

BEBOERTILFREDSHED 2021

HVERT ANDET ÅR UDSENDER VI EN BEBOERUNDERSØGELSE, SOM SKAL GØRE OS KLOGERE PÅ BEBOERNES TILFREDSHED MED AL2BOLIG SAMT AFDELINGEN OG BOLIGEN DE BOR I.

I DET FØLGENDE OPSUMMERER VI HOVEDKONKLUSIONERNE FRA UNDERSØGELSEN, SOM BEBOERNE FIK TILSENDT I SOMMEREN 2021.

<u>SIDE 2</u>	OVERORDNET TILFREDSHED
<u>SIDE 3</u>	LEJEMÅL
<u>SIDE 4</u>	UDEAREALER
<u>SIDE 5</u>	BEBOERDEMOKRATI
<u>SIDE 5</u>	AFDELINGSMØDER
<u>SIDE 5</u>	NABOSKAB
<u>SIDE 6</u>	ARRANGEMENTER I AFDELINGEN
<u>SIDE 7</u>	KONTAKT TIL AL2BOLIG
<u>SIDE 9</u>	BEBOERBLADET ALRUM
<u>SIDE 10</u>	AL2BOLIGS VISION
<u>SIDE 11</u>	AL2BOLIGS VÆRDIER



UNDERSØGELSEN ER UDARBEJDET I SAMARBEJDE MED ANALYSEHUSET AXCESSNORDIC

Svarprocent på 31%

Ud af de i alt 3191 modtagere, har 995 beboere valgt at deltage. Det giver en svarprocent på 31%. Ifølge Axxess Nordic, analysehuset som har foretaget undersøgelsen, kan det betragtes som en god svarprocent.

Overordnet tilfredshed på 7,2

Den overordnede tilfredshed med AL2bolig ligger på 7,2 ud af 10.

Det er en ok tilfredshed med plads til forbedring. I 2019 lå den overordnede tilfredshed på 7,3.

Svarfordelingen ser således ud:

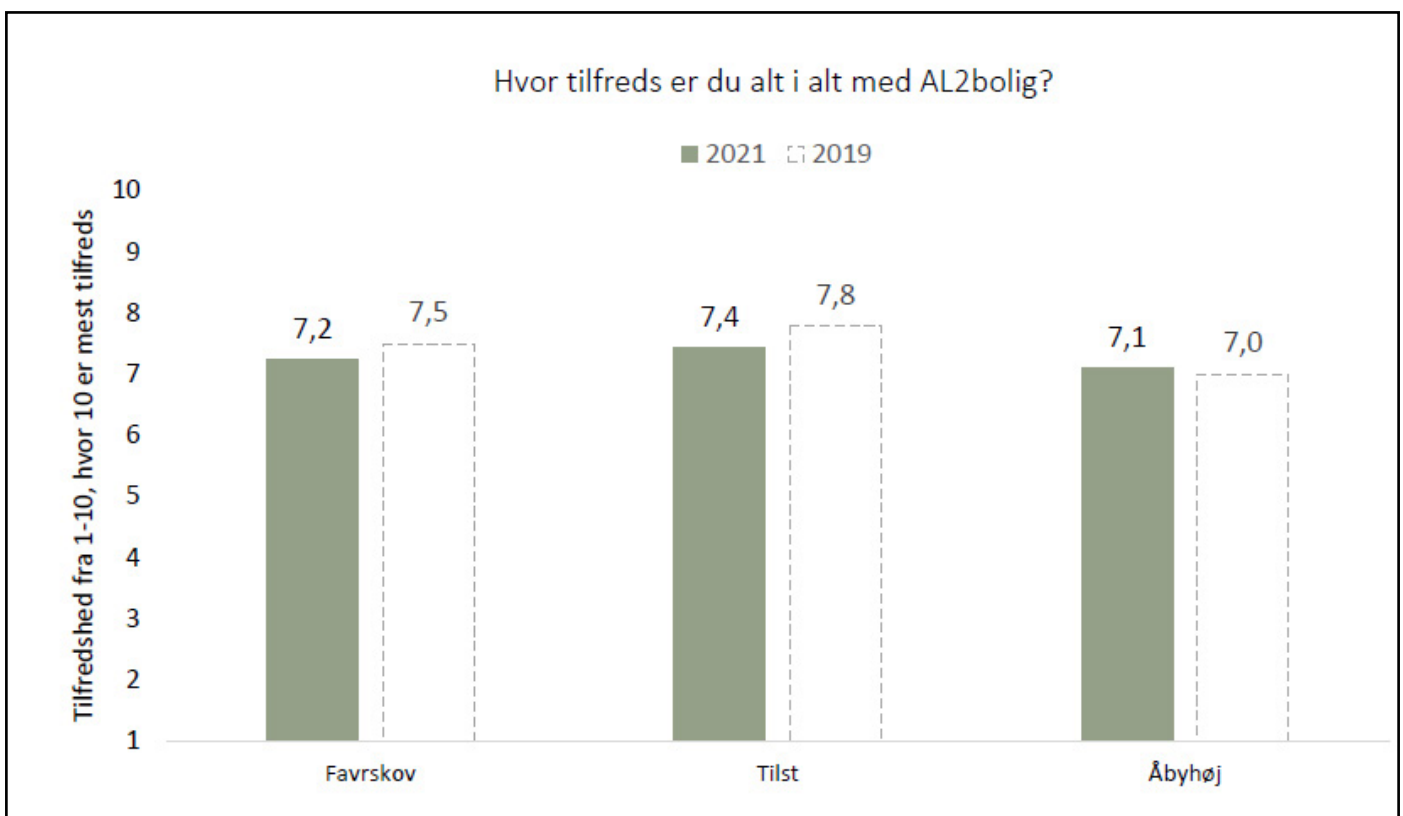
Tilfredse (svar 8-10): 53%

Indifferente (svar 5-7): 35%

Utilfredse (svar 1-4): 12%

Undersøgelsen viser, at den overordnede tilfredshed blandt beboerne i Tilst, Favrskov og Åbyhøj læner sig tæt op ad hinanden med et spænd fra 7,2 til 7,4.

