



BEBOERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE 2016

SAMMENFATNING AF RESULTATER

Overordnet tilfredshed

- Samlet set udtrykkes der stor tilfredshed med boligforeningen
- Knap halvdelen af beboerne finder det meget sandsynligt, at de vil anbefale boligforeningen til andre

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

Beboerdemokratiet

- 18 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
- Helt naturligt deltager beboerne ikke lige meget i beboerdemokratiet. 39 pct. svarer, at de i mindre grad eller ringe grad deltager
- Beboerne er dog generelt positive ift. deres opfattelse af, hvor velfungerende beboerdemokratiet er
- Der er væsentlig tillid til såvel hovedbestyrelsen som afdelingsbestyrelserne, og generelt er beboerne tilfredse med tilgængeligheden af såvel hovedbestyrelses- som afdelingsbestyrelsesmedlemmer
- 41 pct. af beboerne udtrykker, at de i høj grad eller nogen grad finder det vigtigt, at der er tilbud om fællesaktiviteter i afdelingen, mens 30 pct. udtrykker, at de i mindre grad eller ringe grad finder det vigtigt. Generelt er der tilfredshed med udvalget af fællesaktiviteter

Prioriteter

- Beboerne finder det vigtigt, at boligforeningen lægger vægt på bæredygtighed og social ansvarlighed – hvor hele 58 pct. af beboerne angiver *meget enig* til begge spørgsmål
- Det fremgår derudover, at beboerne vægter kvalitet højere end pris (og dermed husleje), når de to områder sættes op over for hinanden

Emne

Indledning

Metode og repræsentativitet

Overordnet tilfredshed

Den daglige drift

Administrationen

Beboerdemokratiet

Prioriteter

INDLEDNING

For at få et bedre indblik i beboernes overordnede tilfredshed med boligforeningen samt at få belyst beboernes syn på en række konkrete områder, har hovedbestyrelsen besluttet at iværksætte en beboertilfredshedsundersøgelse.

Indsigterne fra undersøgelsen vil blive inddraget i den igangværende strategiproces for boligforeningen, ligesom de vil indgå i den fortsatte udvikling af boligforeningen.

Afdelingsbestyrelserne vil ligeledes kunne anvende indsigterne i deres arbejde med at forbedre forholdene i de enkelte afdelinger.

Det er planen, at der også fremadrettet gennemføres beboertilfredshedsundersøgelser. Dette giver mulighed for at følge udviklingen i beboernes vurderinger. Således vil der blive fastsat konkrete målsætninger for forbedringer i de opnåede vurderinger.

Emne

Indledning

Metode og repræsentativitet

Overordnet tilfredshed

Den daglige drift

Administrationen

Beboerdemokratiet

Prioriteter

METODE OG REPRÆSENTATIVITET

UNDERSØGELSESDSIGN OG DELTAGELSE

Beboertilfredshedsundersøgelsen er gennemført i perioden 19. september til 7. oktober 2016. Hver husstand i boligforeningen har modtaget én invitation til at deltage i undersøgelsen – enten per mail eller postomdelt.

I alt har 485 husstande besvaret spørgeskemaet, hvilket giver en svarprocent på 40. Ved gennemgang af resultaterne bør man altså holde sig for øje, at analysen kun dækker en del beboeres synspunkter, mens det ikke kan siges, om resultaterne er retvisende for de beboere, der ikke har deltaget i undersøgelsen.

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

Deltagelse

	<i>Mail</i>	<i>Brev</i>	<i>Total</i>
Gennemført	433	52	485
Ufuldstændige	39	3	42
Ikke svaret	291	407	698
Total	763	462	1.225
<i>Besvarelsesprocent</i>	<i>56,7</i>	<i>11,3</i>	<i>39,6</i>

De fleste spørgsmål i undersøgelse er besvaret på fempunktsskalaer fra 1-5 – 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.

METODE OG REPRÆSENTATIVITET

REPRÆSENTATIVITET

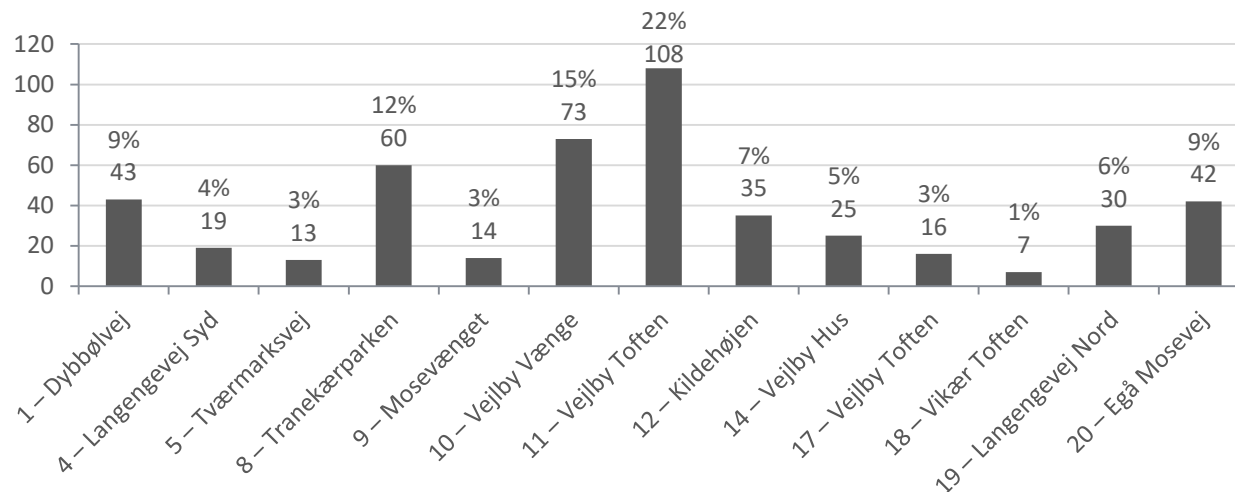
Undersøgelsen har en tilfredsstillende fordeling på tværs af afdelingerne, og alle afdelinger er således repræsenteret i undersøgelsen.

Ligeledes er de forskellige aldersgrupper tilfredsstillende repræsenteret.

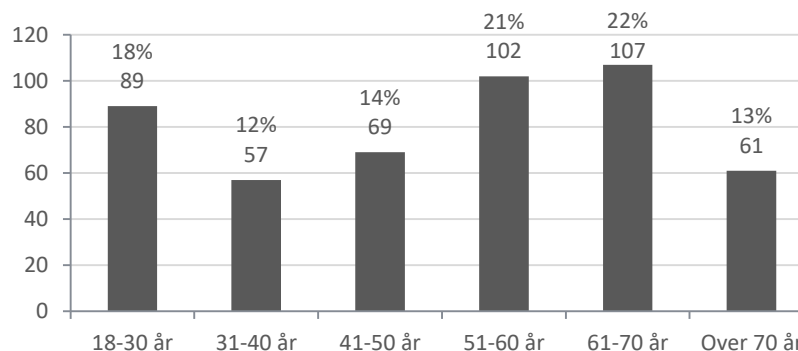
Der er en noget højere andel af kvinder, der har besvaret undersøgelsen – men ikke i en grad, der ventes at have væsentlig betydning for resultaterne.

Samlet set vurderes undersøgelsens repræsentativitet tilfredsstillende.

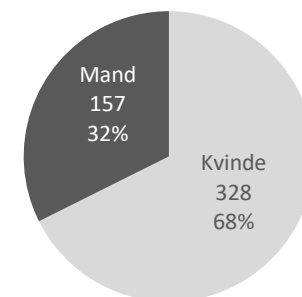
Fordelt på afdeling (procentvis andel af besvarelserne og antal besvarelser)



Fordelt på alder



Fordelt på køn



Emne

Indledning

Metode og repræsentativitet

Overordnet tilfredshed

Den daglige drift

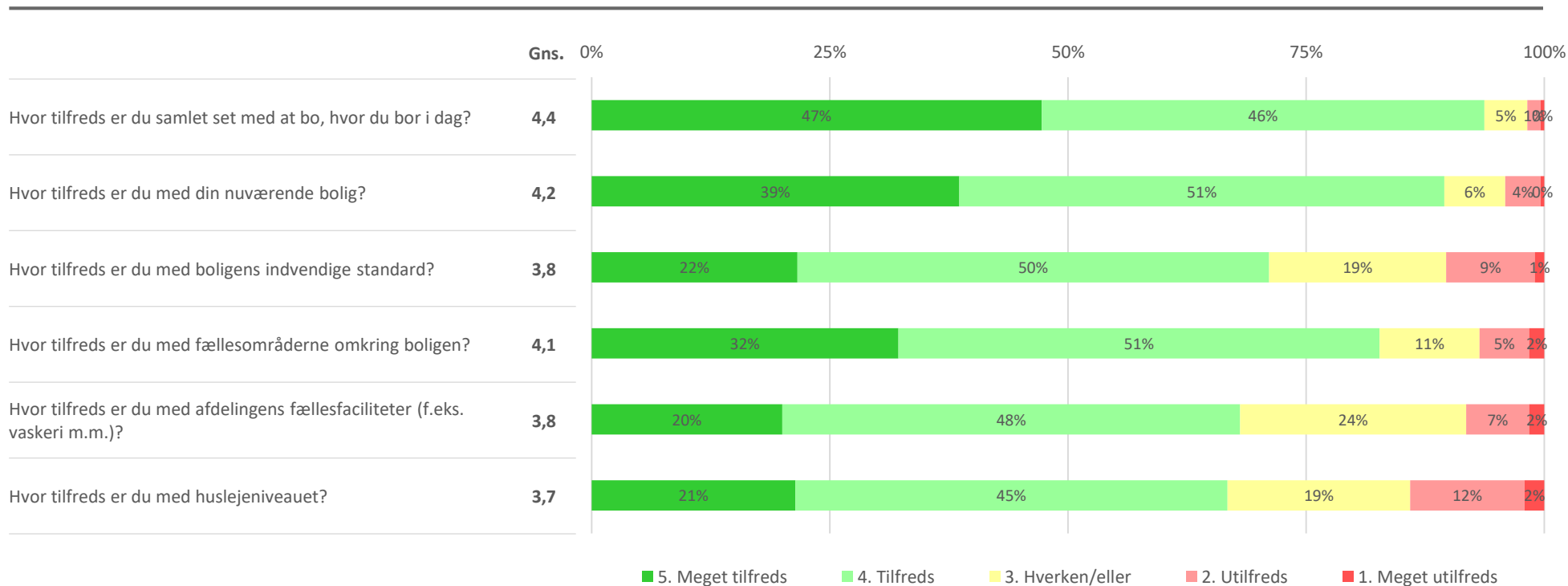
Administrationen

Beboerdemokratiet

Prioriteter

OVERORDNET TILFREDSHED

OVERBLIK



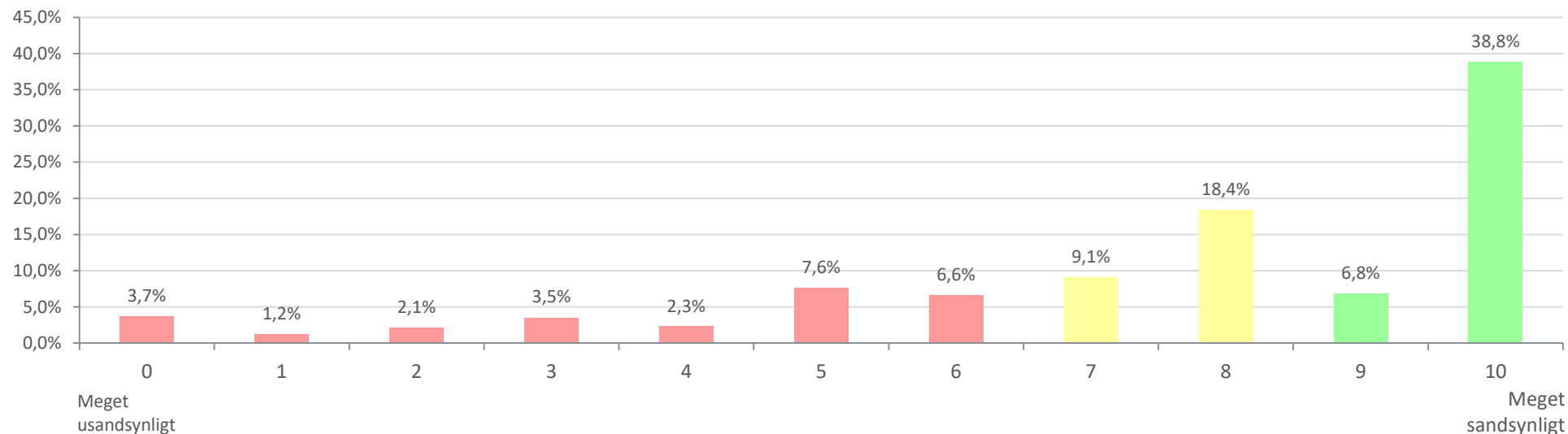
Kommentarer

- 93 procent af beboerne angiver, at de samlet set er *meget tilfreds* eller *tilfreds*
- Huslejeniveauet, boligens indvendige standard, afdelingens fællesfaciliteter og fællesområderne omkring boligen opnår generelt positive vurderinger, dog i lidt mindre grad end den samlede tilfredshed
- Samlet set udtrykkes der stor tilfredshed med boligforeningen

OVERORDNET TILFREDSHED

SANDSYNLIGHED FOR AT BEBOEREN VIL ANBEFALE BOLIGFORENINGEN

Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale Boligforeningen 10. marts 1943 til familie, venner eller bekendte?

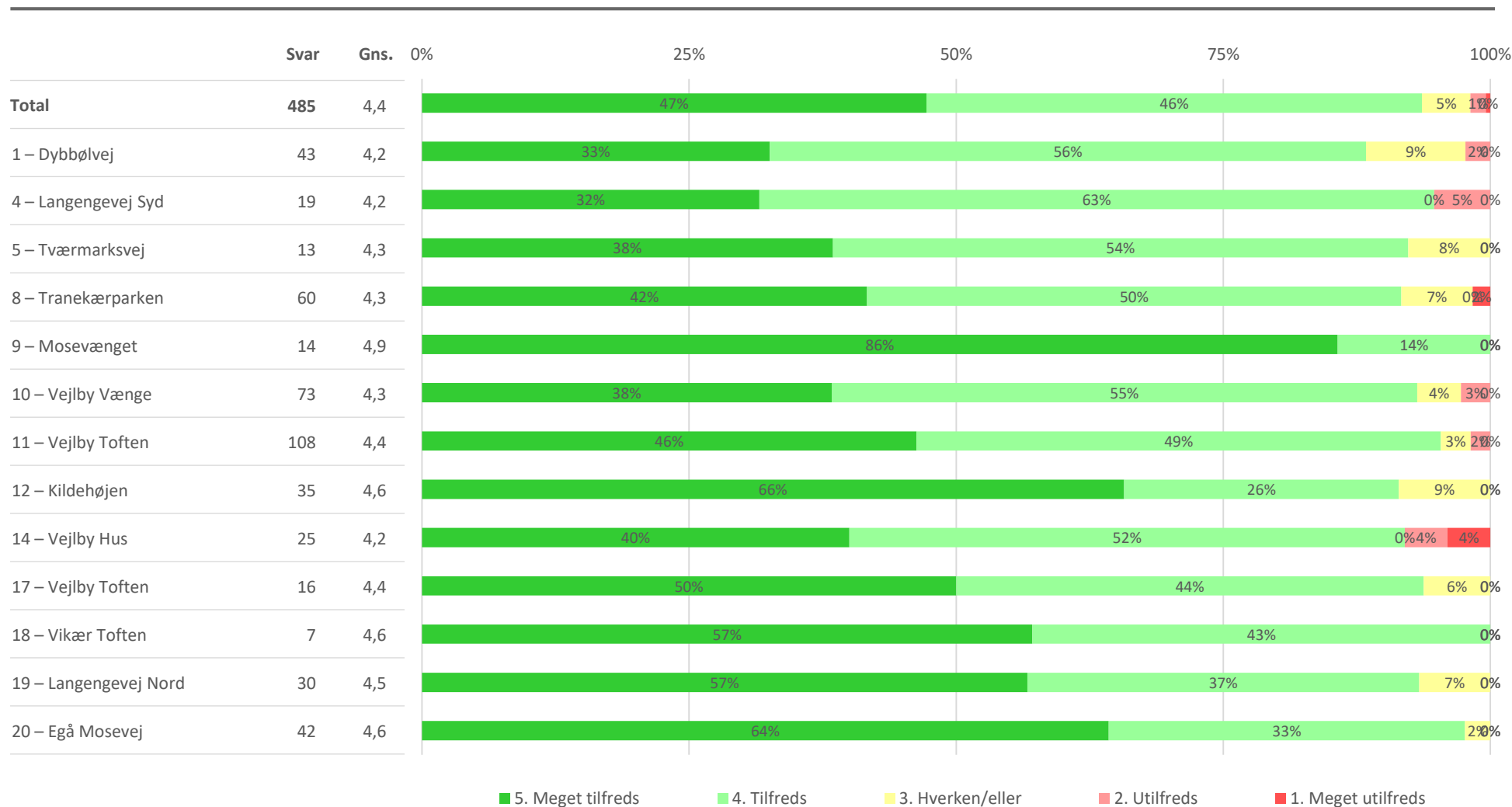


Kommentarer

- Der tegner sig et blandet billede af, i hvilken grad beboerne vil anbefale boligforening til andre. Knap halvdelen af beboerne finder det meget sandsynligt, at de vil anbefale boligforeningen. Der er dog også en relativ stor andel med middelholdninger, ligesom en gruppe beboere finder det usandsynligt, at de vil anbefale boligforeningen til andre

