

---

# Lejertilfredshed

---

Lejertilfredshedsundersøgelse

November 2017

---



illuut a/s

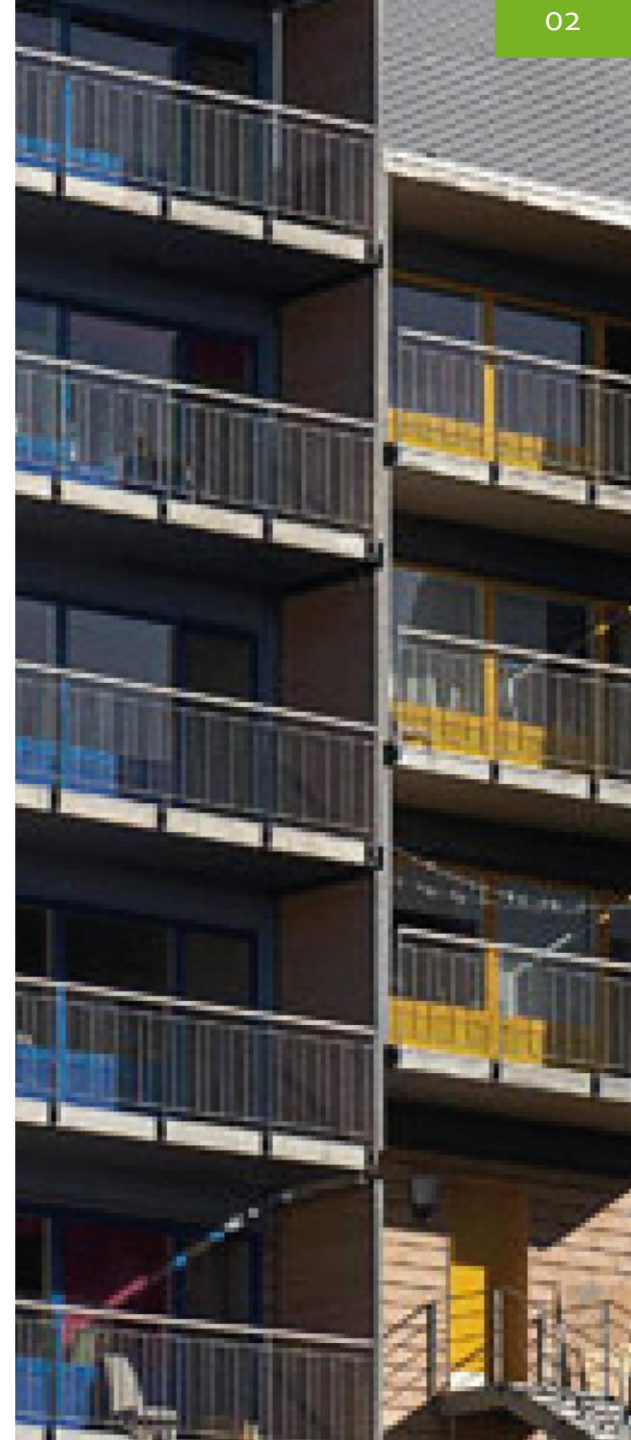
## Baggrund

Illuut A/S ønsker at levere en god service til lejerne af de boliger.

Illuut er afhængige af gode relationer til deres samarbejdspartnere for, at kunne levere en god service.

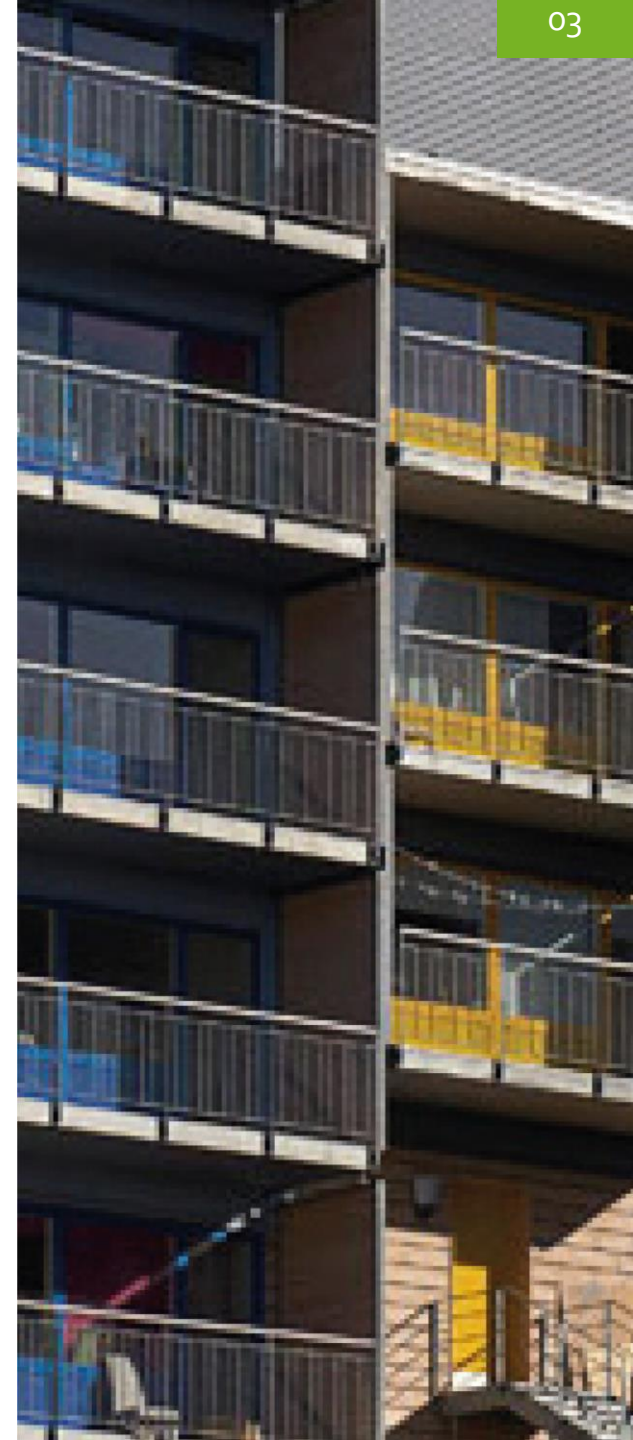
Der er med udgangspunkt heri foretaget en lejertilfredsundersøgelse i november 2017, hvor knap 30 % af Illuuts lejere har deltaget.