Ligesom i 2019 er der en tendens til en smule højere tilfredshed i Tilst sammenlignet med de to andre områder.



Primære årsager til tilfredshed

1. Oplevelse af god service fra AL2bolig

Herunder venlige, imødekommende og hjælpsomme medarbejdere, som håndterer og løser beboeres problemer på en ordentlig og effektiv måde.

2. Egen bolig samt udearealer

Herunder tilfredshed med boligen generelt og vedligeholdelse af afdelingens udearealer.

Primære årsager til utilfredshed

1. Oplevelse af dårlig service fra AL2bolig

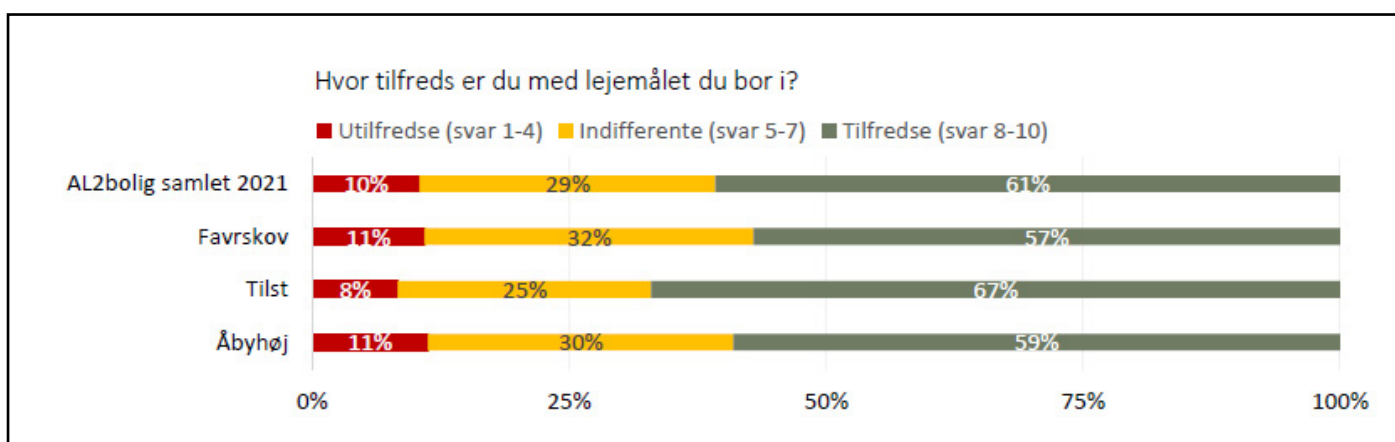
Herunder lange svartider, manglende opfølgning på aftaler, fralæggelse af ansvar samt dårlig intern og ekstern kommunikation.

2. Bolig og bygnings stand

Herunder manglende vedligeholdelse indvendigt og udvendigt, samt boliger som ikke er indflytningsklare.

