



# BEBOERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE 2020

# SAMMENFATNING AF RESULTATER

---

## Overordnet tilfredshed

- Samlet set udtrykkes der stor tilfredshed med boligforeningen
- Lavest ligger tilfredsheden med boligens indvendige standard og huslejeniveauet, som dog langt overvejende vurderes med tilfredshed
- 12 pct. angiver, at de er utrygge, og den gennemsnitlige vurdering af trygheden er faldet. Særligt Vejlbj Vænge slår ud ift. utryghed.

## Den daglige drift

- Generelt er der stor tilfredshed blandt beboerne med den daglige drift
- Rengøringen i afdelingernes fællesfaciliteter samt muligheden for at komme i kontakt med varmemestrene uden for normal arbejdstid vurderes lavere end de øvrige driftsområder.

## Administrationen

- Generelt er der tilfredshed blandt beboerne med administrationen
- Tilfredsheden med informationen på boligforeningens hjemmeside opnår den laveste tilfredshedstilkendegivelse – men dog stadig en positiv bedømmelse.

## Beboerdemokratiet

- 21 pct. af beboerne svarer, at de i mindre grad eller ringe grad har kendskab til deres rettigheder og muligheder som beboer. Kendskabet til råderetten ligger lavere, hvor 26 pct. af beboerne svarer, at de i mindre grad eller ringe grad har kendskab til råderetten
- 41 pct. svarer, at de i mindre grad eller ringe grad deltager i beboerdemokratiet. Beboerne er dog generelt positive i deres opfattelse af, hvor velfungerende beboerdemokratiet er
- Der er væsentlig tillid til såvel hovedbestyrelsen som afdelingsbestyrelserne
- Generelt er beboerne også tilfredse med tilgængeligheden af såvel hovedbestyrelses- som afdelingsbestyrelsesmedlemmer. Her svarer en stor del af beboerne dog ved ikke, hvilket dels kan være et udtryk for manglende behov for kontakt til beboerdemokraterne og dels kan dække over manglende klarhed om kontaktmuligheder
- 43 pct. af beboerne udtrykker, at de i høj grad eller nogen grad finder det vigtigt, at der er tilbud om fællesaktiviteter i afdelingen, mens 27 pct. udtrykker, at de i mindre grad eller ringe grad finder det vigtigt
- 30 pct. angiver, at de i høj eller nogen grad er tilfredse med udvalget af fællesaktiviteter, mens 15 pct. angiver, at de i mindre grad eller ringe grad er tilfredse.

## Prioriteter

- 84 pct. af beboerne angiver, det er vigtigt, at boligforeningen lægger vægt på social ansvarlighed
- Beboerne er især enige i, at boligforeningen skal lægge vægt på miljømæssig bæredygtighed og økonomisk bæredygtighed (90 pct.)
- Lidt færre, men dog stadig langt de fleste (73 pct.) er enige i, at boligforeningen skal lægge vægt på social bæredygtighed.

# INDHOLDSFORTEGNELSE

---

## Emne

Indledning

Metode og repræsentativitet

Overordnet tilfredshed

Den daglige drift

Administrationen

Beboerdemokratiet

Prioriteter

# INDLEDNING

---

Denne beboertilfredshedsundersøgelse er iværksat af hovedbestyrelsen og direktionen for Boligforeningen 10. marts 1943. Formålet med undersøgelsen er at få et indblik i beboernes overordnede tilfredshed Boligforeningen samt at få belyst beboernes syn på en række konkrete områder.

Resultaterne fra undersøgelsen indgår i Boligforeningens strategiarbejde og det løbende arbejde med at udvikle foreningen. Undersøgelsen gennemføres også for at følge udviklingen af og som et bidrag ift. at se, om iværksatte tiltag virker.

Undersøgelsen er udarbejdet på en måde, hvor også Boligforeningens afdelingsbestyrelser kan anvende resultaterne i deres arbejde med at forbedre forholdene i de enkelte afdelinger. Den enkelte beboer kan ligeledes få et overordnet og afdelingsspecifikt indblik i tilfredsheden med Boligforeningen.

Det er anden gang, at Boligforeningen 10. marts 1943 gennemfører en beboertilfredshedsundersøgelse. Den første blev gennemført i 2016. Planen er, at der også fremadrettet gennemføres beboertilfredshedsundersøgelser. Det giver mulighed for at følge udviklingen i beboernes tilfredshed med at bo i Boligforeningen og holde det op imod de målsætninger og prioriteringer, der lægges for Boligforeningens udvikling.

Tak til alle beboere, der har bidraget til undersøgelsen.

Hovedbestyrelse og direktion ønsker god læsning!

# INDHOLDSFORTEGNELSE

---

## Emne

---

Indledning

Metode og repræsentativitet

Overordnet tilfredshed

Den daglige drift

Administrationen

Beboerdemokratiet

Prioriteter

# METODE OG REPRÆSENTATIVITET

## UNDERSØGELSESDSIGN OG DELTAGELSE

---

Beboertilfredshedsundersøgelsen er gennemført i perioden 12. september til 28. september 2020. Hver husstand i boligforeningen har modtaget én invitation til at deltage i undersøgelsen – enten per mail eller postomdelt.

I alt har 542 husstande besvaret spørgeskemaet, hvilket giver en svarprocent på 43. Derudover har 23 husstande besvaret spørgeskemaet delvist – medregnet disse besvarelser er svarprocenten 45.

Deltagelsen vurderes tilfredsstillende, og indsigterne tillægges væsentlig betydning af hovedbestyrelsen og administrationen.

De fleste spørgsmål i undersøgelse er besvaret på fempunktsskalaer – eksempelvis fra ”meget tilfreds” (5) over ”hverken/eller” til ”meget utilfreds” (1).

Ved de fleste svarmuligheder har det været muligt at vælge ”ved ikke”. I afrapporteringen vil der flere steder blive angivet et gennemsnit af respondenternes svar fra 1-5. Her er ”ved ikke” undladt fra beregningerne.

Gennemsnit angivet i parentes viser tilsvarende resultat fra undersøgelsen i 2016.

### Deltagelse

	<i>Mail</i>	<i>Brev</i>	<i>Total</i>
Gennemført	533	9	<b>542</b>
Ufuldstændige	23	0	<b>23</b>
Ikke svaret	474	213	<b>687</b>
<b>Total</b>	<b>1.030</b>	<b>222</b>	<b>1.252</b>
<i>Besvarelsesprocent</i>	<i>51,7</i>	<i>4,1</i>	<i>43,3</i>

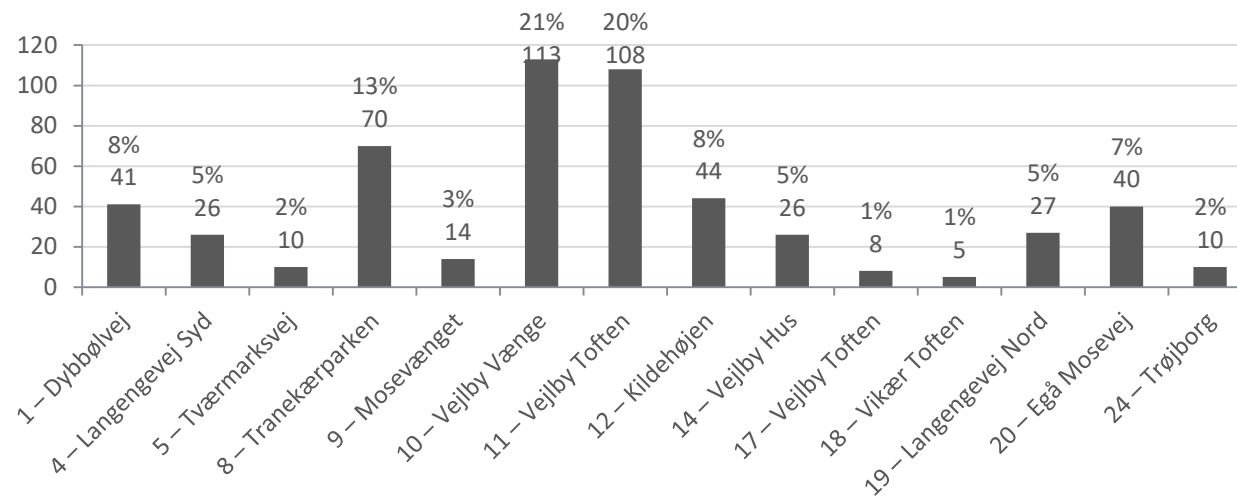
# METODE OG REPRÆSENTATIVITET

## REPRÆSENTATIVITET

Undersøgelsen har en tilfredsstillende fordeling på tværs af afdelingerne, og alle afdelinger er således repræsenteret i undersøgelsen.

Samlet set vurderes undersøgelsens repræsentativitet at være tilfredsstillende.

Besvarelser fordelt på afdelinger (antal besvarelser og procentvis andel af besvarelsene)



# INDHOLDSFORTEGNELSE

---

## Emne

---

Indledning

Metode og repræsentativitet

Overordnet tilfredshed

Den daglige drift

Administrationen

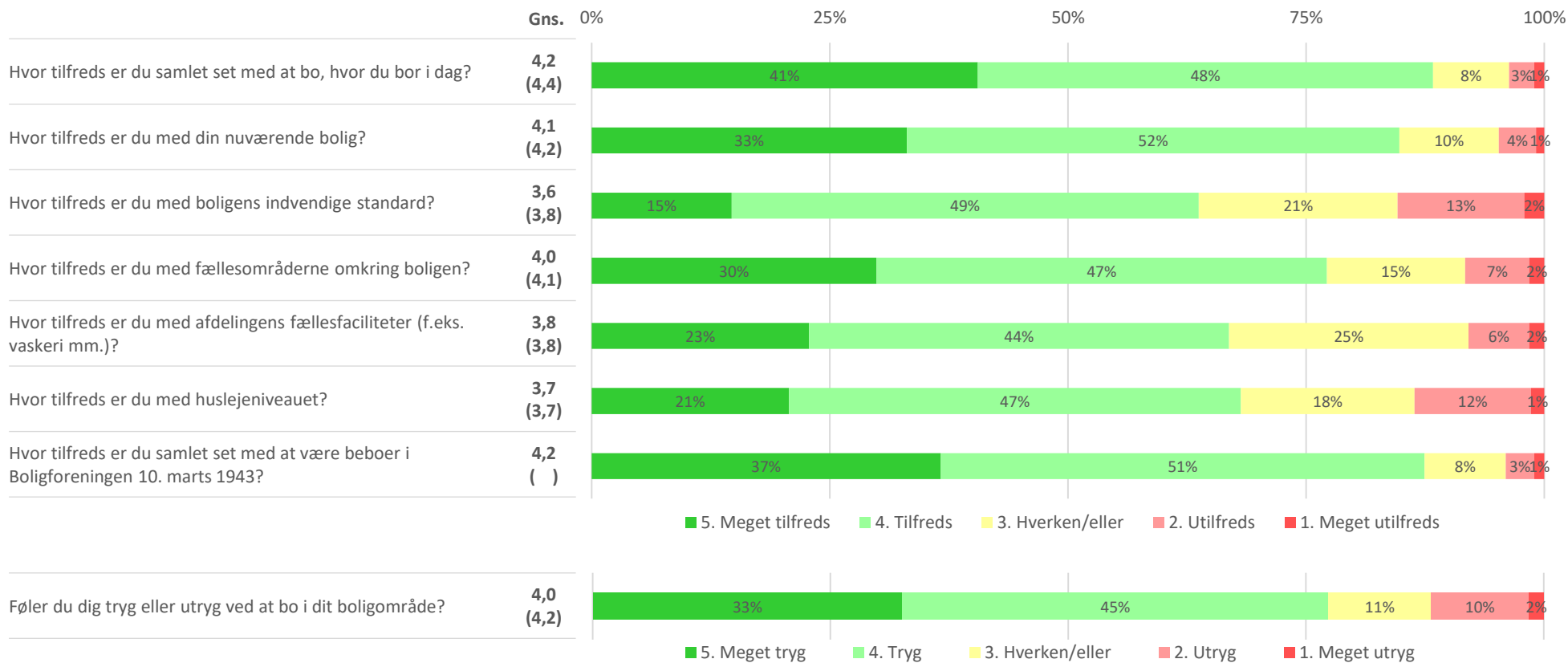
Beboerdemokratiet

Prioriteter



# OVERORDNET TILFREDSHED

## OVERBLIK

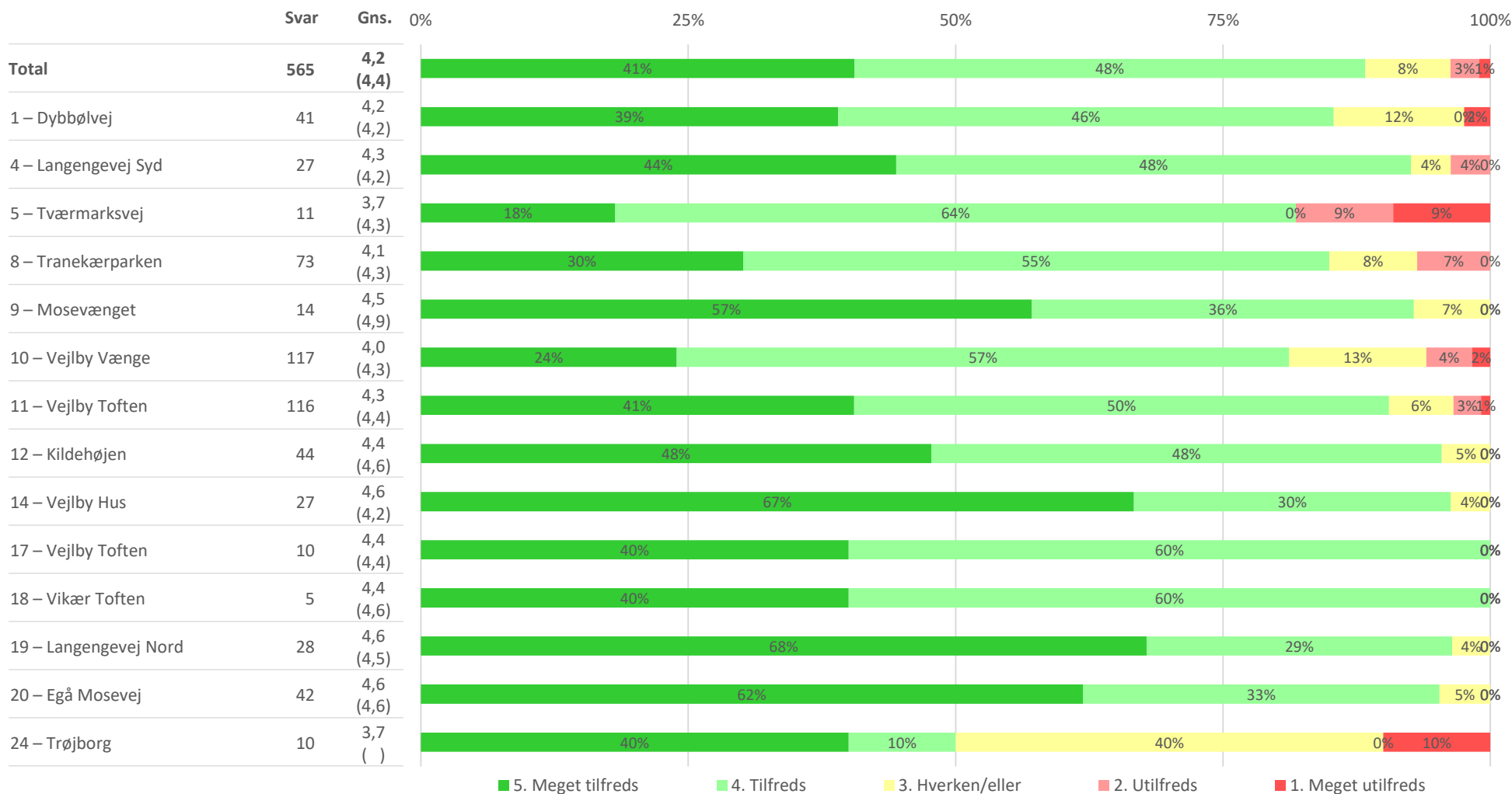


### Kommentarer

- Henholdsvis 89 og 88 procent af beboerne angiver, at de samlet set er *meget tilfreds* eller *tilfreds* med at bo, hvor de bor i dag og med at være beboer i boligforeningen
- Vurderingen af den nuværende bolig, fællesområderne og afdelingens fællesfaciliteter er også langt overvejende positiv, dog i lidt mindre grad end den samlede tilfredshed
- Lavest ligger tilfredsheden med boligens indvendige standard og huslejeniveauet
- Hovedparten (78 pct.) angiver, at de er trygge ved at bo i boligområdet. Dog angiver 12 pct., at de er utrygge, og den gennemsnitlige vurdering af trygheden er faldet.

# OVERORDNET TILFREDSHED

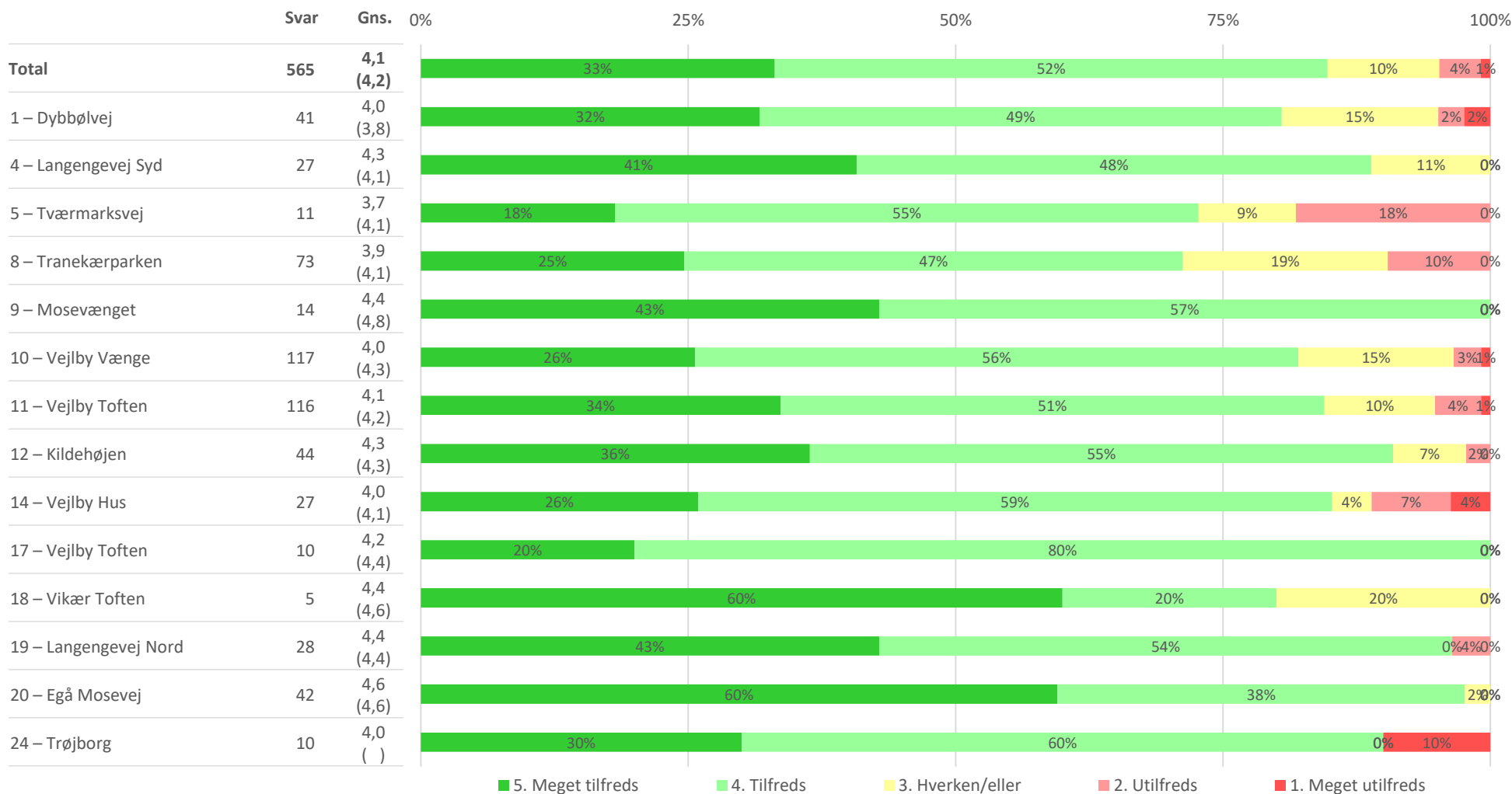
## SAMLET TILFREDSHED MED AT BO HVOR MAN GØR



