
Lejertilfredshed

Lejertilfredshedsundersøgelse 2

November 2019



illuut a/s

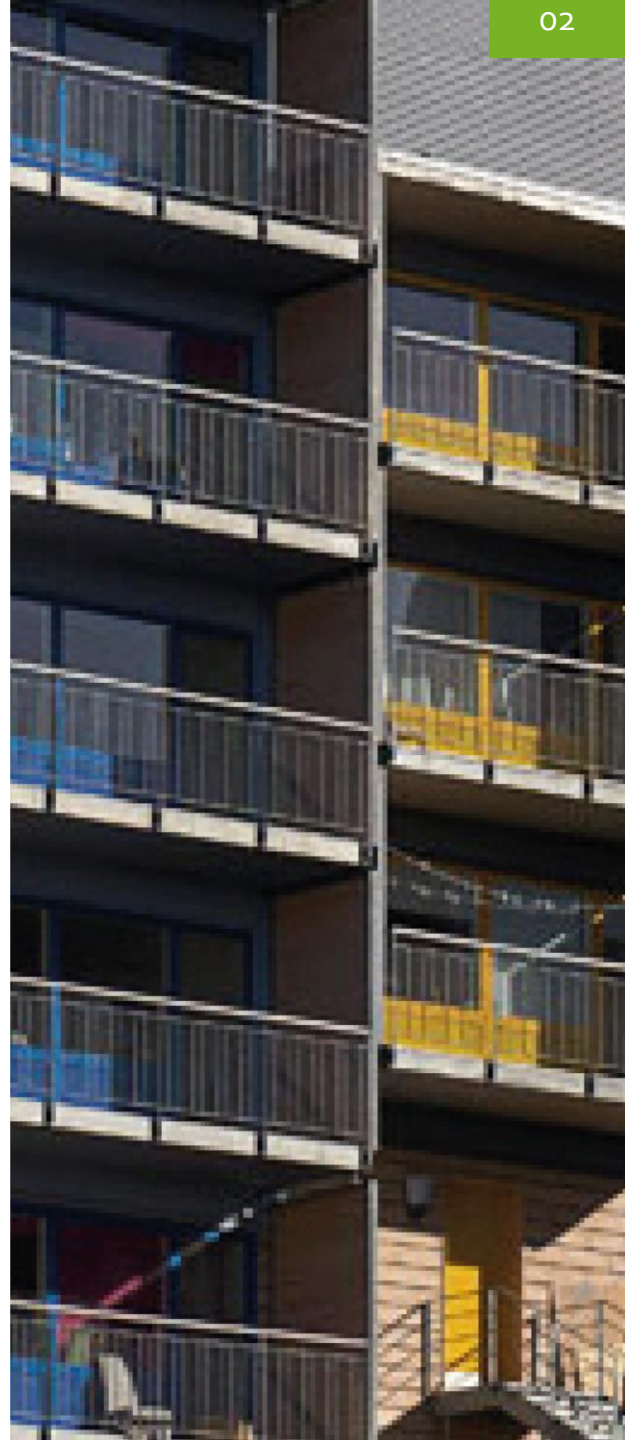
Baggrund

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

Illuut har en lille organisation, og er afhængige af gode relationer til deres samarbejdspartnere/underleverandører for, at kunne levere en god service.

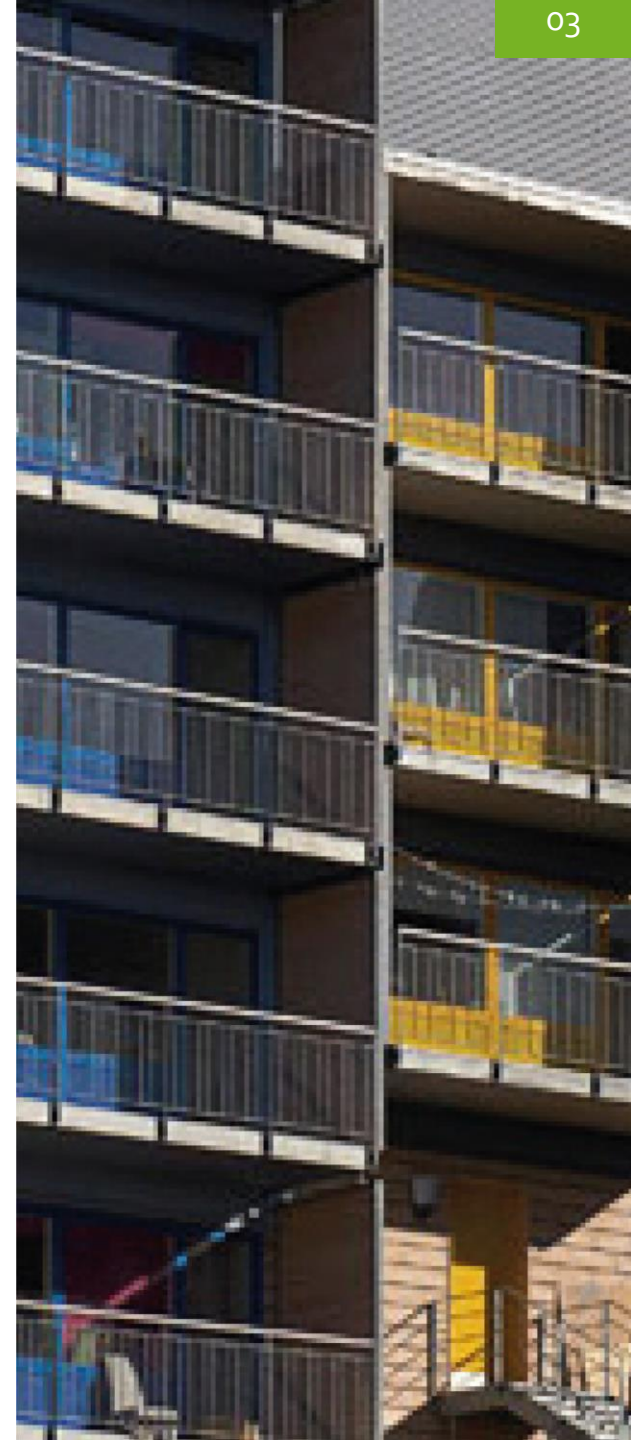
Illuut måler med mellemrum lejernes tilfredshed. Første gang i november 2017, hvor ca. 30 % af Illuuts lejere deltog, og igen i oktober 2019, hvor ca. 40 % af lejerne har deltaget.