Nærværende præsentation opsummerer og analyserer resultatet af undersøgelsen.



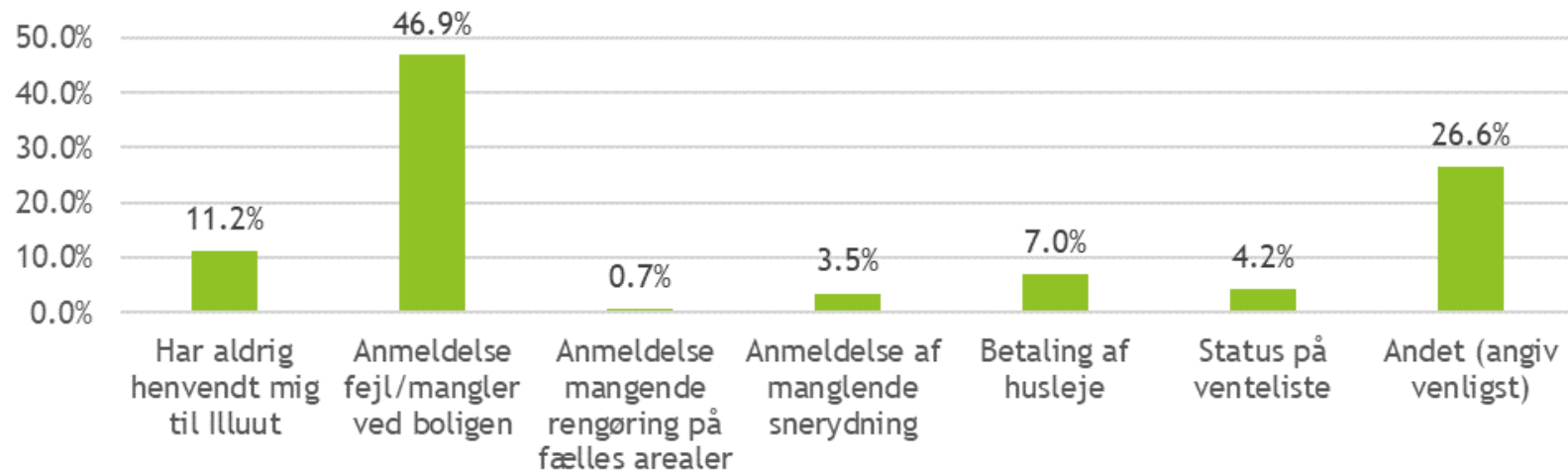
# Lejertilfredshedsundersøgelse

- >> Illuut A/S har i november 2017 gennemført en lejertilfredshedundersøgelse
- >> Lejertilfredshedsundersøgelsen er gennemført via et personligt online link sendt med e-mail til lejere med en e-mail adresse.
- >> **181 lejere** har deltaget i lejertilfredsundersøgelsen
- >> Responsrate på **29,4 %**
- >> Jævn fordeling blandt respondenterne på boligområde, længde på lejemål og størrelse af bolig i forhold til den faktiske fordeling af lejerne