**Spørgsmål 1:** Hvor tilfreds er du samlet set med at bo, hvor du bor i dag?

# OVERORDNET TILFREDSHED

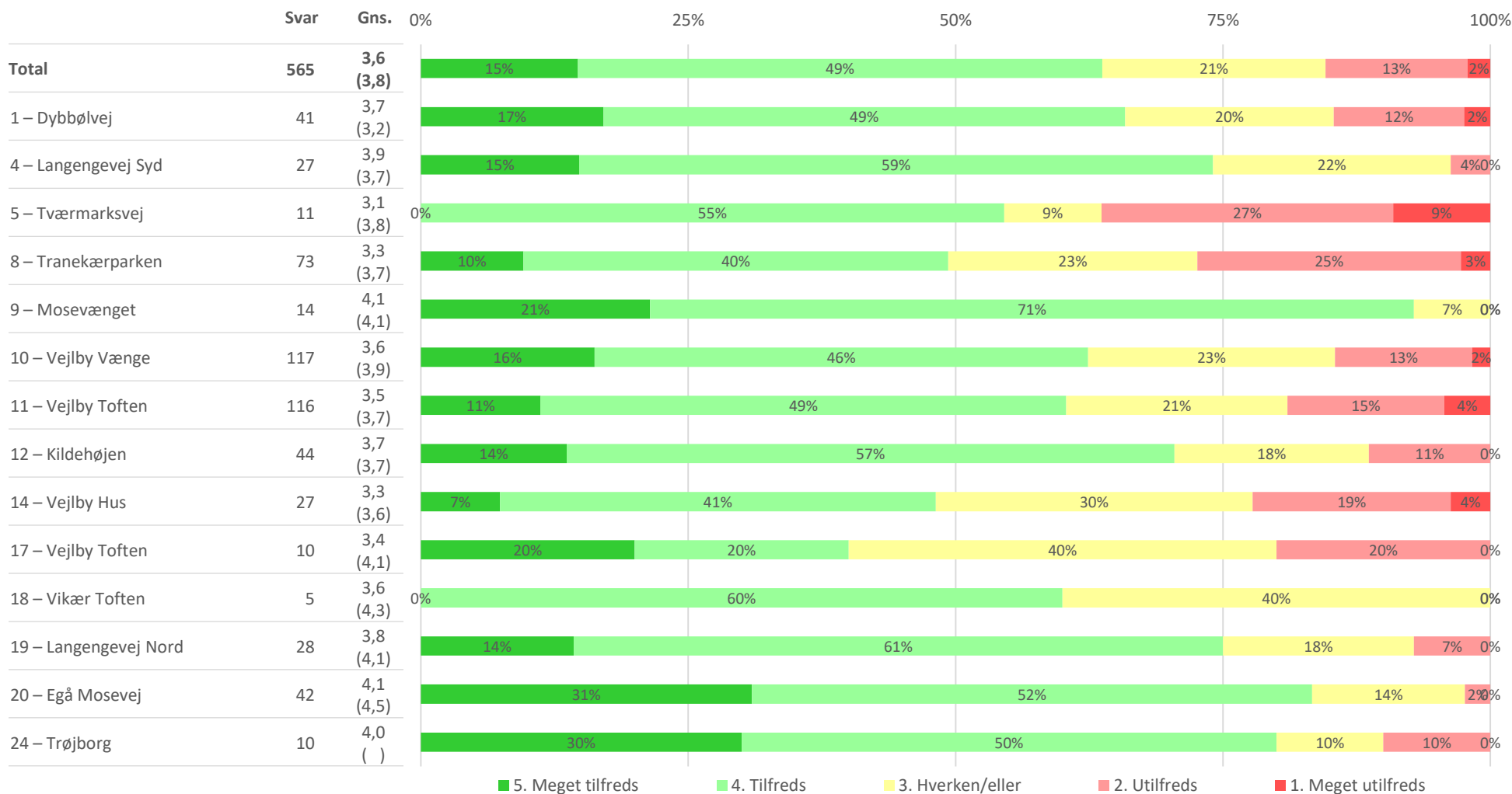
## TILFREDSHED MED NUVÆRENDE BOLIG



**Spørgsmål 2:** Hvor tilfreds er du med din nuværende bolig?

# OVERORDNET TILFREDSHED

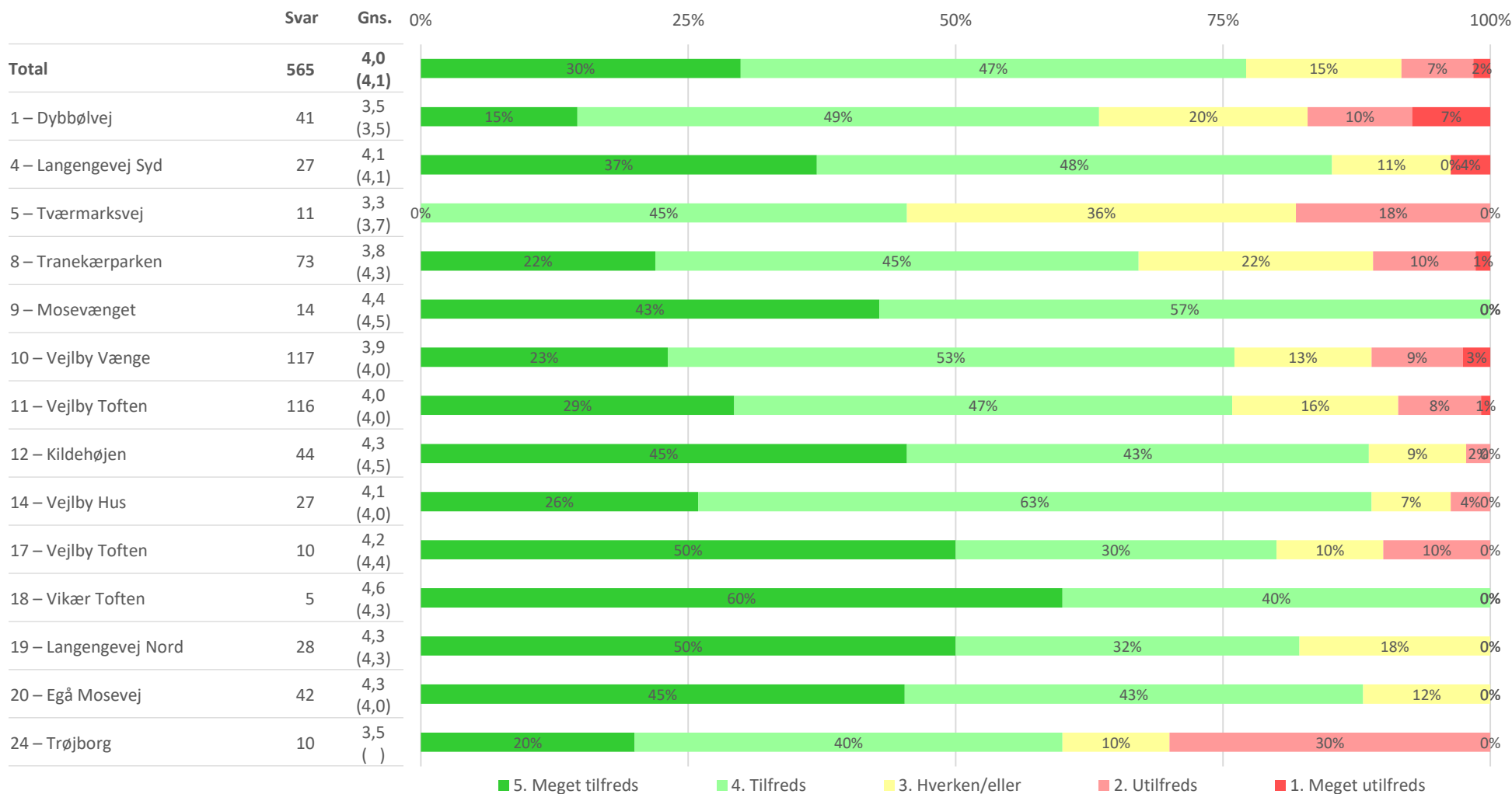
## TILFREDSHED MED BOLIGENS INDVENDIGE STANDARD



**Spørgsmål 3:** Hvor tilfreds er du med boligens indvendige standard?

# OVERORDNET TILFREDSHED

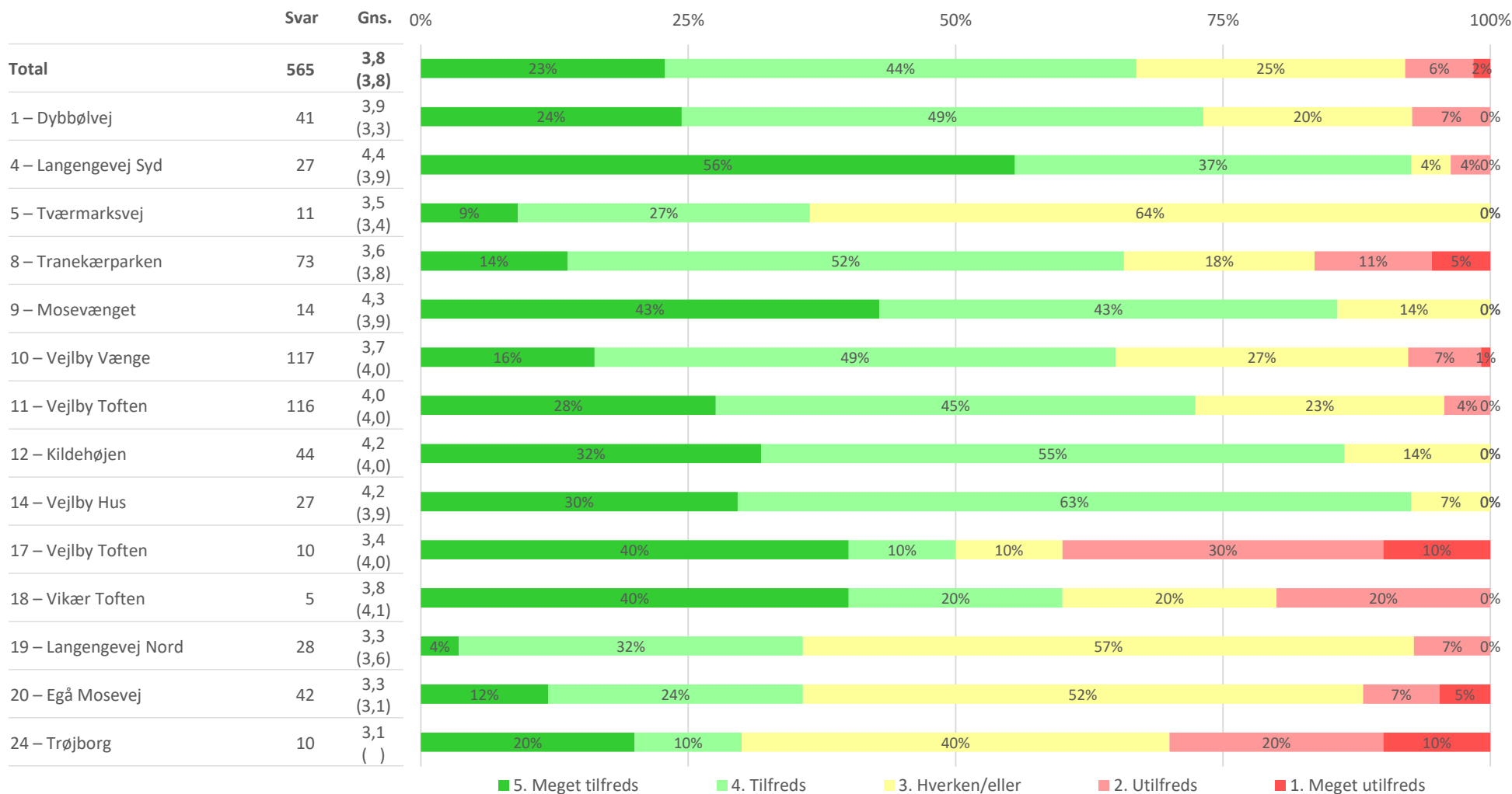
## TILFREDSHED MED FÆLLESOMRÅDERNE



**Spørgsmål 4:** Hvor tilfreds er du med fællesområderne omkring boligen?

# OVERORDNET TILFREDSHED

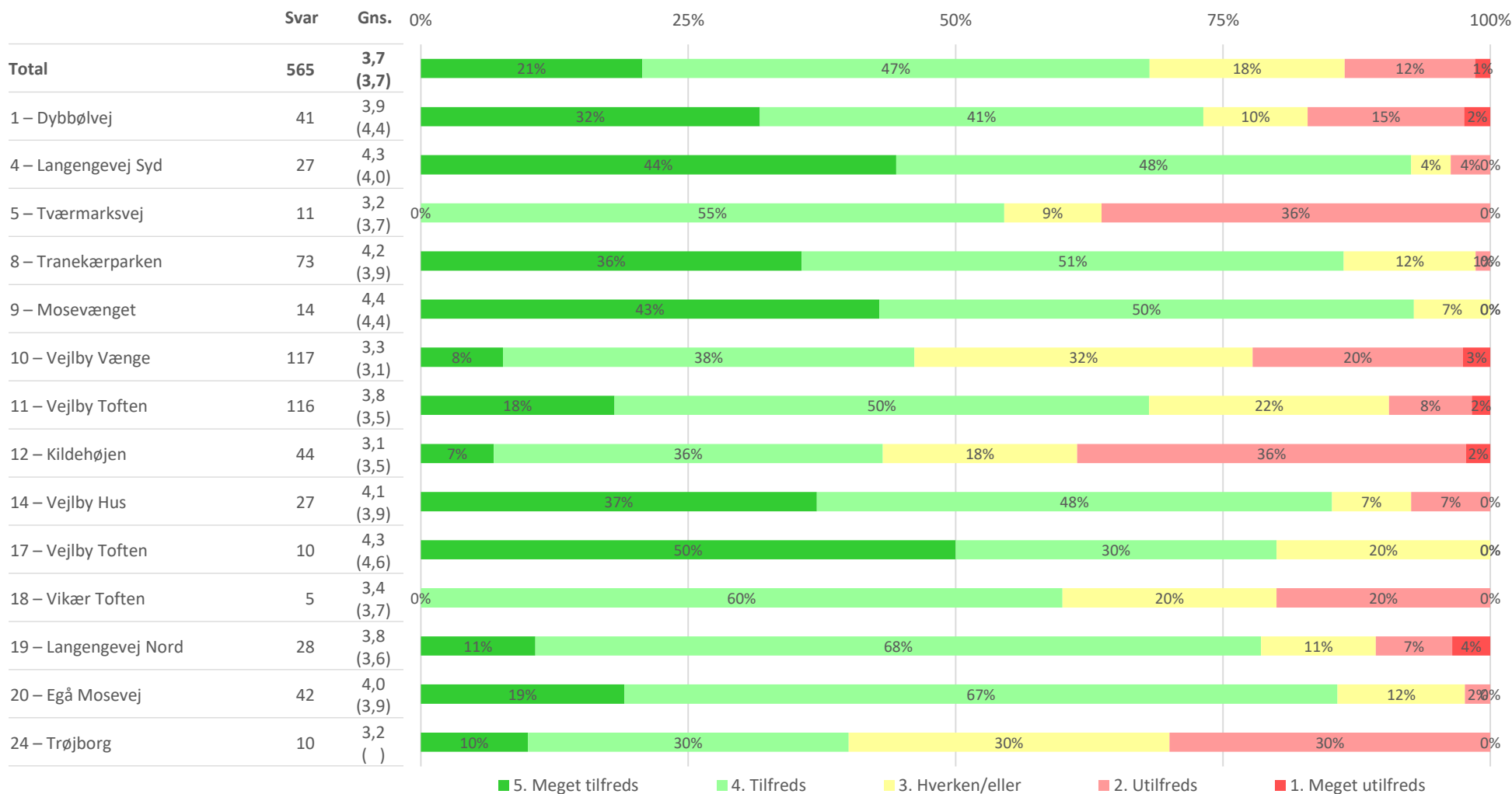
## TILFREDSHED MED FÆLLESFACILITETER



**Spørgsmål 5:** Hvor tilfreds er du med afdelingens fællesfaciliteter (f.eks. vaskeri m.m.)?

# OVERORDNET TILFREDSHED

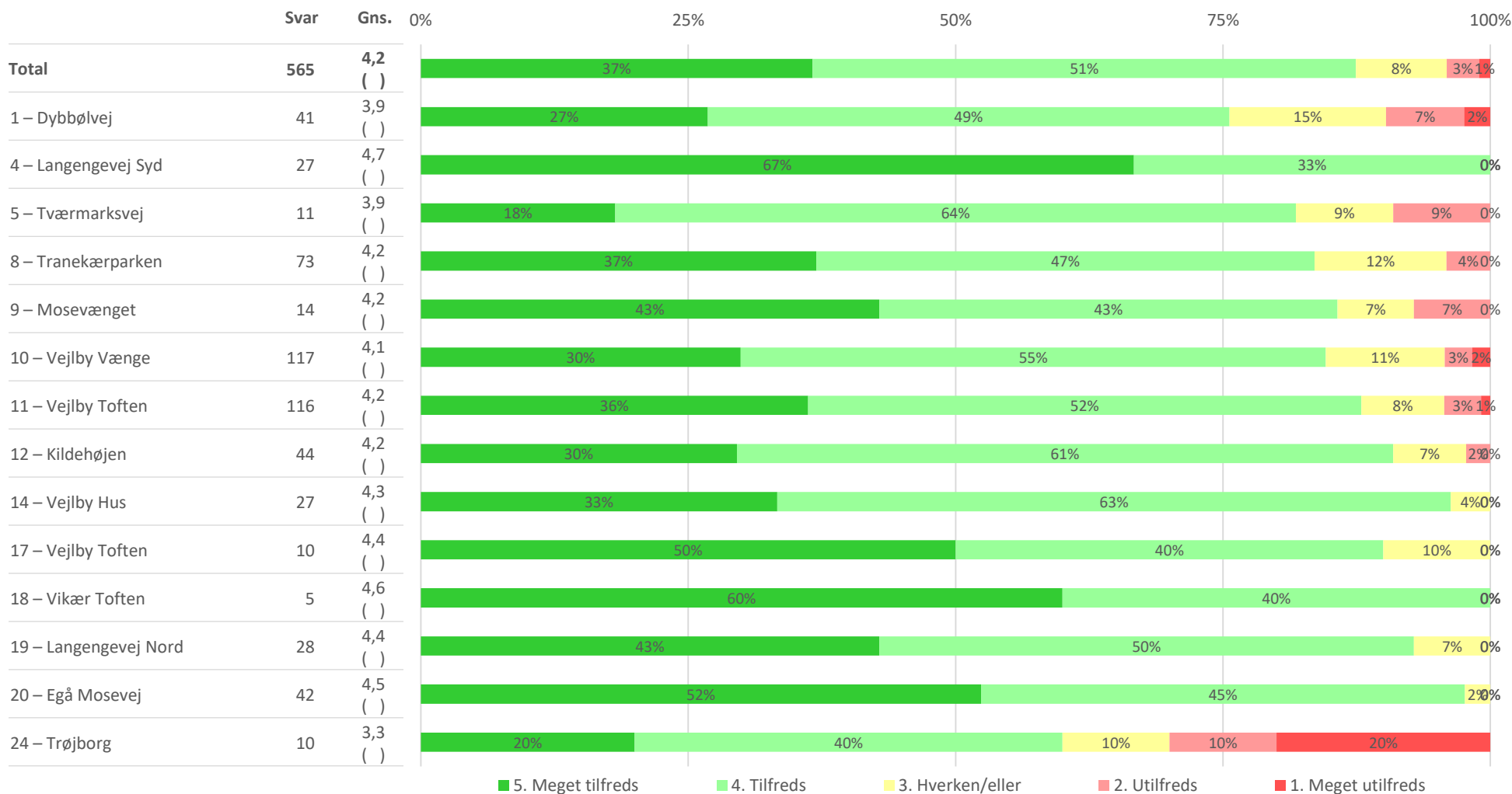
## TILFREDSHED MED HUSLEJENIVEAUET



Spørgsmål 6: Hvor tilfreds er du med huslejeniveauet?