OVERORDNET TILFREDSHED

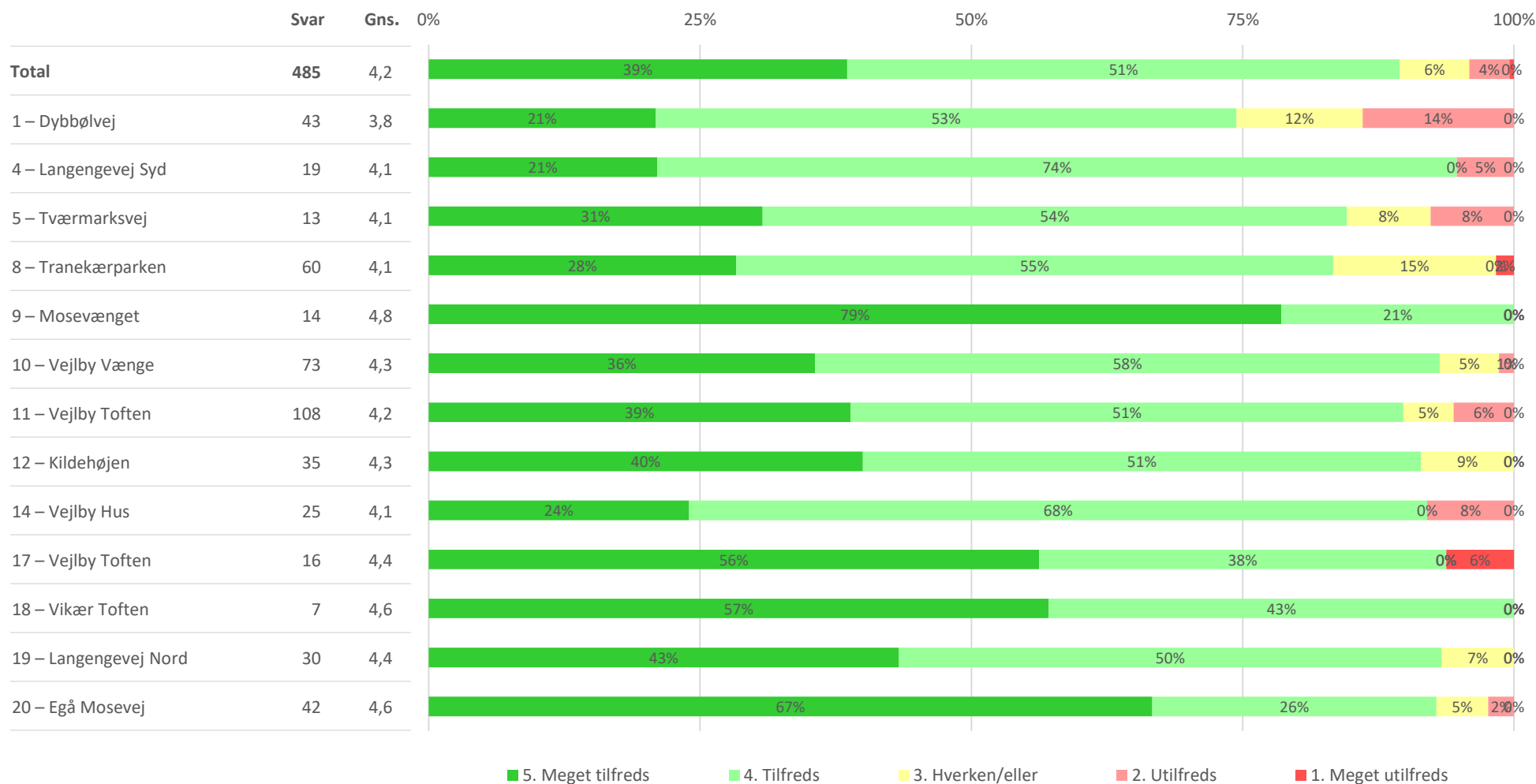
SAMLET TILFREDSHED



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

OVERORDNET TILFREDSHED

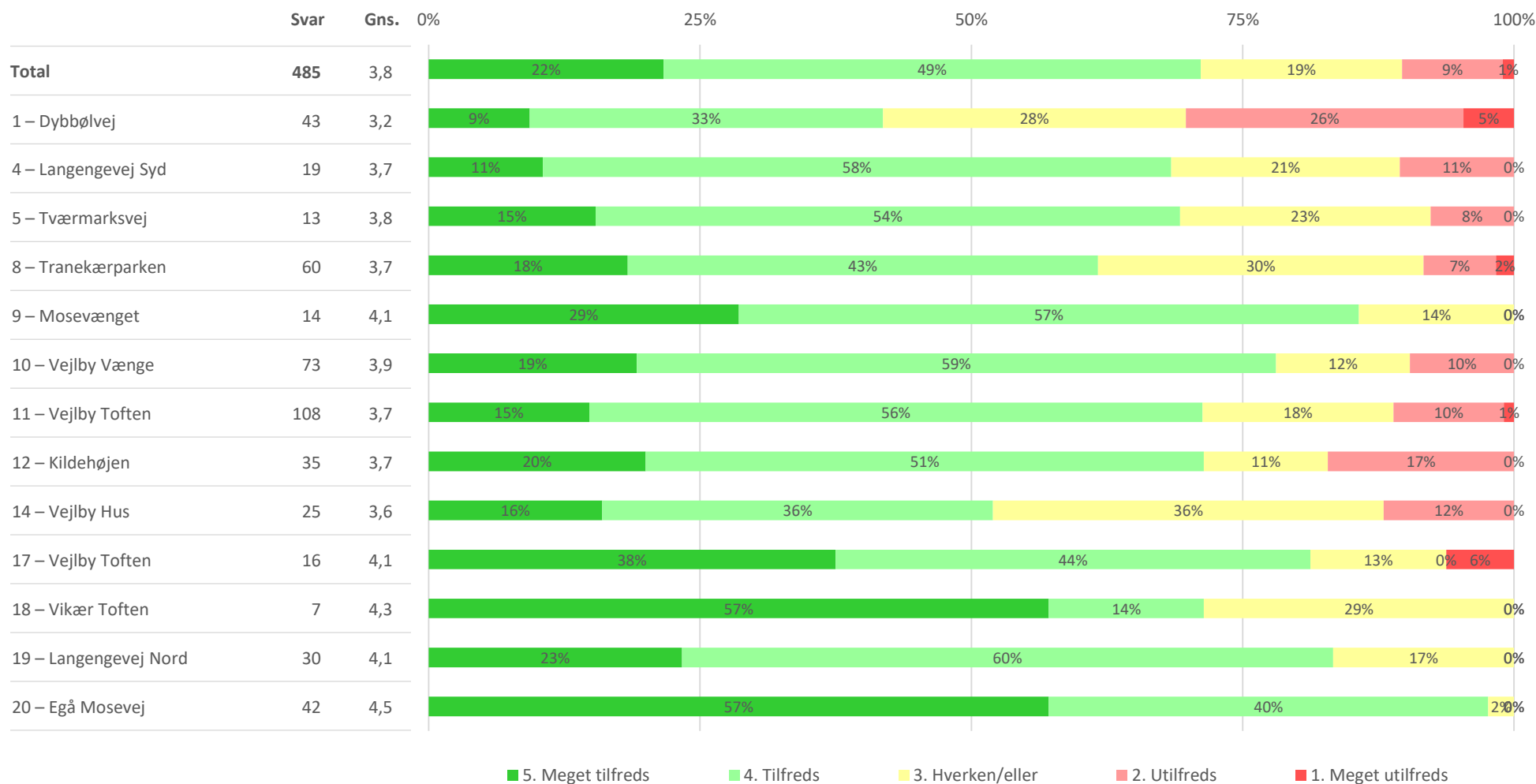
TILFREDSHED MED NUVÆRENDE BOLIG



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

OVERORDNET TILFREDSHED

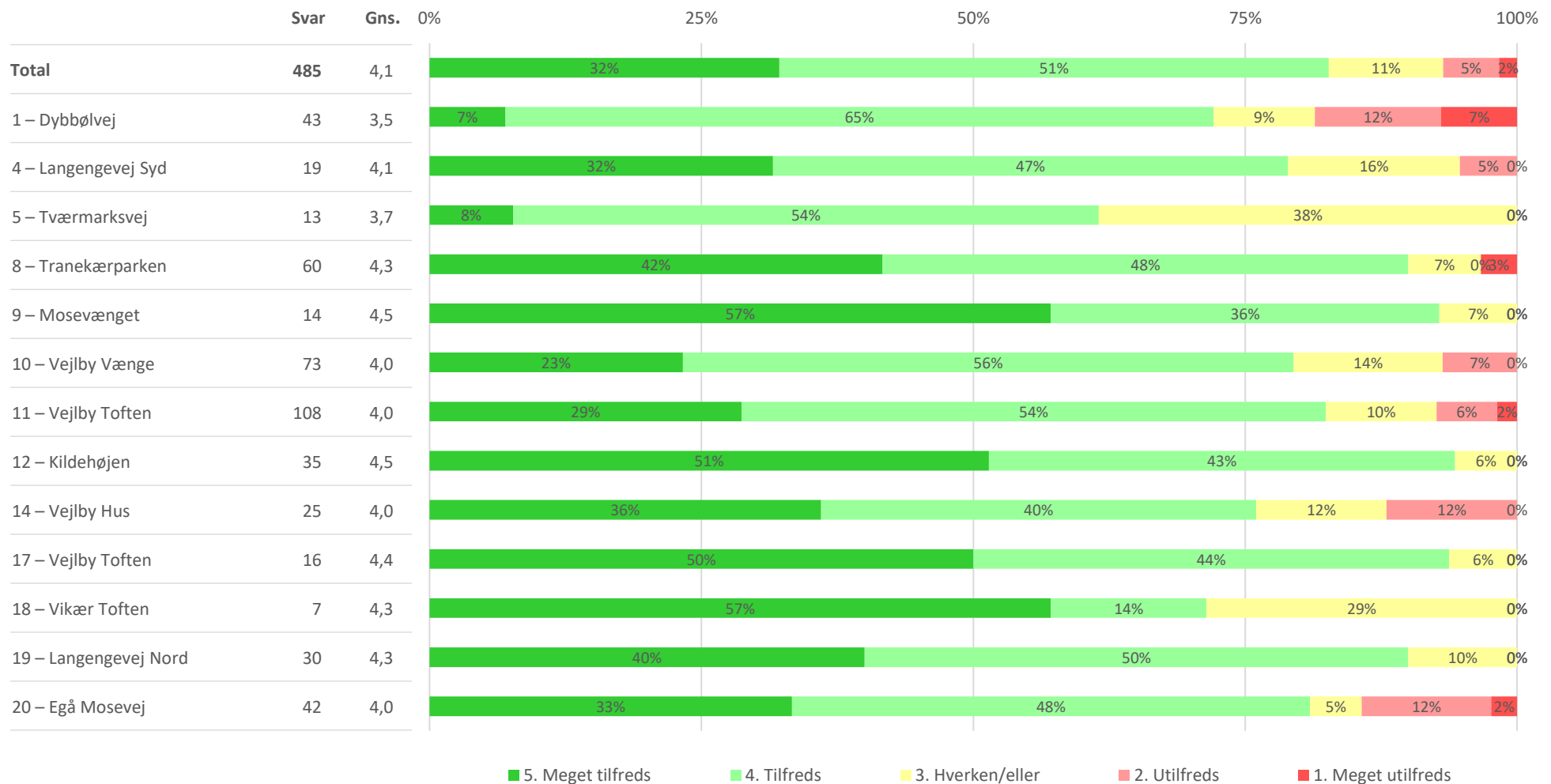
TILFREDSHED MED BOLIGENS INDVENDIGE STANDARD



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

OVERORDNET TILFREDSHED

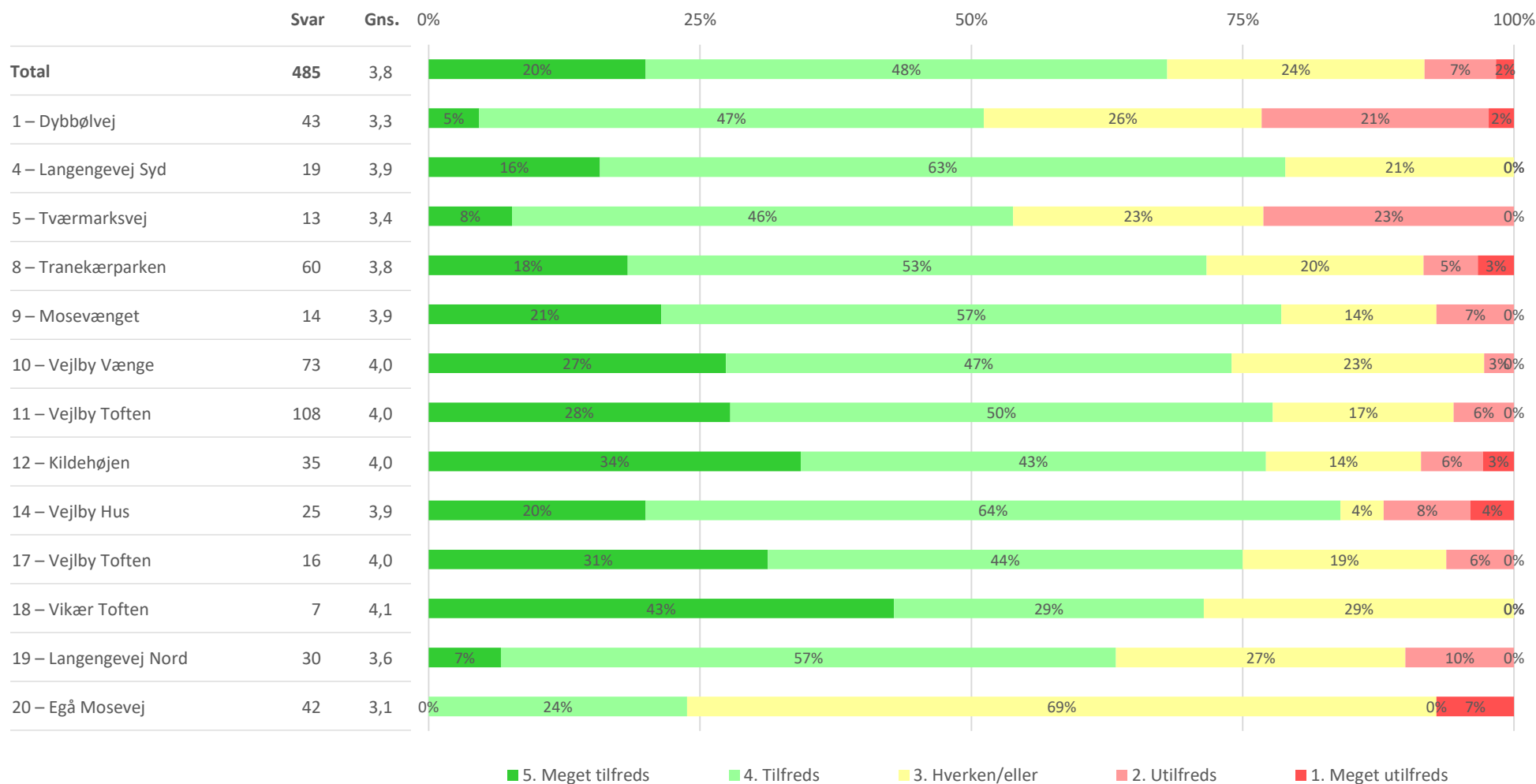
TILFREDSHED MED FÆLLESOMRÅDERNE



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

OVERORDNET TILFREDSHED

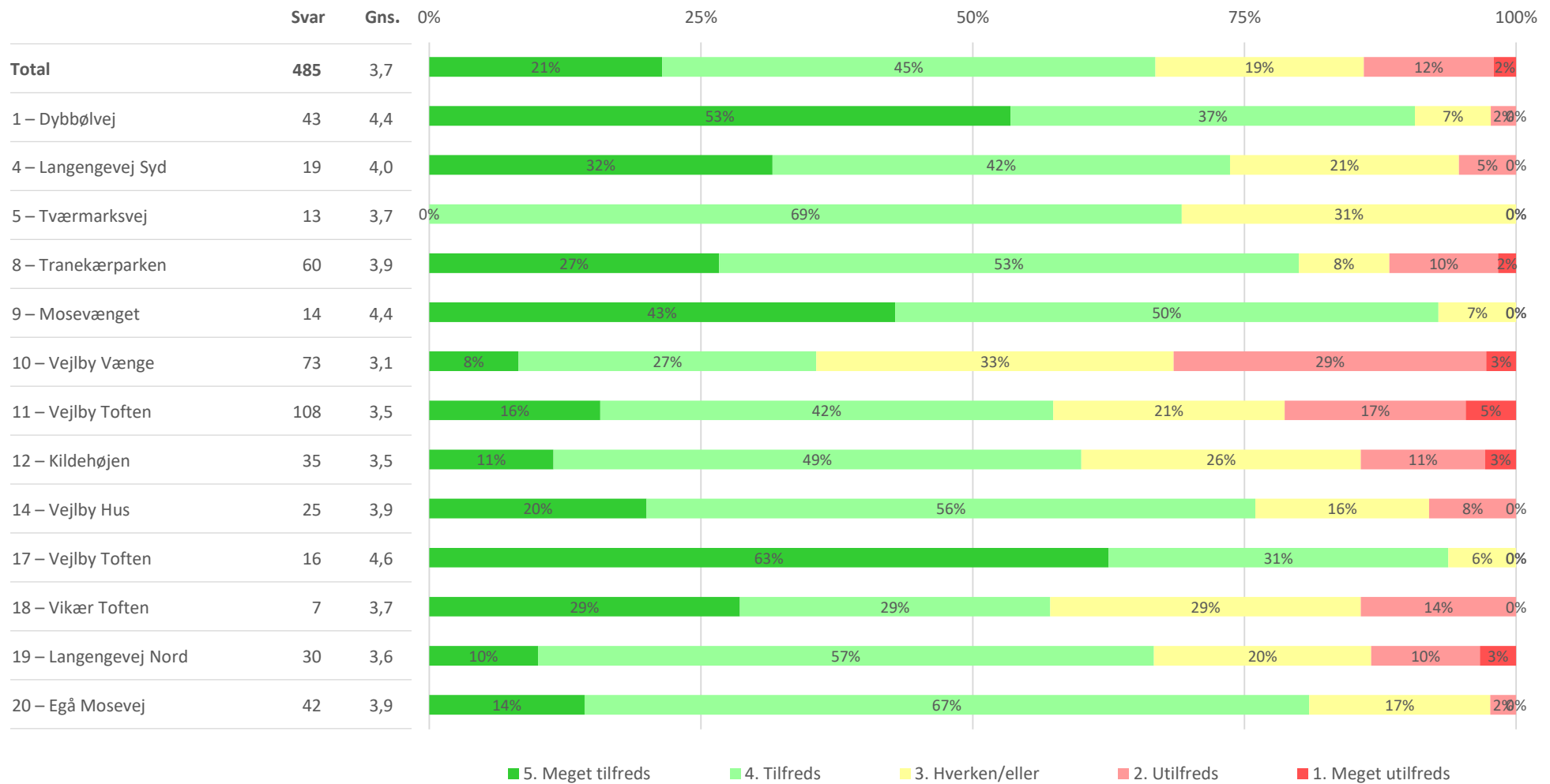
TILFREDSHED MED FÆLLESFACILITETER



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

OVERORDNET TILFREDSHED

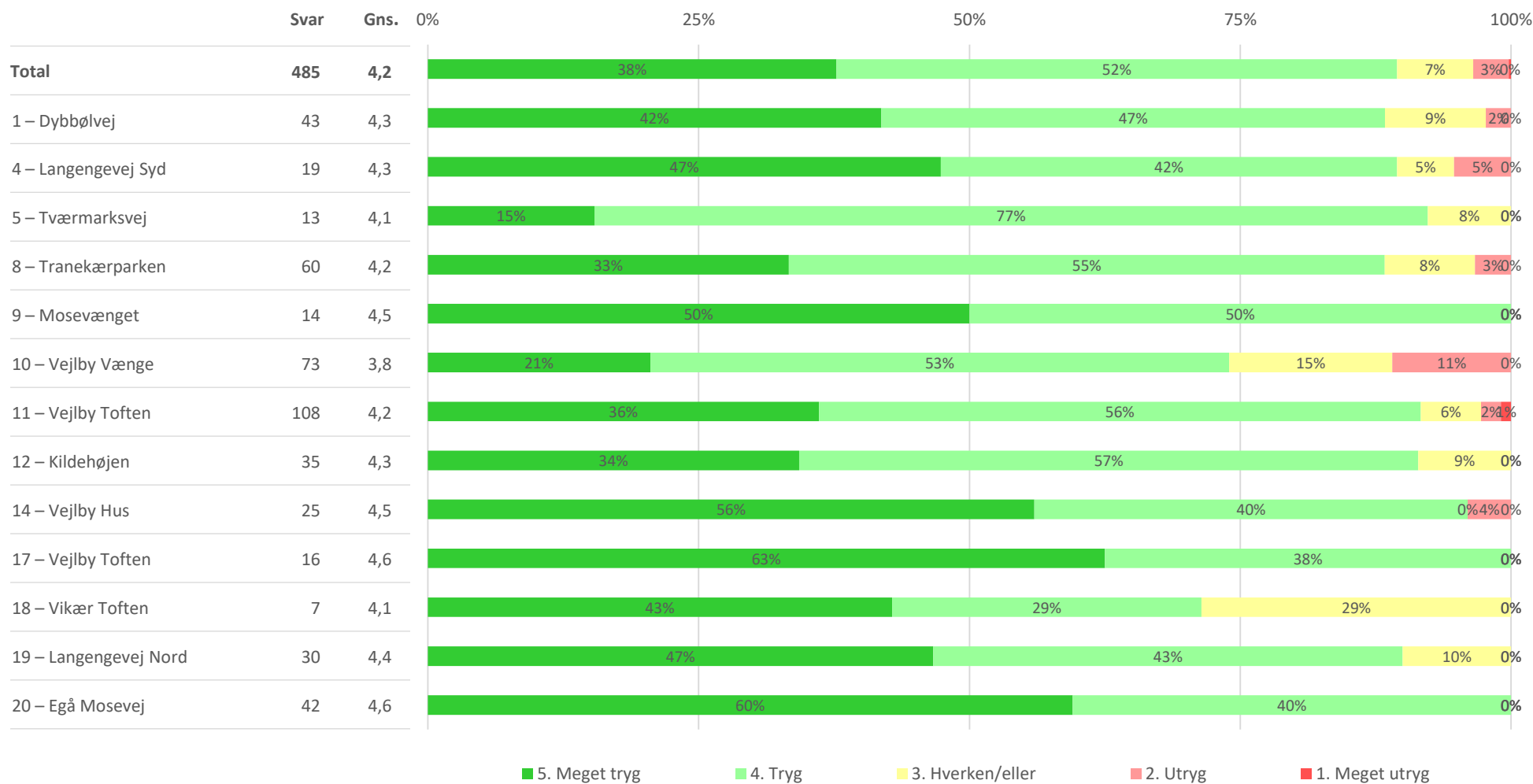
TILFREDSHED MED HUSLEJENIVEAUET



Spørgsmål 6: Hvor tilfreds er du med huslejeniveauet?