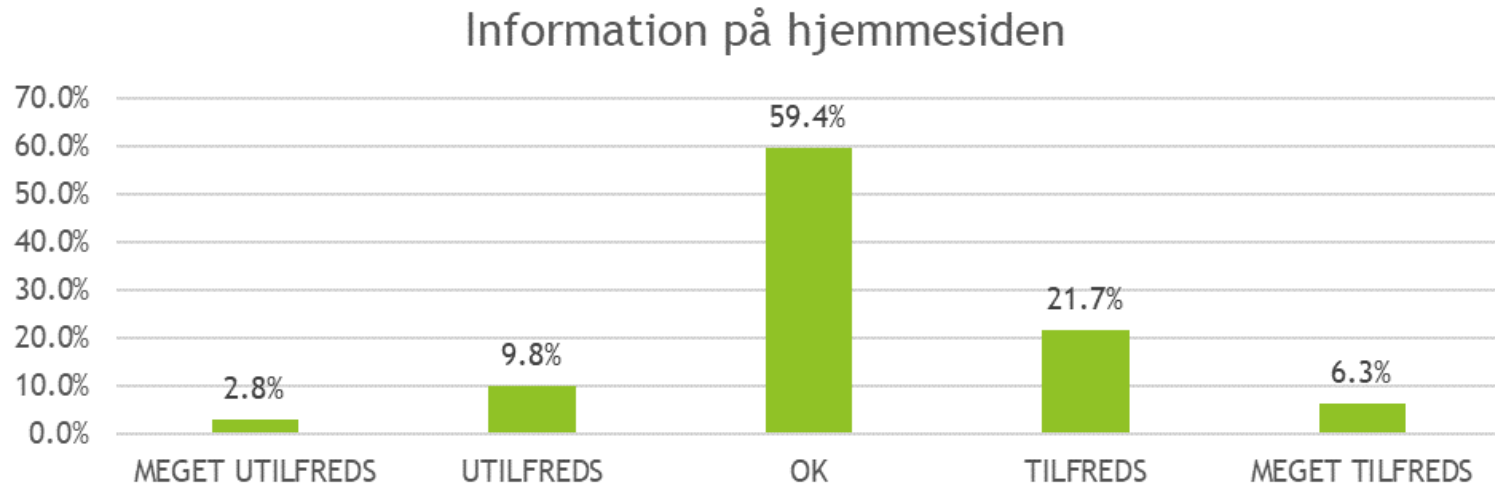
# Kontakt med Illuut - Hvad handler kontakten om

Lejerne er spurgt ind til, hvad deres seneste kontakt med Illuut eller én af Illuuts partnere har handlet om:



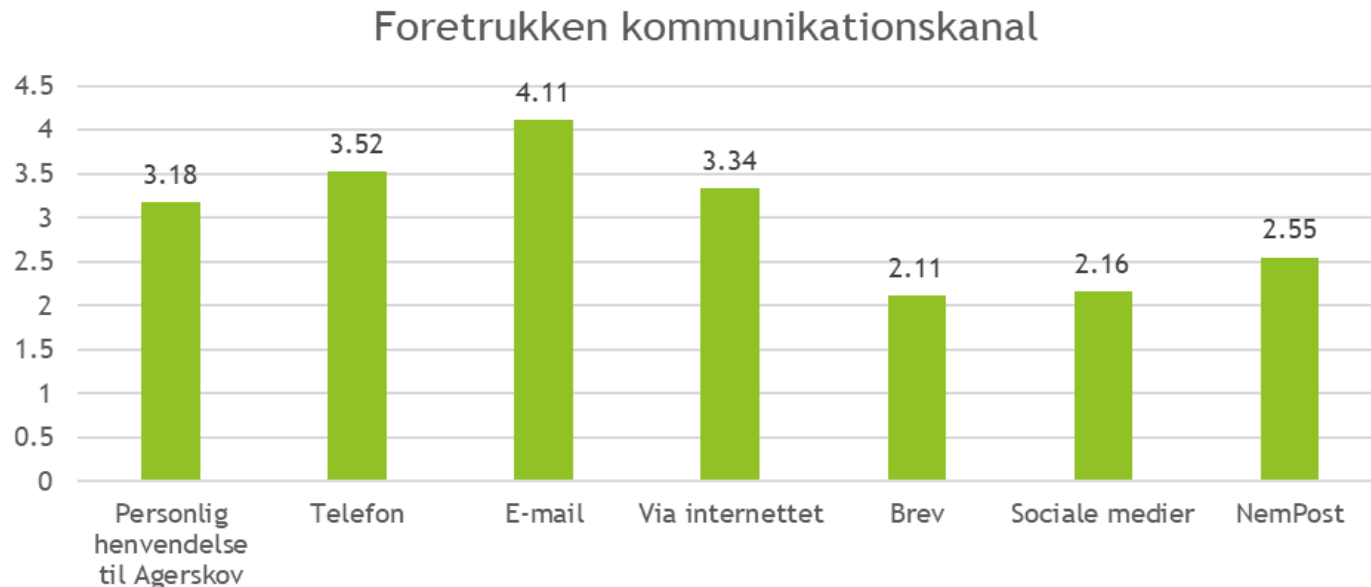
# Kontakt med Illuut - Information på hjemmesiden

