

Så blev resultatet i årets kundundersökning

Varje år mäter vi hur du som bor hos oss trivs och upplever vår service. I Helsingborg hamnade serviceindex i år på 70,4 procent.

Bäst betyg får vi inom "Ta kunden på allvar" där vi ökar med drygt sex procentenheter. En anledning är att vi under året arbetat hårt med att ge våra kunder så snabb och god service som möjligt. Vi har också en dedikerad bovärd per område som känner till och bryr sig om området, husen och de som bor där.

Även inom "Hjälp när det behövs" förbättrar vi oss rejält. Det visar att vårt sätt att arbeta och hantera era serviceanmälningar har utvecklats positivt. Vi är fortfarande en ung organisation och kommer fortsätta utveckla vårt arbetssätt för att kunna ge ännu bättre service till dig och dina grannar.

I frågor som rör "Trygghet" och "Rent och snyggt" får vi tyvärr sämre betyg. Vi kommer fortsätta att utföra olika trygghetsåtgärder, till exempel installera rörelsestyrd LED-belysning i allmänna utrymmen och utemiljön. Detta i kombination med klippning av

buskar och träd kommer skapa ljusare och mindre otrygga miljöer. Vi hoppas att det ska ge resultat.

Vi ser stor förbättringspotential inom "Rent och snyggt". För att ytterligare förbättra kvaliteten på städning och utemiljöskötsel har vi inlett ett samarbete med en ny utemiljöentreprenör. Vi har flera åtgärder planerade framöver, exempelvis fasadarbeten samt översyn av källare och vindar. Vi fortsätter med våra servicedagar där hela personalstyrkan gör extra insatser i våra områden, bland annat med att se över innergårdar, trapphus samt rusta upp miljöstationer.

Till sist vill jag säga tack till alla som svarat på kundundersökningen. Era synpunkter är viktiga och vi är måna om att ni ska trivas.

Sonja Ståhl
Fastighetschef
Willhem Helsingborg



Svarsfrekvensen hos de tillfrågade hyresgästerna inom Willhem totalt var 53,6 procent. Varje besvarad enkät har resulterat i 2 kronor till Friends, vilket totalt sett innebär ett bidrag på 15 300 kr.

KUNDSERVICE

För serviceanmälan och frågor om ditt boende, besök oss på www.willhem.se/kundservice

Telefon

042-400 53 00

Telefontider

Måndag-fredag kl. 07.30–16.00

OMRÅDESKONTORET

Adress

Stattena Centrum 10
254 44 Helsingborg

Besökstider kontor

Måndagar 13.00–16:30
Onsdagar 13:00-16:30

Vid akuta fel på kvällar/helger
042-400 53 02

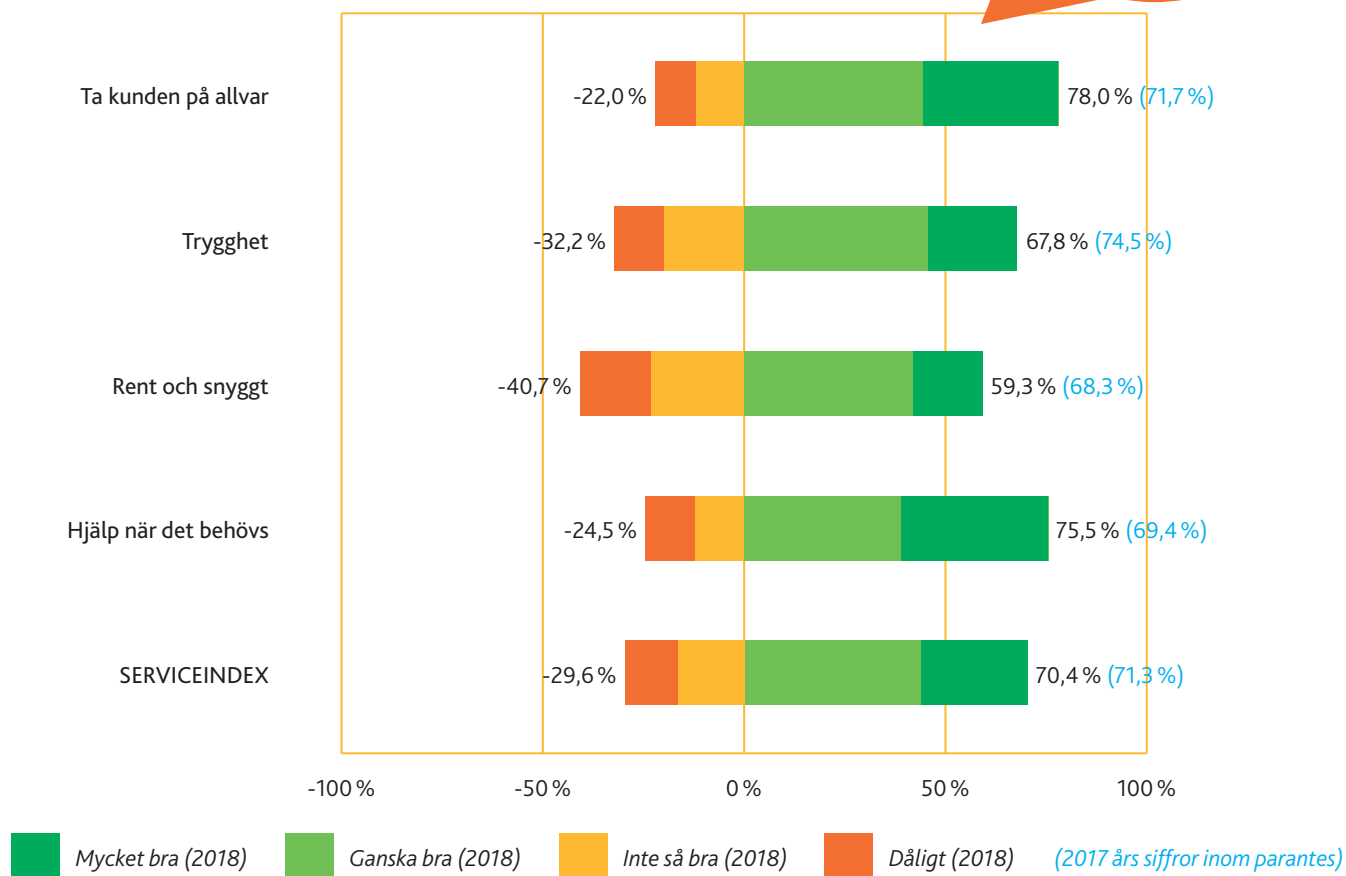
WILLHEM HELSINGBORG



Så svarade hyresgästerna i Helsingborg:

Vill du
veta mer om vår
kundundersökning?
Logga in och läs mer
på Mina sidor!

Serviceindex Helsingborg 2018



Extra satsning på utemiljön

Vår kundundersökning har visat att vi behöver satsa mer på utemiljön i våra bostadsområden. Under hösten har vi på Willhem därför startat ett långsiktigt arbete för att kunna utveckla våra utemiljöer. Syftet är att ta tillvara våra bostadsområdens nuvarande kvaliteter samtidigt som vi strävar efter att föra in nya idéer i utemiljön.



När hösten och kylan kommer

Hur mycket vi än njutit av sommarens vackra väder är hösten här för att stanna. På hösten är luften fuktigare och det kan göra att man upplever det kallare i lägenheten än vad det faktiskt är.

På willhem.se/kundservice har vi samlat flera smarta tips på hur du själv kan påverka temperaturen i din lägenhet. Se mer under "Min lägenhet".