OVERORDNET TILFREDSHED

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

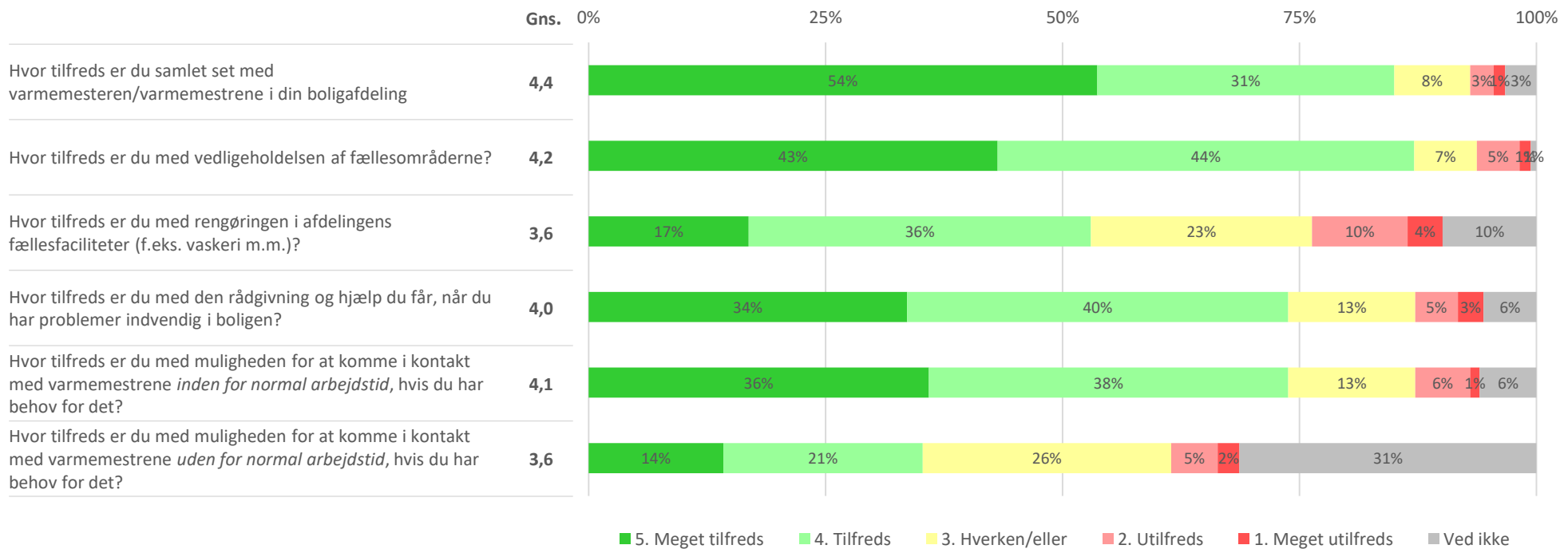
Administrationen

Beboerdemokratiet

Prioriteter

DEN DAGLIGE DRIFT

OVERBLIK

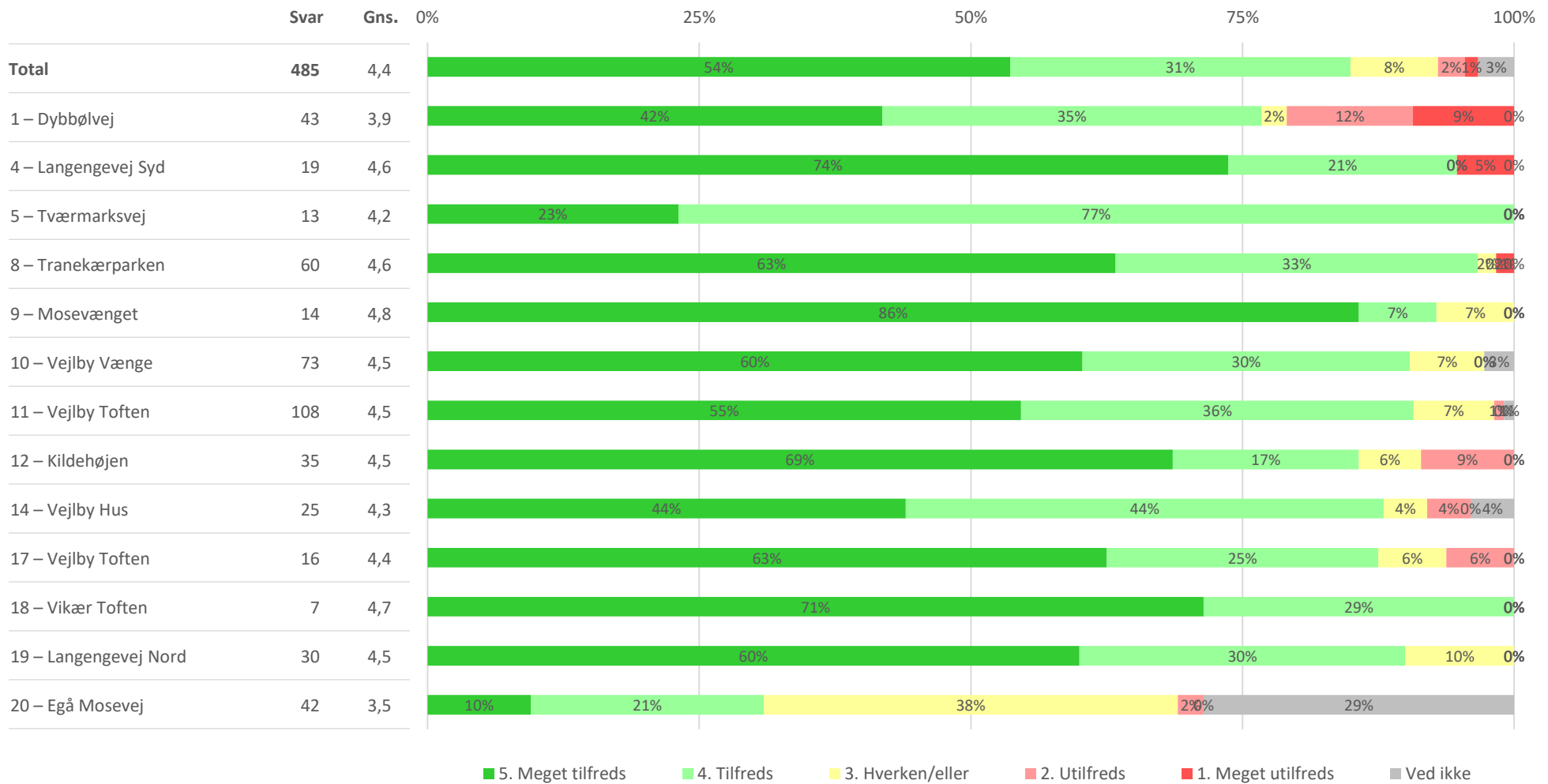


Kommentarer

- 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 31 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

DEN DAGLIGE DRIFT

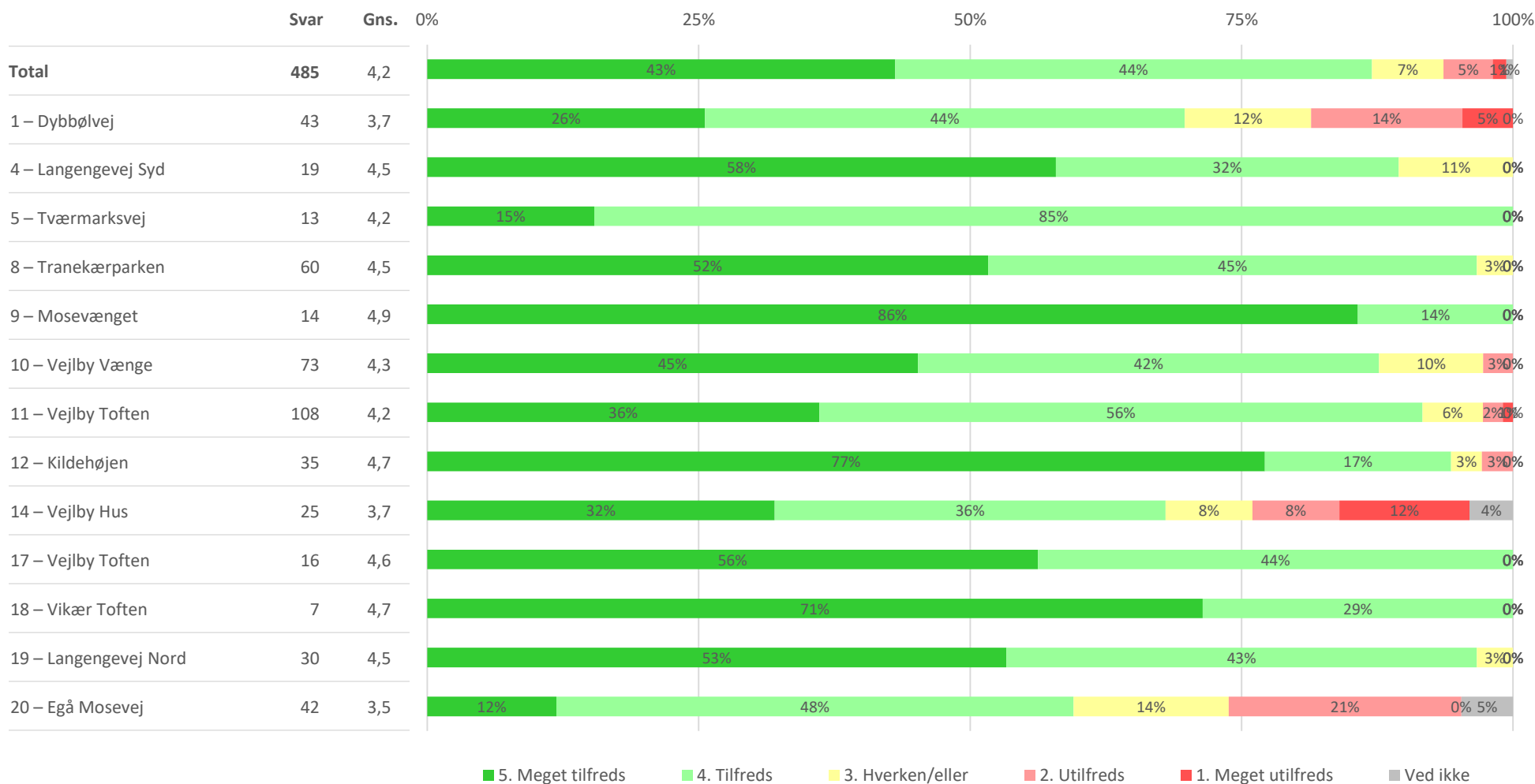
VARMEMESTRENE



Spørgsmål 10: Hvor tilfreds er du samlet set med varmemesteren/varmemestrene i din boligafdeling?

DEN DAGLIGE DRIFT

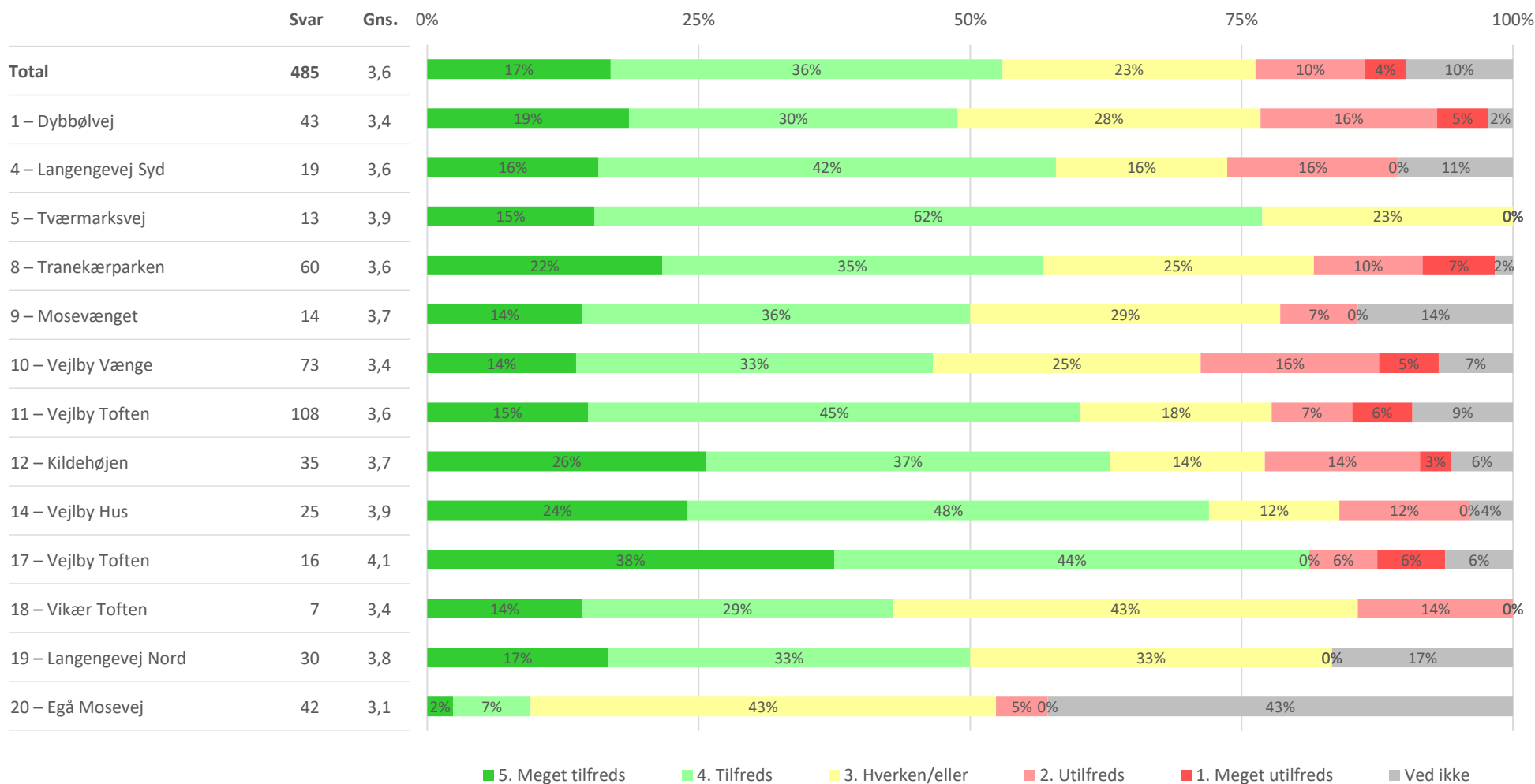
VEDLIGEHOJDELSEN AF FÆLLESOMRÅDERNE



Spørgsmål 11: Hvor tilfreds er du med vedligeholdelsen af fællesområderne?

DEN DAGLIGE DRIFT

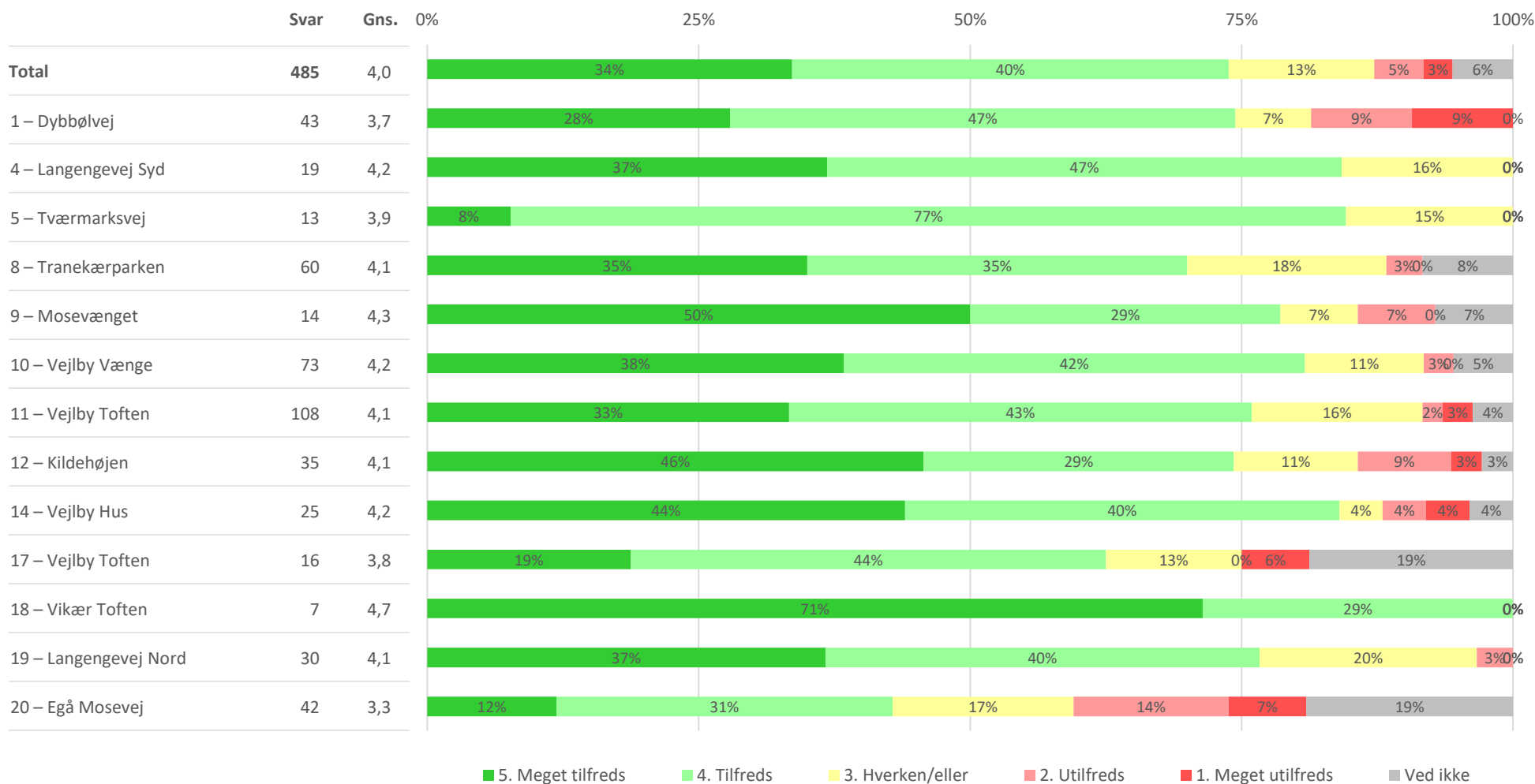
RENGØRING AF FÆLLESFACILITETER



Spørgsmål 12: Hvor tilfreds er du med rengøringen i afdelingens fællesfaciliteter (f.eks. vaskeri m.m.)?

DEN DAGLIGE DRIFT

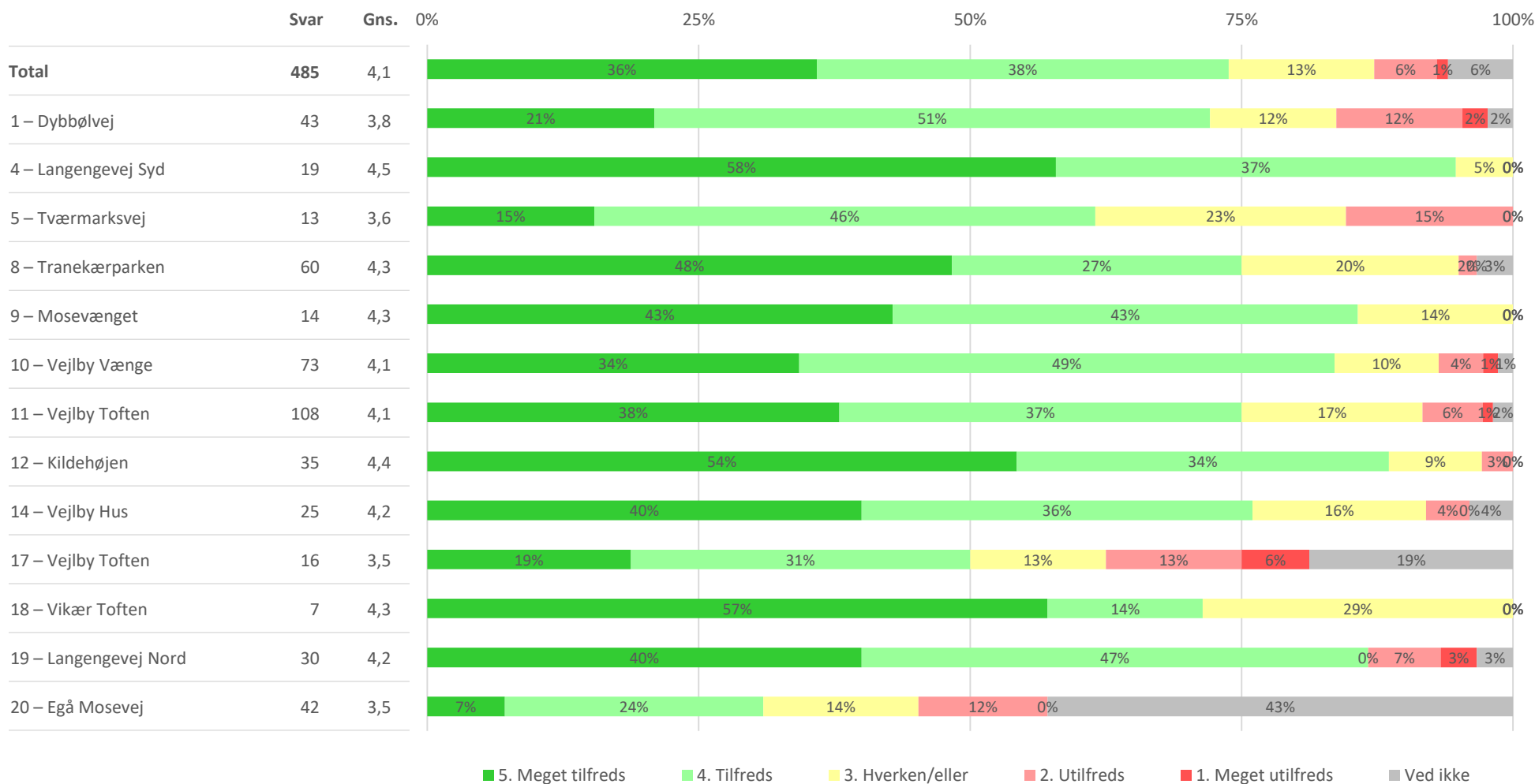
RÅDGIVNING OG HJÆLP VED PROBLEMER INDVENDIG I BOLIGEN



Spørgsmål 13: Hvor tilfreds er du med den rådgivning og hjælp du får, når du har problemer indvendig i boligen?