Lejerne søger informationer på de tilgængelige hjemmesider. Der er derfor spurgt ind til tilfredsheden med den tilgængelige information på hjemmesiden:



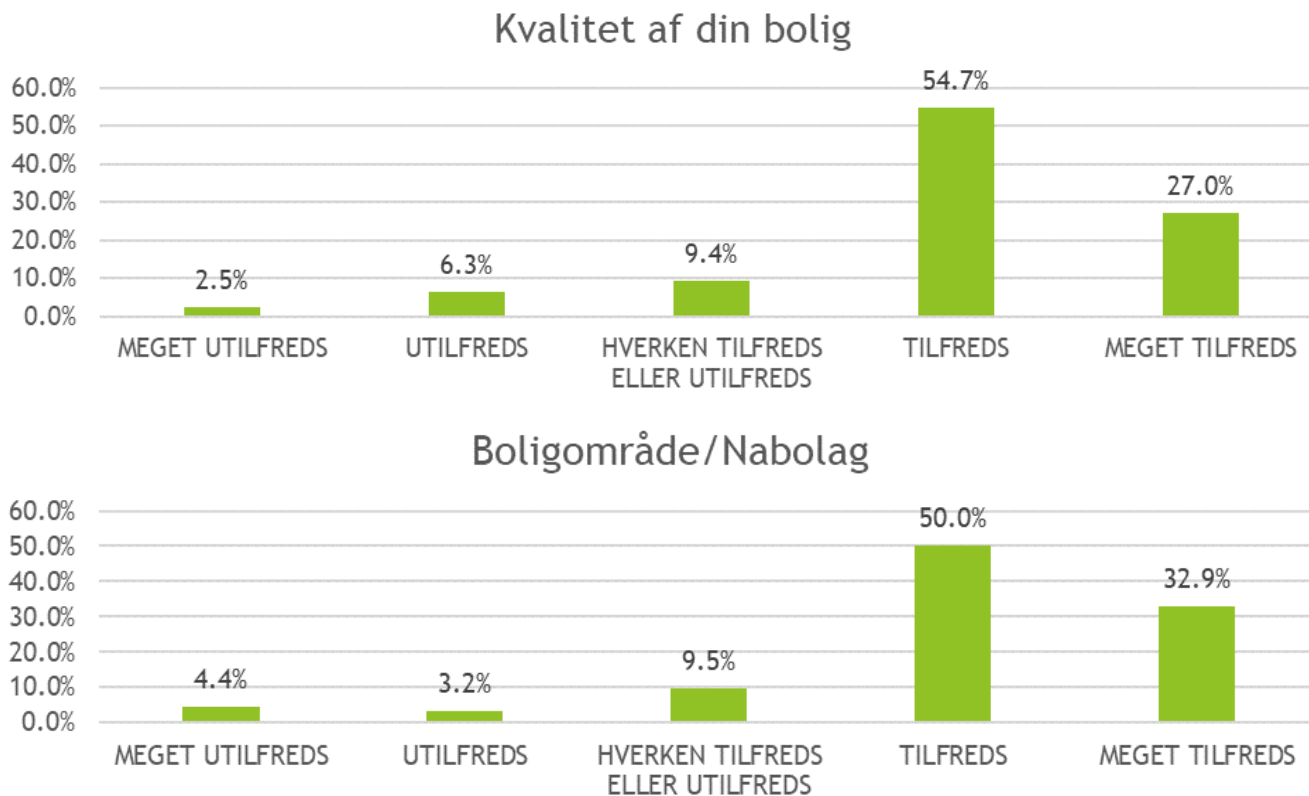
# Kontakt med Illuut - Foretrukken kommunikation

Lejerne kan være i kontakt med boligadministrationen på forskellig vis og det er undersøgt, hvilken kommunikationskanal, der er den foretrukne:



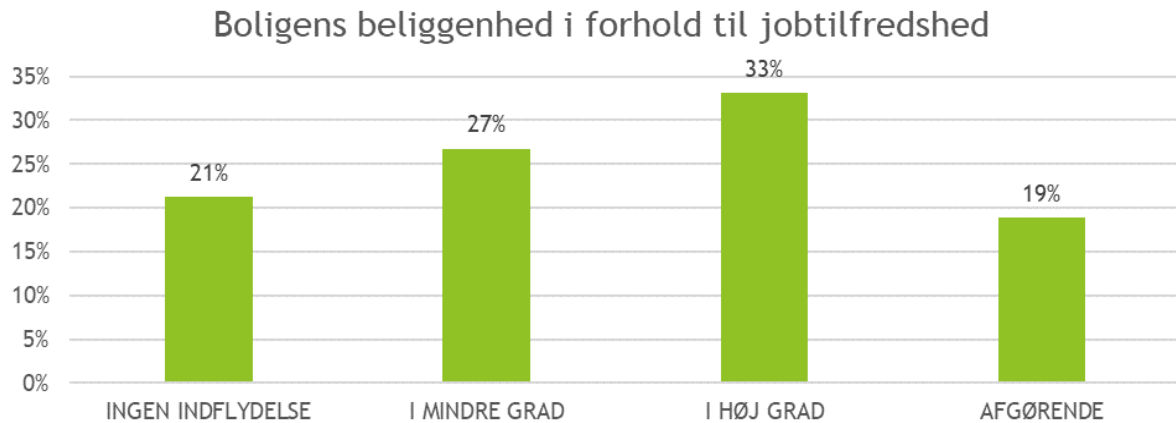
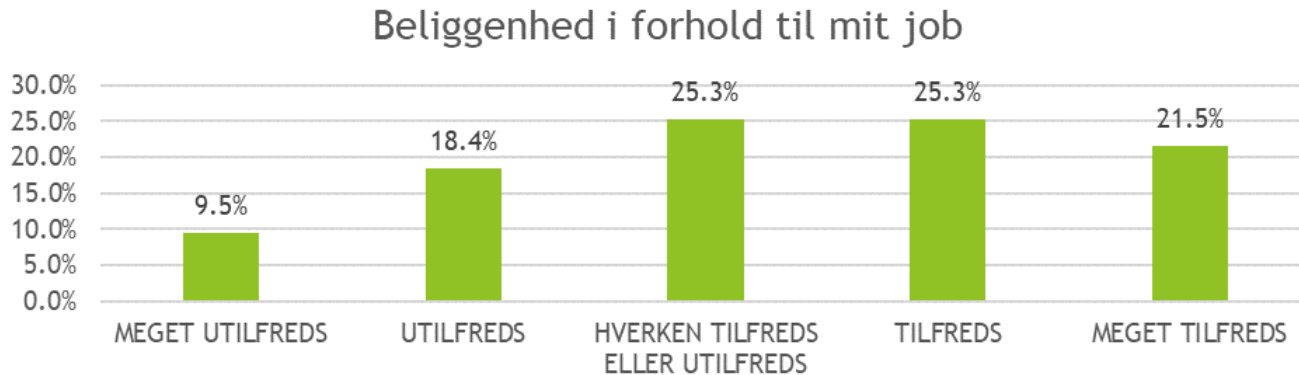
# Tilfredshed med boligen - Kvalitet og nabolag

Tilfredshed med boligen er afhængig af bl.a. kvaliteten af boligen, boligområdet, beliggenhed af boligen i forhold til job og størrelsen af huslejen.



# Tilfredshed med boligen – Beliggenhed & job

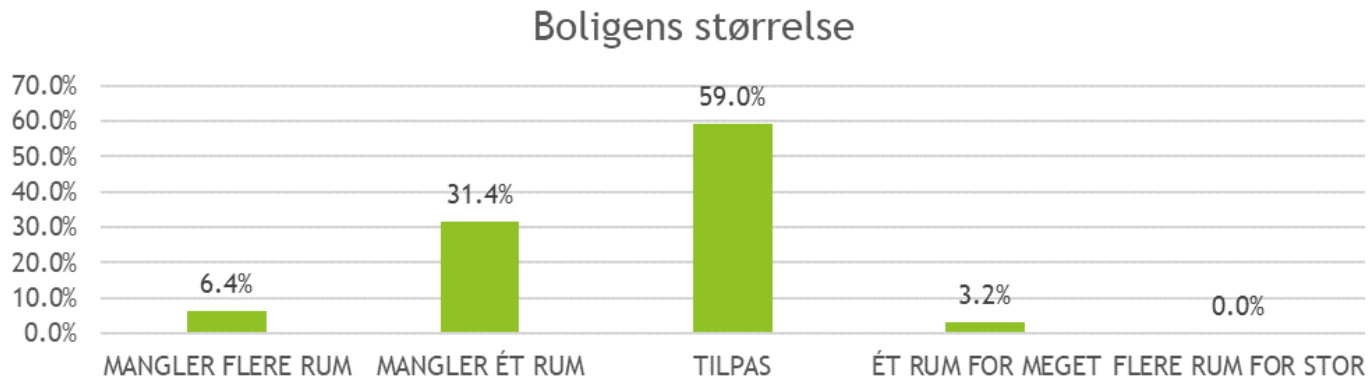
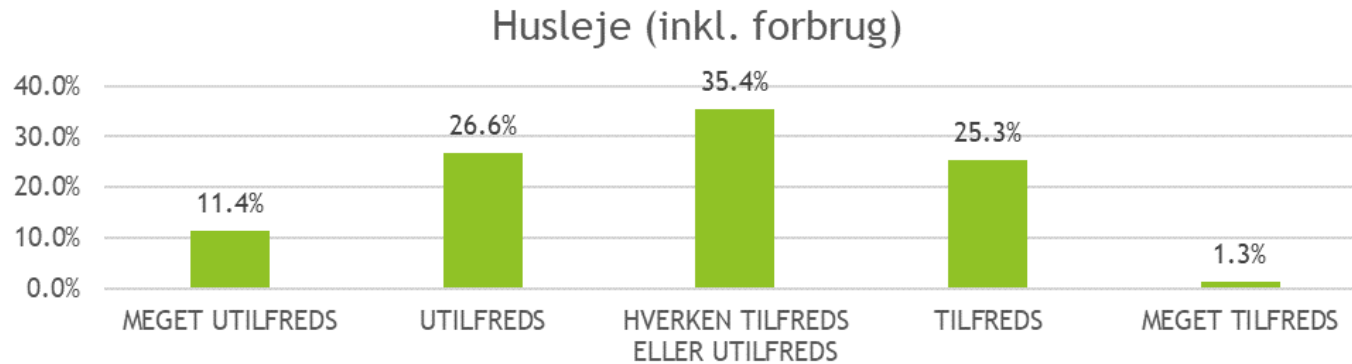
Tilfredshed med boligen er afhængig af bl.a. kvaliteten af boligen, boligområdet, beliggenhed af boligen i forhold til job og størrelsen af huslejen.