# OVERORDNET TILFREDSHED

## TILFREDSHED MED AT VÆRE BEBOER I BOLIGFORENINGEN

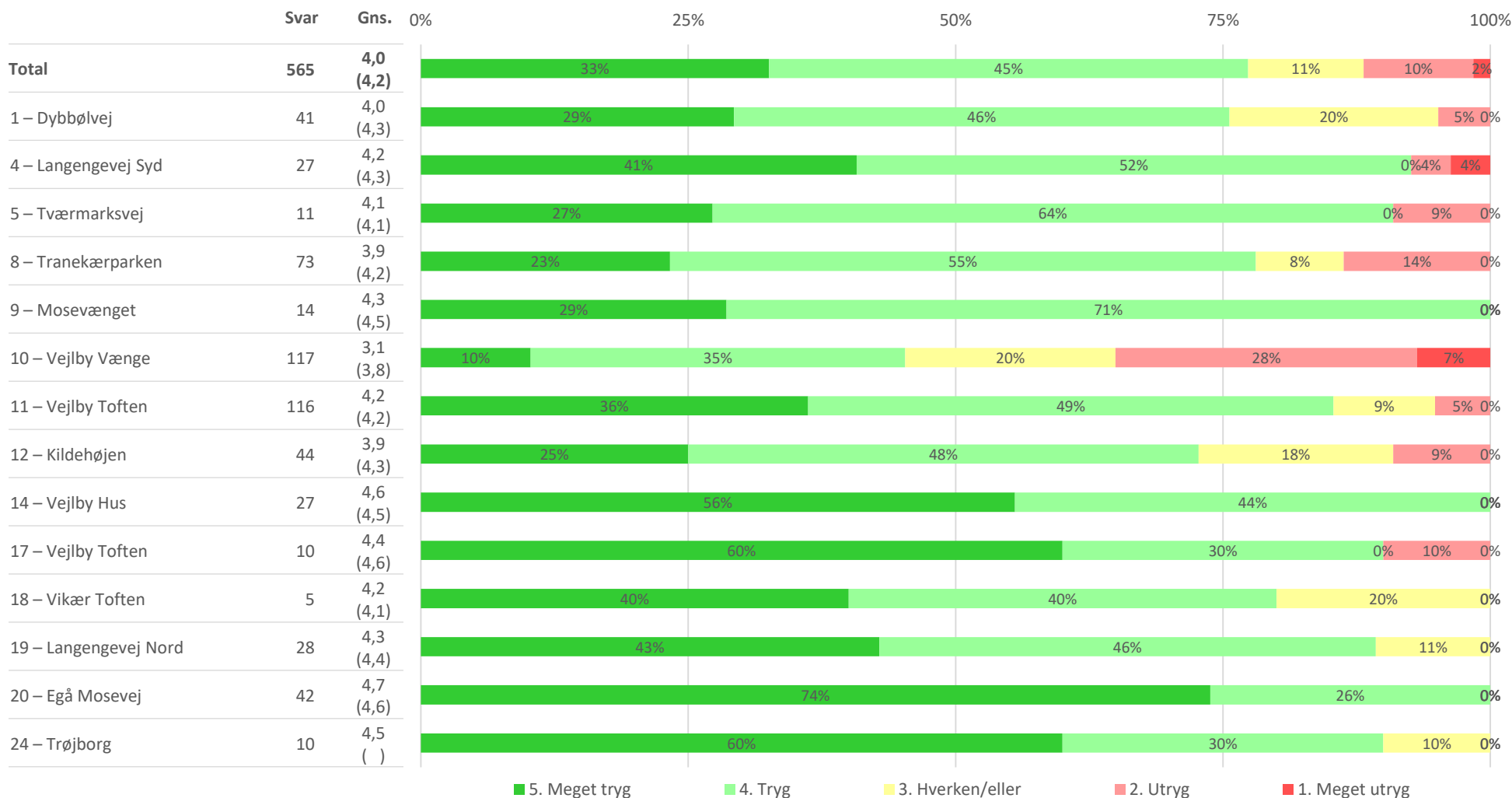


**Spørgsmål 7:** Hvor tilfreds er du samlet set med at være beboer i Boligforeningen 10. marts 1943?



# OVERORDNET TILFREDSHED

## TRYGHED



**Spørgsmål 8:** Føler du dig tryk eller utryk ved at bo i dit boligområde?

## Emne

---

Indledning

Metode og repræsentativitet

Overordnet tilfredshed

Den daglige drift

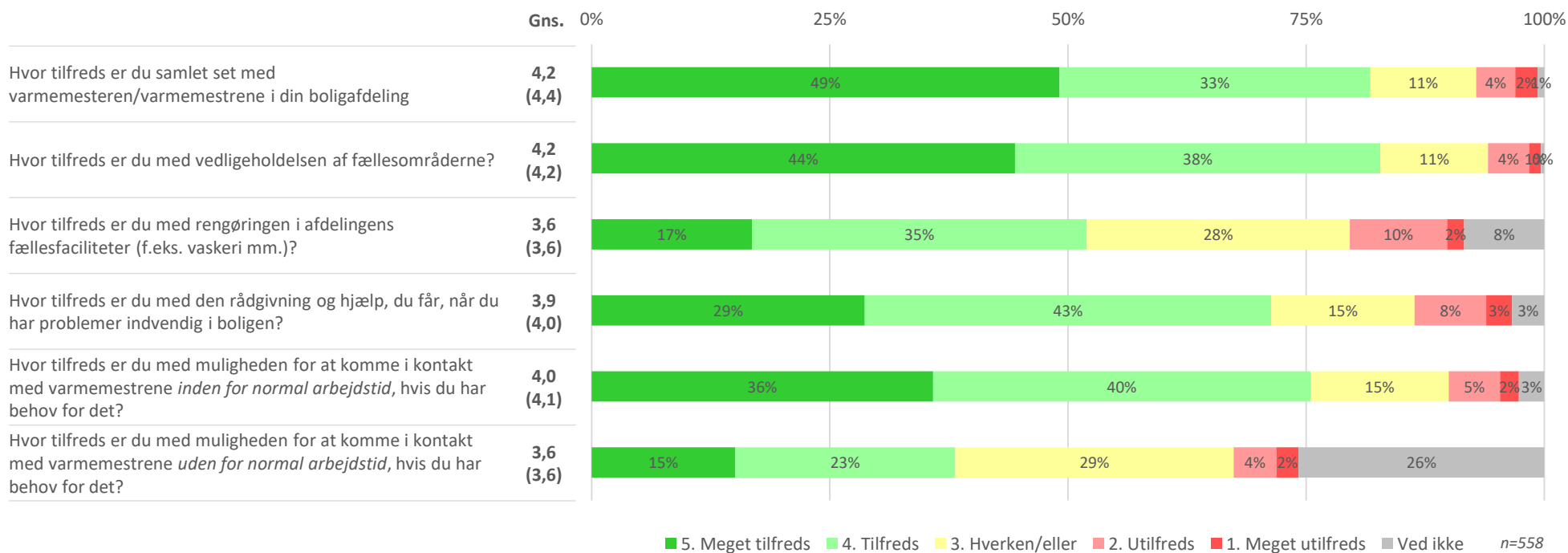
Administrationen

Beboerdemokratiet

Prioriteter

# DEN DAGLIGE DRIFT

## OVERBLIK

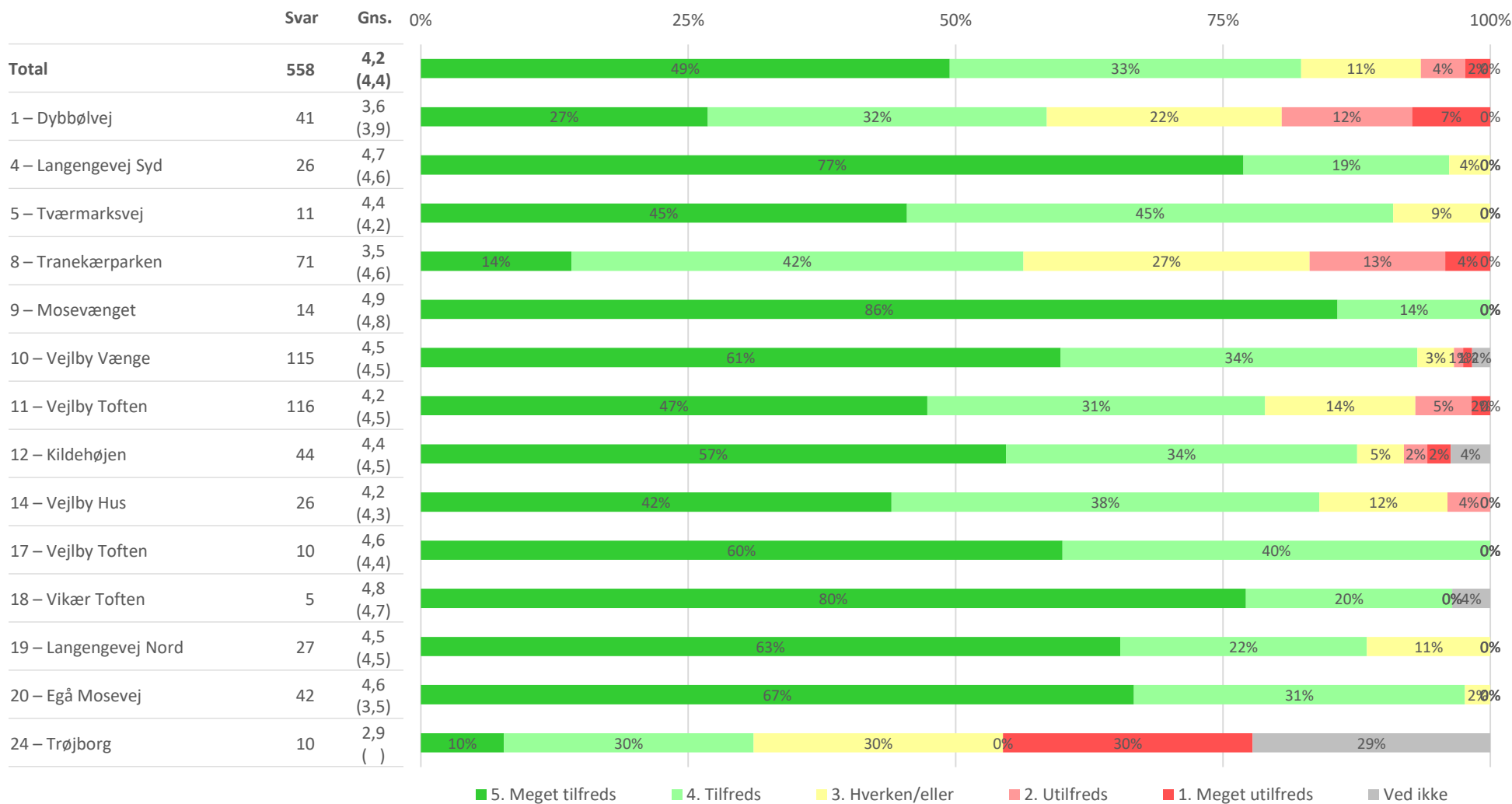


### Kommentarer

- Generelt er der stor tilfredshed blandt beboerne med den daglige drift
- Rengøringen i afdelingernes fællesfaciliteter samt muligheden for at komme i kontakt med varmemestrene uden for normal arbejdstid vurderes lavere end de øvrige områder
- Der er derudover 26 pct. af beboerne, der angiver *ved ikke* ift. tilfredsheden med muligheden for at komme i kontakt med varmemestrene uden for normal arbejdstid. Det kan dække over, at de ikke har haft behov for en sådan kontakt, ligesom det kan dække over manglende viden om kontaktmulighederne. I 2016 var andelen 31 pct.; altså er der sket et fald ift. andelen, der angiver *ved ikke*.