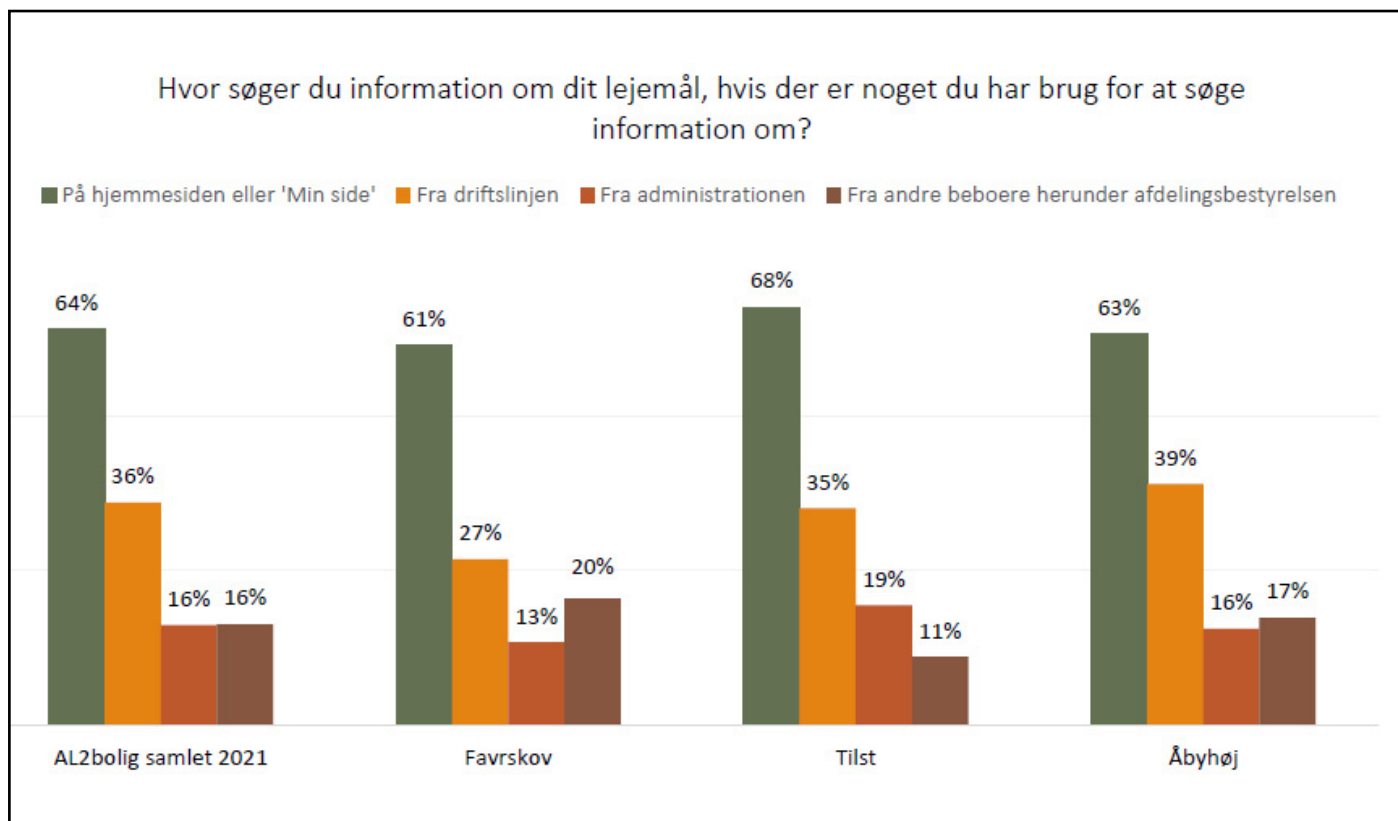
Lejemål

Samlet set er 61% af beboerne tilfredse med lejemålet, 20% er indifferente, og 10% er utilfredse. Herunder ses fordelingen pr. driftscenter.



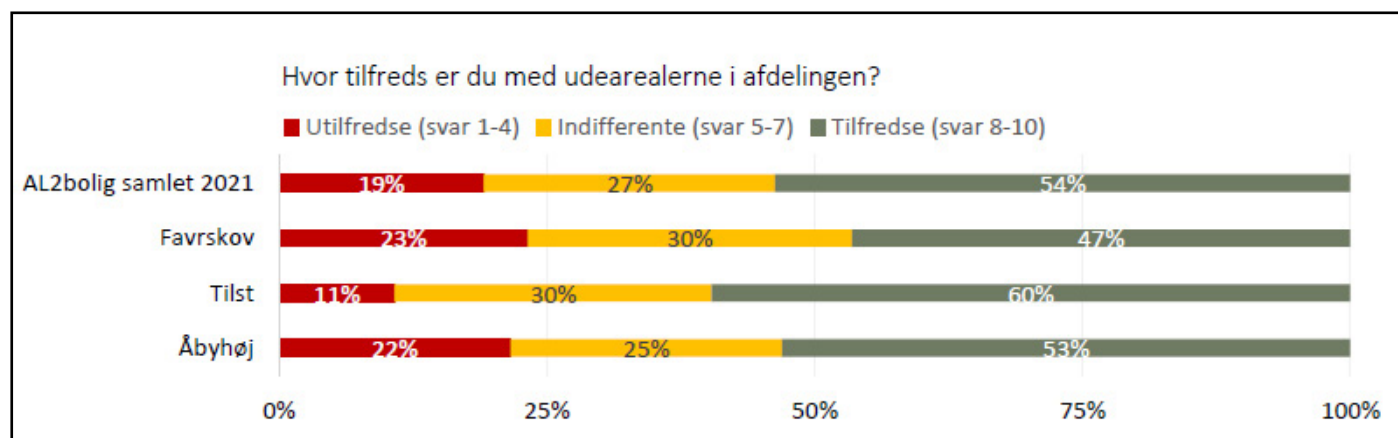
Information om lejemål

Det er vigtigt, at beboerne nemt har adgang til oplysninger om deres lejemål. Vi har derfor spurgt ind til, hvor beboerne finder informationen henne:



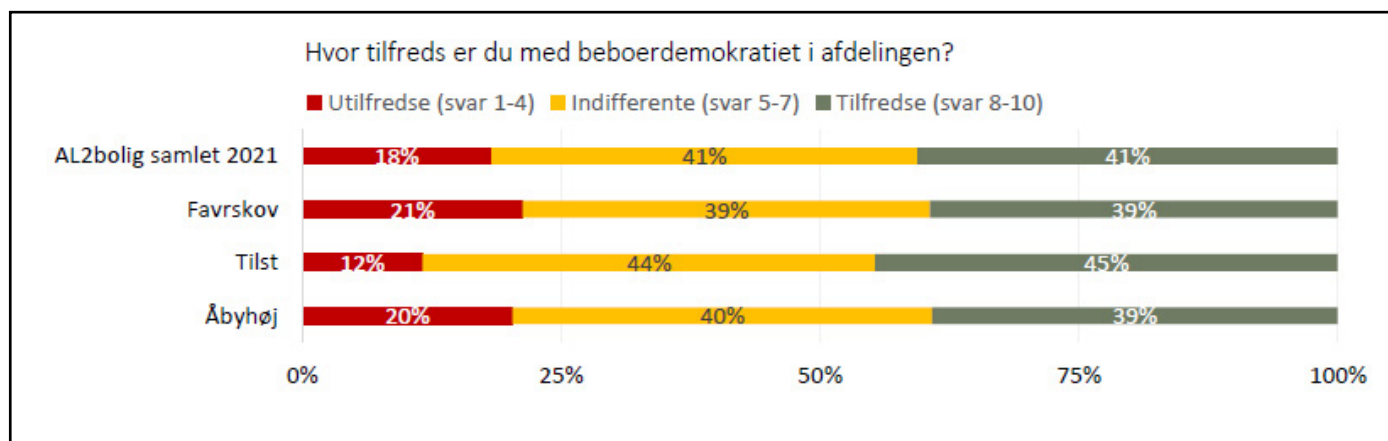
Udearealer

Samlet set er 54% tilfredse med udearealerne, 27% er indifferente, og 19% er utilfredse. Herunder ses fordelingen pr. driftscenter.



Beboerdemokrati

Samlet set er 41% tilfredse med beboerdemokratiet, 41% er indifferente, og 18% er utilfredse. Herunder ses fordelingen pr. driftscenter.