DEN DAGLIGE DRIFT

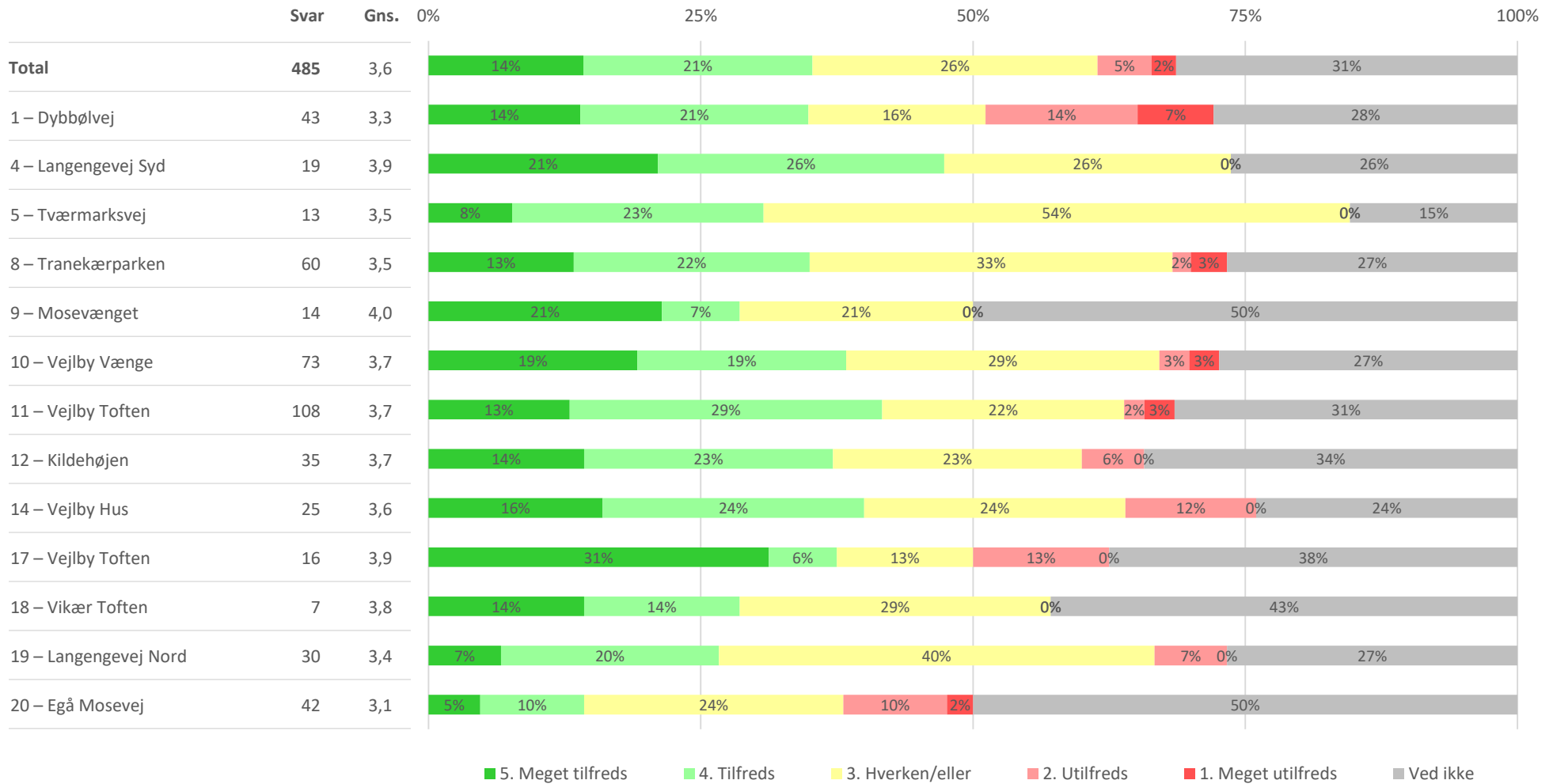
MULIGHED FOR KONTAKT INDEN FOR NORMAL ARBEJDSSTID



Spørgsmål 14: 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

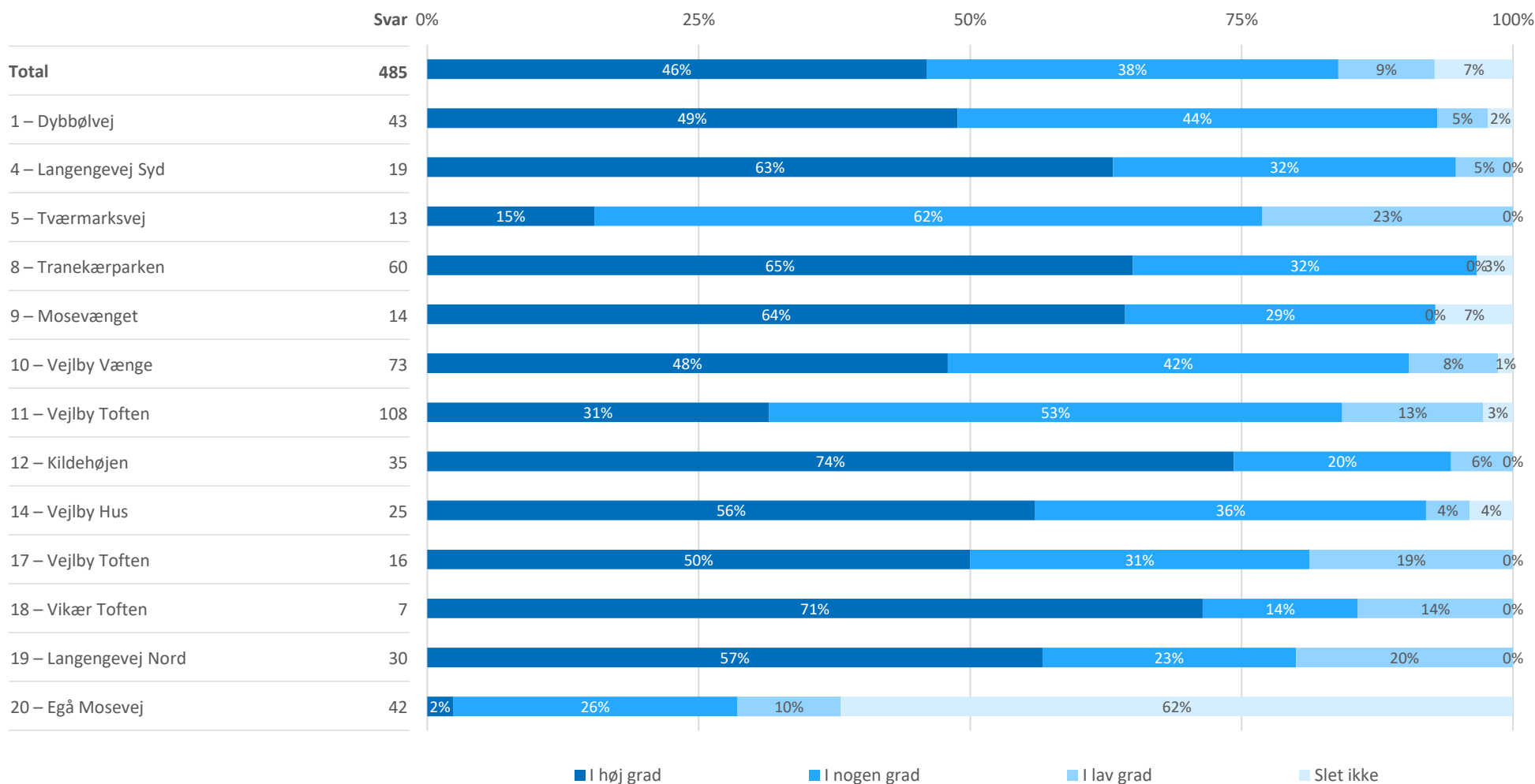
MULIGHED FOR KONTAKT UDEN FOR NORMAL ARBEJDSSTID



Spørgsmål 15: Hvor tilfreds er du med muligheden for at komme i kontakt med varmemestrene **uden for normal arbejdstid**, hvis du har behov for det?

DEN DAGLIGE DRIFT

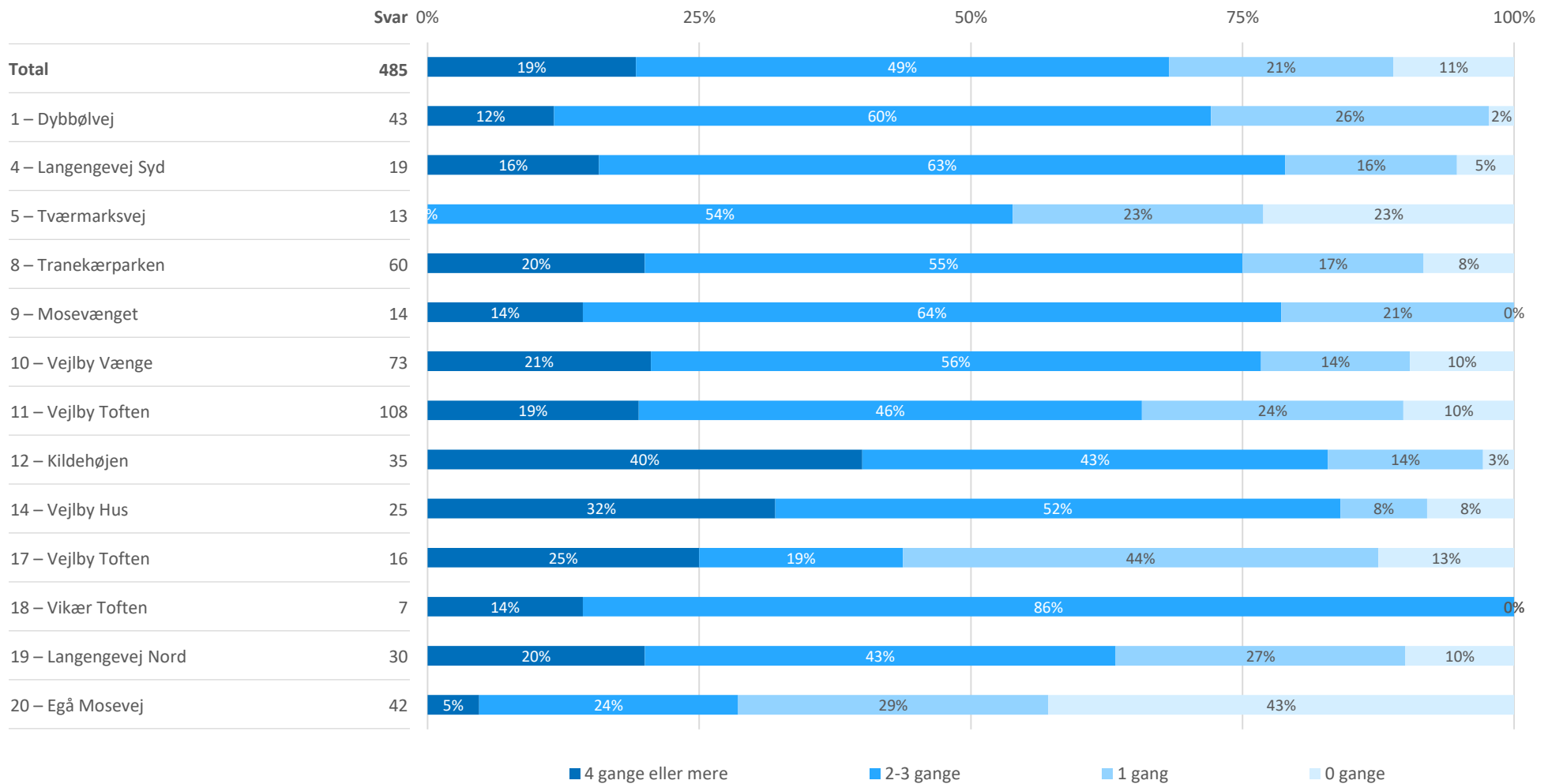
KENDSKAB TIL VARMEMESTRENE



Spørgsmål 16: Kender du de varmemestre, der er tilknyttet dit boligområde i den daglige drift?

DEN DAGLIGE DRIFT

HYPPIGHED FOR KONTAKT



Spørgsmål 17: Hvor hyppigt har du kontaktet en varmemester med henblik på at få løst et problem i løbet af det sidste år?

Emne

Indledning

Metode og repræsentativitet

Overordnet tilfredshed

Den daglige drift

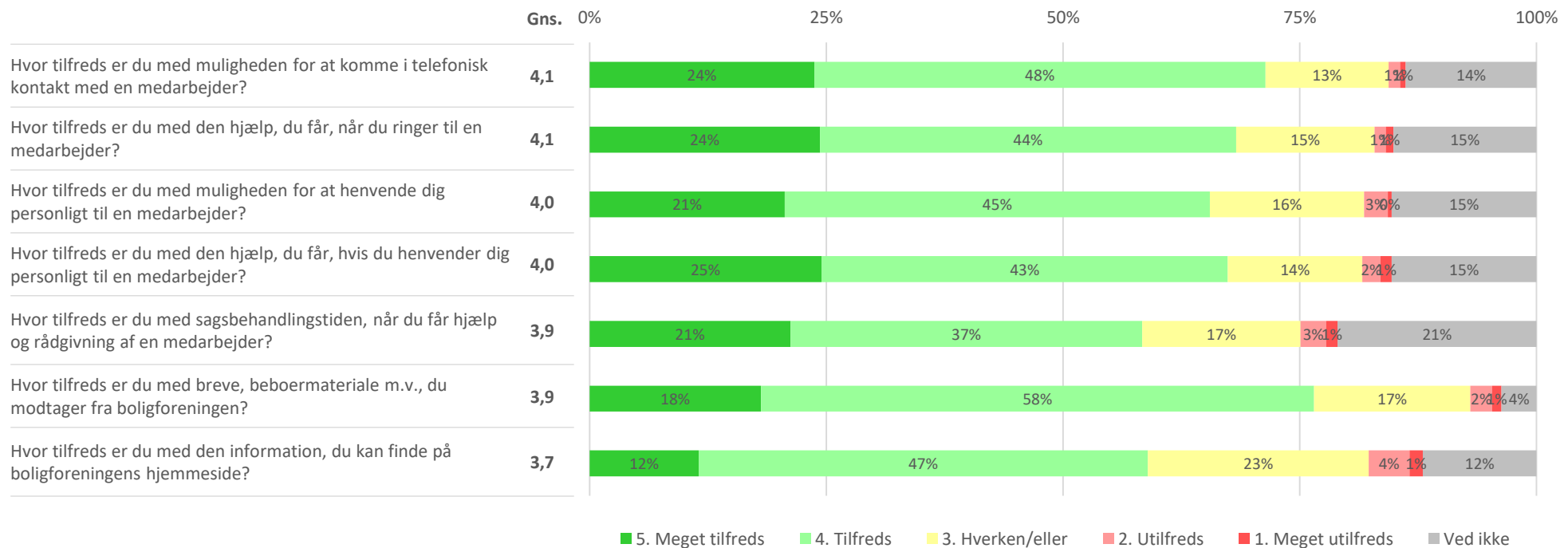
Administrationen

Beboerdemokratiet

Prioriteter

ADMINISTRATIONEN

OVERBLIK

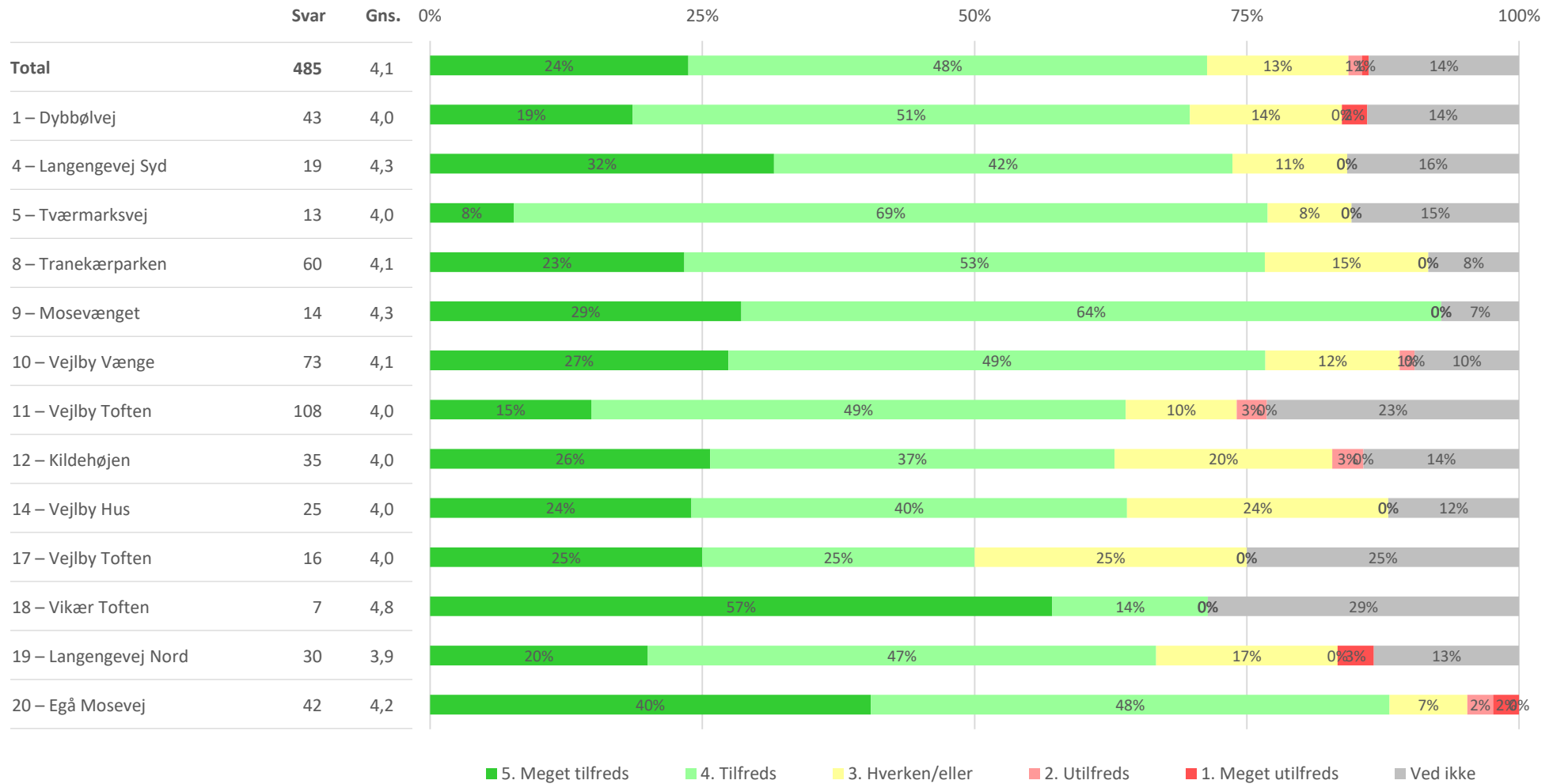


Kommentarer

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

ADMINISTRATIONEN

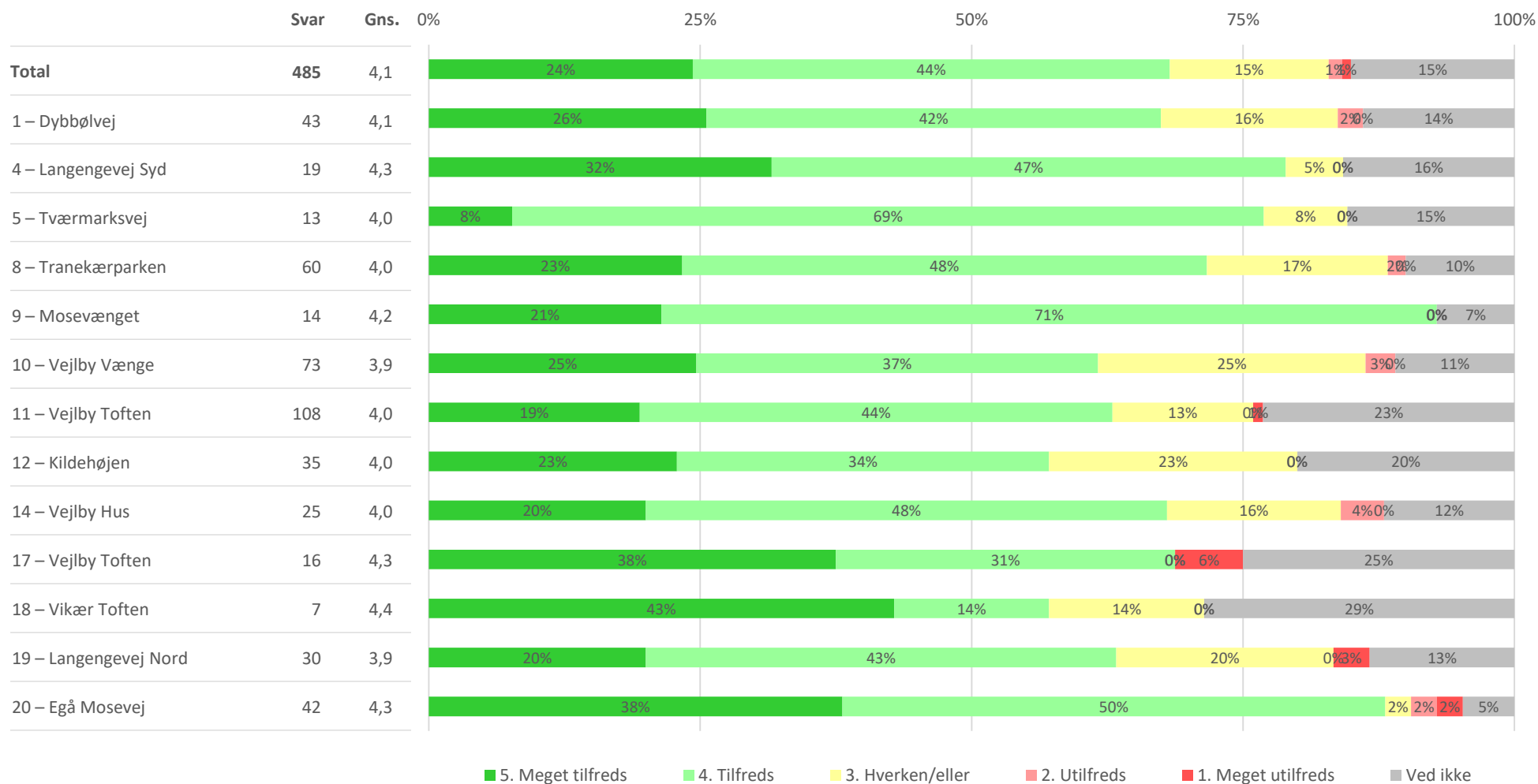
MULIGHED FOR TELEFONISK KONTAKT



Spørgsmål 19: Hvor tilfreds er du med muligheden for at komme i telefonisk kontakt med en medarbejder?