# DEN DAGLIGE DRIFT

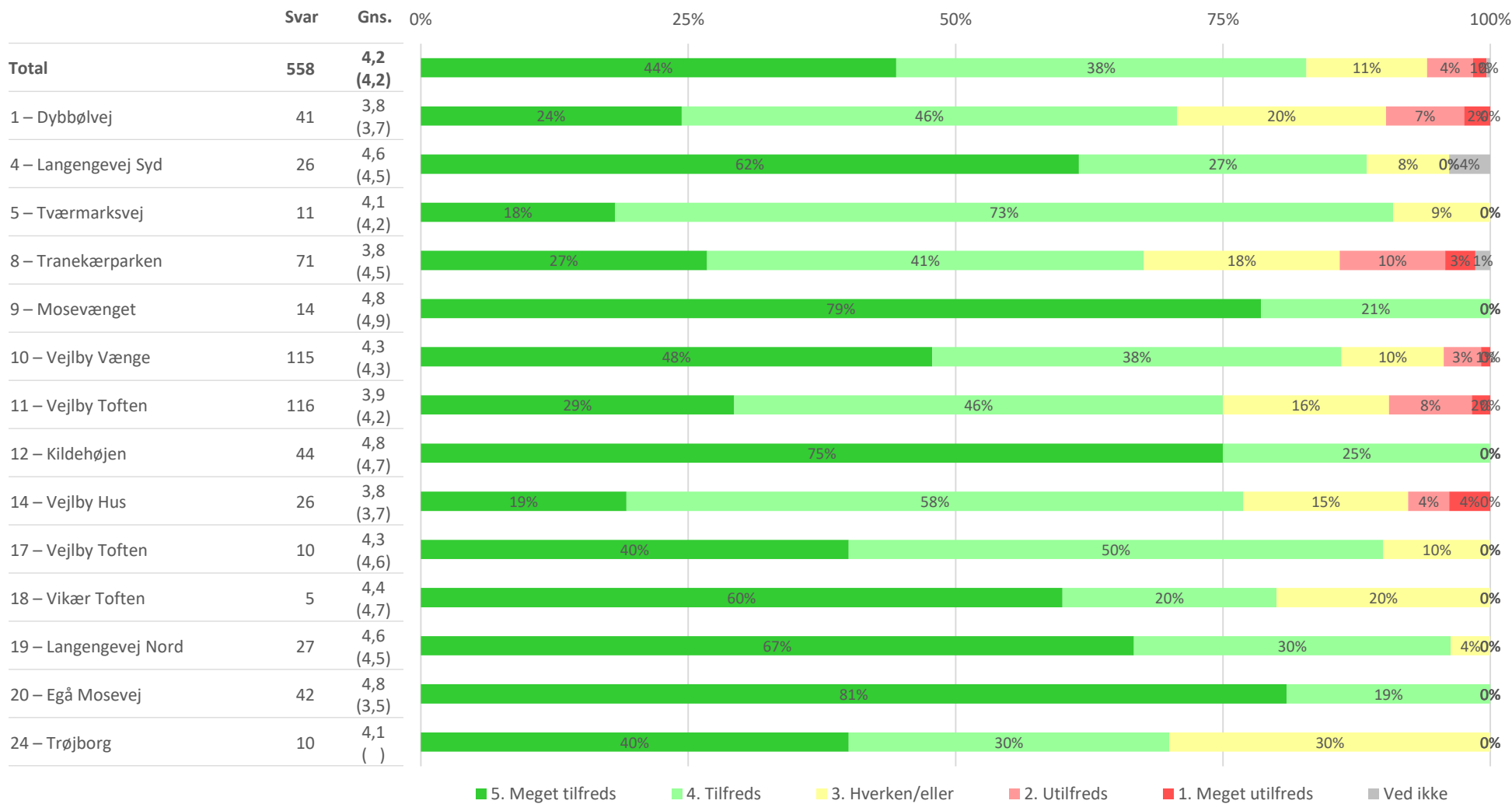
## VARMEMESTRENE



**Spørgsmål 9:** Hvor tilfreds er du samlet set med varmemesteren/varmemestrene i din boligafdeling?

# DEN DAGLIGE DRIFT

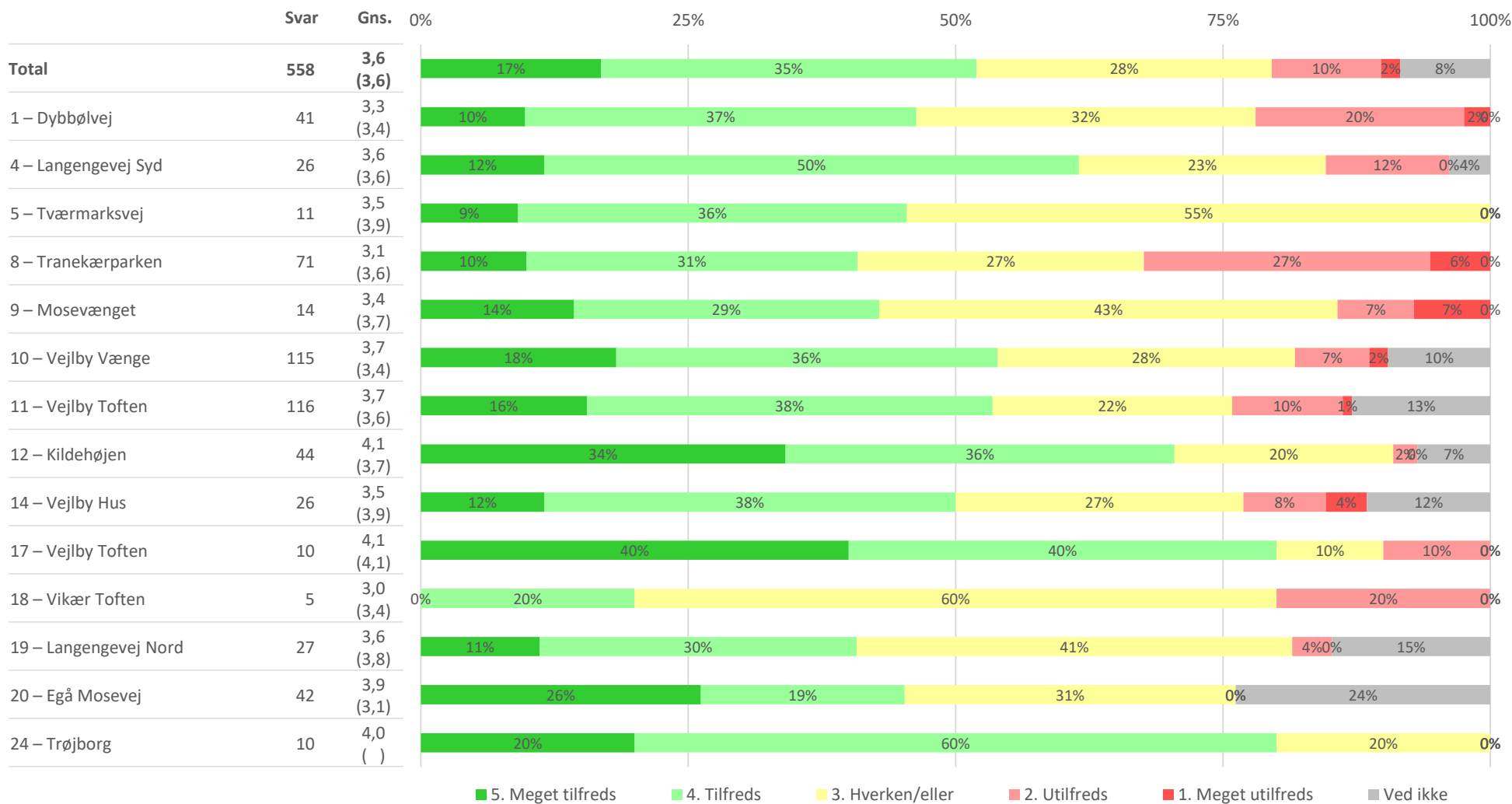
## VEDLIGEHOJDELSEN AF FÆLLESOMRÅDERNE



**Spørgsmål 10:** Hvor tilfreds er du med vedligeholdelsen af fællesområderne?

# DEN DAGLIGE DRIFT

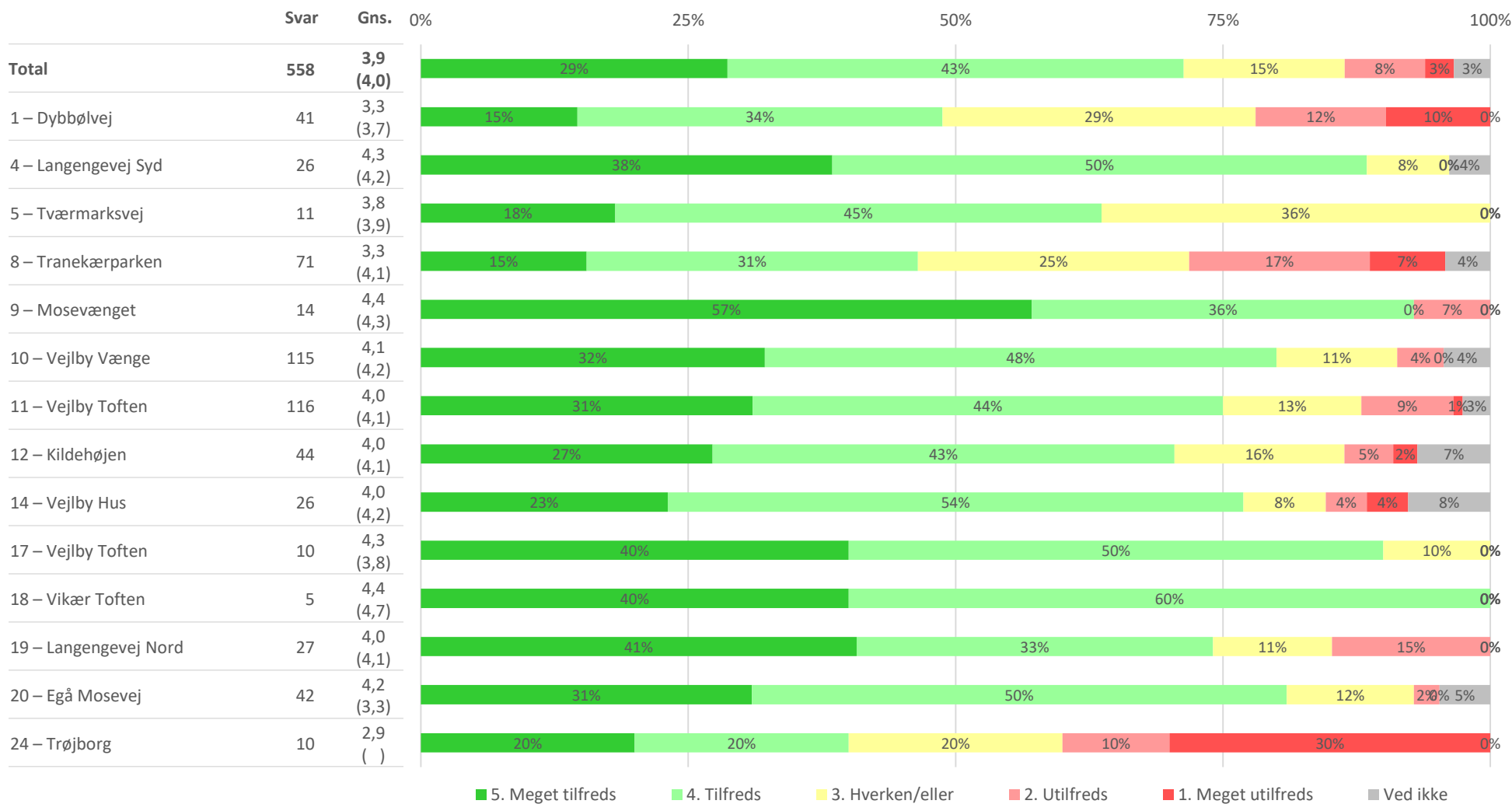
## RENGØRING AF FÆLLESFACILITETER



**Spørgsmål 11:** Hvor tilfreds er du med rengøringen i afdelingens fællesfaciliteter (f.eks. vaskeri mm.)?

# DEN DAGLIGE DRIFT

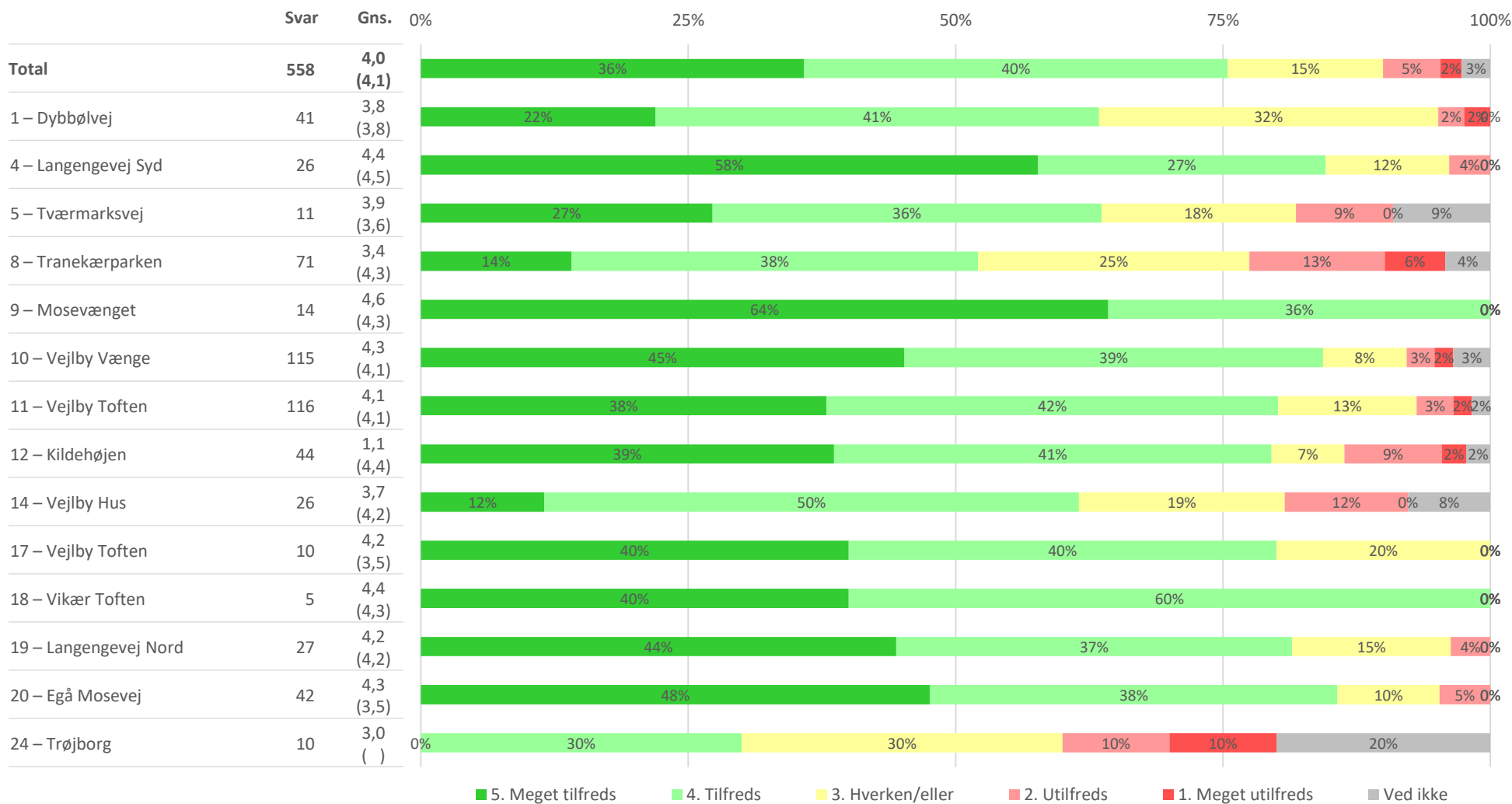
## RÅDGIVNING OG HJÆLP VED PROBLEMER INDVENDIG I BOLIGEN



**Spørgsmål 12:** Hvor tilfreds er du med den rådgivning og hjælp, du får, når du har problemer indvendig i boligen?

# DEN DAGLIGE DRIFT

## MULIGHED FOR KONTAKT INDEN FOR NORMAL ARBEJDSSTID

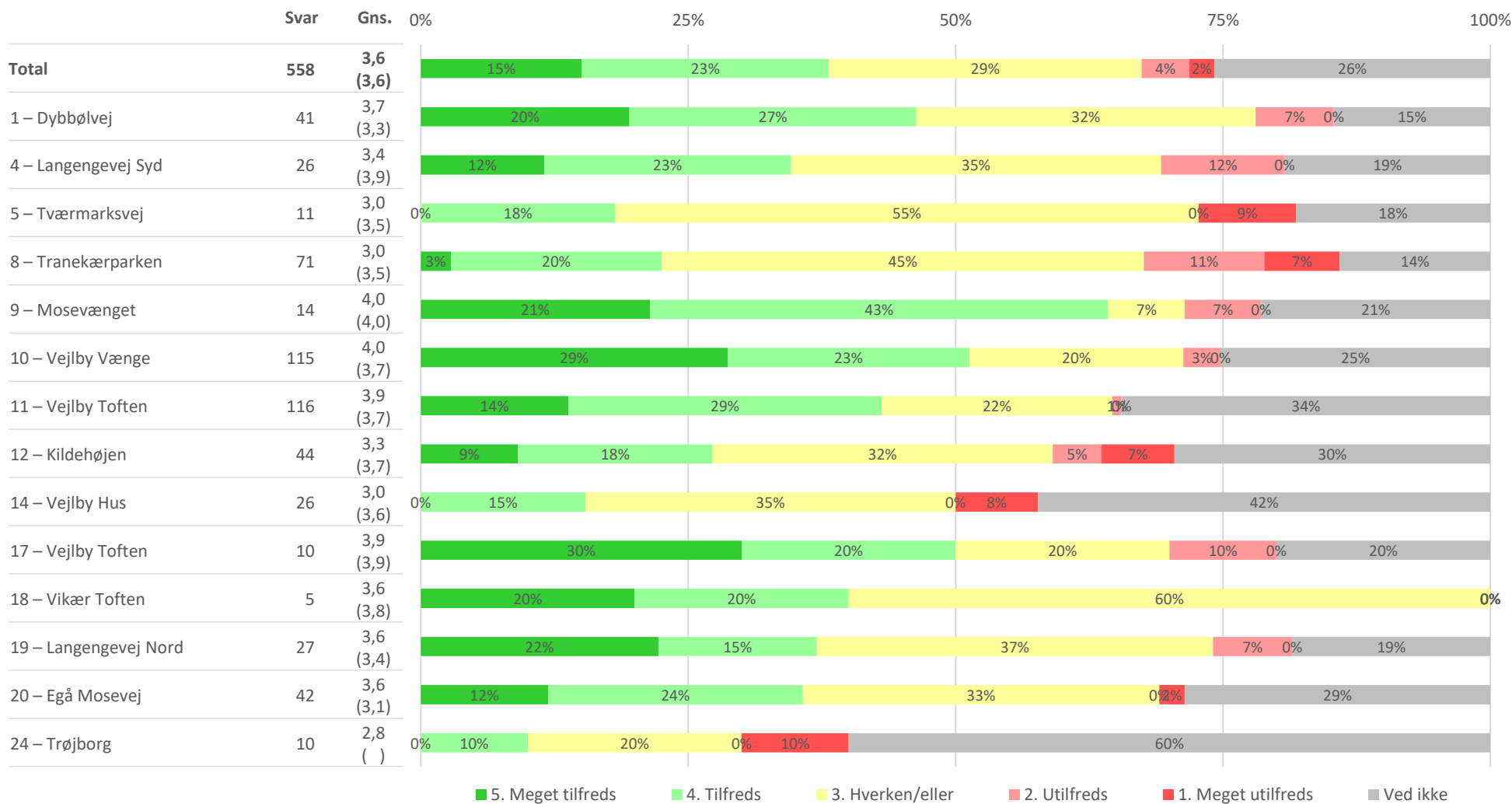


**Spørgsmål 13:** Hvor tilfreds er du med muligheden for at komme i kontakt med varmemestrene *inden for normal arbejdstid*, hvis du har behov for det?



# DEN DAGLIGE DRIFT

## MULIGHED FOR KONTAKT UDEN FOR NORMAL ARBEJDSSTID



**Spørgsmål 14:** Hvor tilfreds er du med muligheden for at komme i kontakt med varmemestrene **uden for normal arbejdstid**, hvis du har behov for det?

## Emne

---

Indledning

Metode og repræsentativitet

Overordnet tilfredshed

Den daglige drift

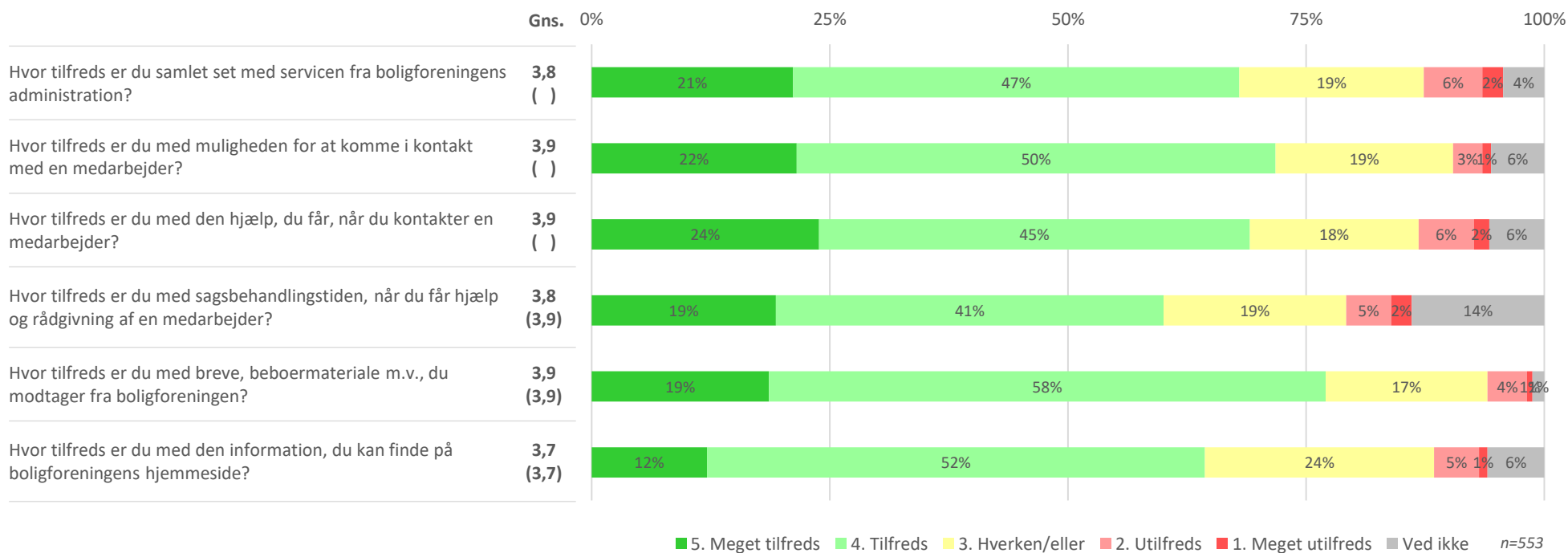
Administrationen

Beboerdemokratiet

Prioriteter

# ADMINISTRATIONEN

## OVERBLIK

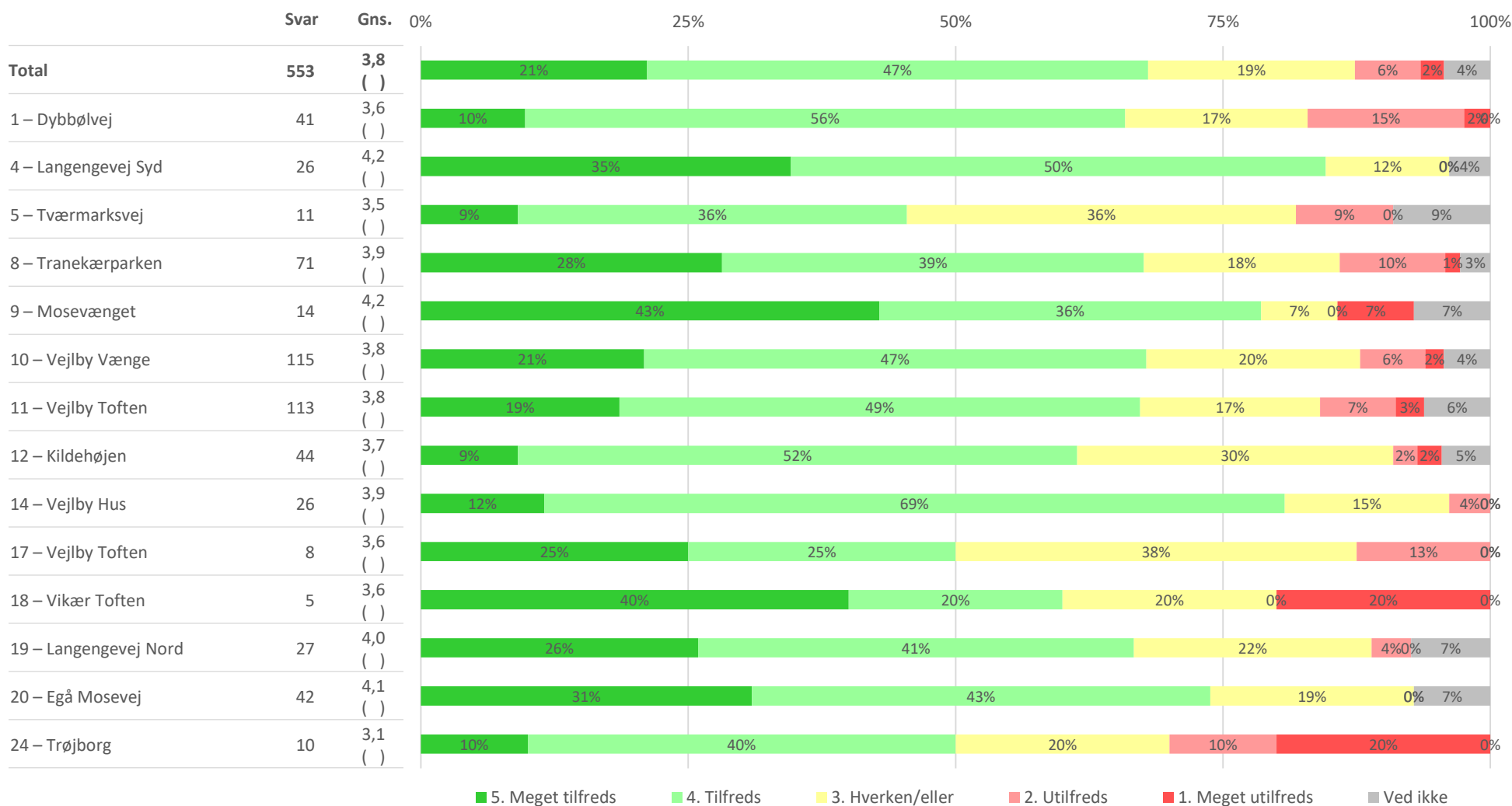


### Kommentarer

- Generelt er der tilfredshed blandt beboerne med administrationen
- Tilfredsheden med informationen på boligforeningens hjemmeside opnår den laveste tilfredshedstilkendegivelse – men dog stadig en positiv bedømmelse