Afdelingsmøder

46% af beboerne deltager i det årlige afdelingsmøde, 14% deltager kun sjældent, og 40% deltager slet ikke. Tilslutningen er størst i Favrskov. De primære årsager til at beboere ikke, eller kun sjældent, deltager i afdelingsmødet er:

- COVID-19 restriktioner / møde ikke afholdt
- Manglende tid
- Manglende lyst

Flere beboere nævner også:

- Dårlig tone på møderne
- Bliver ikke hørt

Deltager du i det årlige afdelingsmøde?	Deltager du i det årlige afdelingsmøde?		
	Ja	Kun sjældent	Nej
Favrskov	55%	8%	37%
Tilst	41%	11%	48%
Åbyhøj	46%	17%	37%

Naboskab

60% af beboerne oplever et godt naboskab, 29% oplever kun delvist godt naboskab, mens de resterende 11% ikke oplever et godt naboskab. Der er tegn på, at naboskabet er bedst i Åbyhøj.

Har du oplevelsen af et godt naboskab?	Har du oplevelsen af et godt naboskab?		
	Ja	Hverken/eller	Nej
Favrskov	56%	33%	12%
Tilst	53%	33%	14%
Åbyhøj	64%	27%	9%

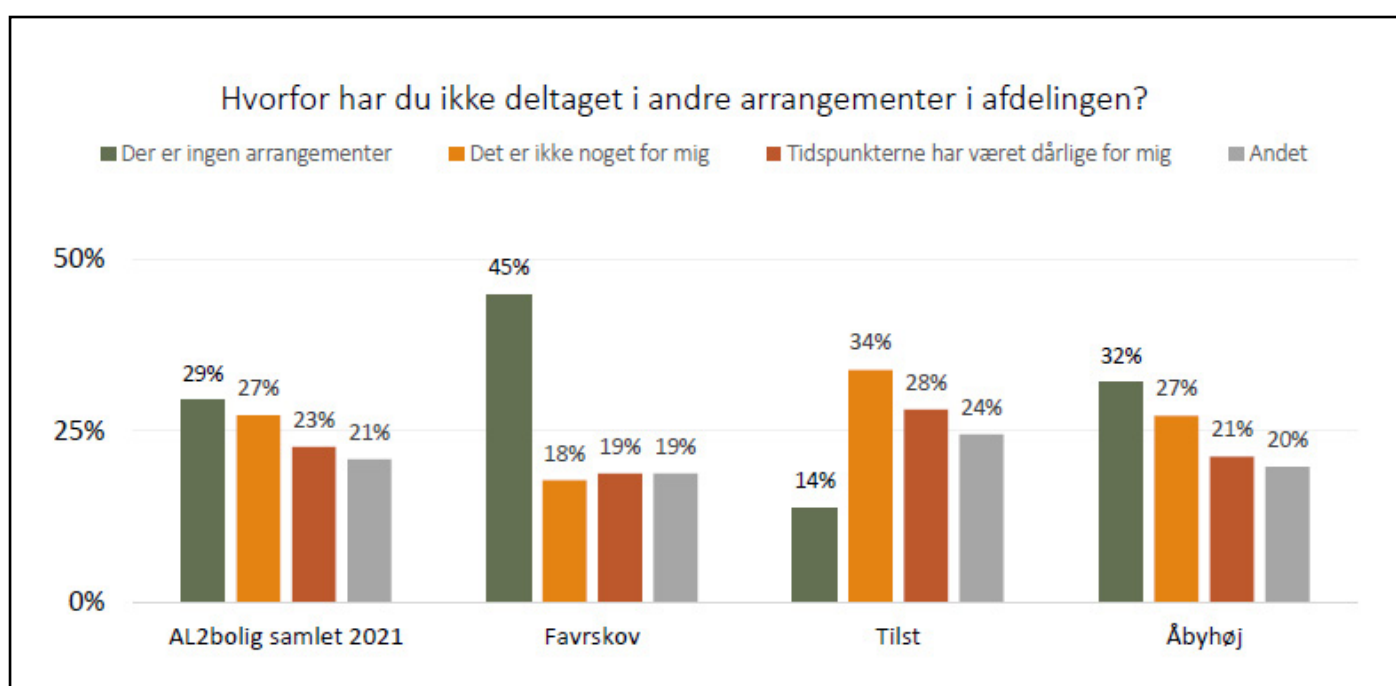
Andre arrangementer i afdelingen

35% af beboerne har deltaget i andre arrangementer i afdelingen. Det vil sige arrangementer udover afdelingsmødet. Eksempler på arrangementer som beboerne har deltaget i er:

- Sommerfest
- Julefrokost/julehygge
- Sankt Hans
- Fastelavn
- Arbejdsdag
- Fællesspisning
- Grillhygge
- Info- og bestyrelsesmøder

Har du deltaget i andre arrangementer i afdelingen, hvor du bor?		
	Ja	Nej
Favrskov	26%	74%
Tilst	30%	70%
Åbyhøj	40%	60%

Deltagelsen er højest i Åbyhøj og lavest i Favrskov.