ADMINISTRATIONEN

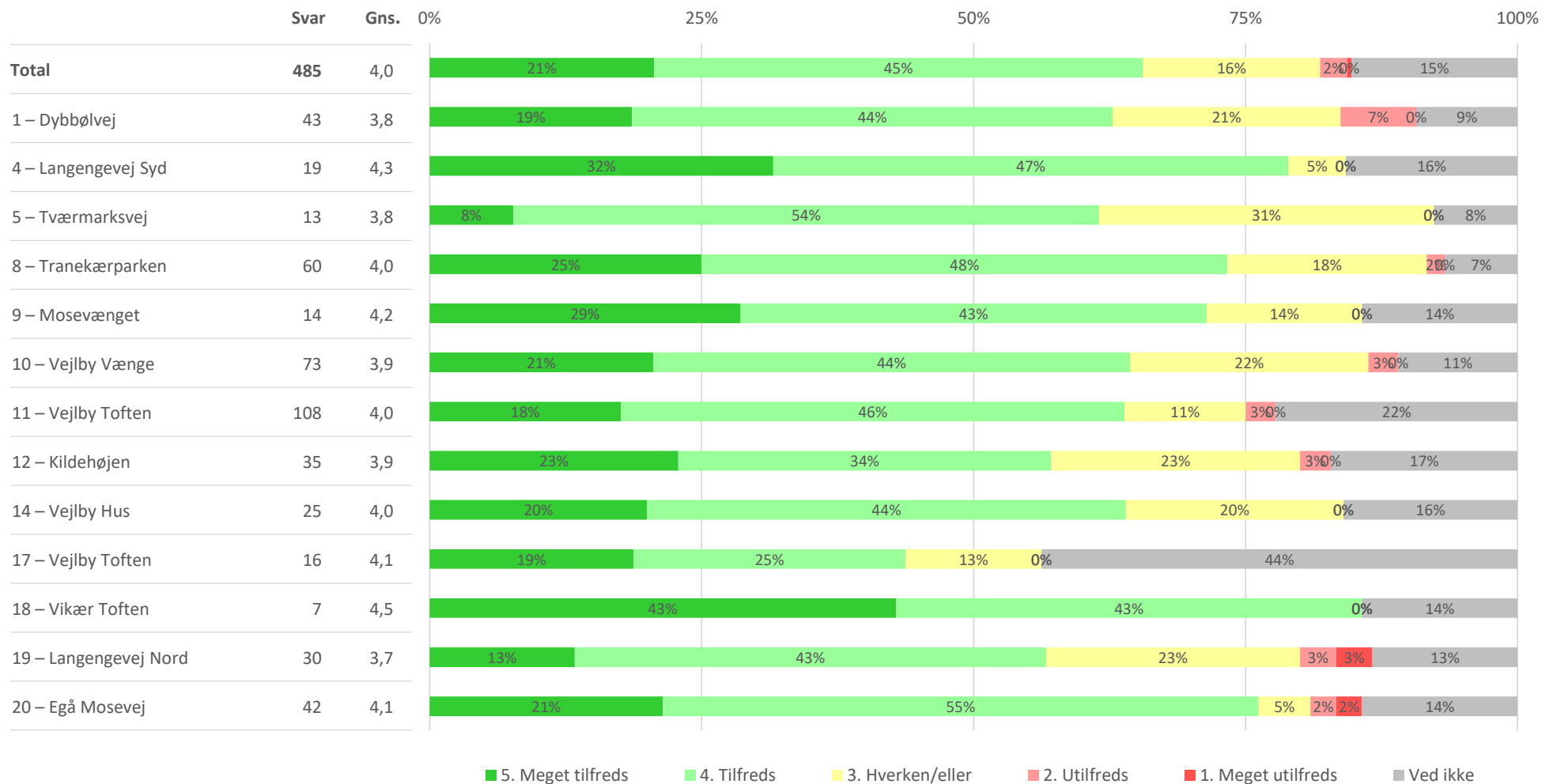
HJÆLP VED TELEFONISK KONTAKT



Spørgsmål 20: Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, når du ringer til en medarbejder?

ADMINISTRATIONEN

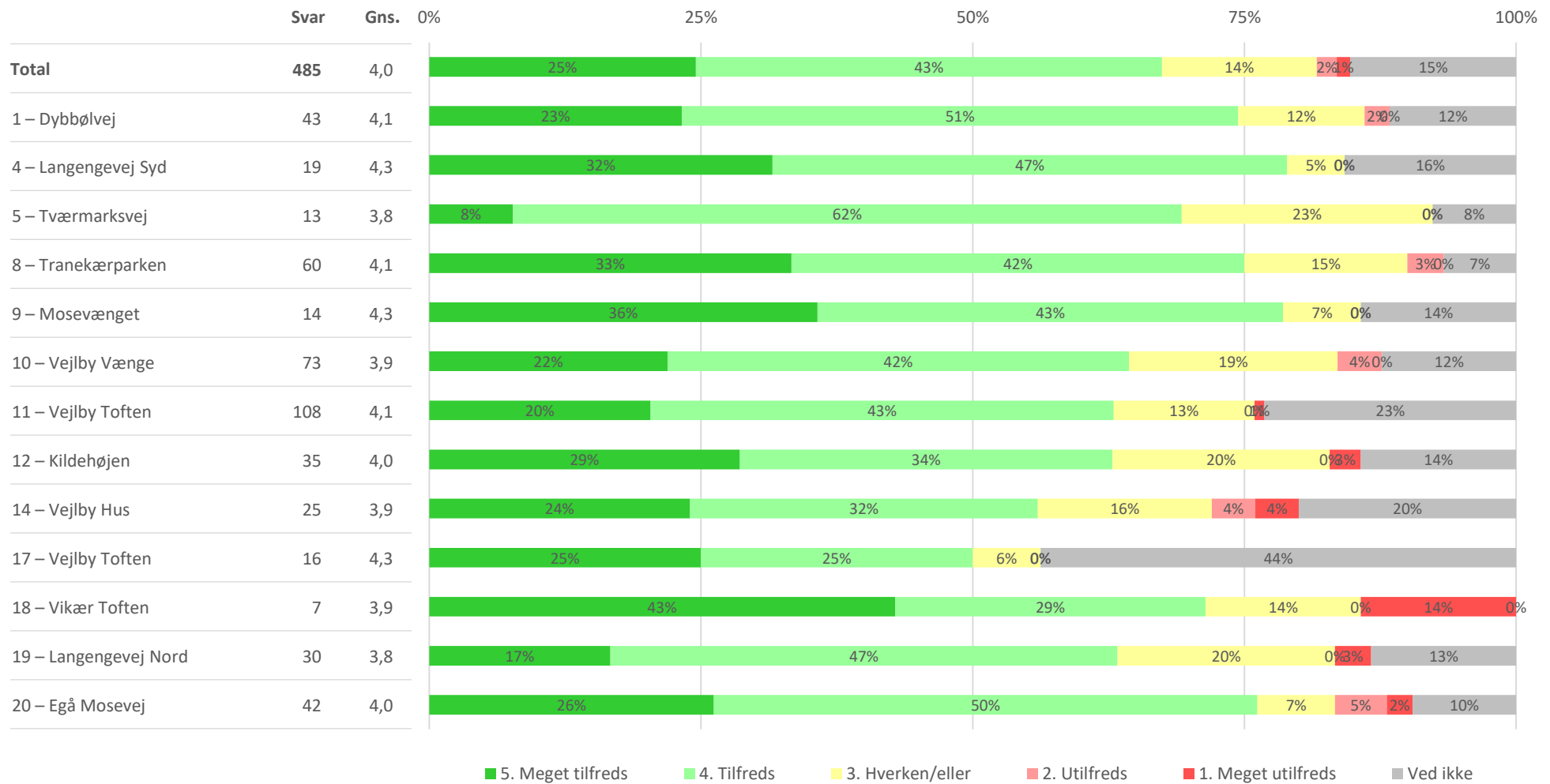
MULIGHED FOR PERSONLIG HENVENDELSE



Spørgsmål 21: Hvor tilfreds er du med muligheden for at henvende dig personligt til en medarbejder?

ADMINISTRATIONEN

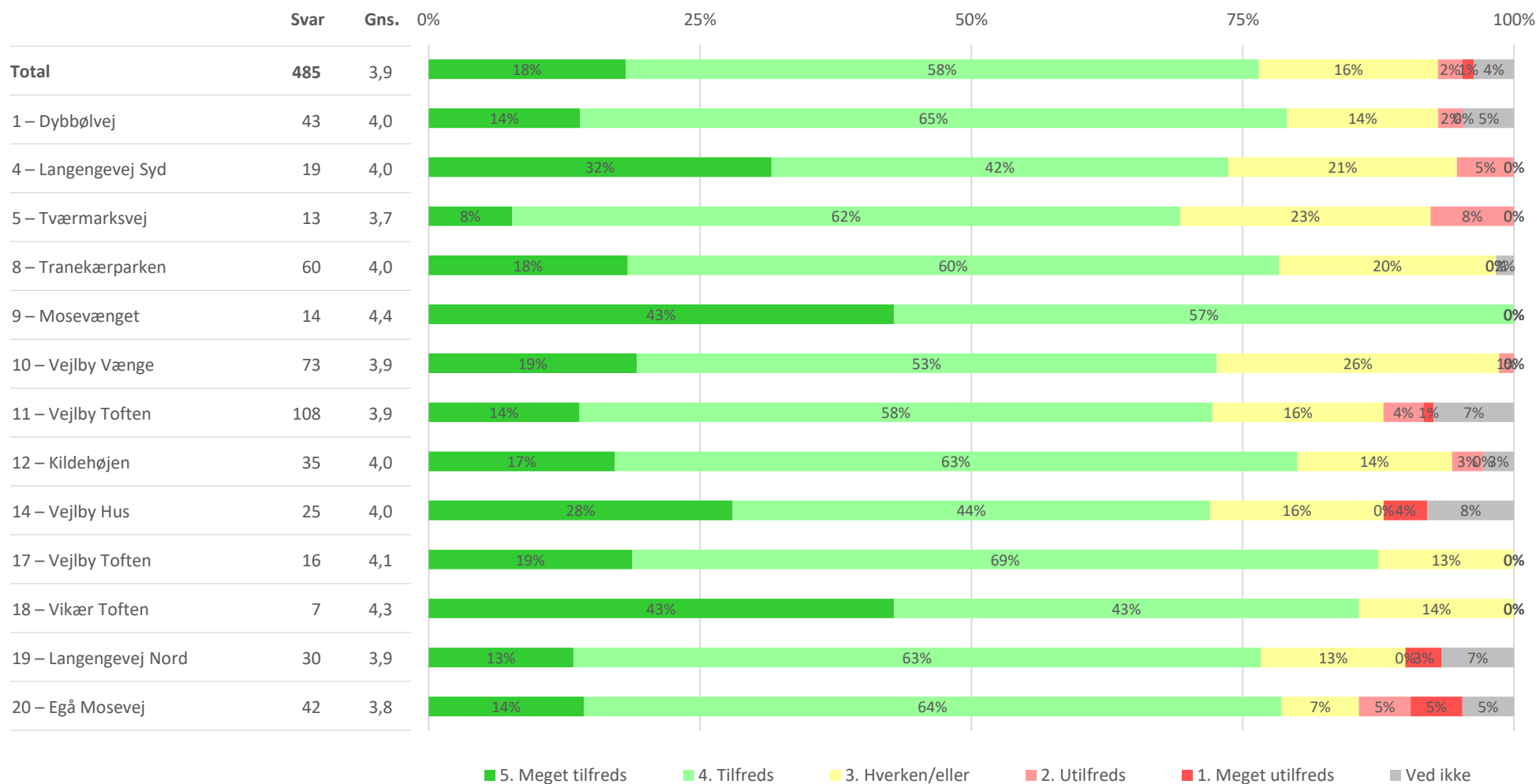
HJÆLP VED PERSONLIG HENVENDELSE



Spørgsmål 22: Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får, hvis du henvender dig personligt til en medarbejder?

ADMINISTRATIONEN

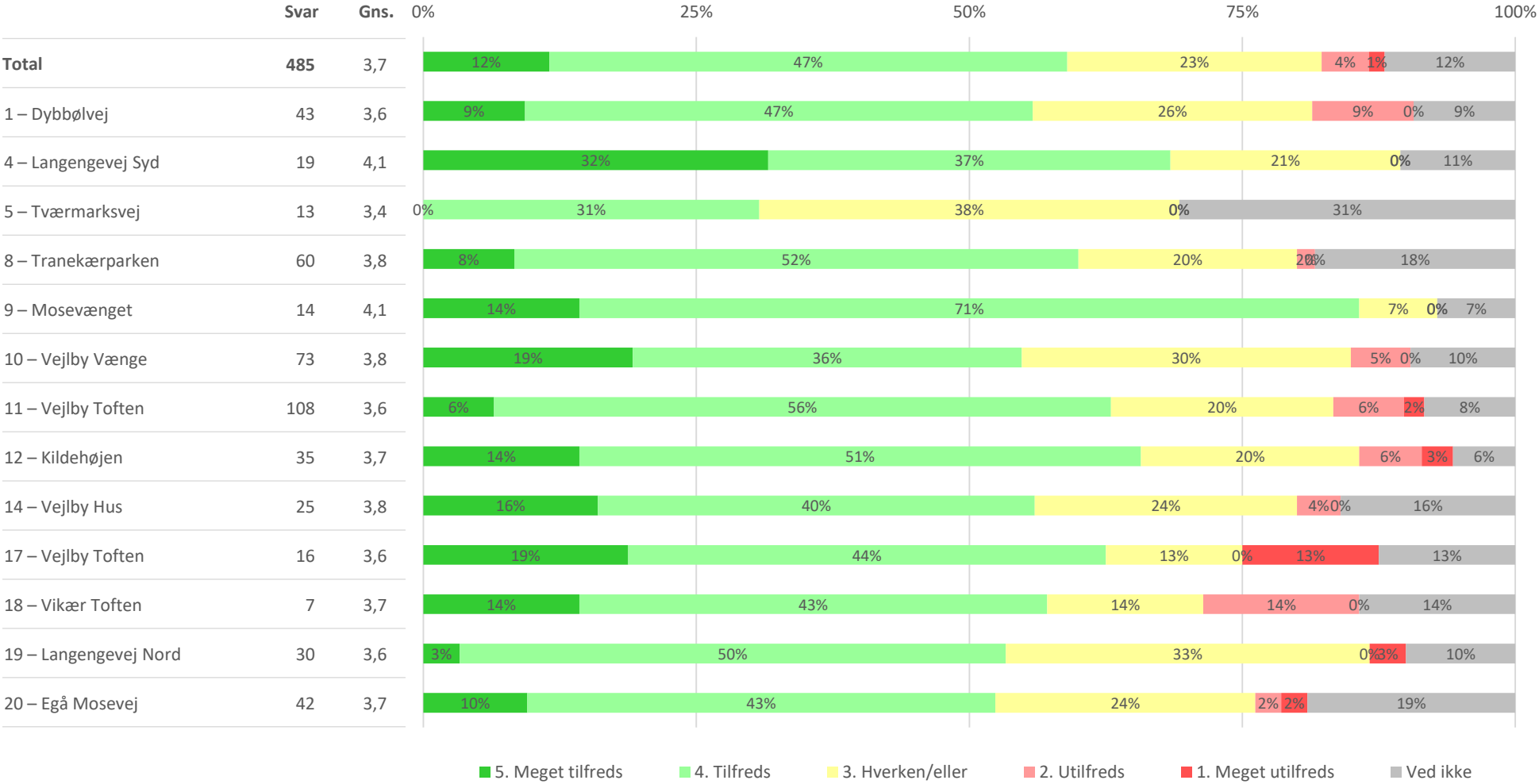
BREVE, BEBOERMATERIALE M.V.



Spørgsmål 24: Hvor tilfreds er du med breve, beboermateriale m.v., du modtager fra boligforeningen?

ADMINISTRATIONEN

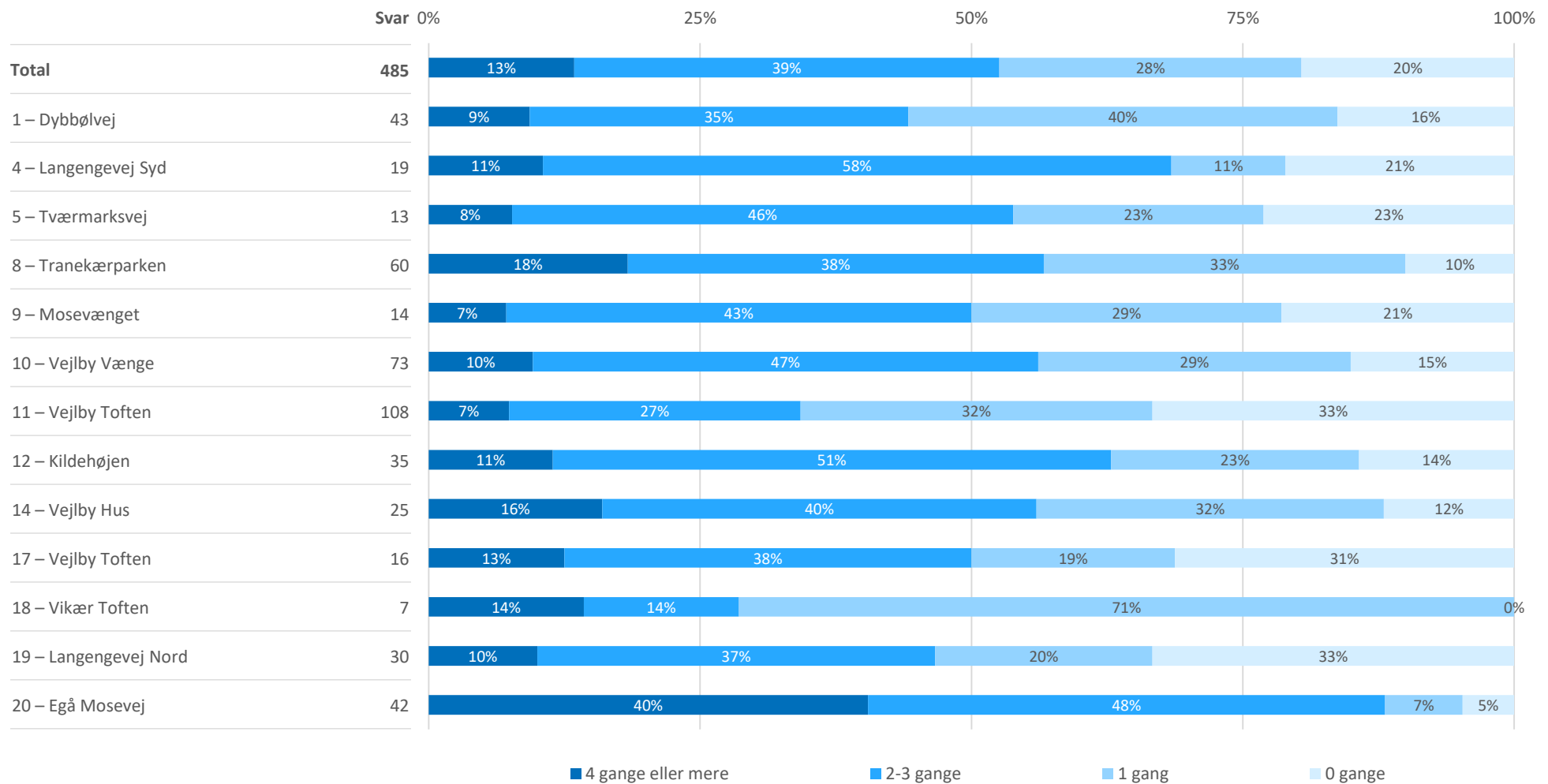
BOLIGFORENINGENS HJEMMESIDE



Spørgsmål 25: Hvor tilfreds er du med den information, du kan finde på boligforeningens hjemmeside?

ADMINISTRATIONEN

HYPPIGHED FOR KONTAKT



Spørgsmål 26: Hvor hyppigt har du kontaktet en medarbejder i administrationen i løbet af det sidste år?