# ADMINISTRATIONEN

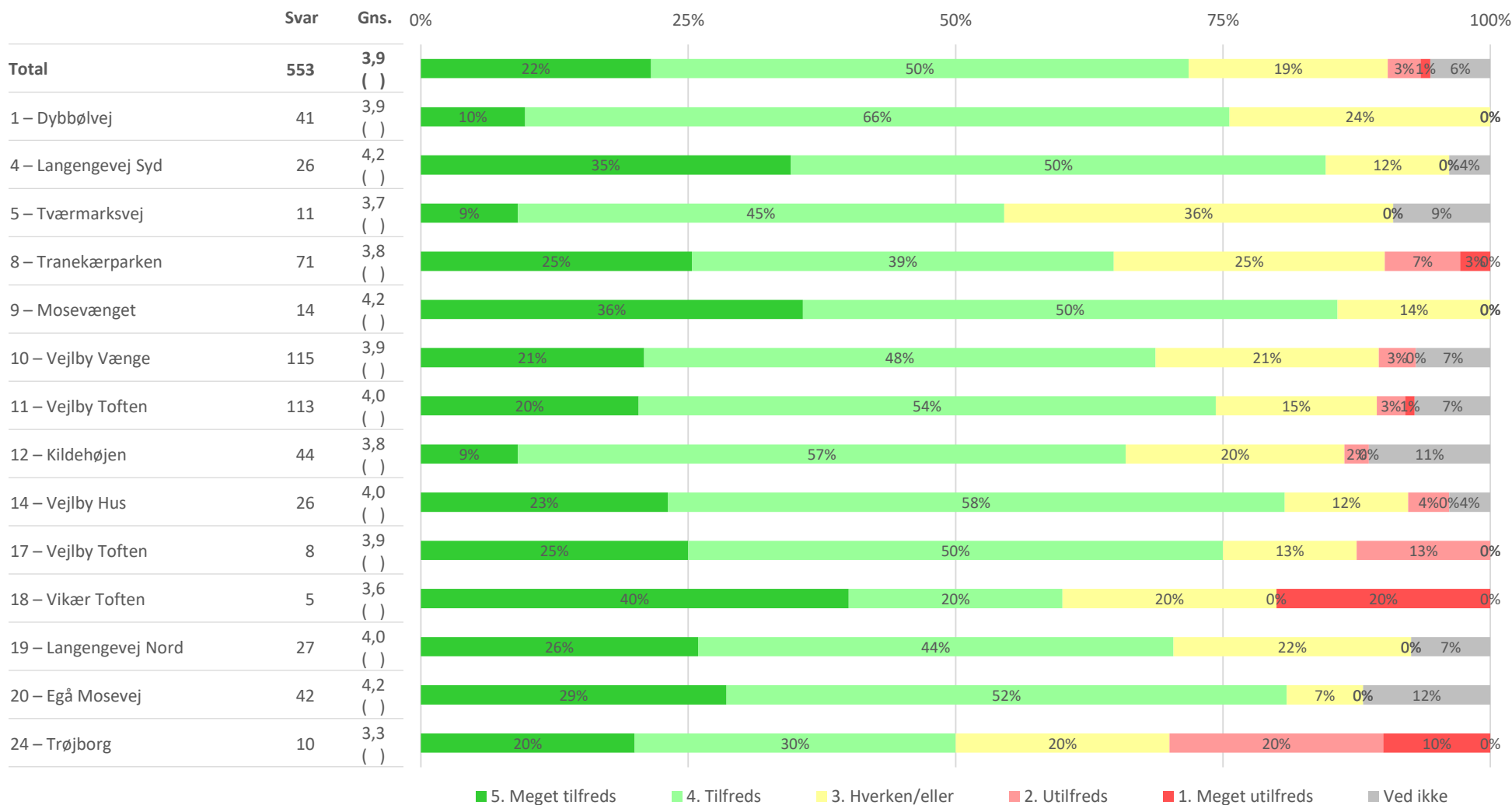
## SAMLET TILFREDSHED MED SERVICEN FRA ADMINISTRATIONEN



**Spørgsmål 15:** Hvor tilfreds er du samlet set med servicen fra boligforeningens administration?

# ADMINISTRATIONEN

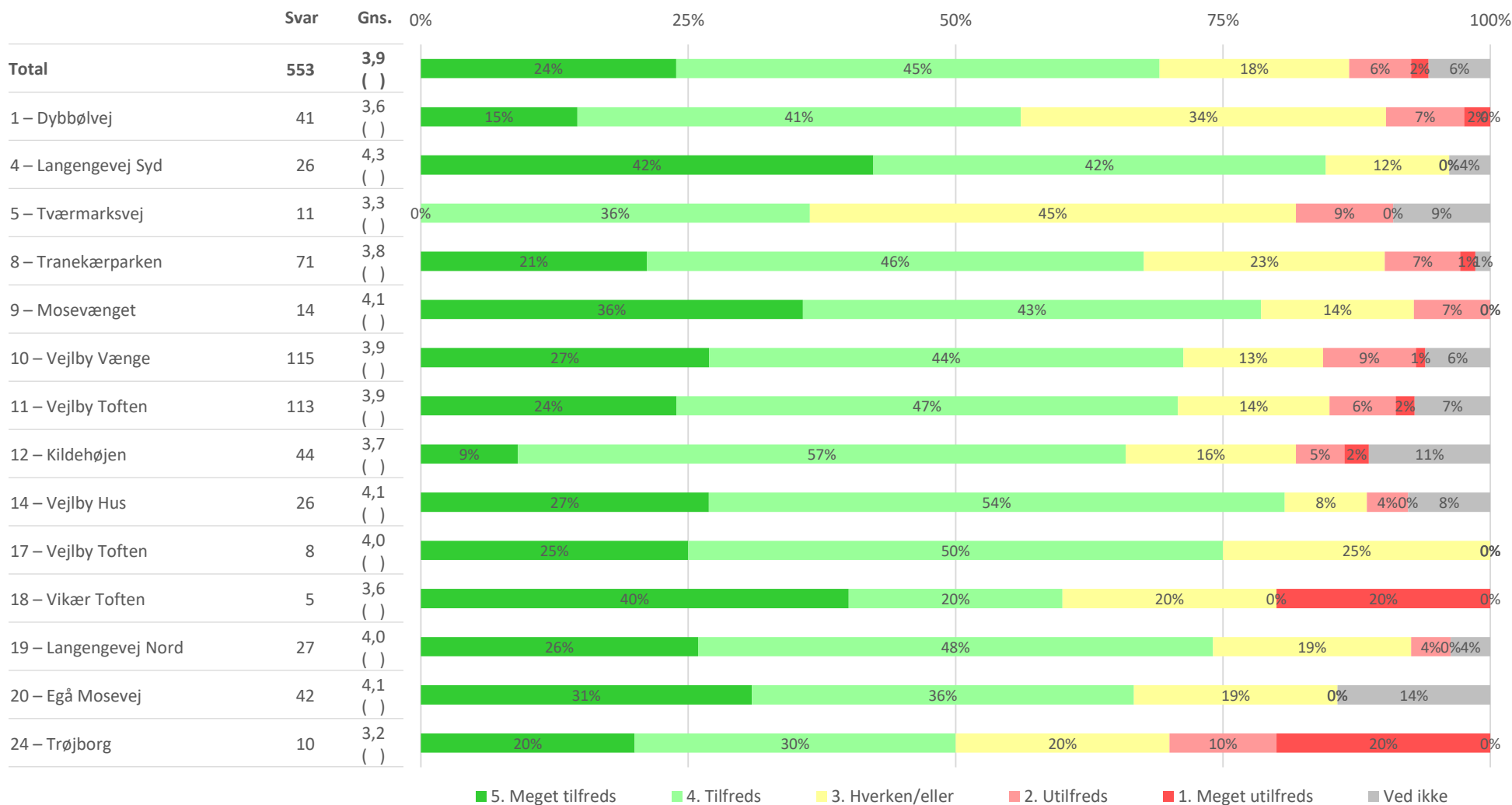
## MULIGHED FOR KONTAKT



**Spørgsmål 16:** Hvor tilfreds er du med muligheden for at komme i kontakt med en medarbejder?

# ADMINISTRATIONEN

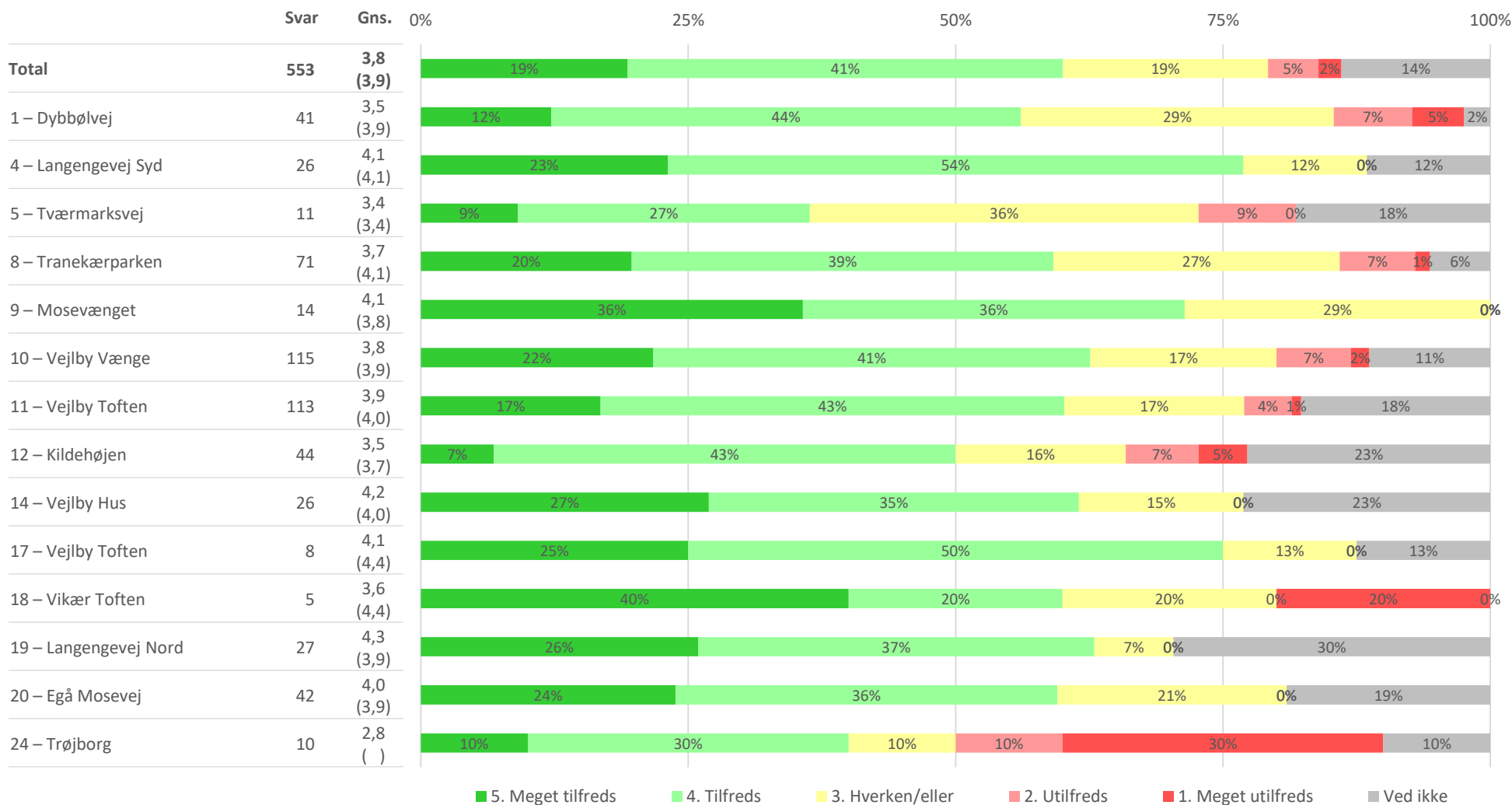
## HJÆLP VED KONTAKT



**Spørgsmål 17:** Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du kontakter en medarbejder?

# ADMINISTRATIONEN

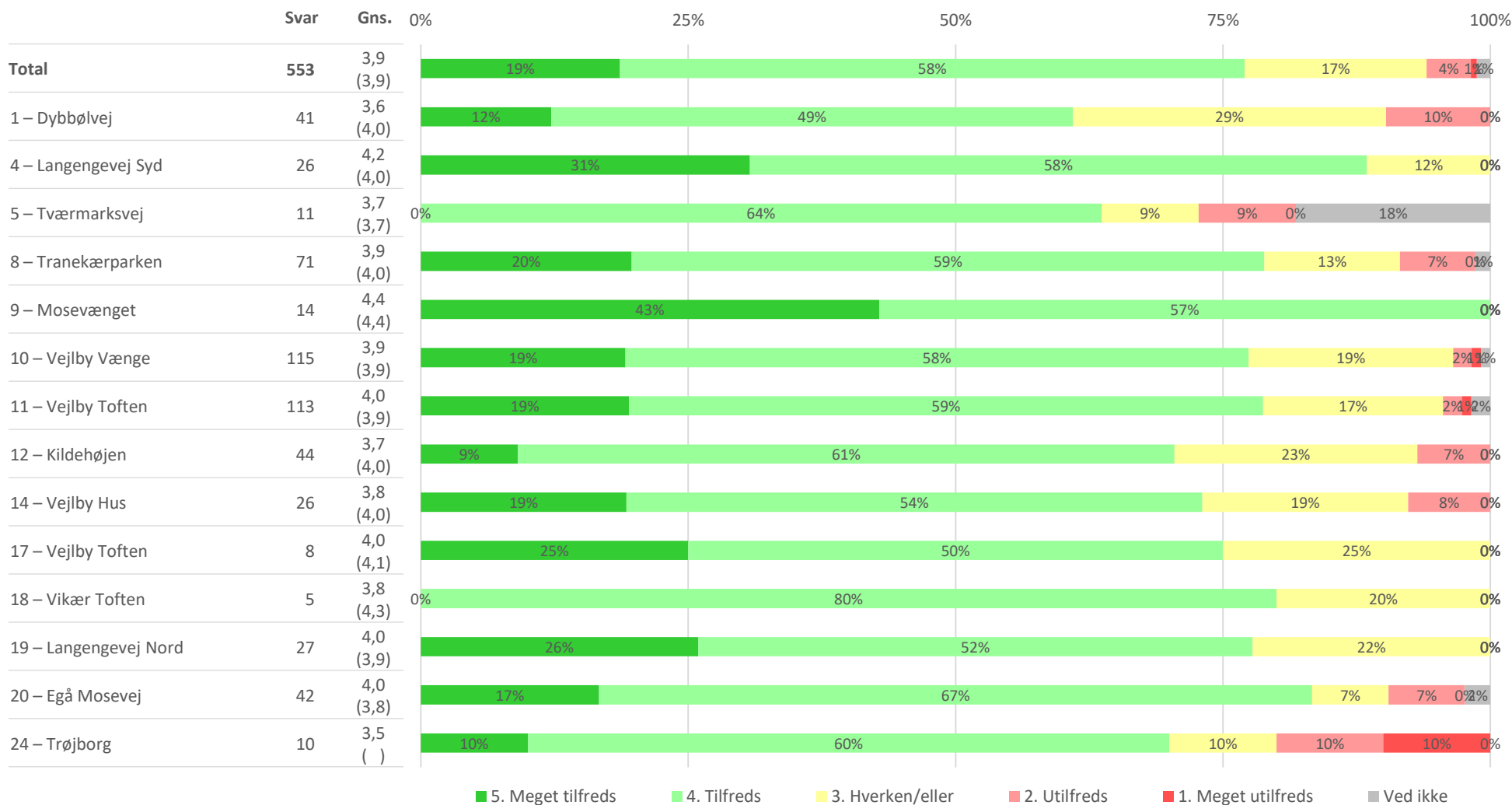
## SAGSBEHANDLINGSTID



**Spørgsmål 18:** Hvor tilfreds er du med sagsbehandlingstiden, når du får hjælp og rådgivning af en medarbejder??

# ADMINISTRATIONEN

## BREVE, BEBOERMATERIALE M.V.

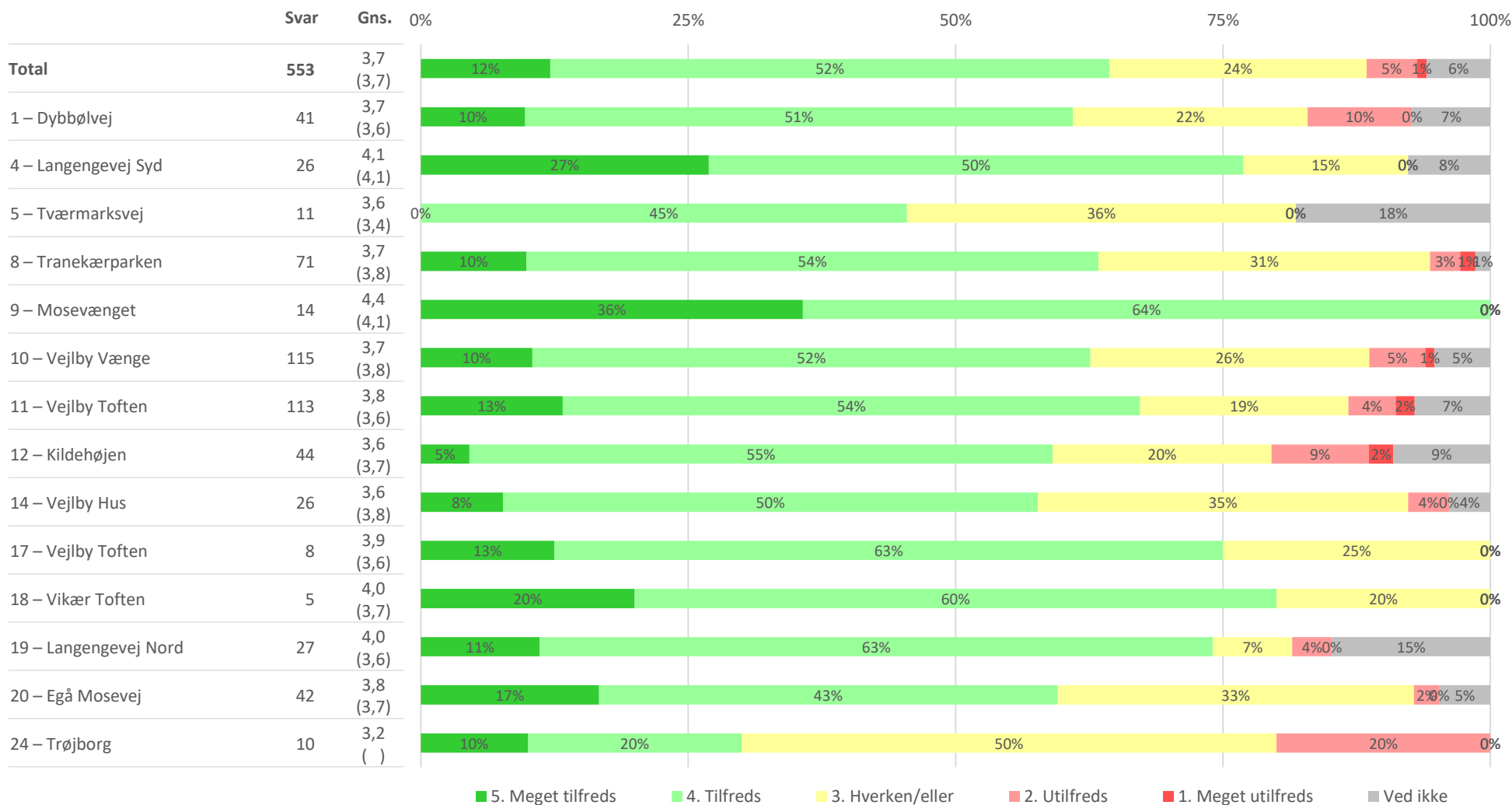


**Spørgsmål 19:** Hvor tilfreds er du med breve, beboermateriale m.v., du modtager fra boligforeningen?



# ADMINISTRATIONEN

## BOLIGFORENINGENS HJEMMESIDE



**Spørgsmål 20:** Hvor tilfreds er du med den information, du kan finde på boligforeningens hjemmeside?

## Emne

---

Indledning

Metode og repræsentativitet

Overordnet tilfredshed

Den daglige drift

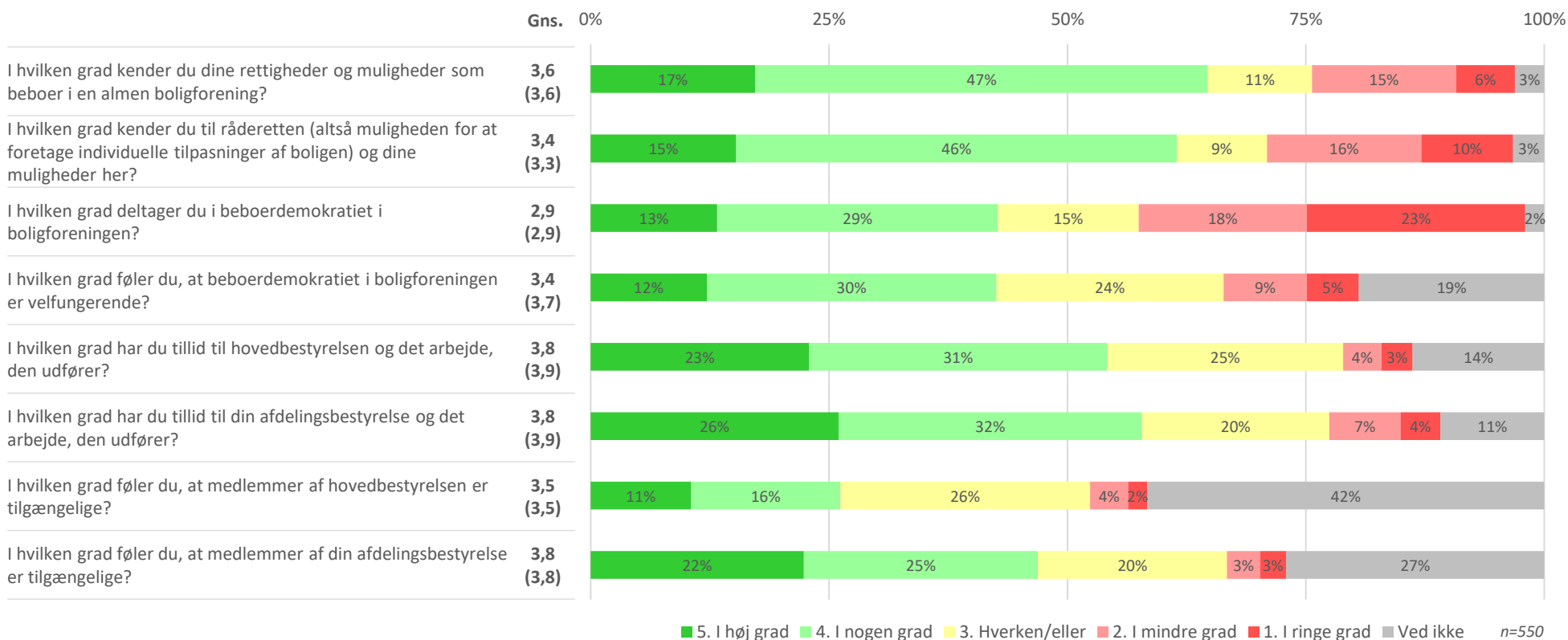
Administrationen

Beboerdemokratiet

Prioriteter

# BEBOERDEMOKRATIET

## OVERBLIK – RETTIGHEDER, DELTAGELSE, INDTRYK, TILLID OG TILGÆNGELIGHED

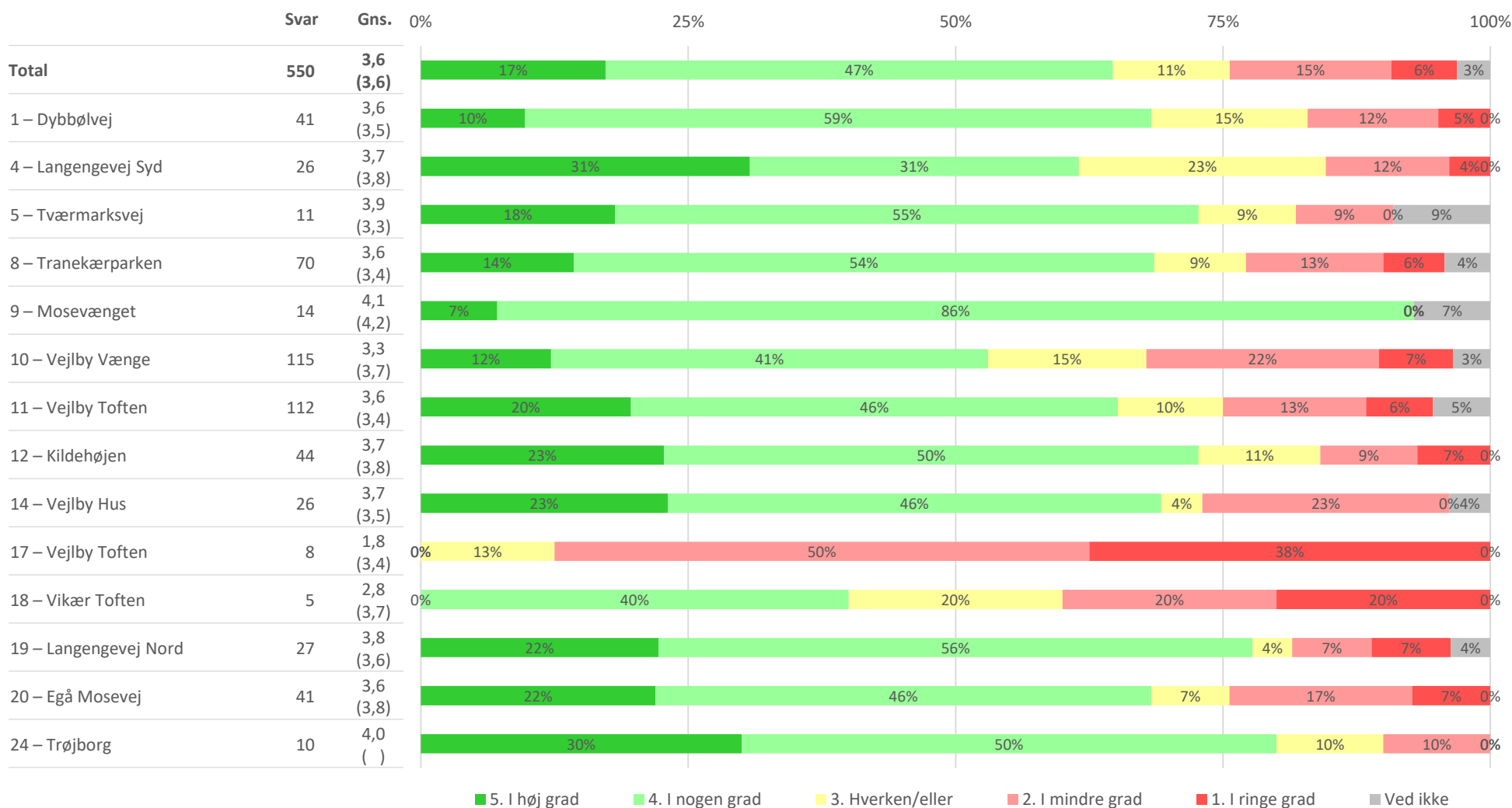