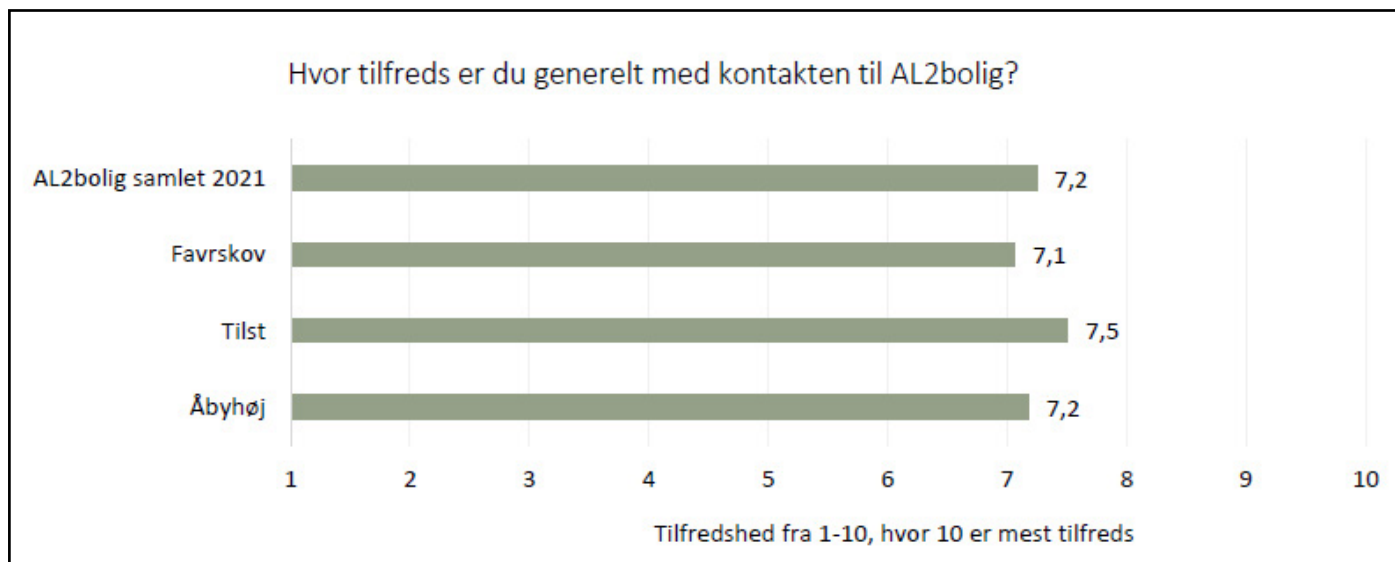
Har I brug for hjælp til det sociale liv i afdelingen?

Så husk at vi har en boligsocial afdeling, som hellere end gerne vil hjælpe jer godt i gang.

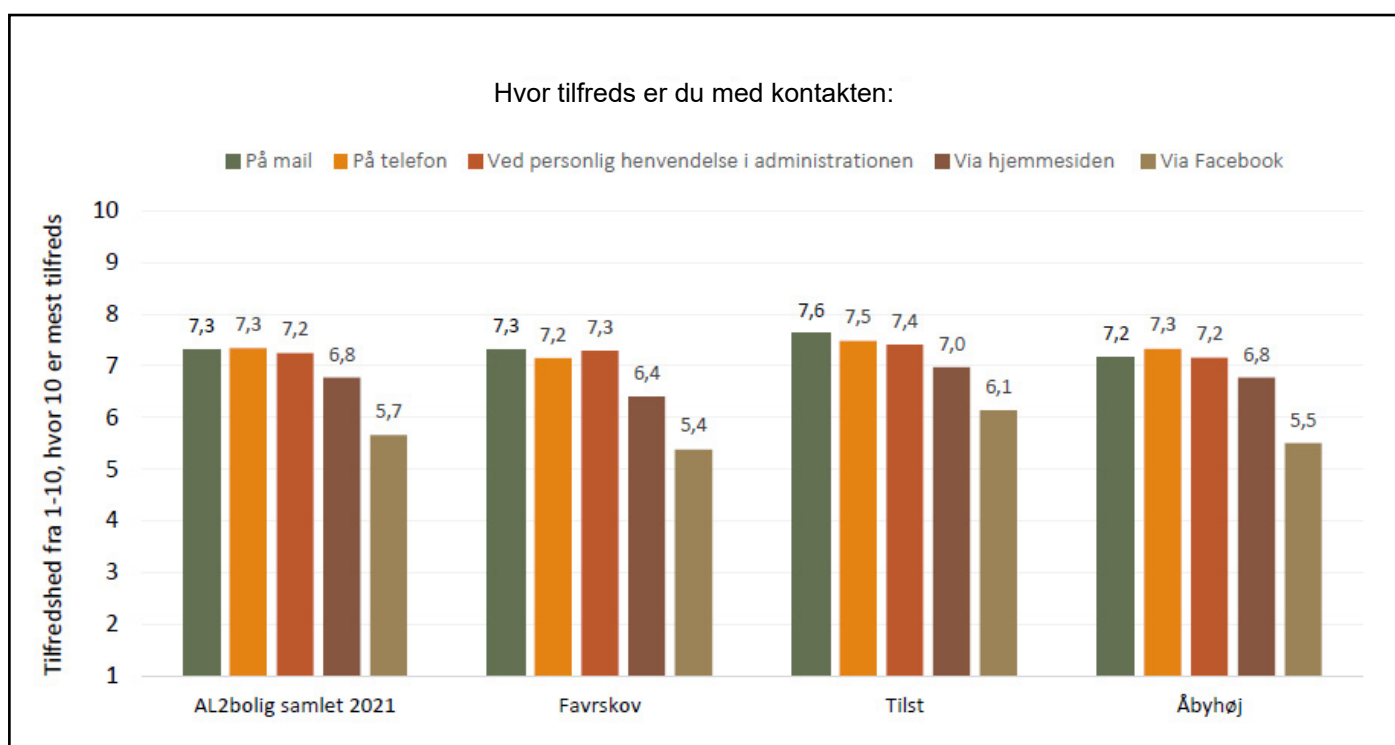
Ring til os på 88 80 91 91 eller send en mail til info@AL2bolig.dk.

Kontakt til AL2bolig

Tilfredsheden med kontakten til AL2bolig ligger på 7,2. Det er en ok tilfredshed omkring middel. Tilfredsheden er en smulere højere i Tilst sammenlignet med Favrskov og Åbyhøj.



Herunder ses tilfredsheden med kontakten fordelt på de forskellige kontaktformer.



Kontakt til AL2bolig (fortsat)

Undersøgen viser størst tilfredshed med kontakten via mail, telefon og personlig henvendelse. Tilfredsheden med kontakten via hjemmesiden er mere beskednen, mens tilfredsheden med kontakten via Facebook er middelmådig.

Vær opmærksom på at undersøgelsen ikke tager højde for, at flere boligafdelinger har egen Facebookside eller gruppe, hvorfor besvarelsene ang. Facebook både kan være baseret på AL2boligs officielle side og diverse sider og grupper tilknyttet de forskellige boligafdelinger. Den oprindelige tanke var at måle tilfredsheden med kontakten via AL2boligs officielle side.