Nærværende præsentation opsummerer og analyserer resultatet af 2019-undersøgelsen og viser udviklingen siden 2017.



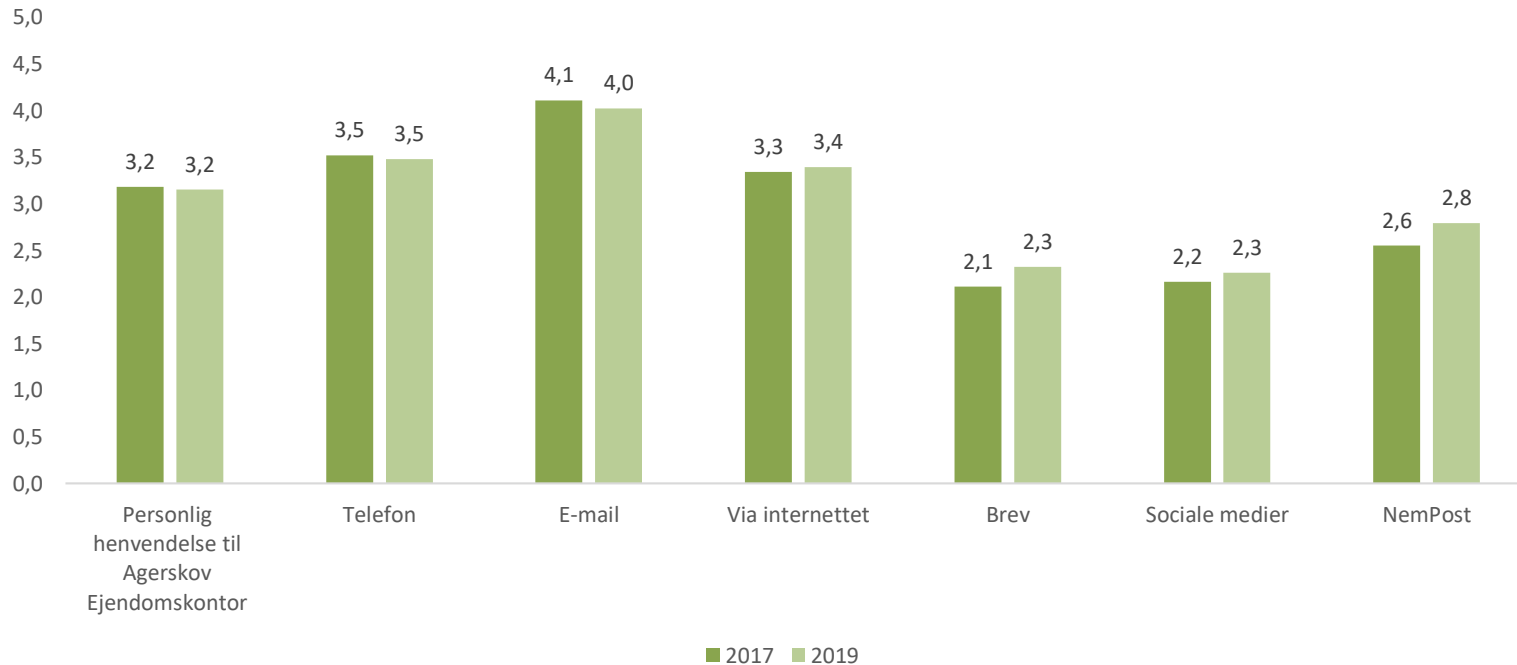
Lejertilfredshedsundersøgelse

- >> Illuut A/S har i oktober 2019 gennemført anden lejertilfredshedundersøgelse
- >> Lejertilfredshedsundersøgelsen er gennemført via et personligt online link sendt med e-mail til lejere med en e-mail adresse.
- >> **235 lejere** har deltaget i lejertilfredsundersøgelsen
- >> Responsrate på **39,8 %**
- >> Jævn fordeling blandt respondenterne på boligområde, længde på lejemål og størrelse af bolig i forhold til den faktiske fordeling af lejerne