### Kommentarer

- 21 pct. af beboerne svarer, at de i *mindre grad* eller *ringe grad* har kendskab til deres rettigheder og muligheder som beboer. Kendskabet til råderetten ligger lavere, hvor 26 pct. af beboerne svarer, at de i *mindre grad* eller *ringe grad* har kendskab til råderetten
- 41 pct. svarer, at de i *mindre grad* eller *ringe grad* deltager i beboerdemokratiet. Beboerne er dog generelt positive i deres opfattelse af, hvor velfungerende beboerdemokratiet er
- Der er væsentlig tillid til såvel hovedbestyrelsen som afdelingsbestyrelserne, men samtidig svarer henholdsvis 14 og 11 pct. *ved ikke* til disse områder. Generelt er beboerne også tilfredse med tilgængeligheden af såvel hovedbestyrelses- som afdelingsbestyrelsesmedlemmer. Her svarer en stor del af beboerne dog *ved ikke*, hvilket dels kan være et udtryk for manglende behov for kontakt til beboerdemokraterne og dels kan dække over manglende klarhed om kontaktmuligheder

# BEBOERDEMOKRATIET

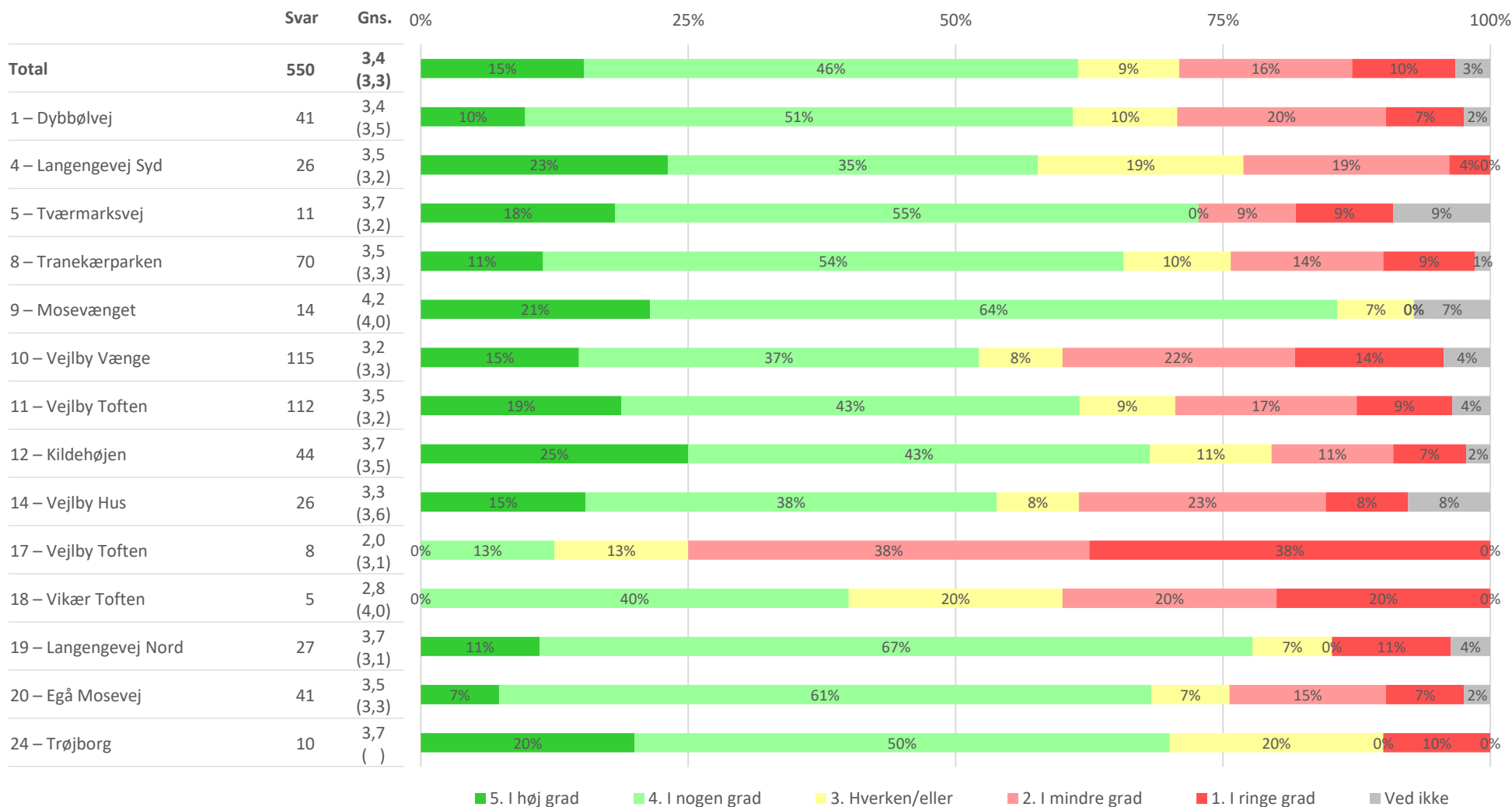
## KENDSKAB TIL RETTIGHEDER OG MULIGHEDER



**Spørgsmål 21:** I hvilken grad kender du dine rettigheder og muligheder som beboer i en almen boligforening?

# BEBOERDEMOKRATIET

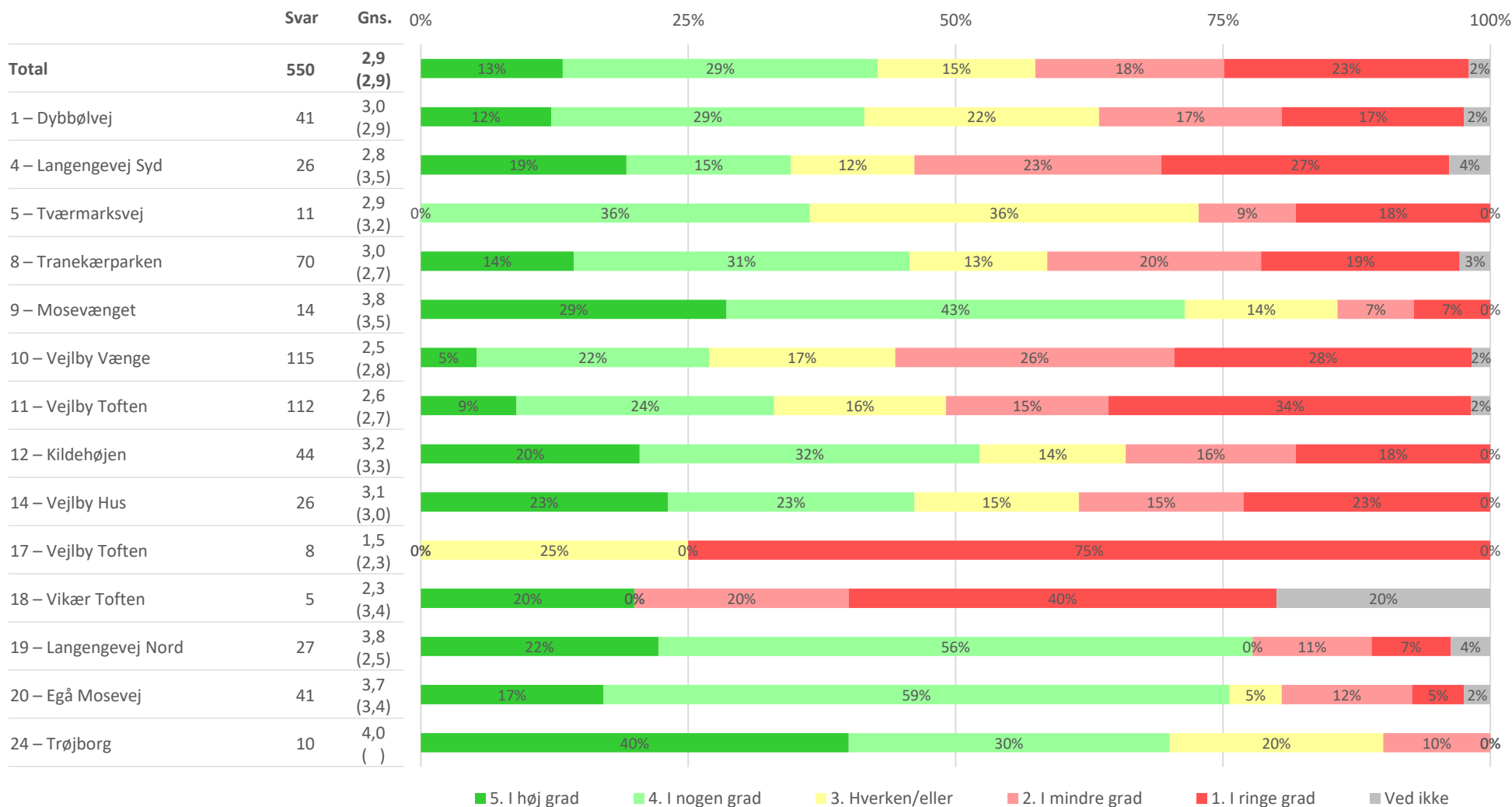
## KENDSKAB TIL RÅDERETTEN



**Spørgsmål 22:** I hvilken grad kender du til råderetten (altså muligheden for at foretage individuelle tilpasninger af boligen) og dine muligheder her?