Emne

Indledning

Metode og repræsentativitet

Overordnet tilfredshed

Den daglige drift

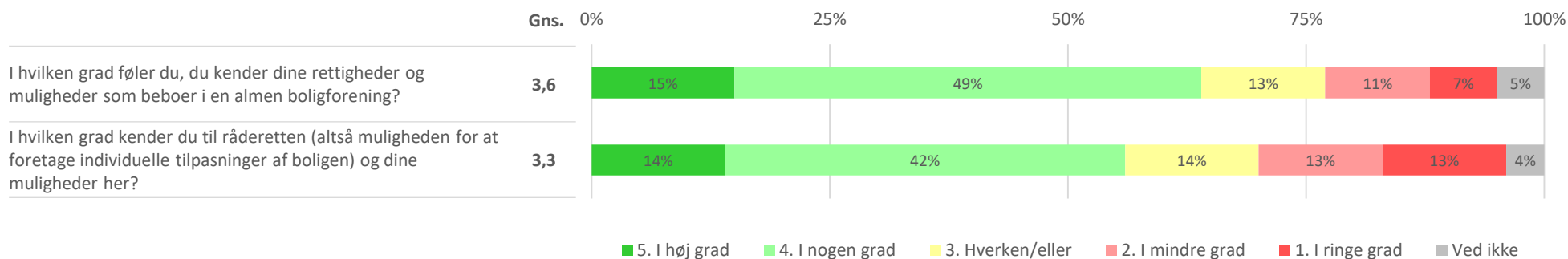
Administrationen

Beboerdemokratiet

Prioriteter

BEBOERDEMOKRATIET

OVERBLIK – KENDSKAB TIL RETTIGHEDER

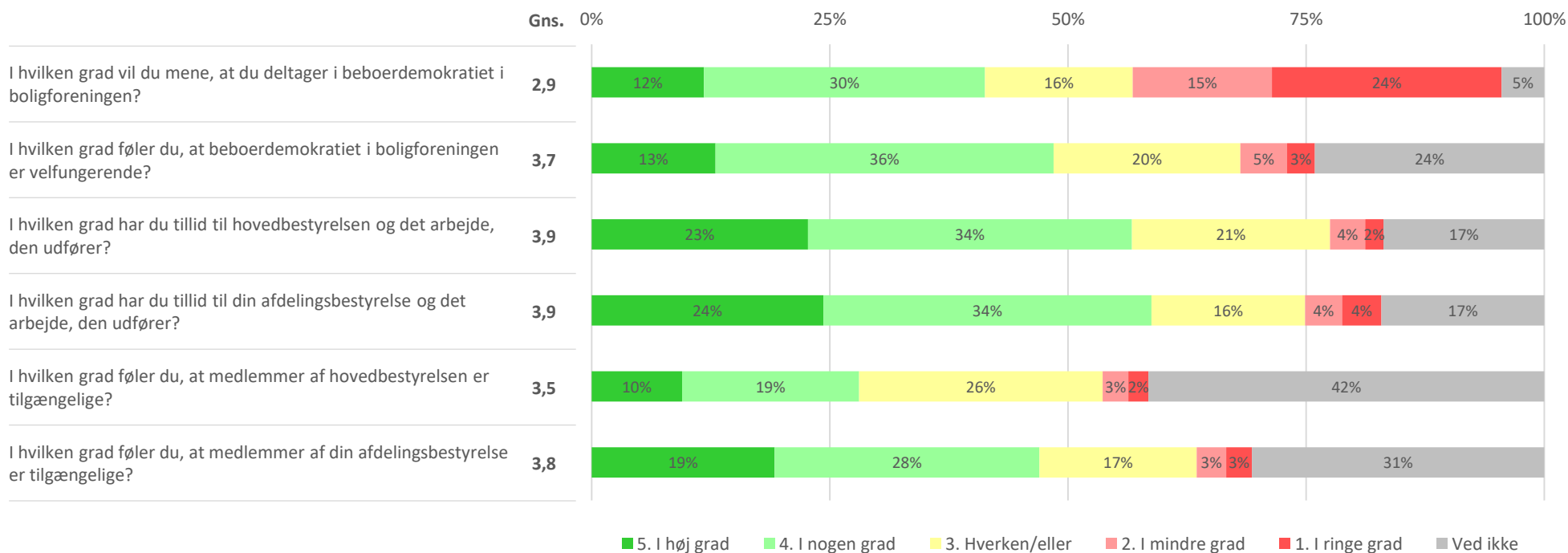


Kommentarer

- 18 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

BEBOERDEMOKRATIET

OVERBLIK – DELTAGELSE, INDTRYK, TILLID OG TILGÆNGELIGHED

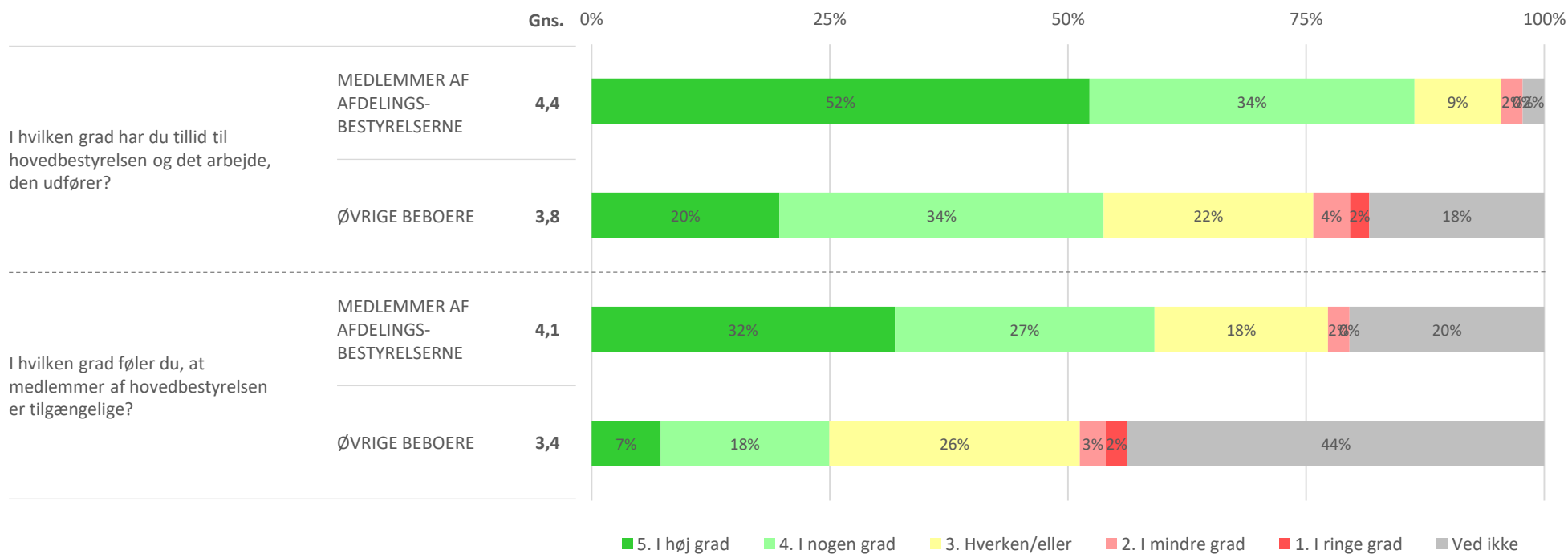


Kommentarer

- Helt naturligt deltager beboerne ikke lige meget i beboerdemokratiet. 39 pct. svarer, at de i *mindre grad* eller *ringe grad* deltager
- Beboerne er dog generelt positive ift. deres opfattelse af, hvor velfungerende beboerdemokratiet er
- Der er væsentlig tillid til såvel hovedbestyrelsen som afdelingsbestyrelserne, men samtidig svarer 17 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

TILLID OG TILGÆNGELIGHED – AFDELINGSBESTYRELSESMEDLEMMER

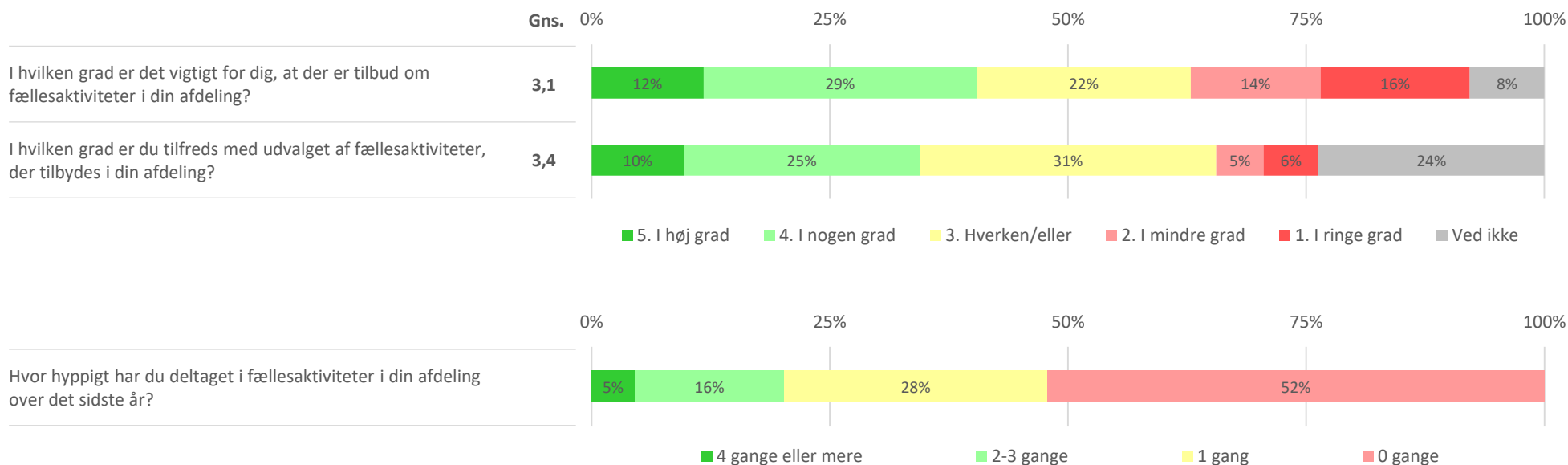


Kommentarer

- Ikke så overraskende føler medlemmerne af afdelingsbestyrelserne i højere grad, at medlemmer af hovedbestyrelsen er tilgængelige
- Tilliden til medlemmer af hovedbestyrelsen er samtidig væsentlig højere for medlemmerne af afdelingsbestyrelserne end hos de øvrige beboere

BEBOERDEMOKRATIET

OVERBLIK – SOCIALE AKTIVITETER

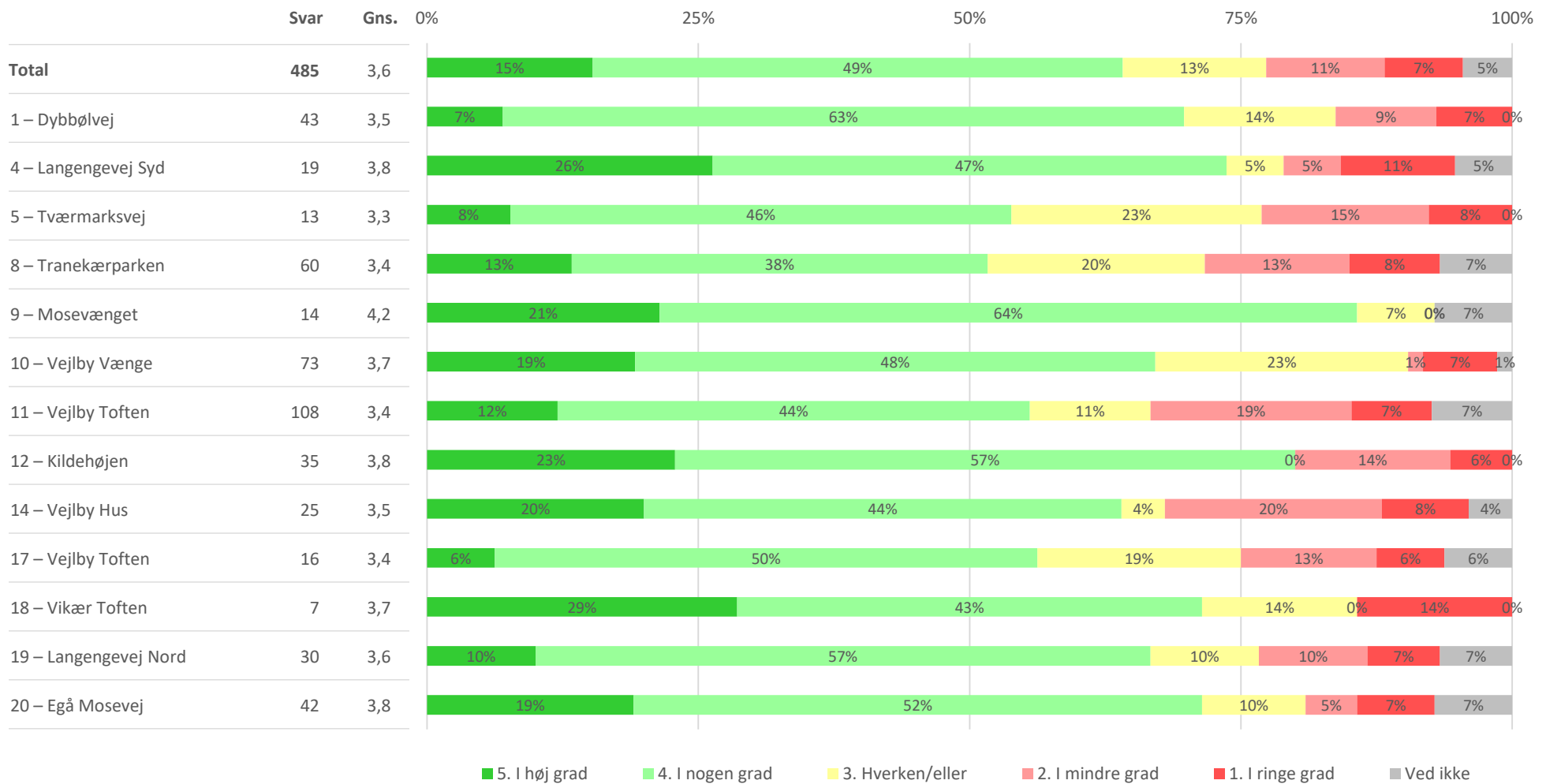


Kommentarer

- 41 pct. af beboerne udtrykker, at de i høj grad eller nogen grad finder det vigtigt, at der er tilbud om fællesaktiviteter i afdelingen, mens 30 pct. udtrykker, at de i *mindre grad* eller *ringe grad* finder det vigtigt
- Generelt er der tilfredshed med udvalget af fællesaktiviteter, mens 11 pct. dog 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

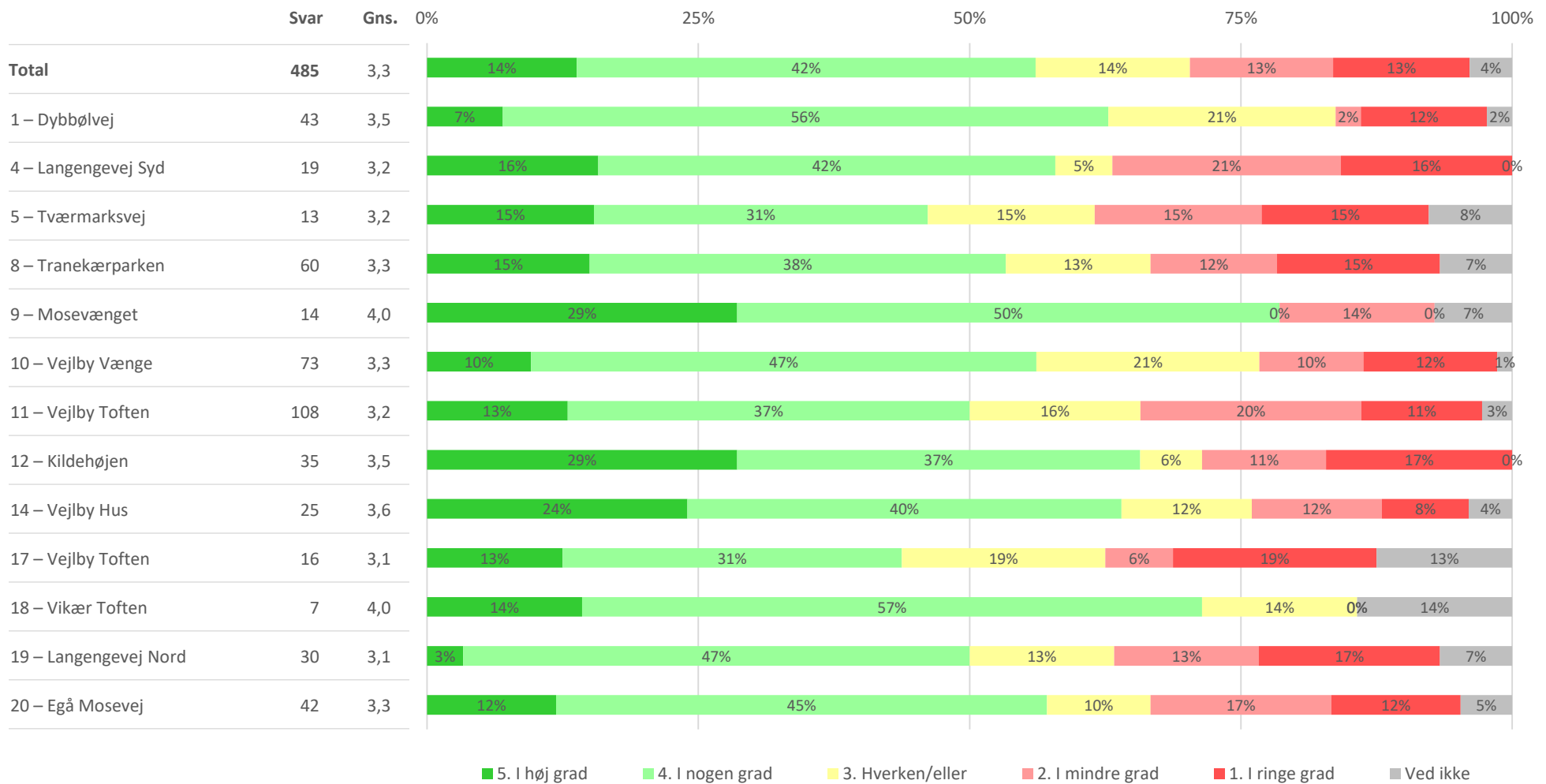
KENDSKAB TIL RETTIGHEDER OG MULIGHEDER



Spørgsmål 29: I hvilken grad føler du, du kender dine rettigheder og muligheder som beboer i en almen boligforening?

BEBOERDEMOKRATIET

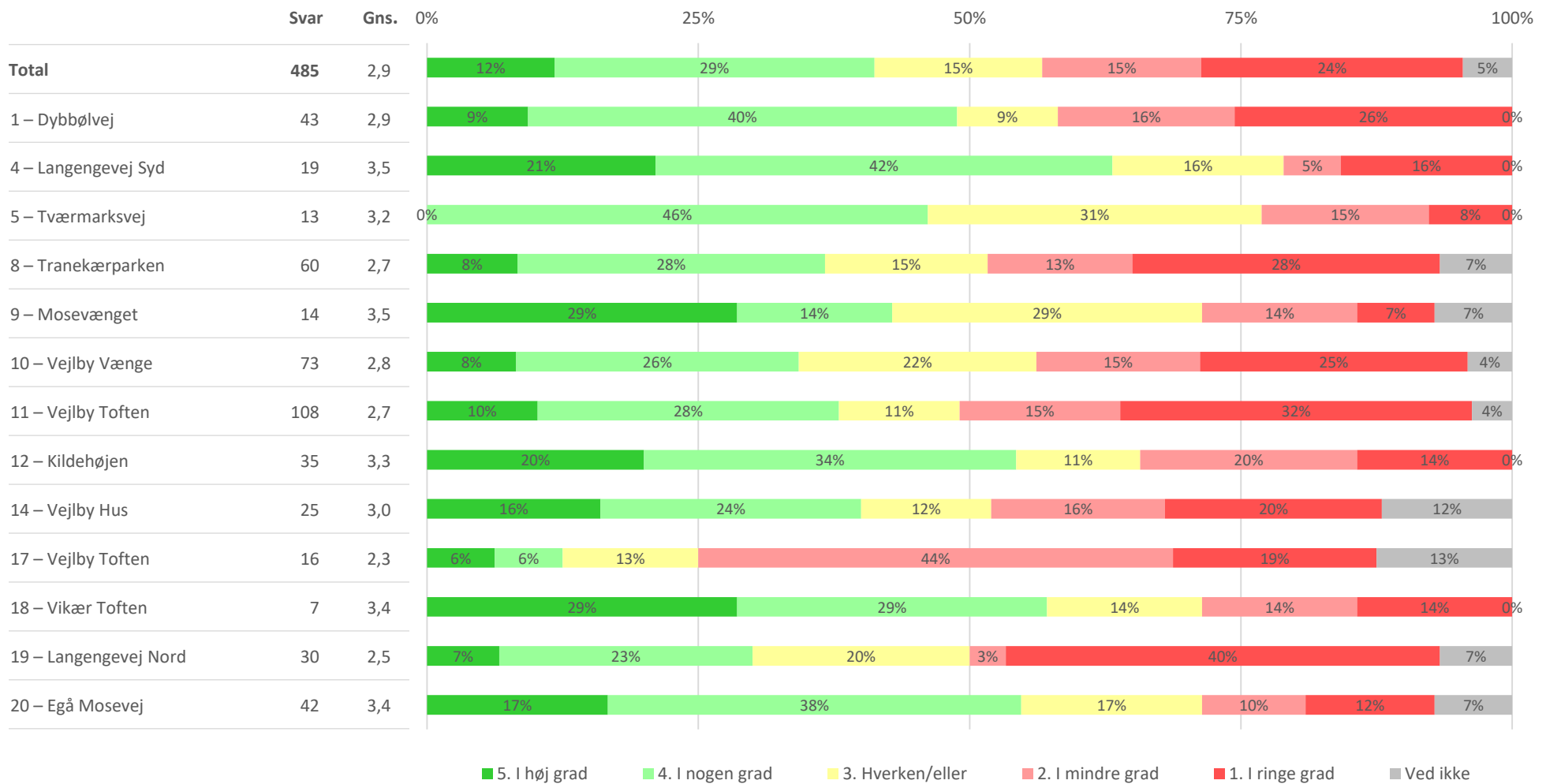
KENDSKAB TIL RÅDERETTEN



Spørgsmål 30: I hvilken grad kender du til råderetten (altså muligheden for at foretage individuelle tilpasninger af boligen) og dine muligheder her?

BEBOERDEMOKRATIET

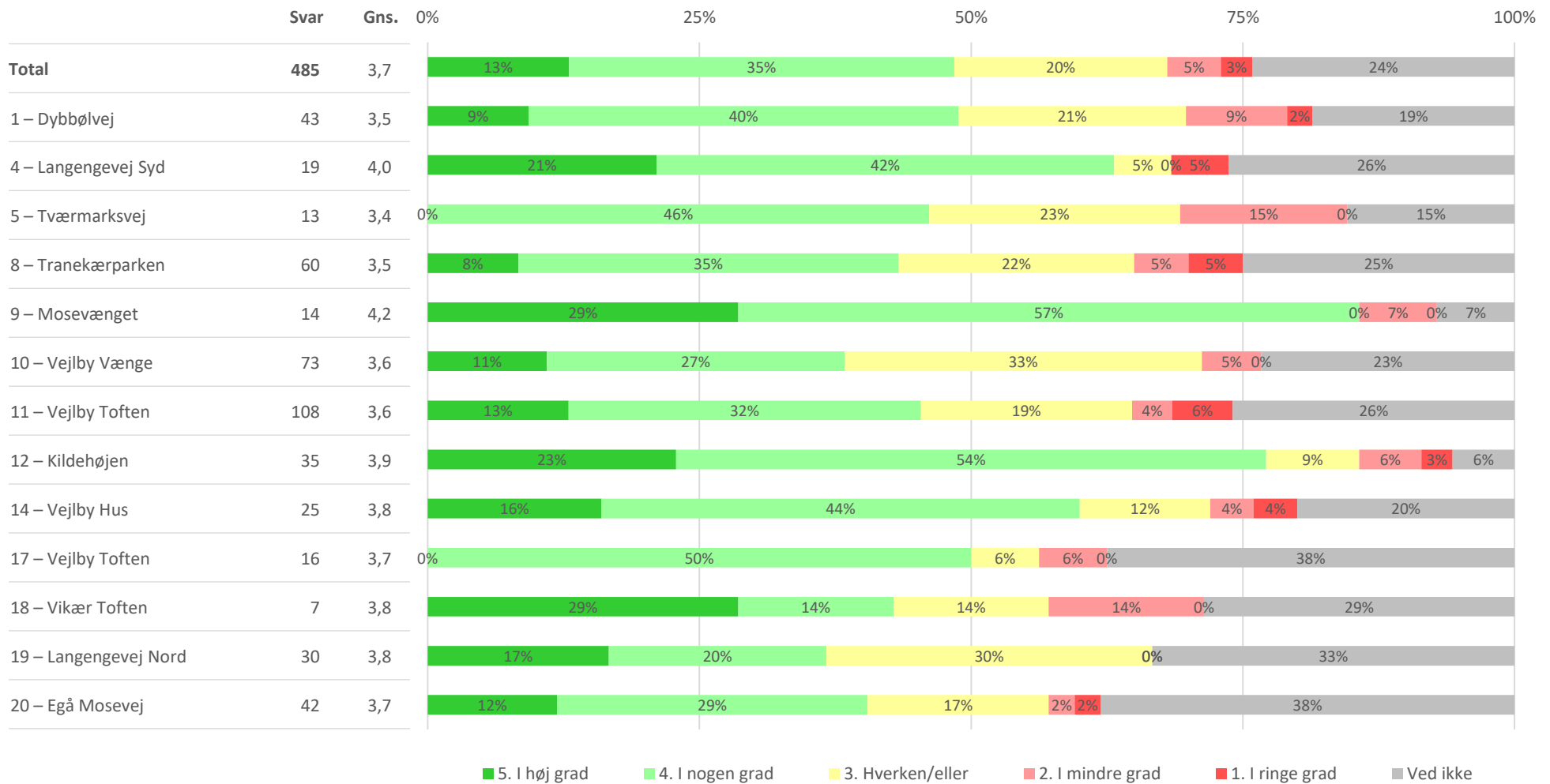
DELTAGELSE I BEBOERDEMOKRATIET



Spørgsmål 31: I hvilken grad vil du mene, at du deltager i beboerdemokratiet i boligforeningen?