Mail: 7,3 ud af 10 mulige (stigning ift. 2019)

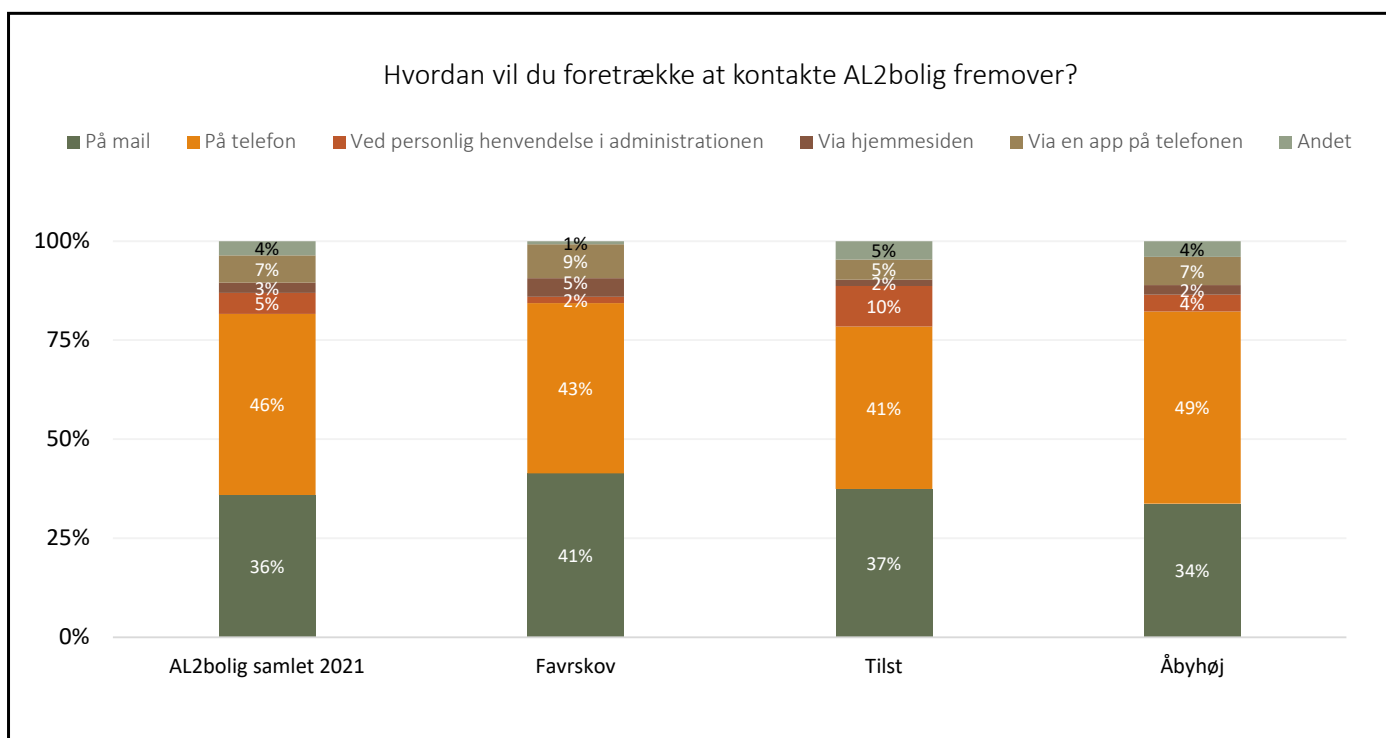
Telefon: 7,3 ud af 10 mulige (fald ift. 2019)

Personlig henvendelse i administrationen: 7,2 ud af 10 mulige (fald ift. 2019)

Hjemmesiden: 6,8 ud af 10 mulige (uændret ift. 2019)

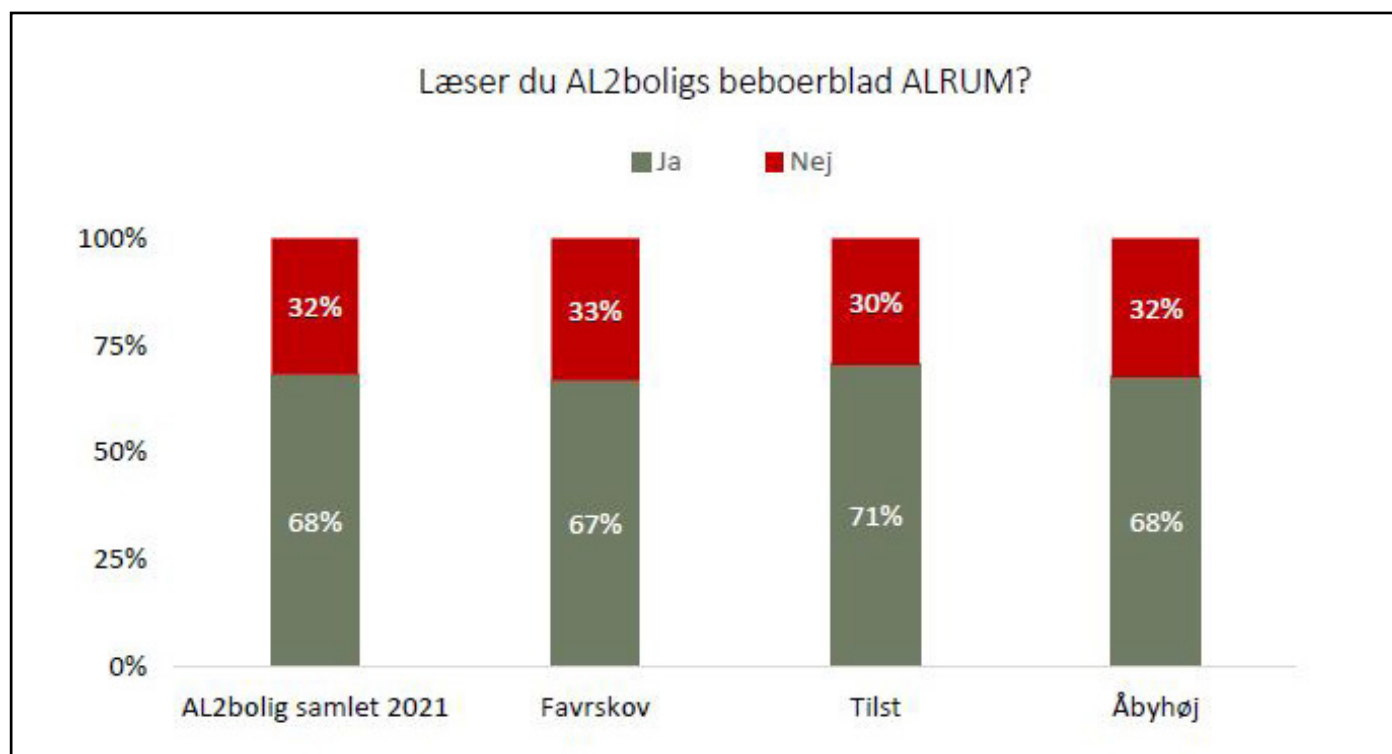
Facebook: 5,7 ud af 10 mulige (ikke målt i 2019)