Kontakt med Illuut - Foretrukken kommunikation

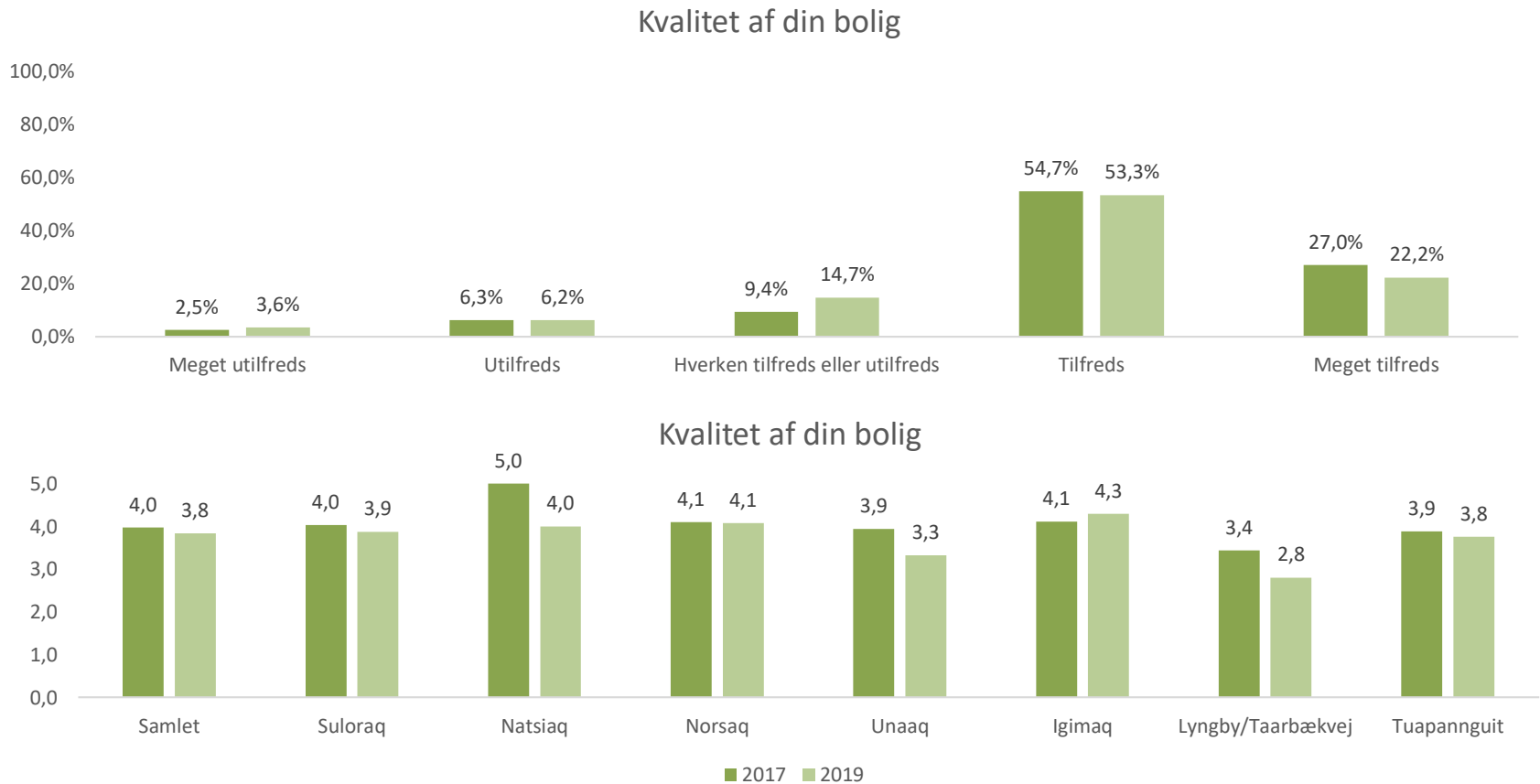
Lejerne kan være i kontakt med boligadministrationen på forskellig vis og det er undersøgt, hvilken kommunikationskanal, der er den foretrukne:



1. E-mail
2. Telefon
3. Internettet
4. Personlig henvendelse

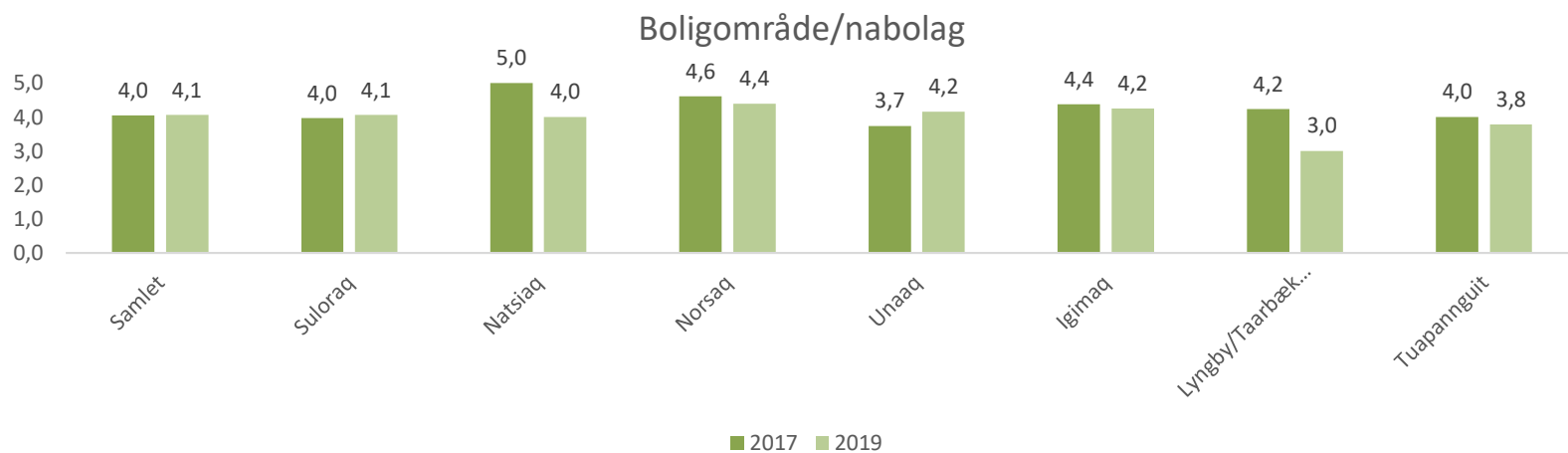
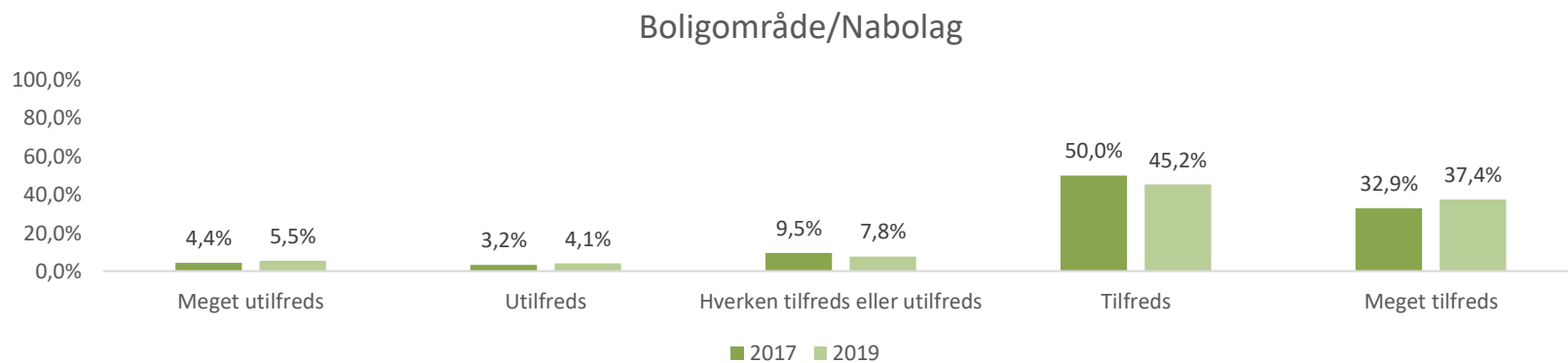
Tilfredshed med boligen - Kvalitet