BEBOERDEMOKRATIET

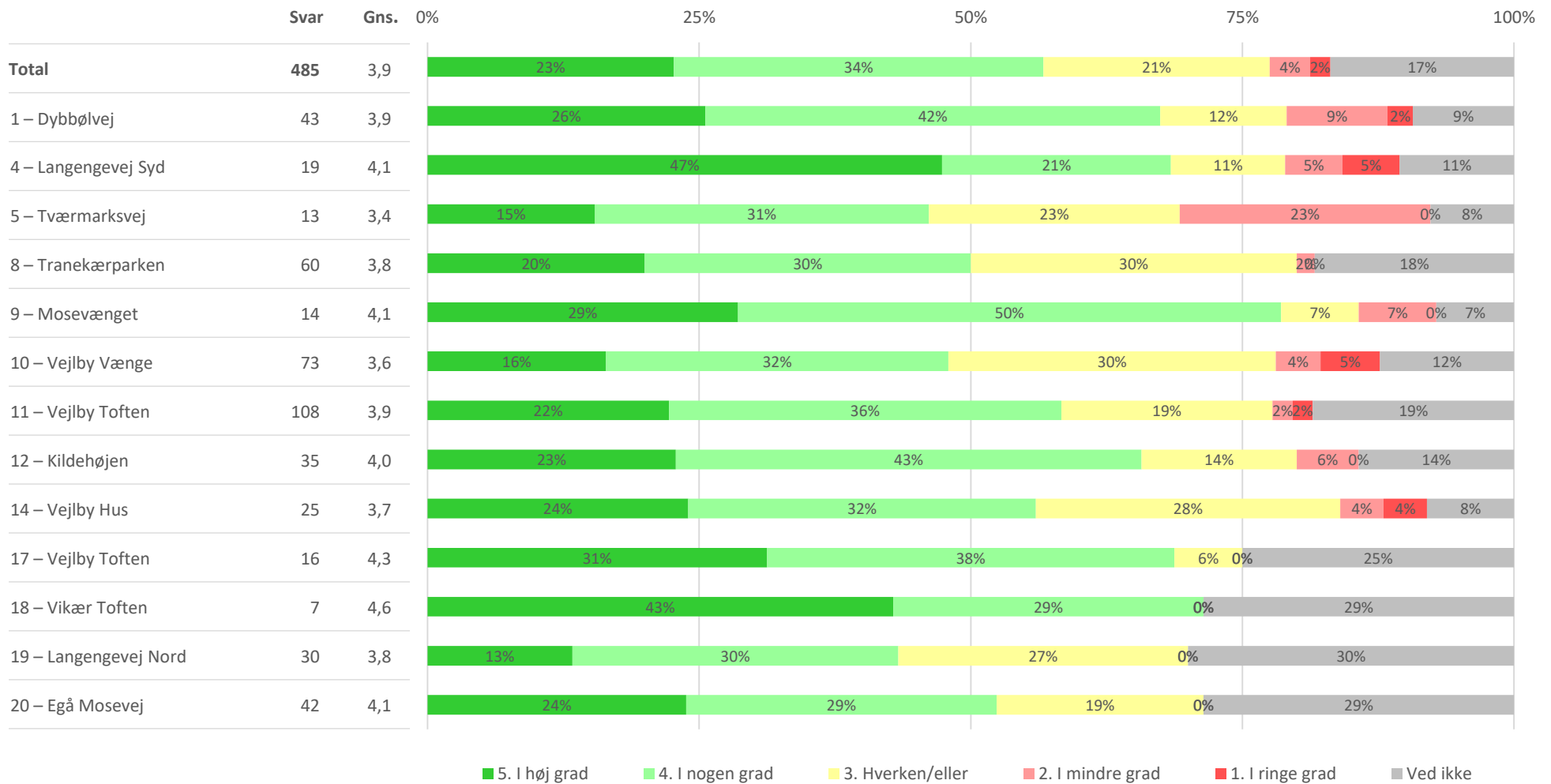
VELFUNDERENDE BEBOERDEMOKRATI



Spørgsmål 32: I hvilken grad føler du, at beboerdemokratiet i boligforeningen er velfungerende?

BEBOERDEMOKRATIET

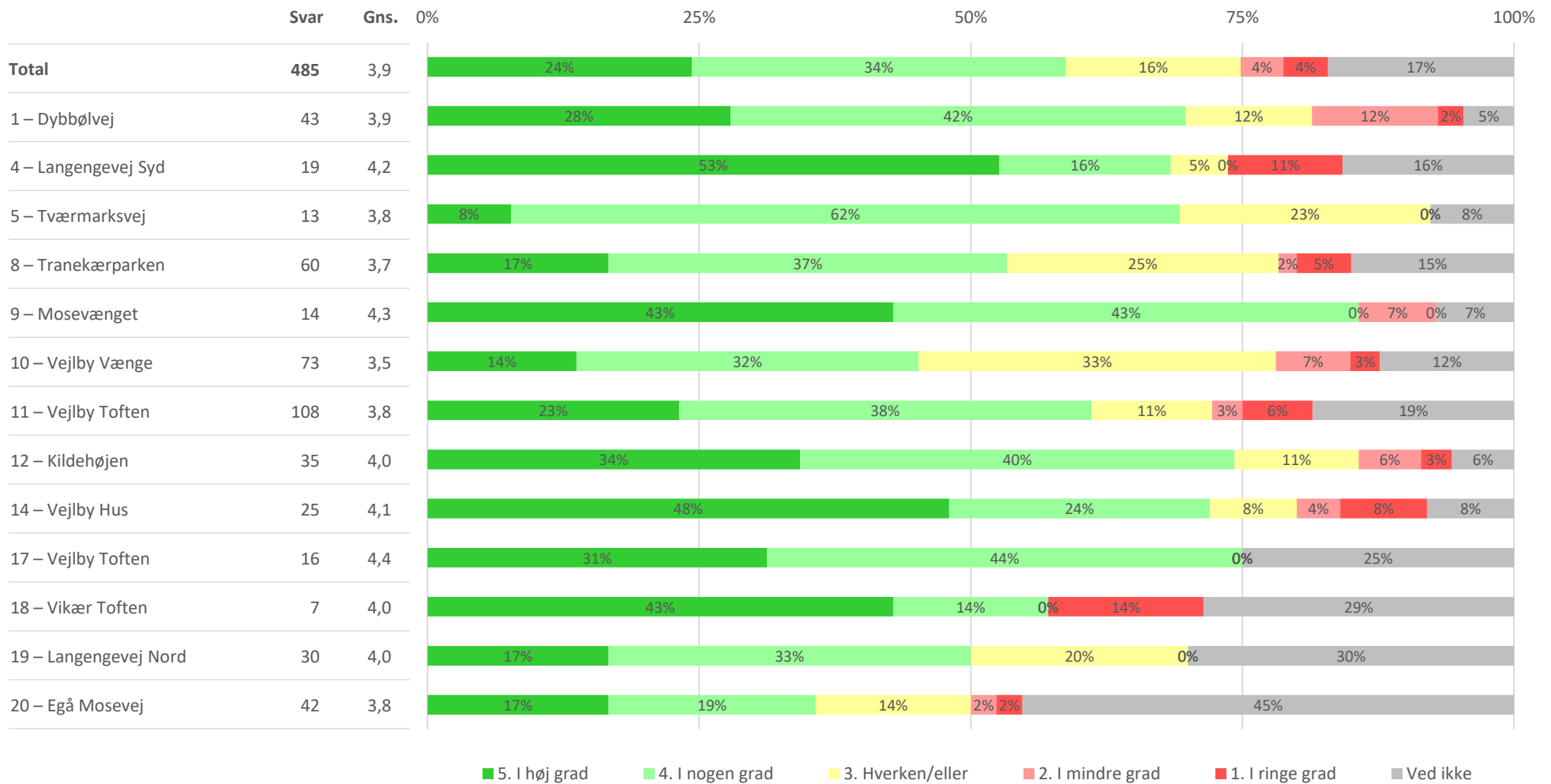
TILLID TIL HOVEDBESTYRELSEN



Spørgsmål 33: I hvilken grad har du tillid til hovedbestyrelsen og det arbejde, den udfører?

BEBOERDEMOKRATIET

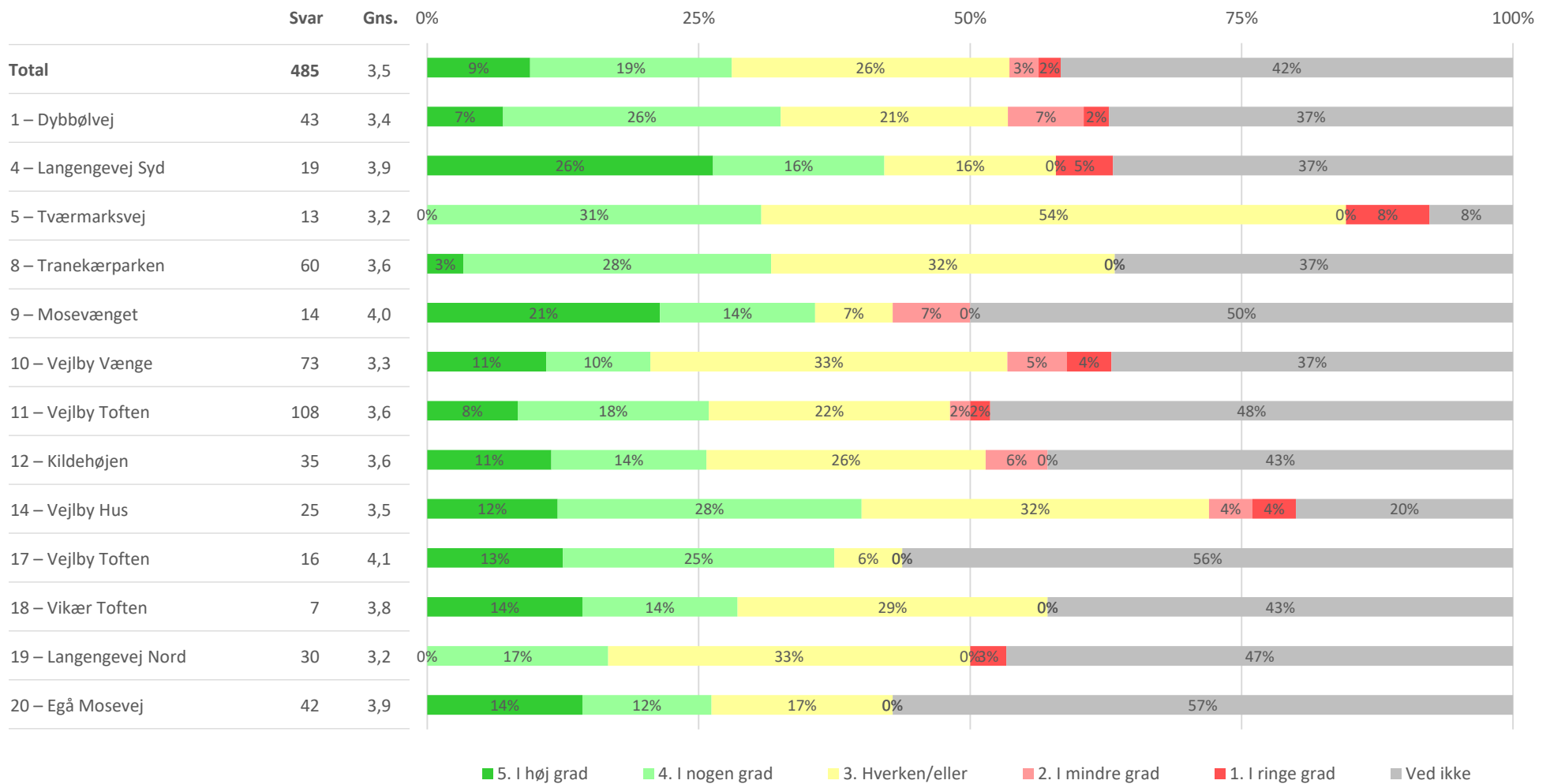
TILLID TIL AFDELINGSBESTYRELSEN



Spørgsmål 34: I hvilken grad har du tillid til din afdelingsbestyrelse og det arbejde, den udfører?

BEBOERDEMOKRATIET

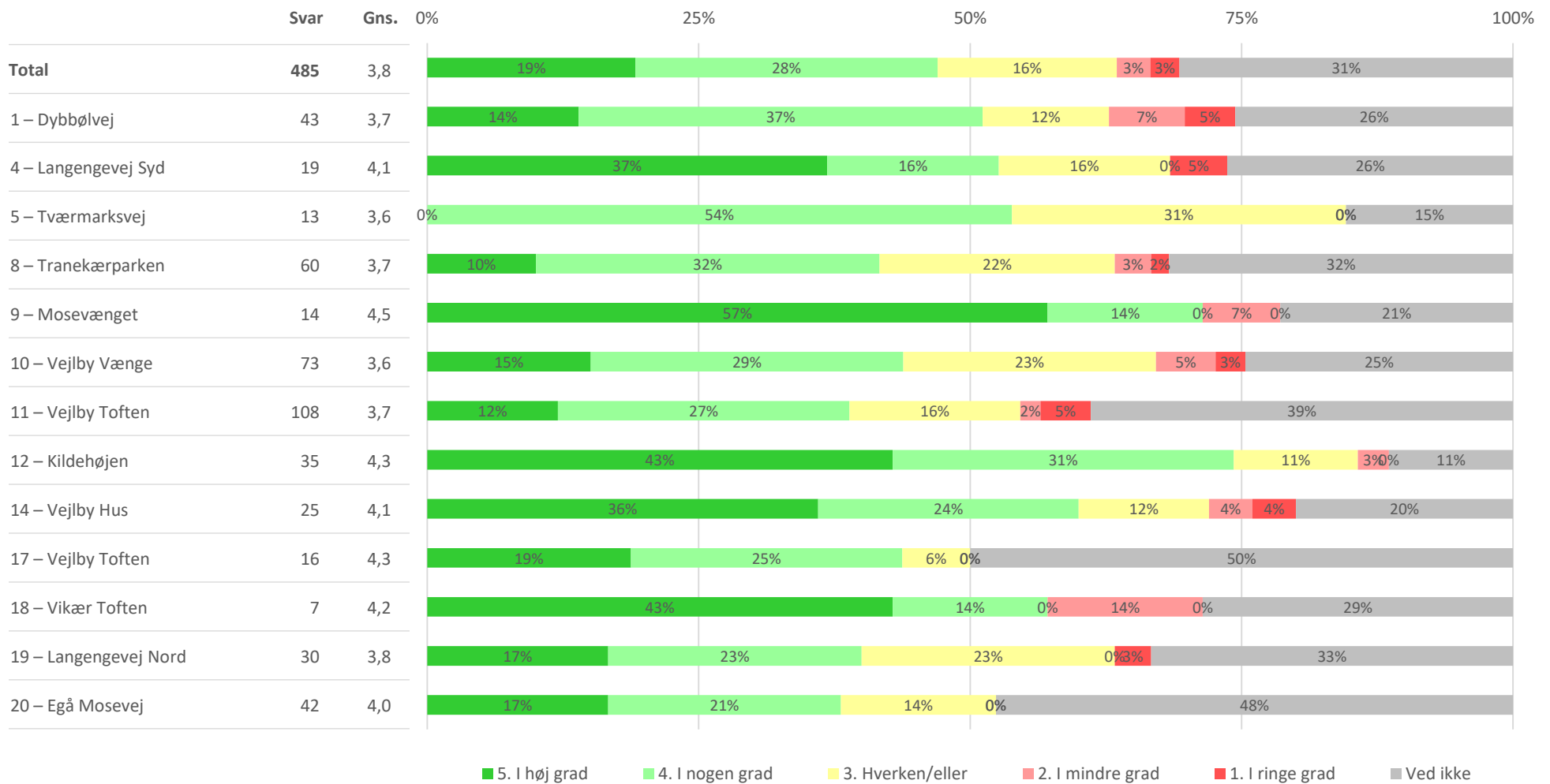
HOVEDBESTYRELSESMEDLEMMERS TILGÆNGELIGHED



Spørgsmål 35: I hvilken grad føler du, at medlemmer af hovedbestyrelsen er tilgængelige?

BEBOERDEMOKRATIET

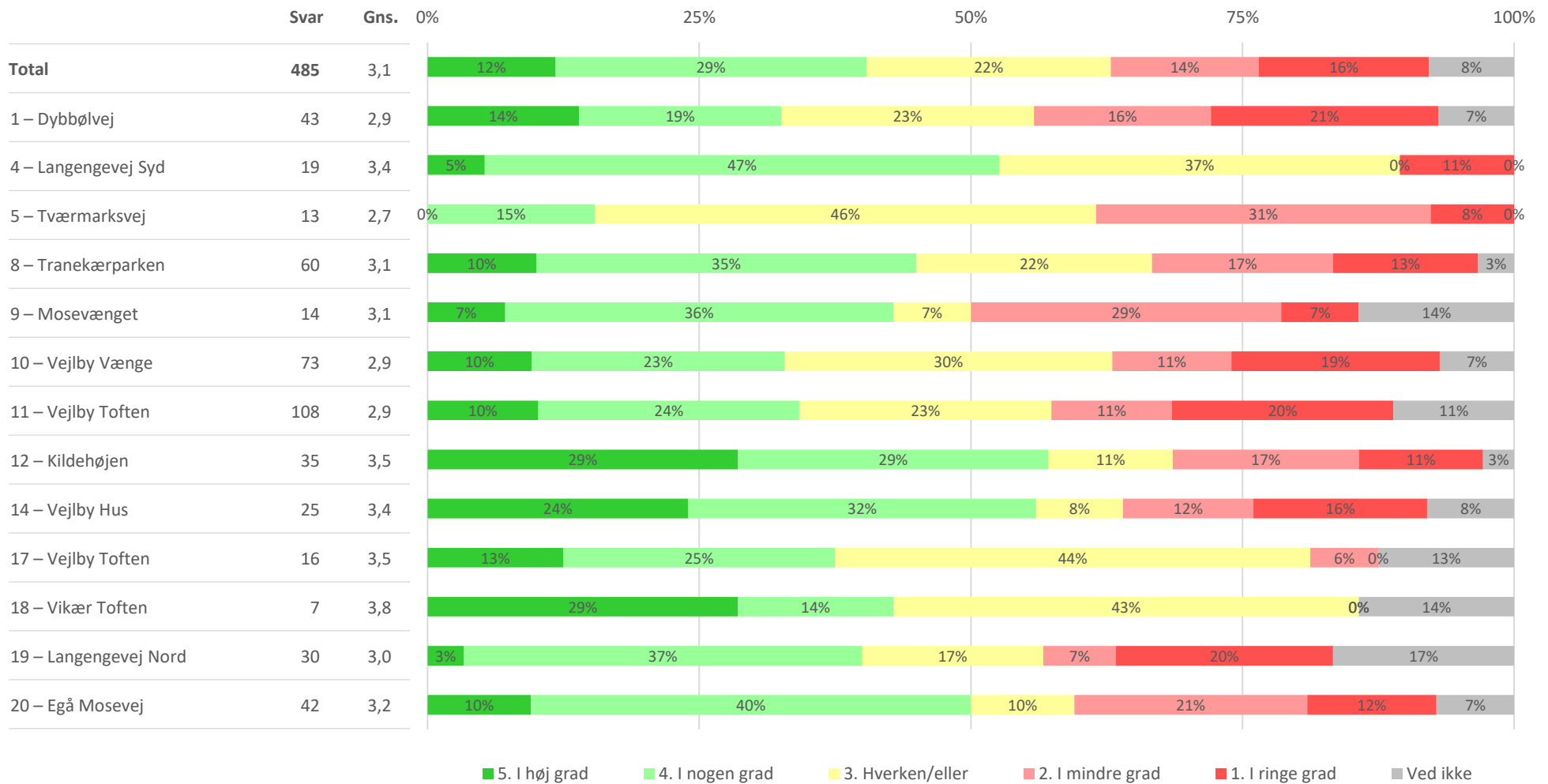
AFDELINGSBESTYRELSESMEDLEMMERS TILGÆNGELIGHED



Spørgsmål 36: I hvilken grad føler du, at medlemmer af din afdelingsbestyrelse er tilgængelige?