Herunder ses svarfordelingen til spørgsmålet om foretrukne kontaktform fremadrettet.

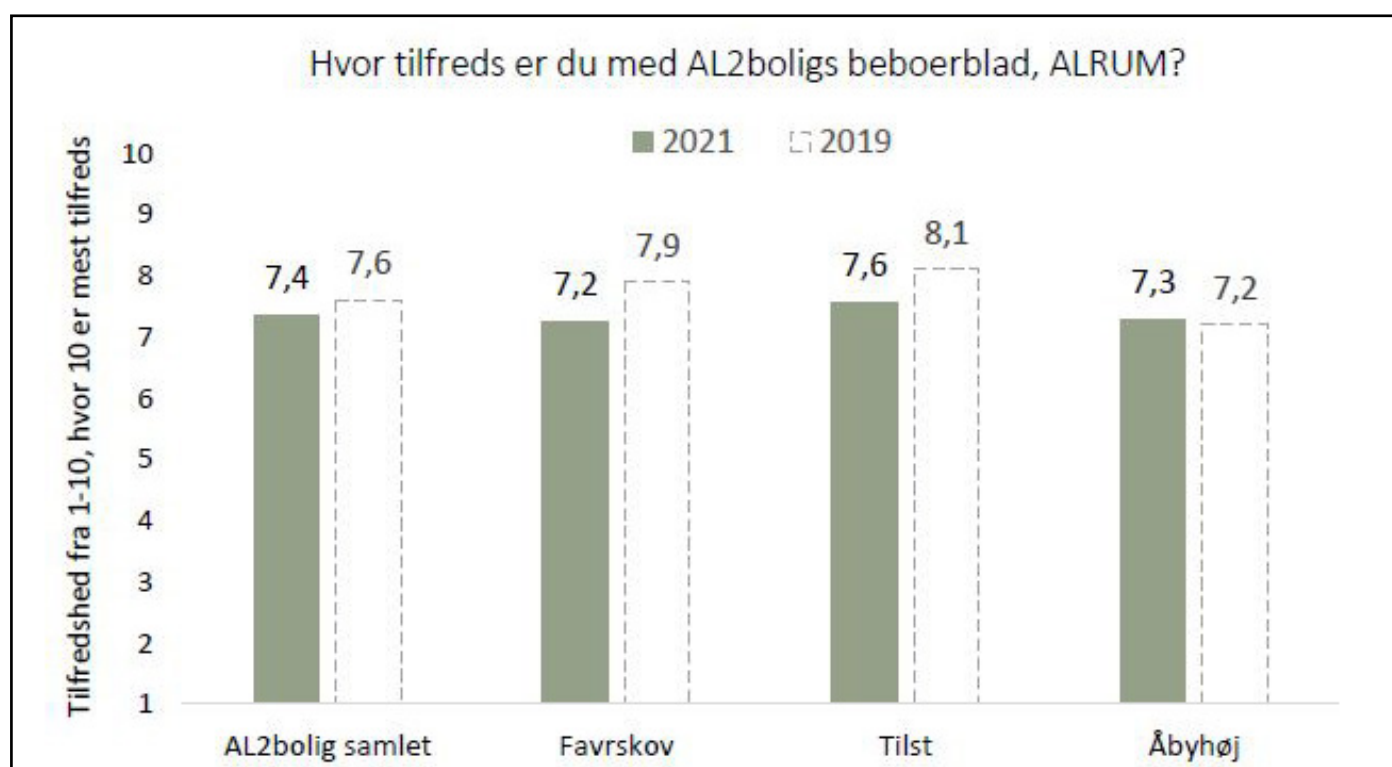


Beboerbladet ALRUM

Samlet set angiver 68% af beboerne, at de læser AL2boligs beboerblad ALRUM.