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 - Nabolag

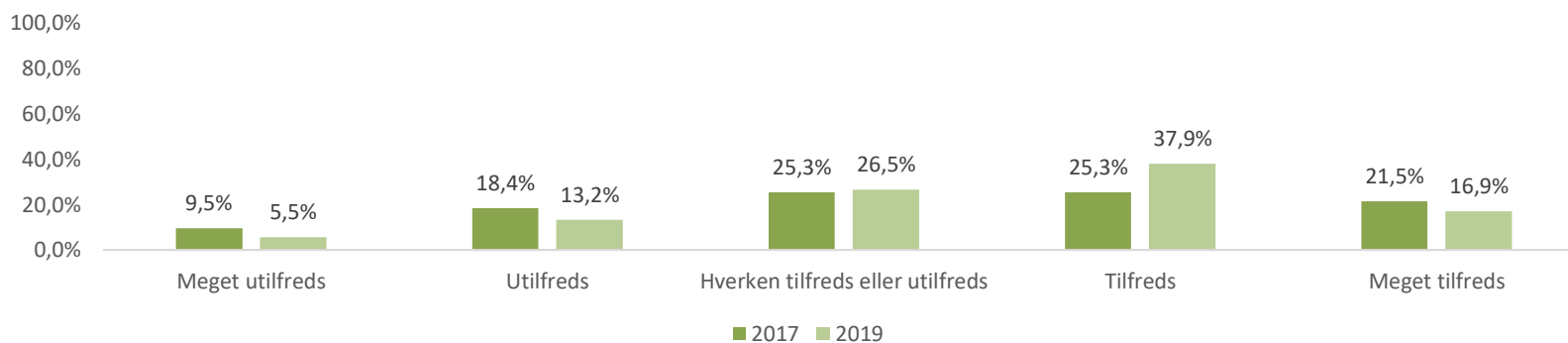
Tilfredshed med boligen er afhængig af bl.a. kvaliteten af boligen, boligområdet, beliggenhed af boligen i forhold til job og størrelsen af huslejen.