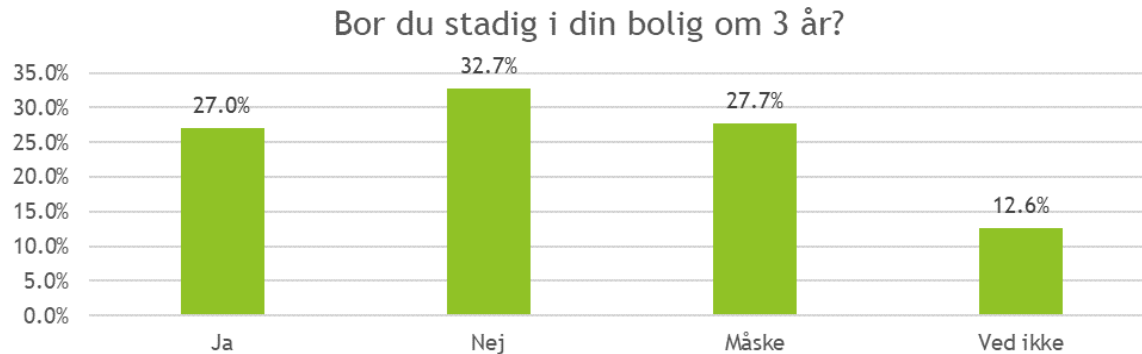
# Tilfredshed med boligen - Husleje og størrelse

Tilfredshed med boligen er afhængig af bl.a. kvaliteten af boligen, boligområdet, beliggenhed af boligen i forhold til job og størrelsen af huslejen.



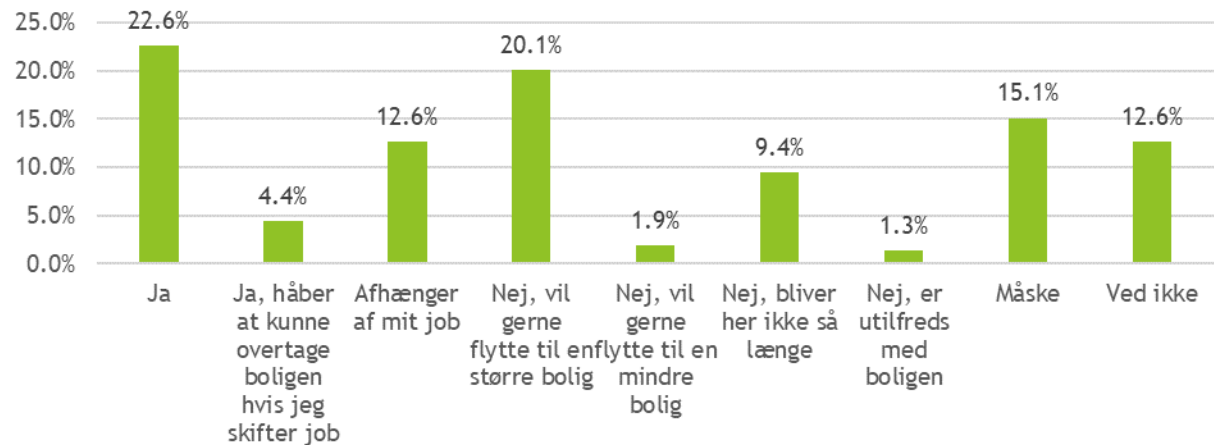
# Tilfredshed med boligen

Tilfredshed med boligen er afhængig af bl.a. kvaliteten af boligen, boligområdet, beliggenhed af boligen i forhold til job og størrelsen af huslejen.



