

Så blev resultatet i årets kundundersökning

Varje år mäter vi hur du som bor hos oss trivs och upplever vår service. I Karlstad hamnade serviceindex på 82,0 procent, att jämföra med förra årets resultat som var på 82,4 procent.

Bäst betyg får vi inom "Ta kunden på allvar" där vi ökar med drygt en procentenhet. Det visar att de allra flesta som bor hos oss tycker att vi lyssnar och tar era synpunkter på allvar.

Även inom frågeområdet "Hjälp när det behövs" får vi ett högre betyg jämfört med fjolåret. Trots många serviceanmälningar lyckas vi hjälpa er och återkoppla inom rimlig tid. Kundfrågor och service är fortsatt ett prioriterat område för oss och vi vill finnas till hands när problem uppstår.

I frågor som rör "Rent och snyggt" får vi tyvärr sämre betyg. Kundundersökningen visar att många är missnöjda med städningen samt att det finns brister i skötseln av träd, buskar och rabatter på gårdarna. Det finns även ett missnöje gällande hur snöröjningen sköttes i vintras. Med bakgrund i detta kommer vi att

rikta extra fokus mot "Rent och snyggt" framöver. Vi har startat ett långsiktigt projekt där all utemiljö ska ses över. Eftersom det är stora ytor kommer inte allt kunna ske på en gång, men redan i vinter och vår kommer vi börja med enklare åtgärder.

Inom trygghetsområdet arbetar vi vidare med att byta ut äldre belysning till ny och effektiv LED-belysning. Vi har också fått anmärkningar gällande skalskyddet i vissa hus. Tyvärr upptäcker vi inte alla fel på egen hand, så om du ser brister på lås och dörrar, vänligen kontakta oss. Tillsammans kan vi försvåra för obehöriga att röra sig fritt i våra hus.

Till sist vill jag tacka alla som engagerar sig i sitt boende och som svarat på kundundersökningen. Det är glädjande att se att svarsfrekvensen i Karlstad gått upp från 47,5 procent till 52,7 i år.

Göran Bergsten
Fastighetschef
Willhem Karlstad



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

054-700 07 50

Telefontider

Måndag-fredag kl. 07.30–16.00

OMRÅDESKONTORET

Adress

Åttkantsgatan 9
652 20 Karlstad

Besökstider kontor

Besökstider: måndag 13-16, onsdag 13-17,
torsdag 13-16 (stängt tisdag och fredag)

Vid akuta fel på kvällar/helger
054-775 68 00

WILLHEM KARLSTAD



Så svarade hyresgästerna i Karlstad:

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

Serviceindex Karlstad 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 bostadsområdets nuvarande kvaliteter samtidigt som vi strävar efter att föra in nya idéer i utemiljön.



Tack till våra minibovärdar!

I sommar har vi haft sju minibovärdar i och runt våra fastigheter. De har bland annat arbetat med att hålla det rent och snyggt samt hjälpt till med diverse målningsarbeten. Vi är mycket nöjda med alla ungdomar och kan konstatera att de bidragit med engagemang, nyfikenhet och många förbättrande åtgärder. Stort, stort tack och lycka till i framtiden!