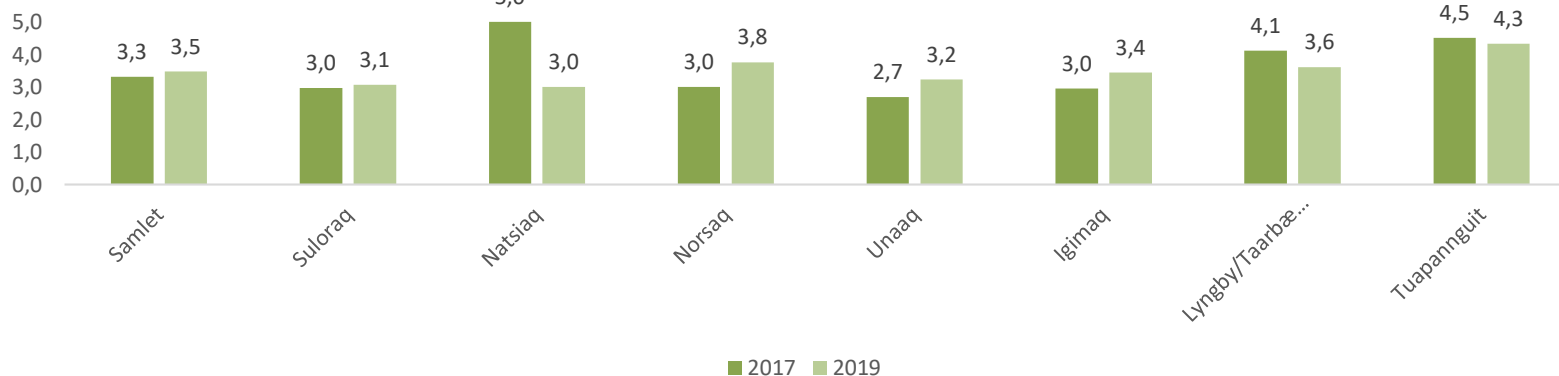
Tilfredshed med boligen – Beliggenhed

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

Beliggenhed i forhold til job



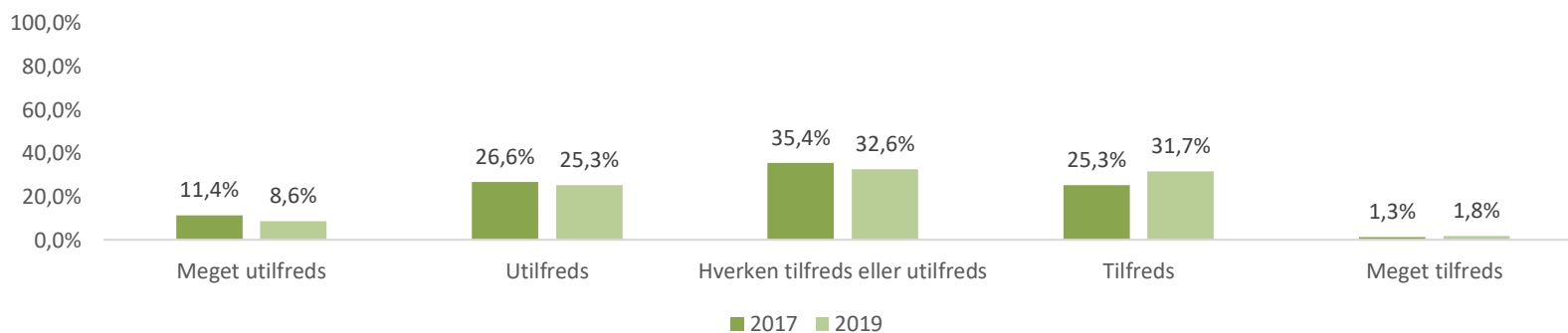
Beliggenhed i forhold til job



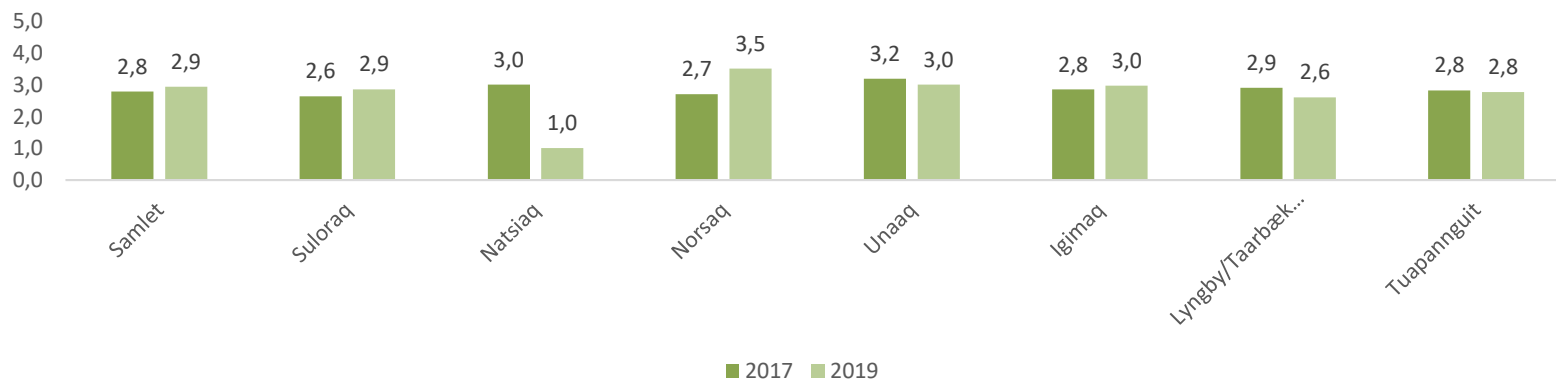
Tilfredshed med boligen - Husleje

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

Husleje (inkl. forbrug)

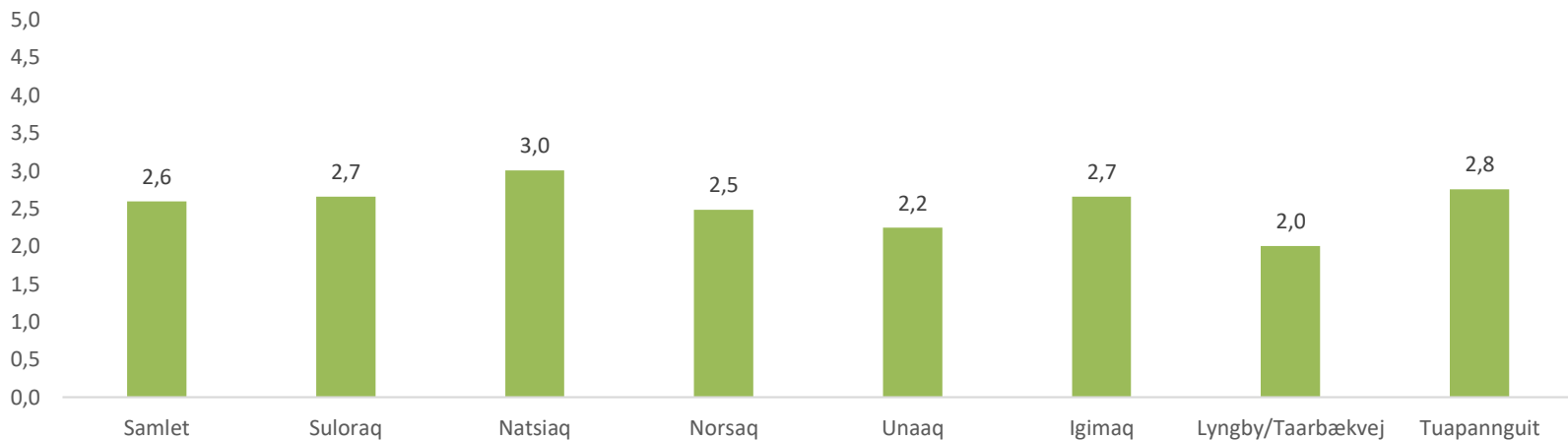
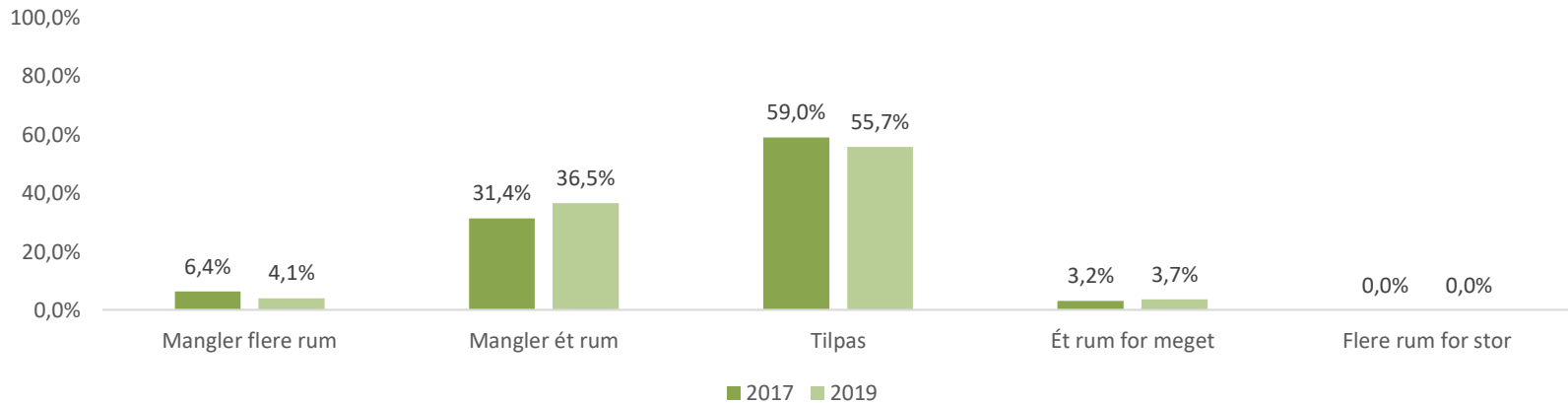


