

## Rejäl förbättring i årets kundundersökning

Varje år mäter vi hur du som bor hos oss trivs och upplever vår service. I Malmö hamnade serviceindex i år på 71,4 procent, en klar förbättring jämfört med förra årets resultat som var på 69,5 procent.

Resultatet visar att ni som bor hos oss tycker att vi gör rätt åtgärder. Det ger oss massor av energi för att fortsätta arbetet för att bli ännu bättre till nästa år.

Störst ökning ser vi inom "Hjälp när det behövs" där vi ökar med totalt 3,9 procentenheter. Detta är positivt och visar att vårt extra fokus på dessa frågor de senaste åren har givit resultat. Resultatet bekräftar att vi blivit betydligt bättre på att åtgärda era serviceanmälningar snabbt och med god kvalitet.

Positivt är också att vi får högre betyg inom "Rent och snyggt", där vi arbetat hårt med att förbättra städutrustning samt städning av tvättstugor och soprum. Vi ser dock att vi behöver bli betydligt bättre gällande utemiljön. Därför startar vi ett särskilt utemiljöprojekt som du kan läsa mer om på baksidan.

Även sophantering behöver förbättras, och det klarar vi inte på egen hand. Tänk på att ni själva är ansvariga för att transportera bort era grovsopor. Tillsammans kan vi sophantera ansvarsfullt och på så sätt skapa en trevligare boendemiljö.

Nu fortsätter vårt engagerade och fokuserade arbete som utgår från den strategi som vi tog fram för två år sedan. Det närmaste året kommer vi att fortsätta renovera tvättstugor samt måla om i trapphus och källare. Vi kommer även göra insatser för att skapa ett jämnare och mer behagligt klimat i era lägenheter. Vi hoppas och tror att ni kommer märka av dessa och ytterligare förbättringar framöver.

Till sist vill vi tacka alla er som har svarat på årets enkät. Vi tar resultatet på största allvar, läser alla era synpunkter och jobbar ständigt med att förbättra vårt arbete.

*Carina Rosell Sandgren*  
Fastighetschef  
Willhem Malmö



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](http://www.willhem.se/kundservice)

**Telefon**  
040-617 42 00

**Telefontider**  
Måndag-fredag kl. 07.30–16.00

### OMRÅDESKONTORET

**Adress**  
Ystadvägen 13  
214 30 Malmö

**Besökstider kontor**  
Måndag-torsdag 08.00–12.00

**Vid akuta fel på kvällar/helger**  
010-222 31 40

### WILLHEM MALMÖ



## Så svarade hyresgästerna i Malmö:

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

Serviceindex Malmö 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](http://willhem.se/kundservice) har vi samlat flera smarta tips på hur du själv kan påverka temperaturen i din lägenhet. Se mer under "Min lägenhet".