# BEBOERDEMOKRATIET

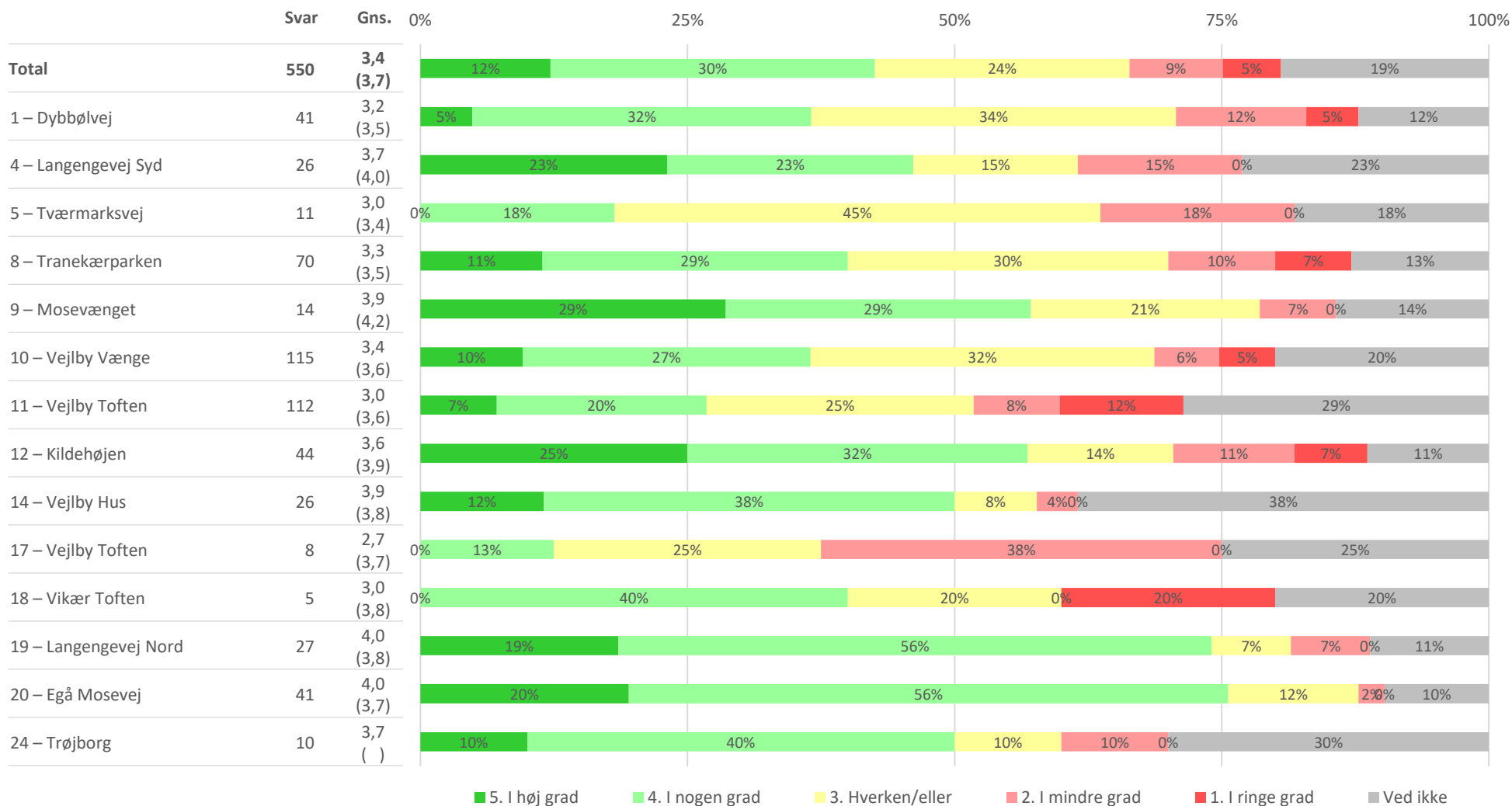
## DELTAGELSE I BEBOERDEMOKRATIET



**Spørgsmål 23:** I hvilken grad deltager du i beboerdemokratiet i boligforeningen?

# BEBOERDEMOKRATIET

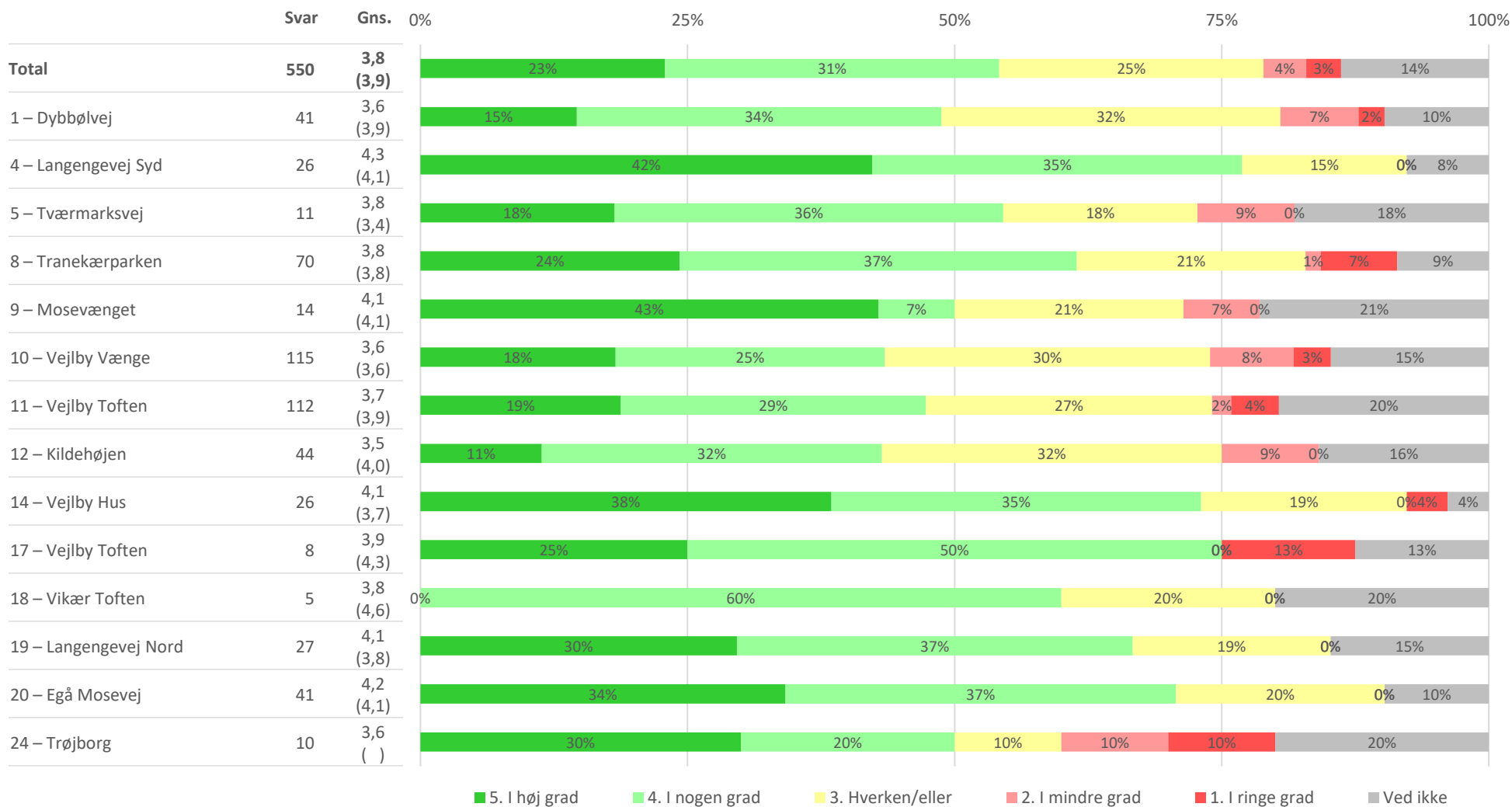
## VELFUNGERENDE BEBOERDEMOKRATI



**Spørgsmål 24:** I hvilken grad føler du, at beboerdemokratiet i boligforeningen er velfungerende?

# BEBOERDEMOKRATIET

## TILLID TIL HOVEDBESTYRELSEN

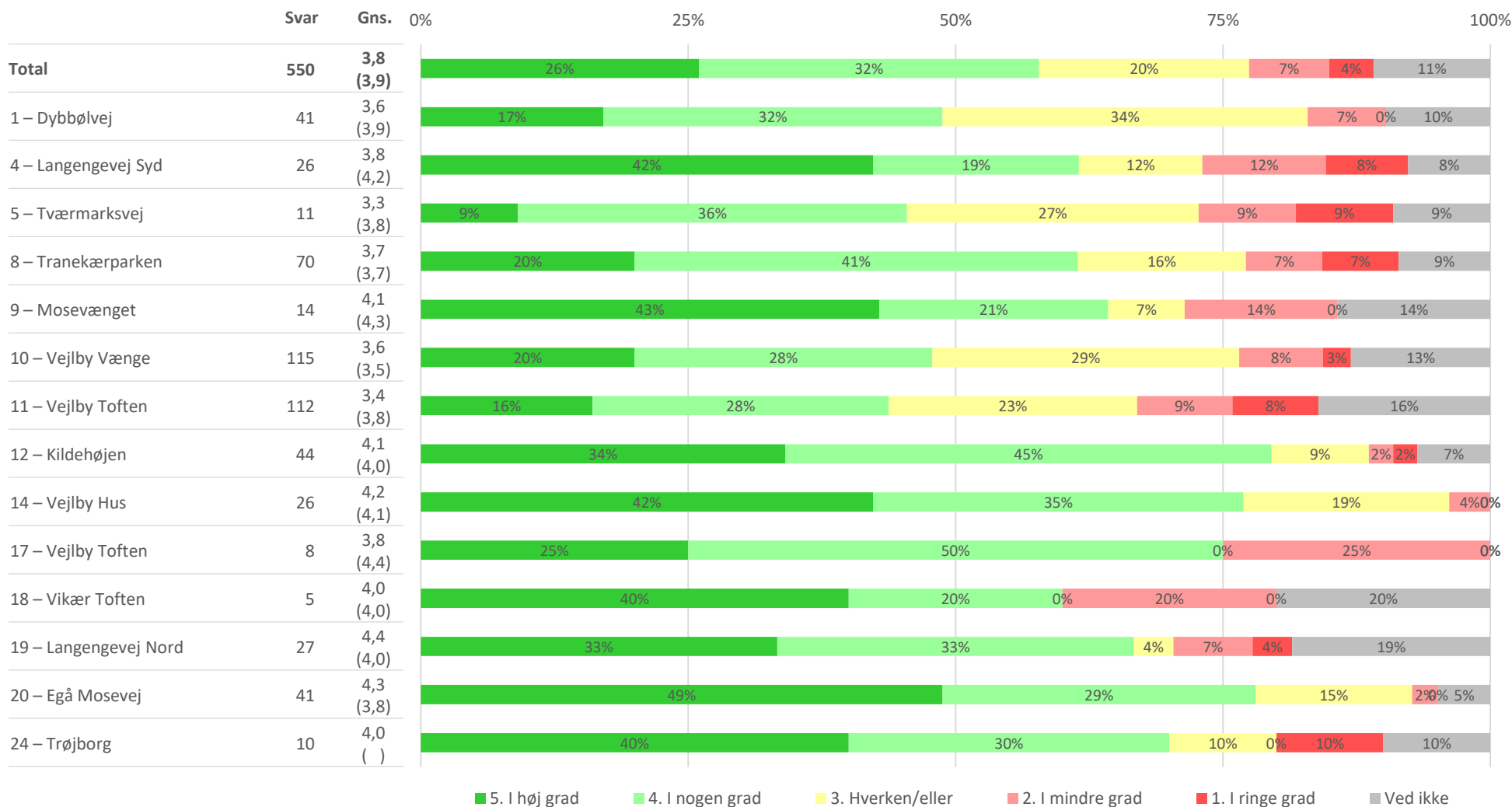


**Spørgsmål 25:** I hvilken grad har du tillid til hovedbestyrelsen og det arbejde, den udfører?



# BEBOERDEMOKRATIET

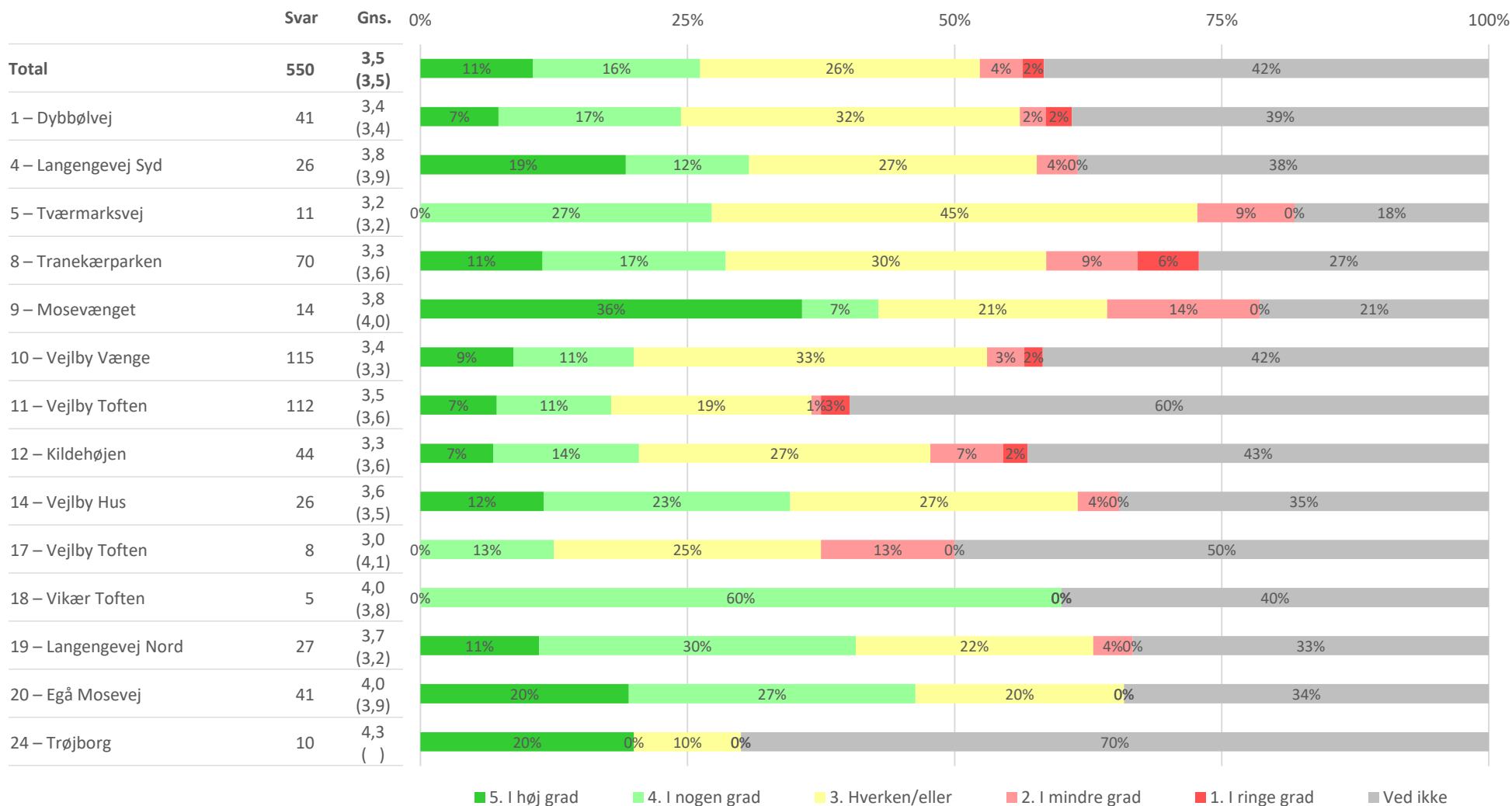
## TILLID TIL AFDELINGSBESTYRELSEN



**Spørgsmål 26:** I hvilken grad har du tillid til din afdelingsbestyrelse og det arbejde, den udfører?

# BEBOERDEMOKRATIET

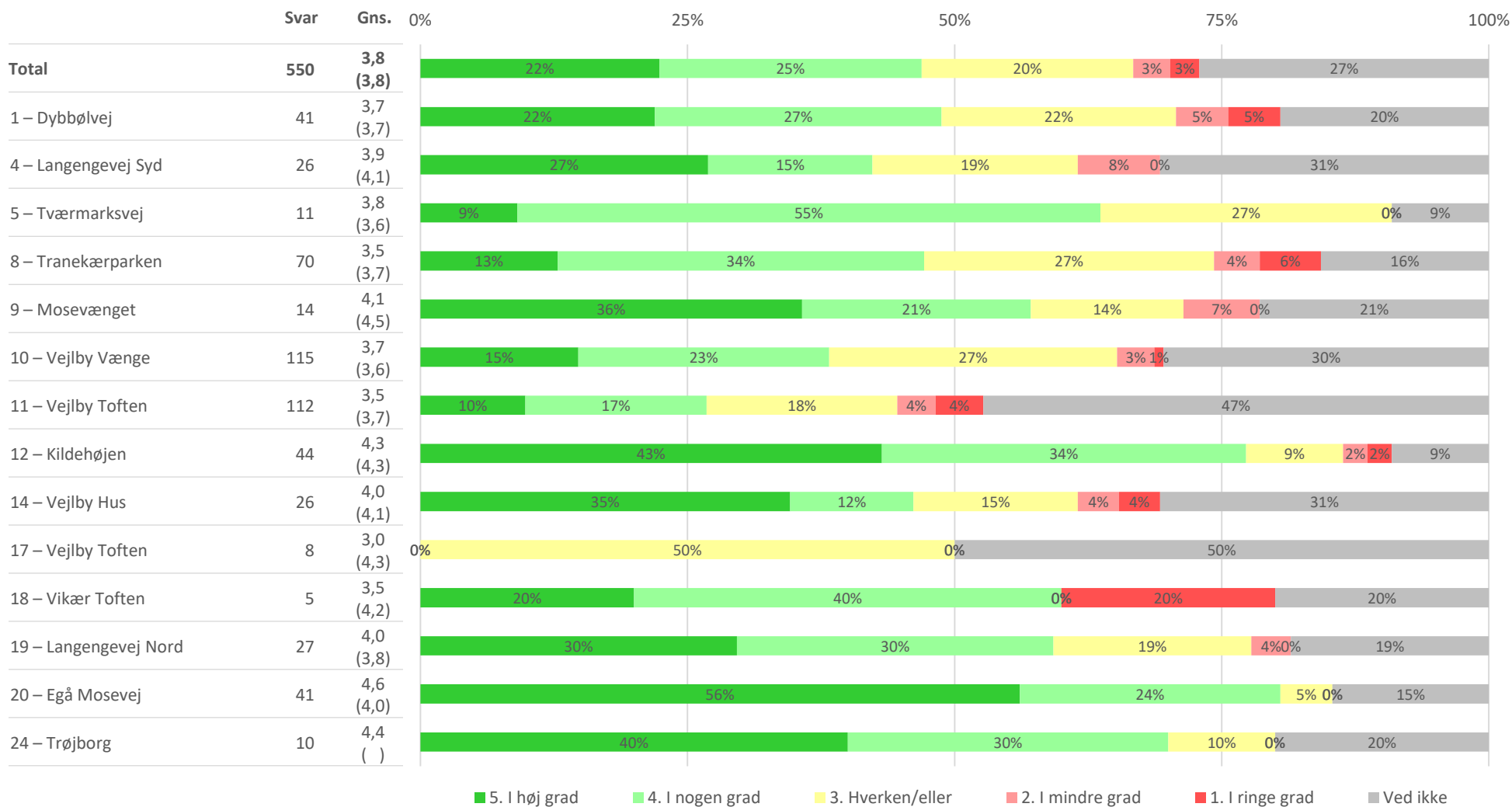
## HOVEDBESTYRELSESMEDELMERS TILGÆNGELIGHED



**Spørgsmål 27:** I hvilken grad føler du, at medlemmer af hovedbestyrelsen er tilgængelige?

# BEBOERDEMOKRATIET

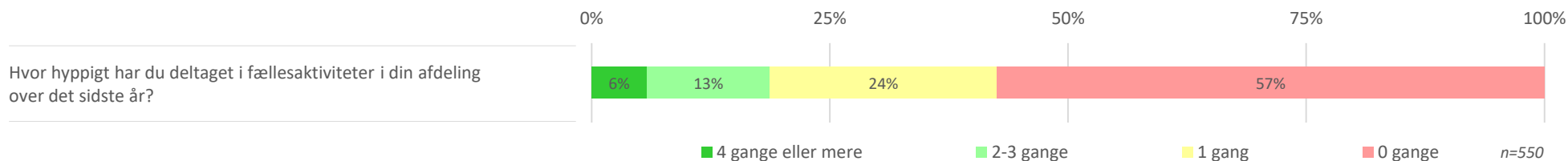
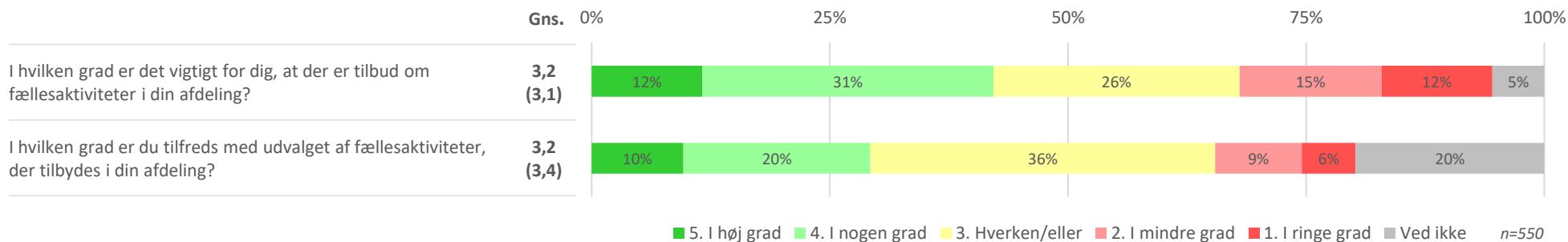
## AFDELINGSBESTYRELSESMEDLEMMERS TILGÆNGELIGHED



**Spørgsmål 28:** I hvilken grad føler du, at medlemmer af din afdelingsbestyrelse er tilgængelige?

# BEBOERDEMOKRATIET

## OVERBLIK – SOCIALE AKTIVITETER

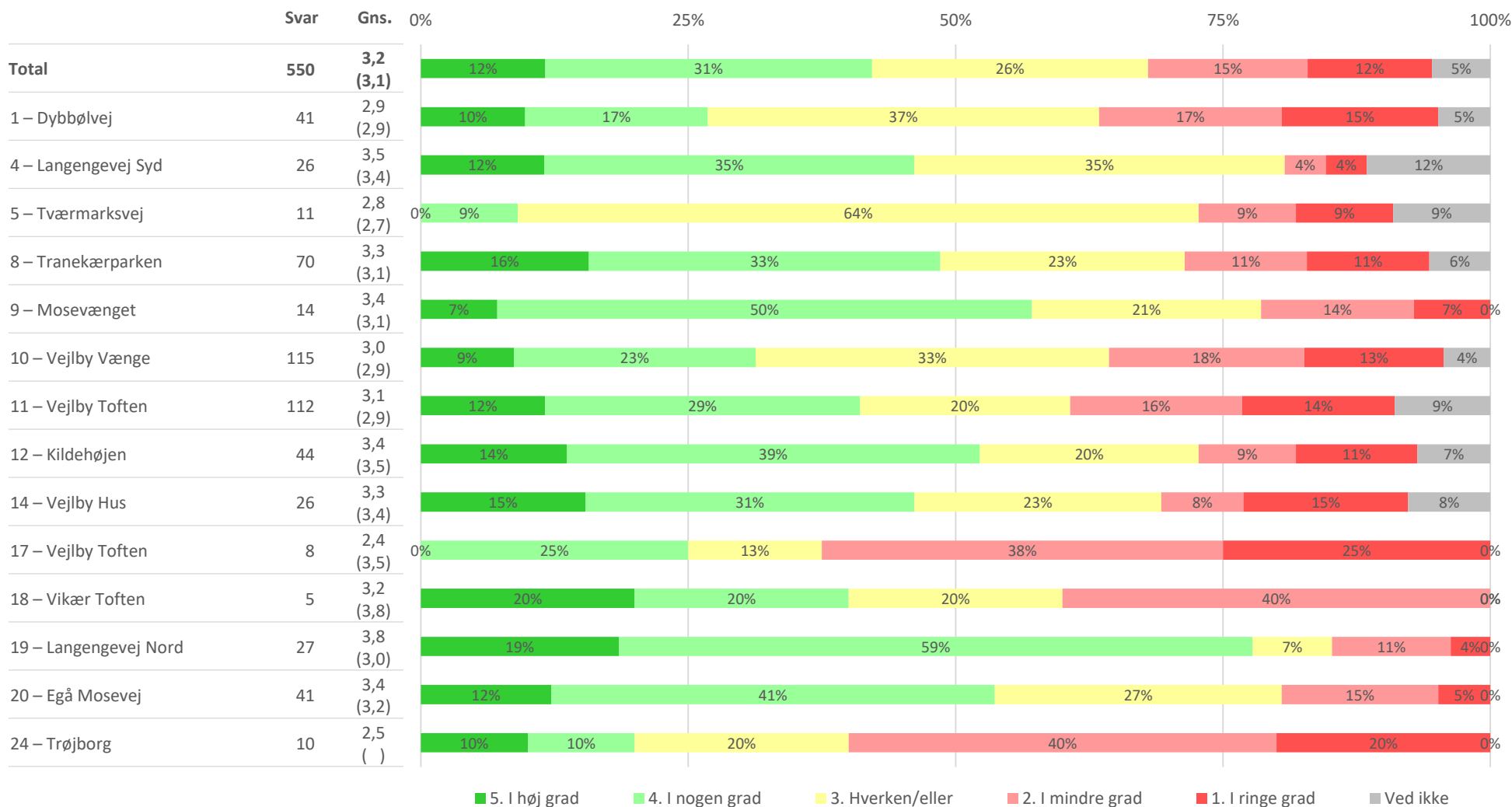


### Kommentarer

- 43 pct. af beboerne udtrykker, at de i høj grad eller nogen grad finder det vigtigt, at der er tilbud om fællesaktiviteter i afdelingen, mens 27 pct. udtrykker, at de i *mindre grad* eller *ringe grad* finder det vigtigt
- 30 pct. angiver, at de i høj eller nogen grad er tilfredse med udvalget af fællesaktiviteter, mens 15 pct. angiver, at de i *mindre grad* eller *ringe grad* er tilfredse
- Godt halvdelen af beboerne har ikke deltaget i fællesaktiviteter i løbet af det sidste år

# BEBOERDEMOKRATIET

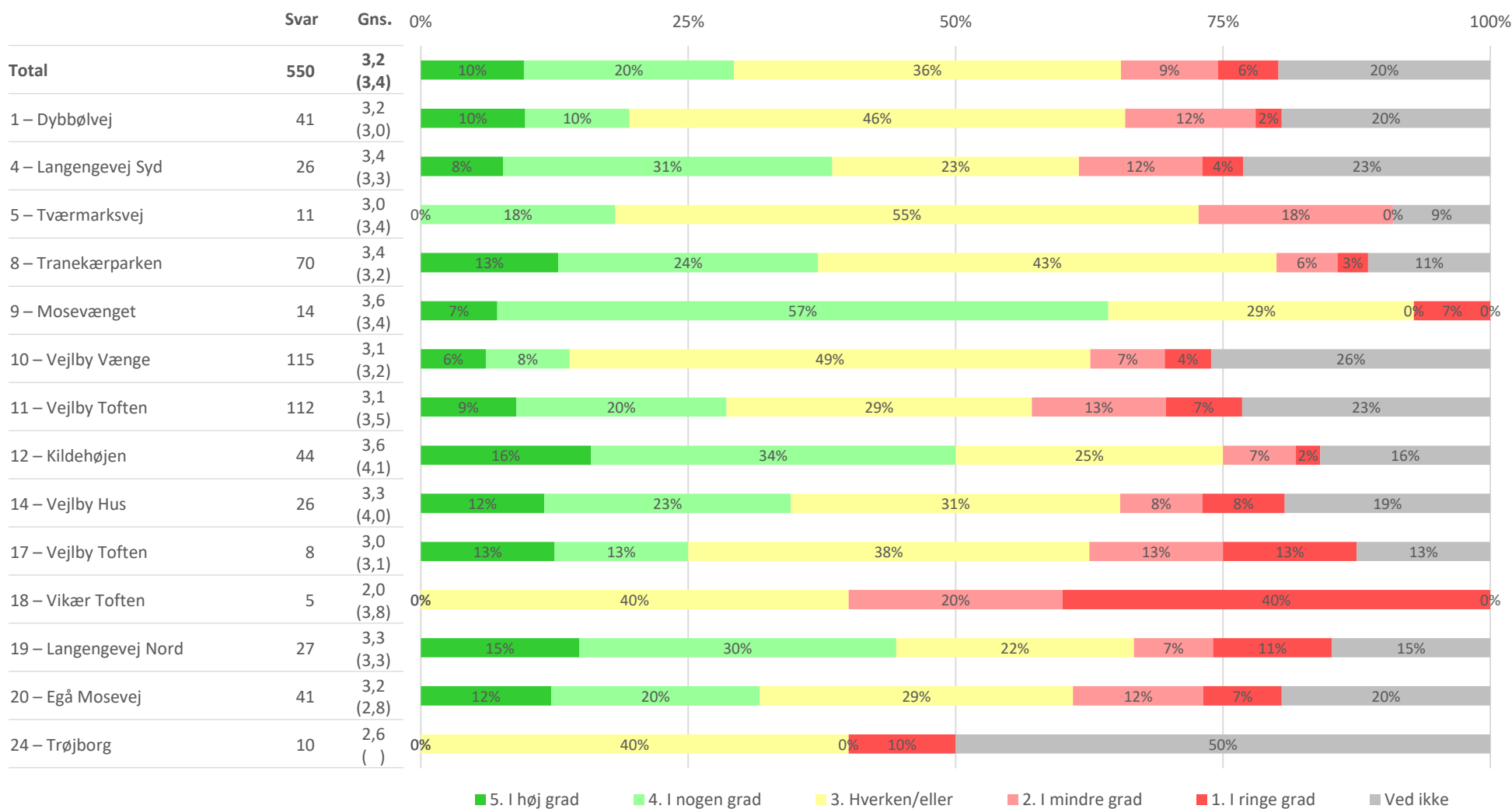
## VIGTIGHED AF TILBUD OM FÆLLESAKTIVITETER