Husleje inkl. forbrug



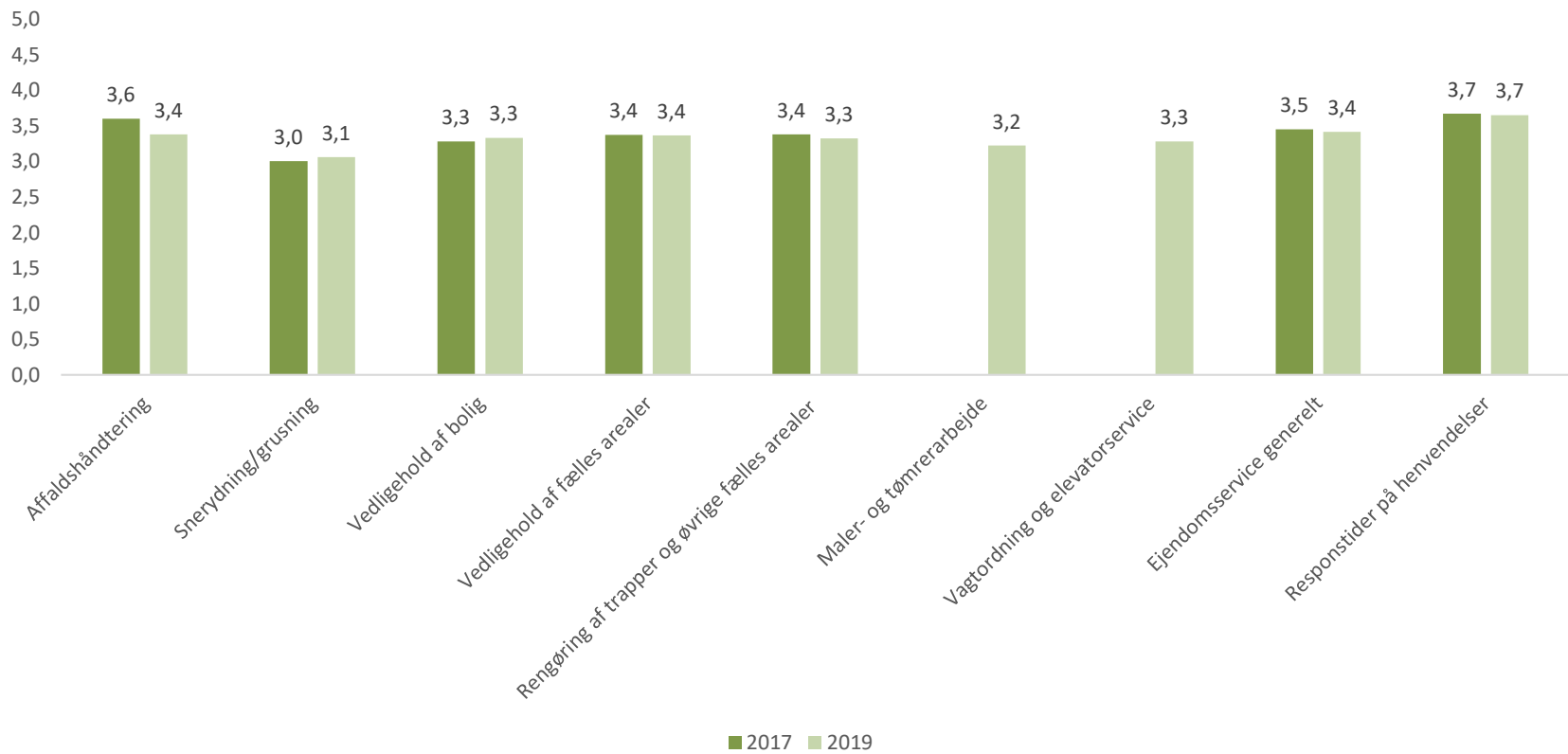
Tilfredshed med boligen - Boligens størrelse