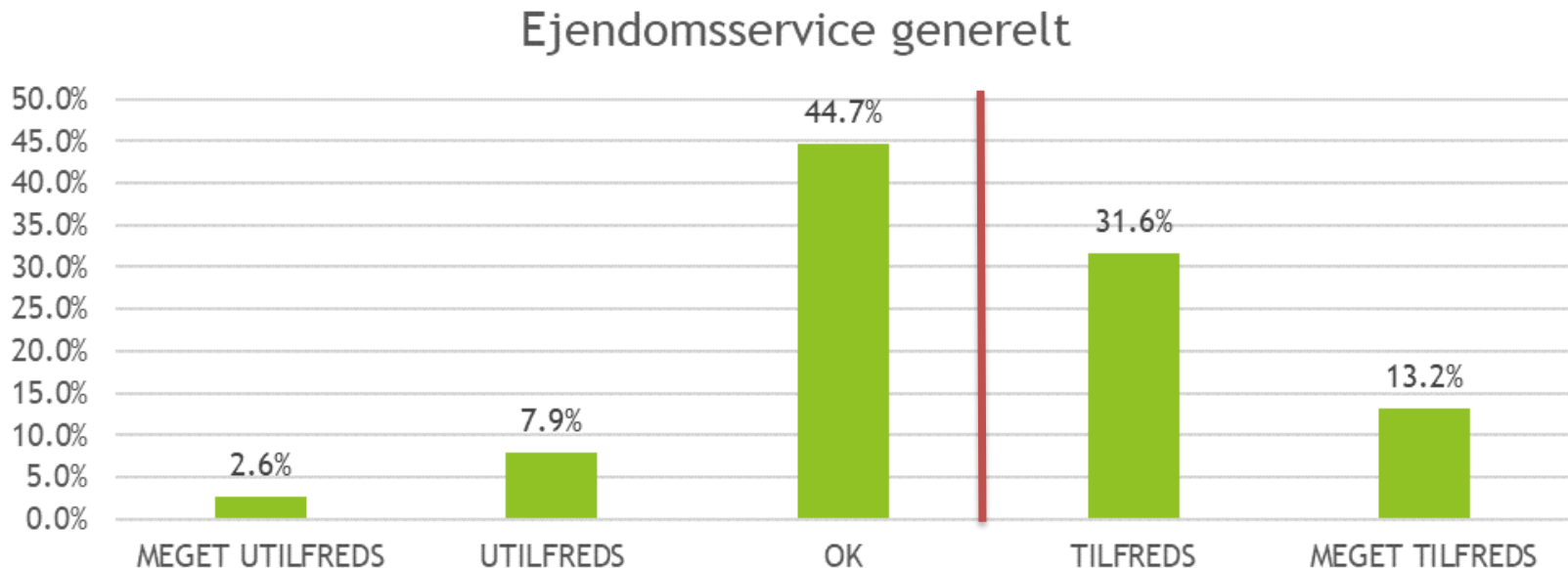
Årsagen til fraflytning indenfor 3 år er i udgangspunktet knyttet til:

- Jobsituation
- Ønske om større bolig



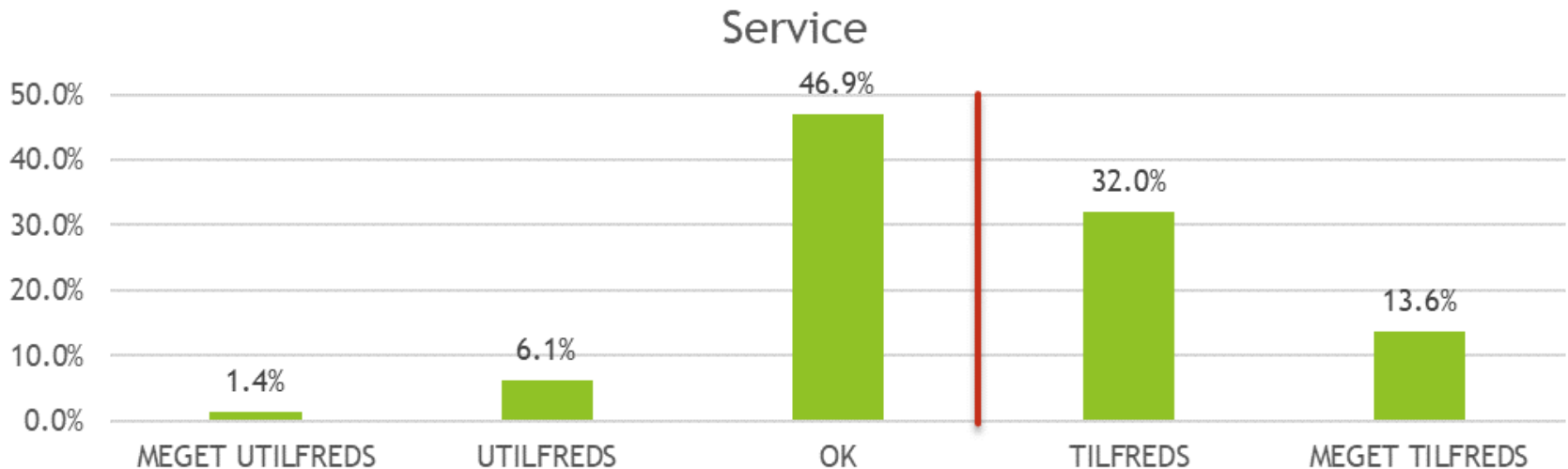
# Ejendomsservice - Generelt

Ejendomsservice udføres på vegne af Illuut af forskellige samarbejdspartnere og inkluderer snerydning, vedligehold af fællesarealer, affaldshåndtering og rengøring af fællesarealer.