**Spørgsmål 29:** I hvilken grad er det vigtigt for dig, at der er tilbud om fællesaktiviteter i din afdeling?

# BEBOERDEMOKRATIET

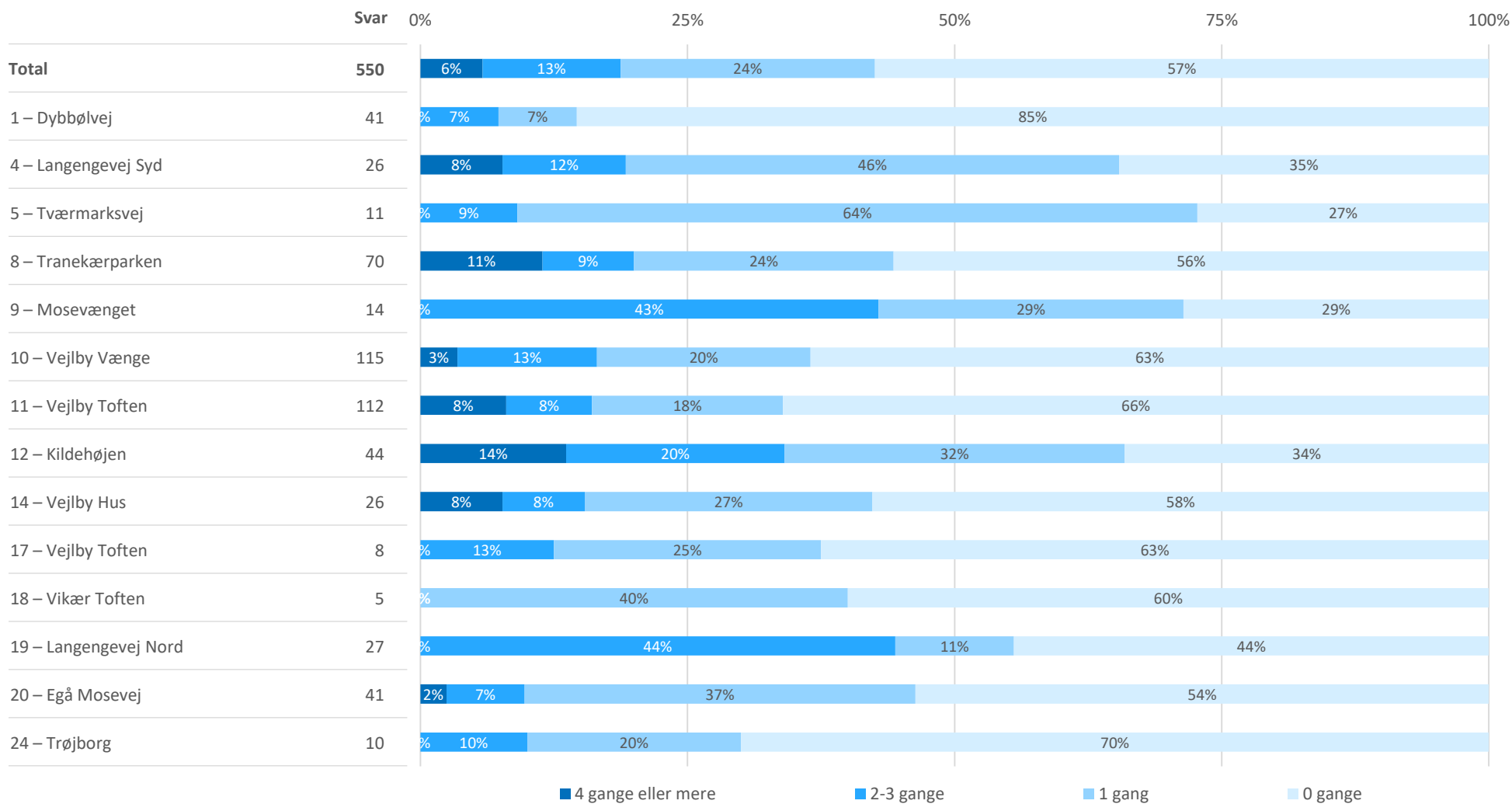
## TILFREDSHED MED UDBUD AF FÆLLESAKTIVITETER



**Spørgsmål 30:** I hvilken grad er du tilfreds med udvalget af fællesaktiviteter, der tilbydes i din afdeling?

# BEBOERDEMOKRATIET

## HYPPIGHED FOR DELTAGELSE



**Spørgsmål 31:** Hvor hyppigt har du deltaget i fællesaktiviteter i din afdeling over det sidste år?

# INDHOLDSFORTEGNELSE

---

## Emne

---

Indledning

Metode og repræsentativitet

Overordnet tilfredshed

Den daglige drift

Administrationen

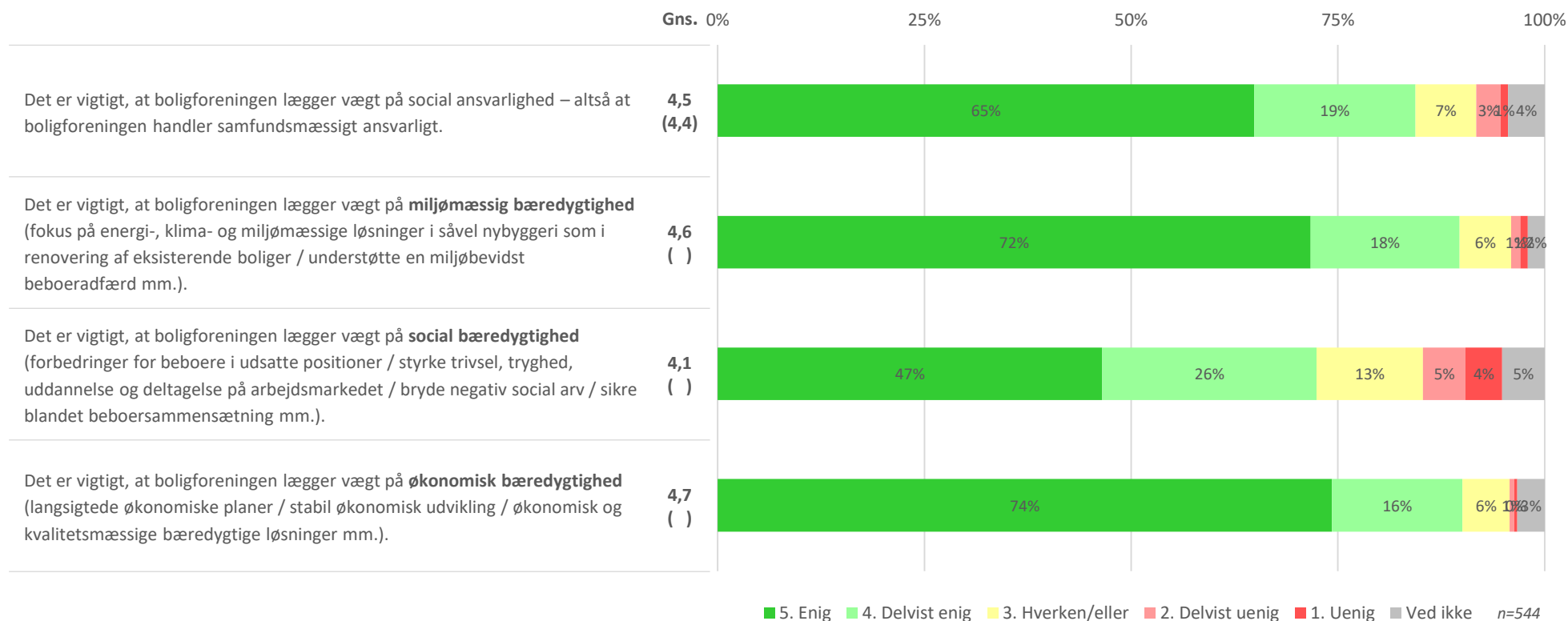
Beboerdemokratiet

Prioriteter



# PRIORITETER

## BÆREDYGTIGHED, SOCIAL ANSVARLIGHED, KVALITET OG PRIS

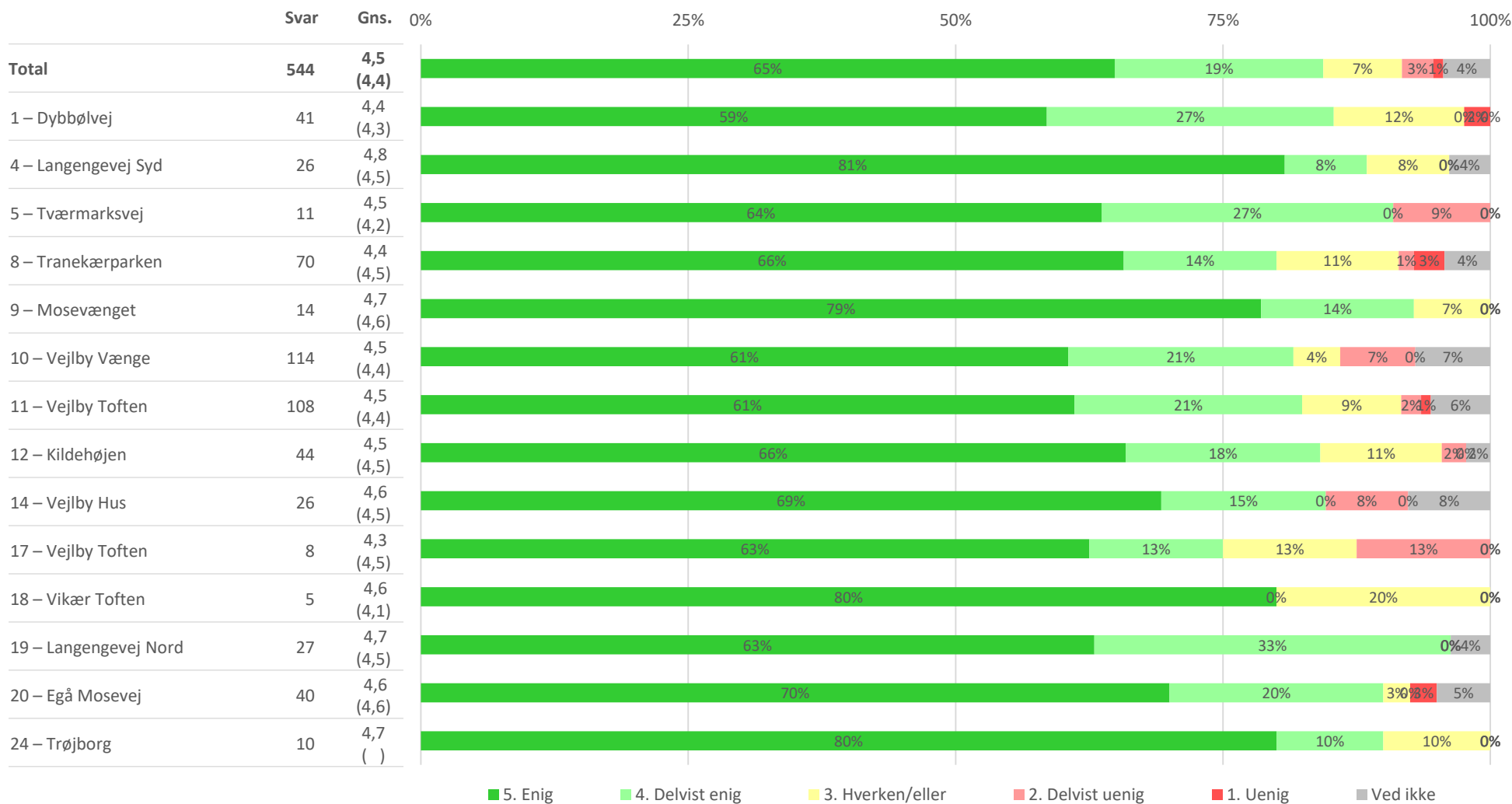


### Kommentarer

- 84 pct. af beoerne angiver, det er vigtigt, at boligforeningen lægger vægt på social ansvarlighed
- Beboerne er især enige i, at boligforeningen skal lægge vægt på miljømæssig bæredygtighed og økonomisk bæredygtighed (90 pct.)
- Lidt færre, men dog stadig langt de fleste (73 pct.) er enige i, at boligforeningen skal lægge vægt på social bæredygtighed.

# PRIORITETER

## SOCIAL ANSVARLIGHED



**Spørgsmål 32:** Det er vigtigt, at boligforeningen lægger vægt på social ansvarlighed – altså at boligforeningen handler samfundsmæssigt ansvarligt.

# PRIORITETER

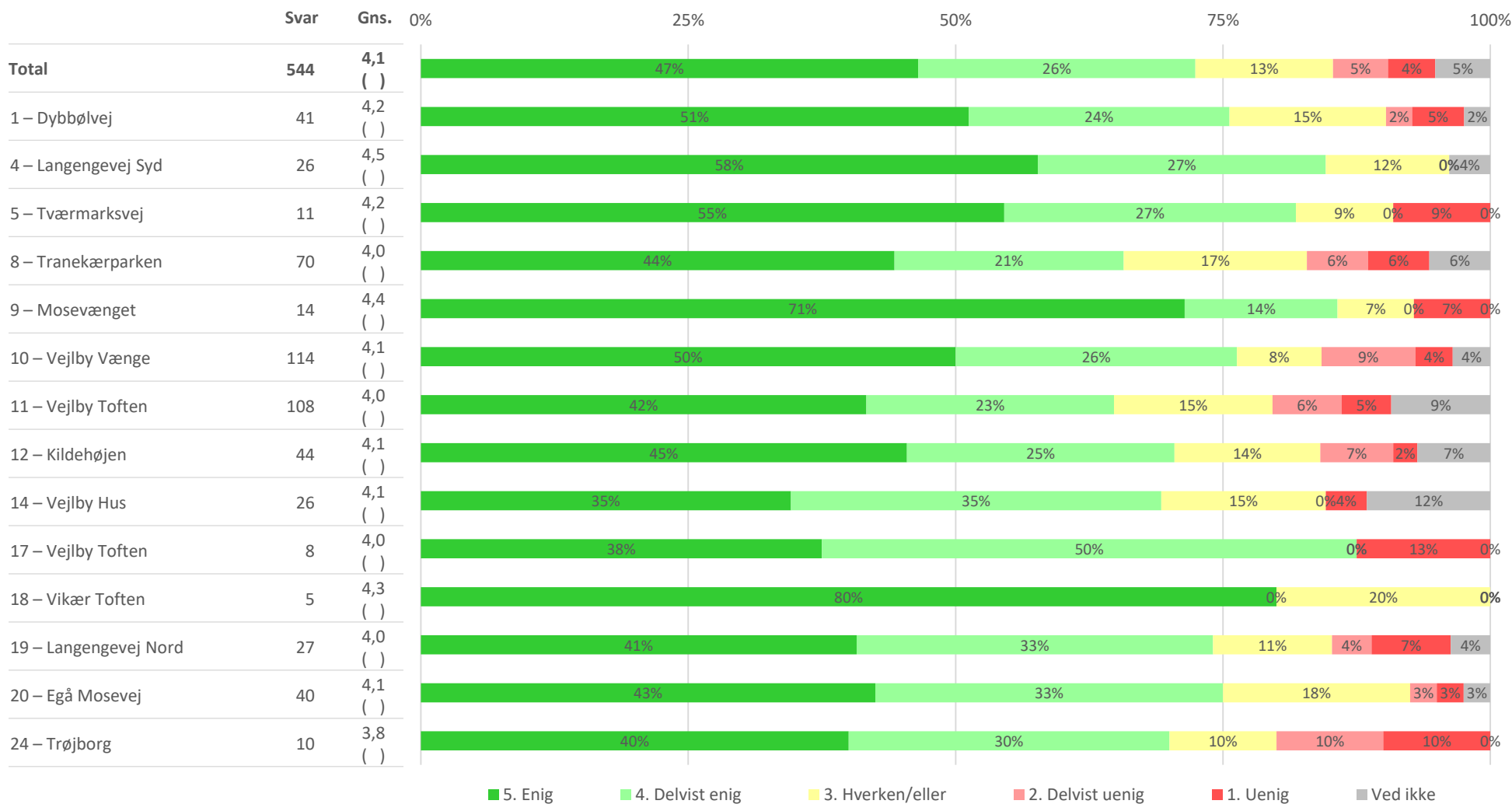
## MILJØMÆSSIG BÆREDYGTIGHED



**Spørgsmål 33:** Det er vigtigt, at boligforeningen lægger vægt på **miljømæssig bæredygtighed** (fokus på energi-, klima- og miljømæssige løsninger i såvel nybyggeri som i renovering af eksisterende boliger / understøtte en miljøbevidst beboeradfærd mm.).

# PRIORITETER

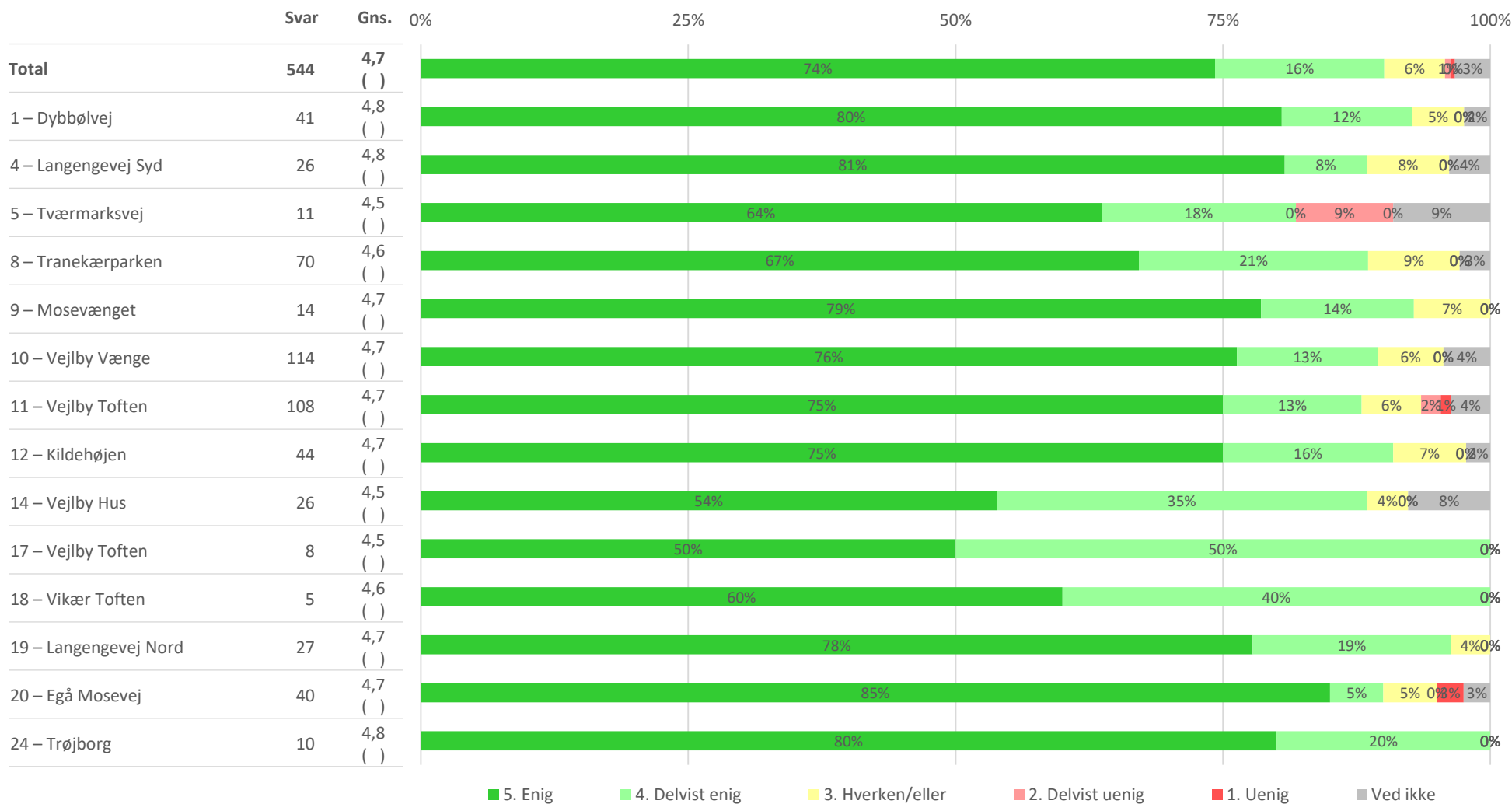
## SOCIAL BÆREDYGTIGHED



**Spørgsmål 34:** Det er vigtigt, at boligforeningen lægger vægt på **social bæredygtighed** (forbedringer for beboere i udsatte positioner / styrke trivsel, tryghed, uddannelse og deltagelse på arbejdsmarkedet / bryde negativ social arv / sikre blandet beboersammensætning mm.).

# PRIORITETER

## ØKONOMISK BÆREDYGTIGHED



**Spørgsmål 35:** Det er vigtigt, at boligforeningen lægger vægt på **økonomisk bæredygtighed** (langsigtede økonomiske planer / stabil økonomisk udvikling / økonomisk og kvalitetsmæssige bæredygtige løsninger mm.).