BEBOERDEMOKRATIET

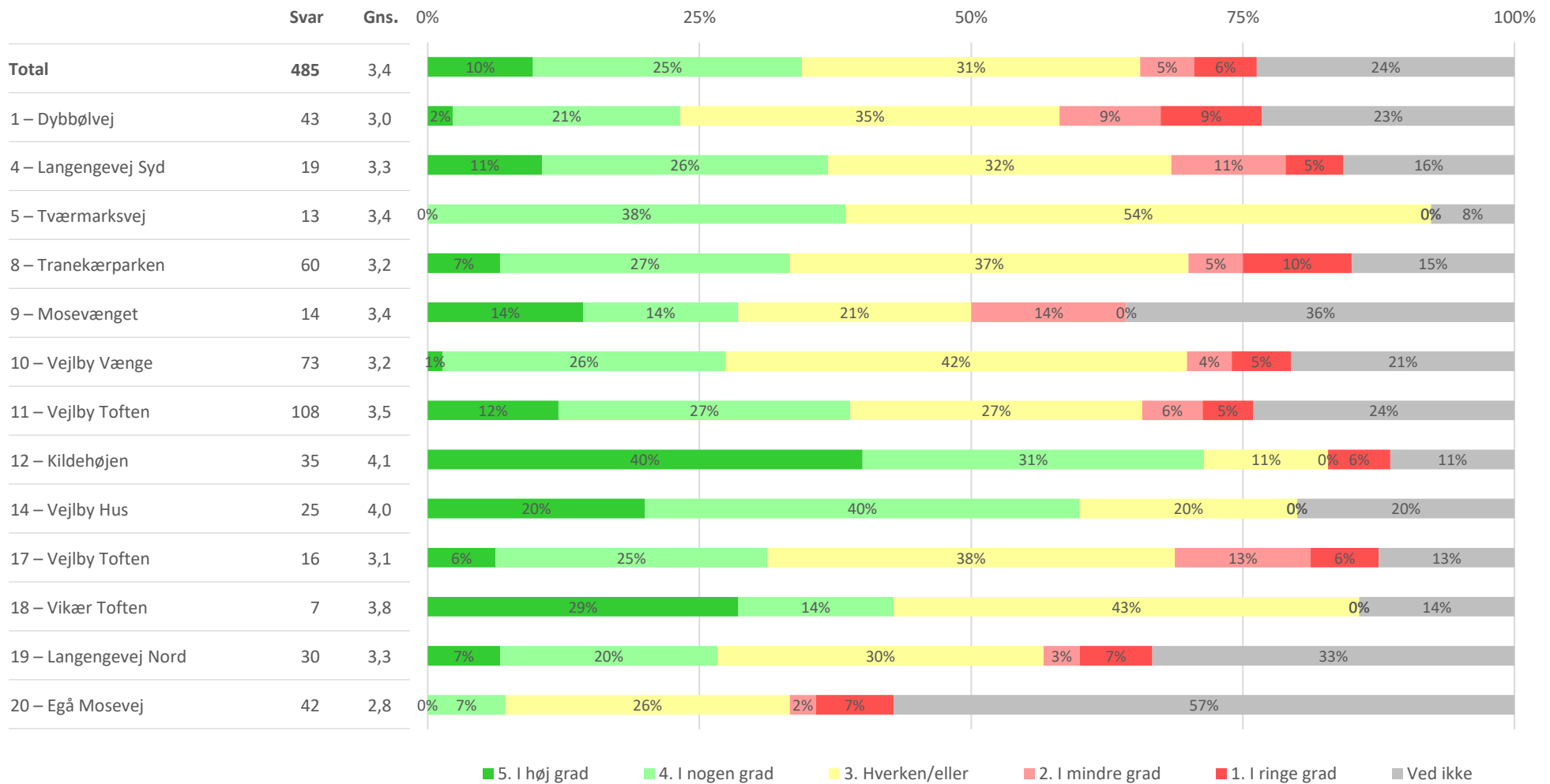
VIGTIGHED AF TILBUD OM FÆLLESAKTIVITETER



Spørgsmål 37: I hvilken grad er det vigtigt for dig, at der er tilbud om fællesaktiviteter i din afdeling?

BEBOERDEMOKRATIET

TILFREDSHED MED UDBUD AF FÆLLESAKTIVITETER



Spørgsmål 38: I hvilken grad er du tilfreds med udvalget af fællesaktiviteter, der tilbydes i din afdeling?

Emne

Indledning

Metode og repræsentativitet

Overordnet tilfredshed

Den daglige drift

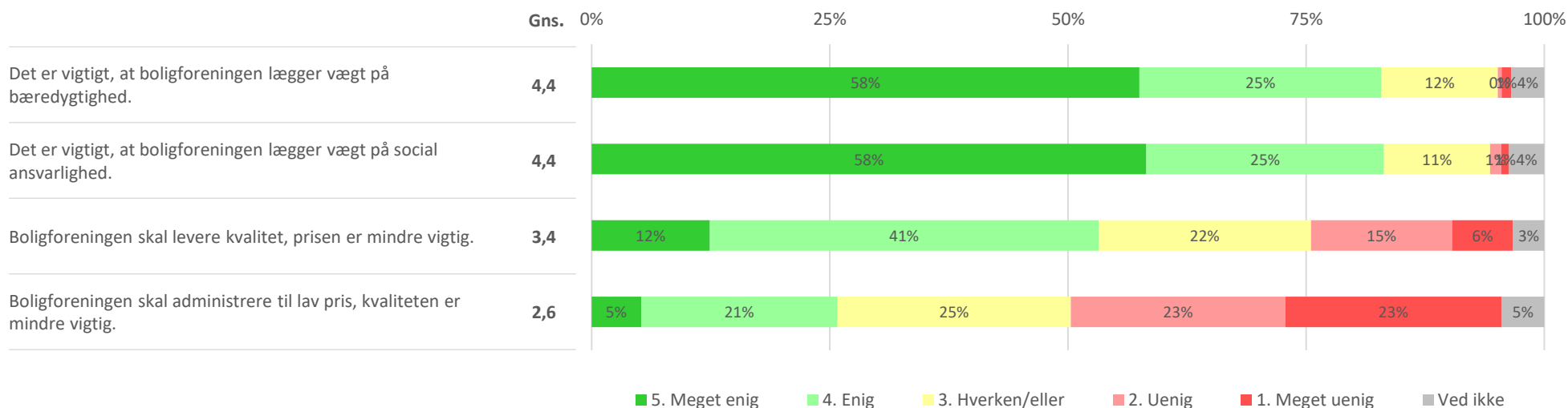
Administrationen

Beboerdemokratiet

Prioriteter

PRIORITETER

BÆREDYGTIGHED, SOCIAL ANSVARLIGHED, KVALITET OG PRIS

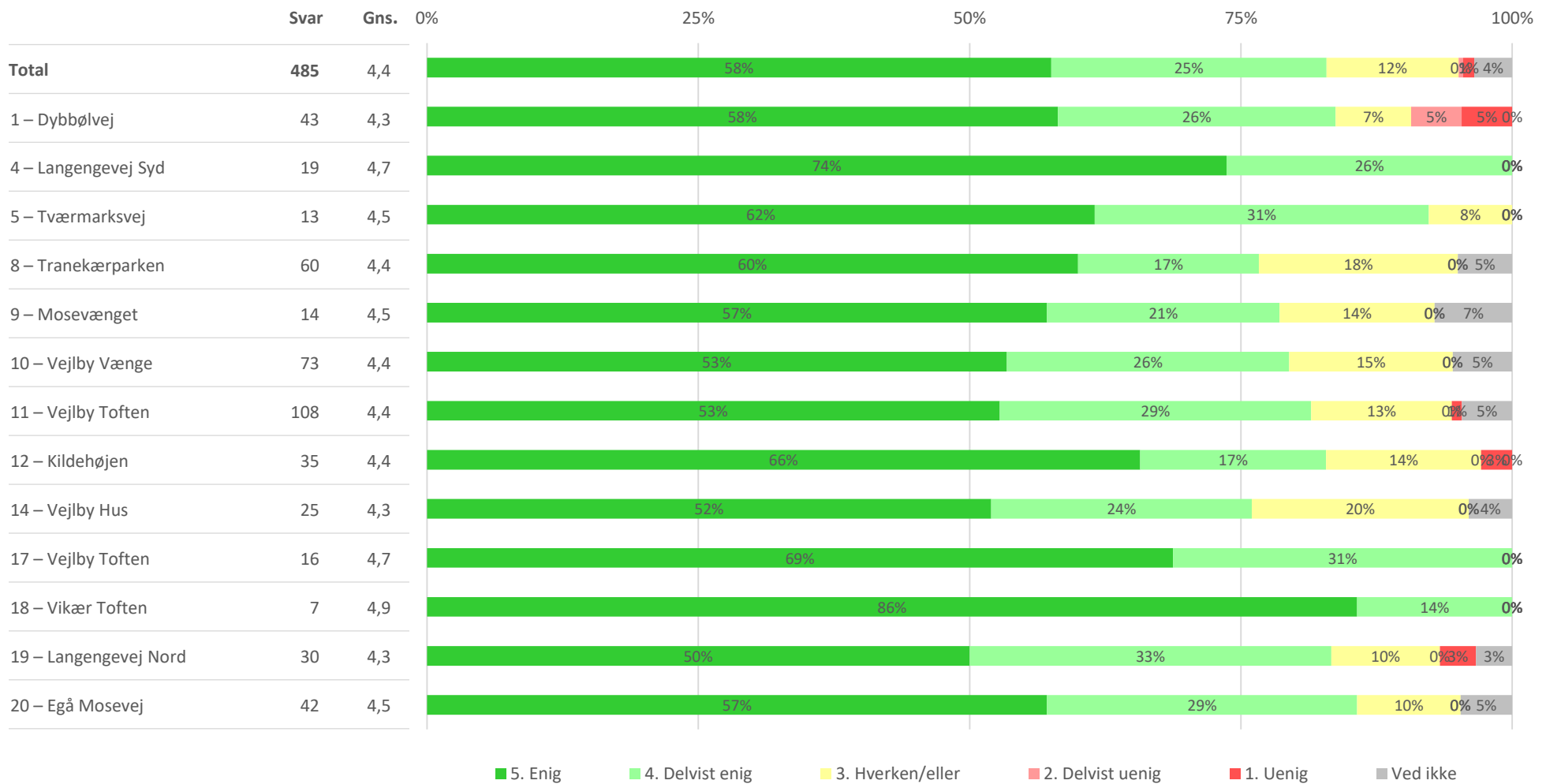


Kommentarer

- Beboerne finder det vigtigt, at boligforeningen lægger vægt på bæredygtighed og social ansvarlighed – hvor hele 58 pct. af beboerne angiver *meget enig* til begge spørgsmål
- Det fremgår derudover, at beboerne vægter kvalitet højere end pris (og dermed husleje), når de to områder sættes op over for hinanden. Boligforeningen skal helt naturligt arbejde for både høj kvalitet og lav husleje, men resultaterne viser, at kvaliteten ikke må tilsidesættes væsentligt i en jagt på besparelser

PRIORITETER

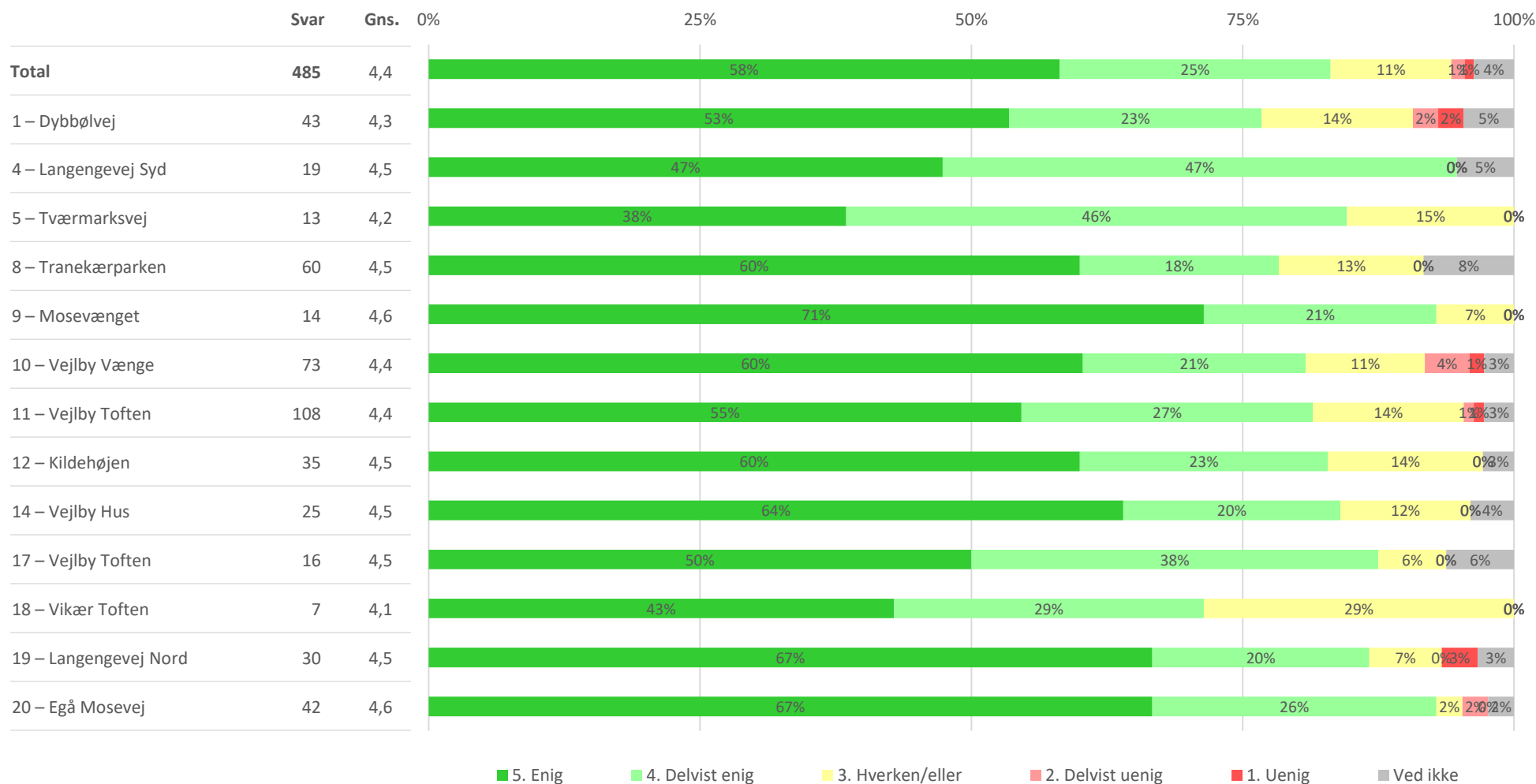
BÆREDYGTIGHED



Spørgsmål 41: Det er vigtigt, at boligforeningen lægger vægt på bæredygtighed.

PRIORITETER

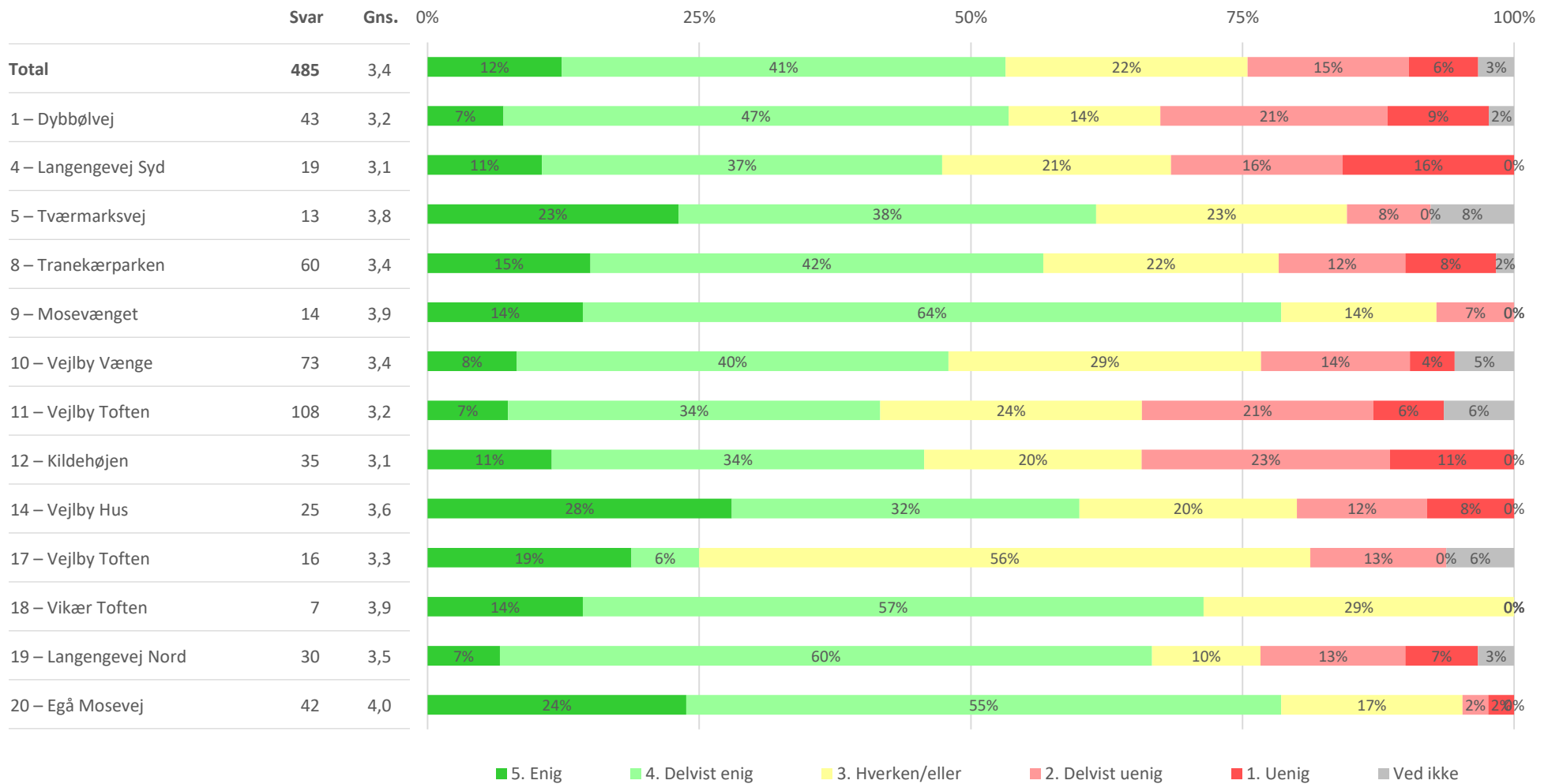
SOCIAL ANSVARLIGHED



Spørgsmål 42: Det er vigtigt, at boligforeningen lægger vægt på social ansvarlighed.

PRIORITETER

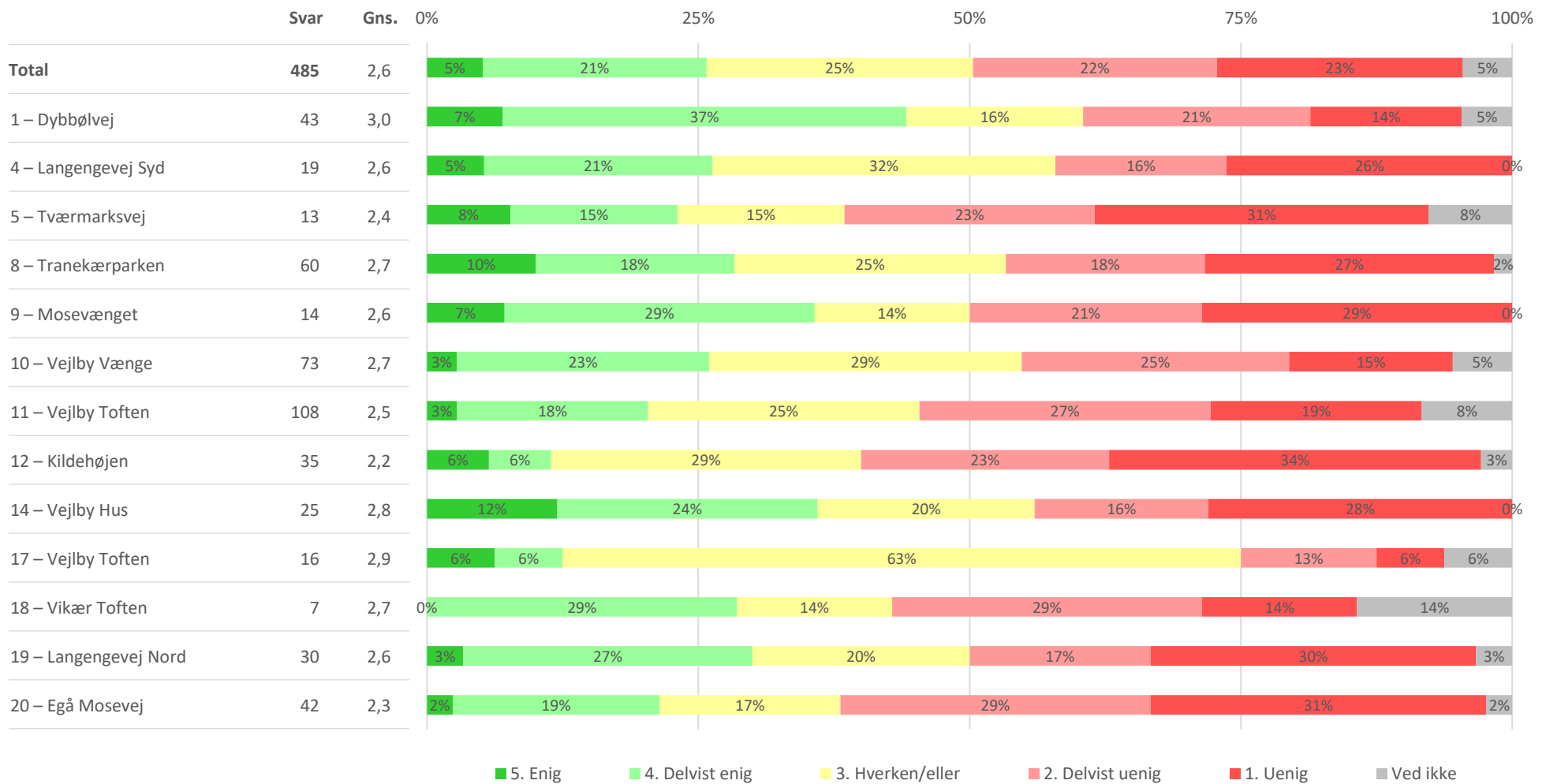
KVALITET FREM FOR PRIS



Spørgsmål 43: Boligforeningen skal levere kvalitet, prisen er mindre vigtig.

PRIORITETER

PRIS FREM FOR KVALITET



Spørgsmål 44: Boligforeningen skal administrere til lav pris, kvaliteten er mindre vigtig.