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



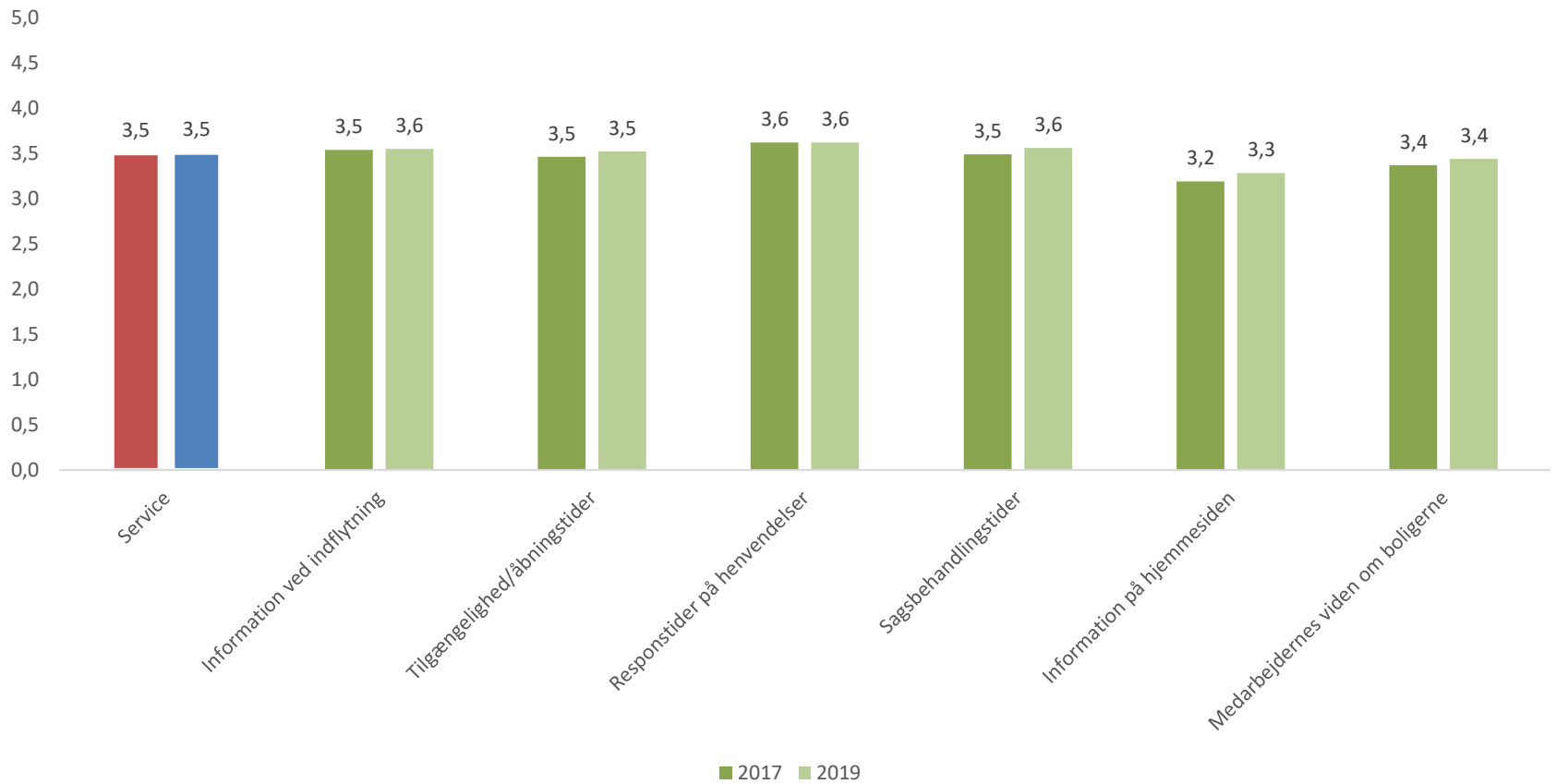
Ejendomsservice

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



Boligadministration

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:



Konklusion & anbefalinger

KONKLUSION

- >> Resultatet er 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.

UDVALGTE ANBEFALINGER

- >> Opdatering af e-mail kontaktinformationer
- >> Fortsat fokus på vedligehold er vigtigt
- >> Registrering af henvendelser
- >> Ønske om øget affaldssortering