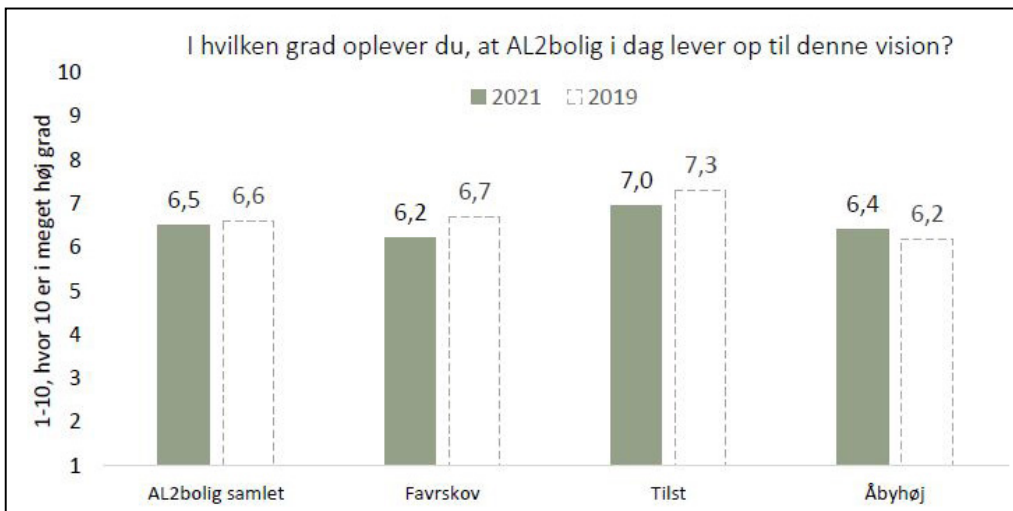


Tilfredsheden med ALRUM er højest i Tilst (7,6), mens den er på næsten samme niveau i hhv. Åbyhøj (7,3) og Favrskov (7,2).



AL2boligs vision

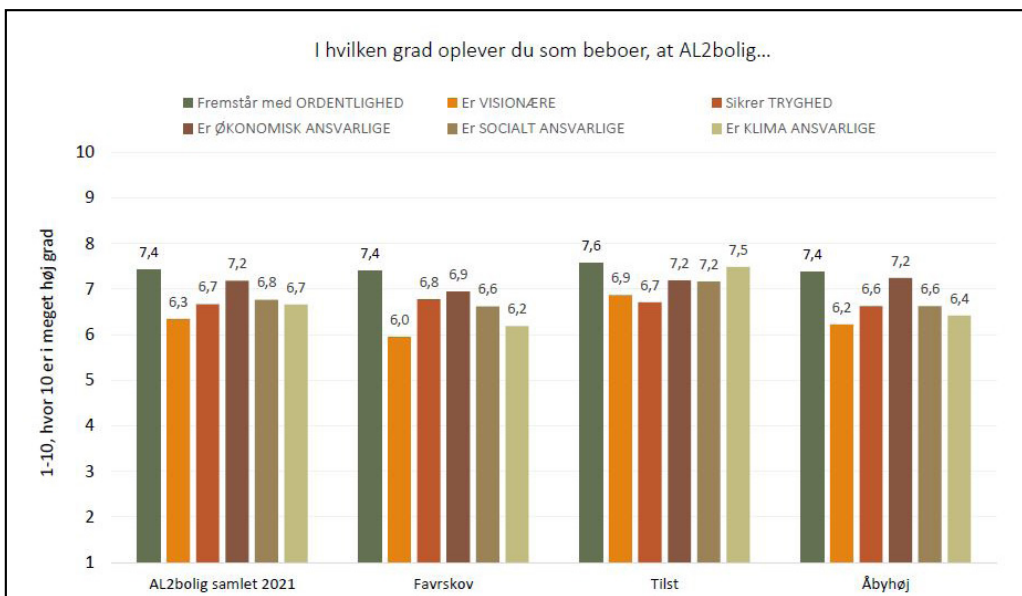
AL2bolig får samlet set en score på 6,5 ud af 10, når beboerne bliver bedt om at vurdere, i hvilken grad AL2bolig lever op til visionen om at skabe stærke fællesskaber med plads til mangfoldighed og respekt for den enkelte. Der er tegn på, at beboerne i Tilst (7,0) i højere grad oplever, at AL2bolig lever op til visionen, end det er tilfældet blandt beboerne i hhv. Åbyhøj (6,4) og Favrskov (6,2).



AL2boligs værdier

Samlet set oplever beboerne i nogen grad, at AL2bolig lever op til værdierne **ORDENTLIGHED** (7,4) og **ØKONOMISK ANSVARLIGHED** (7,2).

AL2bolig halter mere efter på værdierne **SOCIAL ANSVARLIGHED** (6,8), **TRYGHED** (6,7), **KLIMA ANSVARLIGHED** (6,7) og **VISIONÆR** (6,3).



Så hvad gør AL2bolig nu?

Vi skal øge fokus på god kvalitet og service

Vi kan se, at utilfredsheden med AL2bolig ofte skyldes en oplevelse af dårlig service i de kanaler og situationer, hvor beboerne møder os. Det vil sige, at vi skal blive bedre til at sikre den gode service. Helt konkret handler det om:

- At sikre mere effektiv sagsbehandling
- At huske forventningsafstemning
- At sørge for god orientering på det videre forløb i de sager, som ikke løses ved første kontakt
- At blive bedre til at følge op på aftaler og henvendelser
- At måle og evaluere beboernes tilfredshed løbende vha. mindre undersøgelser

Eksempler på den løbende måling og evaluering kan f.eks. være indflytterundersøgelser, fraflytterundersøgelser og undersøgelser om tilfredsheden med varmemesterbesøg, som vi allerede har igangsat.

Vi skal øge fokus på vidensdeling og sparring på tværs af afdelinger

Undersøgelsen viser, at der er forskel på niveauet af tilfredshed i Tilst, Favrskov og Åbyhøj. Det kan skyldes flere faktorer som f.eks. beboersammensætning, den geografiske beliggenhed og det tilknyttede driftscenter.

Vidensdeling og sparring på tværs af afdelinger kan være med til at opnå mere ligevægt i tilfredsheden. Det kan f.eks. ske ved hjælp af interne workshops med repræsentanter fra hhv. Tilst, Favrskov og Åbyhøj. Hvad går godt det ene sted og mindre godt det andet sted? Kan de tre driftscentre lære af hinanden?

Tak for din deltagelse

Dine besvarelser er med til at gøre os bedre, til det vi gør.

Vi håber, du har lyst til at deltage, igen eller for første gang, når vi igen tager temperaturen på beboertilfredsheden i 2023.