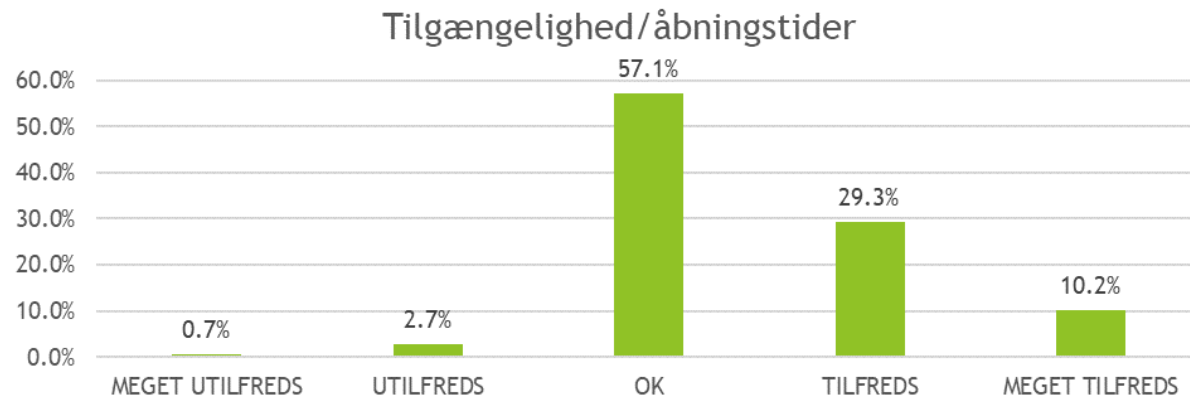
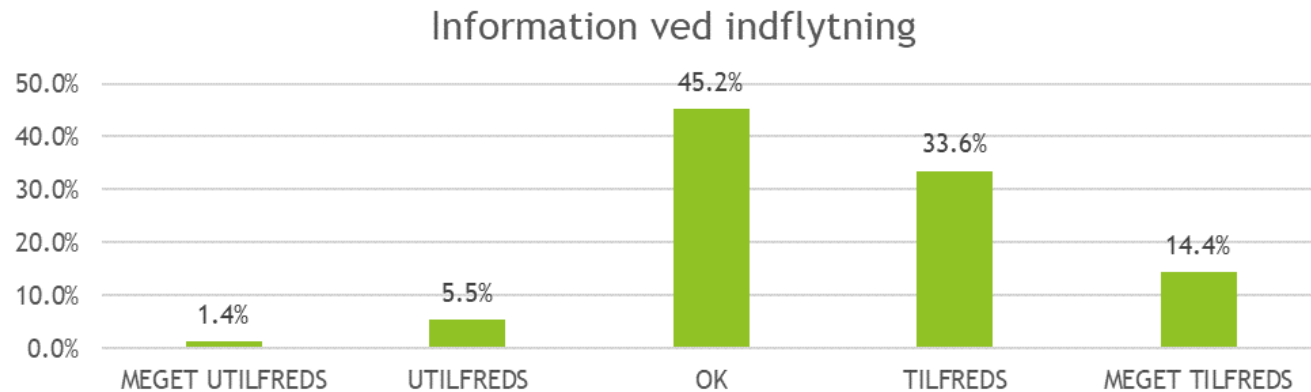


# Boligadministration - Generelt

Boligadministration består af flere opgaver, og tilfredsheden er målt på flere parameter – den generelle score ligger flot over middel og er gengivet i grafen nedenfor:



# Boligadministration – information og tilgængelighed



## Konklusion & anbefalinger

- >> Resultatet er meget tilfredsstillende når det gælder:
  - Boligernes **kvalitet**
  - Tilfredsheden med **ejendomsservice**
  - Tilfredshed med **boligadministrationen**
- >> Tilgængeligheden opleves tilfredsstillende og lejerne vil primært holde kontakt via e-mail og sekundært telefon.

### ANBEFALINGER

- >> Opdatering af e-mail kontaktinformationer
- >> Fortsat fokus på driftsoptimeringer af hensyn til huslejeniveauet
- >> Løbende vedligehold er vigtigt
- >> Snerydning opleves nogle steder mangelfuld
- >> Adgang til storskrald
- >> Løbende tilpasning af hjemmesiden og vurdering af fremtidige selvbetjeningsløsninger