



LEJERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE

Ejendomsaktieselskabet Illuut A/S

2025

Nuuk, 2026

Kære lejer,

I 2025 gennemførte vi for en samlet lejertilfredshedsundersøgelse på tværs af alle Illuuts boligområder. Vi er stolte og taknemmelige over, at 42 % af alle lejere valgte at deltage. Det er en stor tilslutning, og vi takker hvert enkelt bidrag.

Resultaterne viser, at mange af jer er glade for at bo hos Illuut. Samtidig har I peget på konkrete områder, vi skal gøre bedre. Det tager vi alvorligt. Denne rapport fortæller, hvad vi hørte og hvad vi gør ved det.

1. Hvad siger tallene?

Her er de vigtigste nøgletal fra undersøgelsen:

4,2 / 5 Tilfredshed med naturadgang	83 % Tilfreds med kommunikation	81 % God info før vedligehold	60 % Høj tillid til klagebehandling
---	---	---	---

Samlet scoreoversigt

Tabellen viser, hvordan I har vurderet de enkelte områder på en skala fra 1–5. Grønne tal er områder, I er særligt tilfredse med. Røde tal er de områder, vi særligt vil arbejde videre med.

Tema	Score (1–5)	Bemærkning
Naturen og rekreative muligheder	4,2	Højeste score – stor tilfredshed
Klima og energiarbejde	4,1	74 % mener det er vigtigt/meget vigtigt
Udendørs fællesfaciliteter	4,0	Generelt tilfredsstillende
Fysisk tryghed og sikkerhed	4,0	80 % er trygge eller meget trygge
Affaldshåndtering	3,9	80 % tilfredse
Ejendomsservice	3,8	12 % utilfredse – opmærksomhedspunkt
Indeklima (varme, lys, luft)	3,7	16 % utilfredse – konkret indsatsområde
Energiforbrug i boligen	3,7	Laveste score – forbedringspotentiale
Kommunikation og dialog	3,6	21 % ved ikke hvem de skal kontakte

79 % af lejerne ved, hvem de skal henvende sig til og vi vil arbejde for, at det tal nærmer sig 100 %.

2. Det gør vi godt

Mange af jer er glade for at bo hos Illuut, og det glæder os. Her er de områder, I er mest tilfredse med:

- Adgang til natur og rekreative muligheder scorer højest af alle (4,2)
- Udendørs faciliteter og fællesområder opleves generelt som gode (4,0)
- Fysisk tryghed i og omkring boligen, 80 % føler sig trygge
- Kommunikationen fungerer, 83 % er tilfredse med breve, mails og opslag
- Information inden vedligehold er god, 81 % er tilfredse
- Klagebehandling: 60 % har høj eller meget høj tillid

Mange af jer har skrevet, at I er glade for at bo hos Illuut og kommer med konstruktive forslag til forbedringer. Det værdisætter vi højt.

3. Det arbejder vi videre med

Undersøgelsen peger på tre områder, som vi prioriterer at forbedre:

Vedligehold og opfølgning

I efterspørger klarhed over, hvad der sker med jeres henvendelser og hvornår.

Fra 2026 indfører vi Dalux FM, et nyt digitalt driftssystem, så I kan følge sager fra henvendelse til afslutning og få mere synlig opfølgning.

Indeklima og energiforbrug

16 % af jer er utilfredse med indeklimaet. Det tager vi alvorligt. Vi forventer at Dalux FM vil hjælpe os med mere systematisk registrering og opfølgning på ventilation, varme og træk.

Udearealer og adfærd

Parkering, snerydning, affald og utryghed i opgange går igen i jeres kommentarer. Vi arbejder på at få bedre styr på disse forhold i samarbejde med vores driftsleverandører.

4. Indeklima, område for område

Der er forskel på, hvordan I oplever indeklima og energiforbrug, afhængigt af hvor I bor. Tabellen viser utilfredshedsniveauet og eksempler på det, I selv har skrevet:

Område	Energi utilfreds	Indeklima utilfreds	Eksempel fra beboerne
Igimaq	11 %	7 %	„Det bliver for koldt om natten“
Norsaq	6 %	6 %	„Ventilationen sender madlugte ind i badeværelset“
Suloraq	12 %	17 %	„Mit soveværelse er for varmt og udsugningen larmer“
Tuapannguit	23 %	19 %	„Der dannes is på indersiden af vinduet“
Unaaq	8 %	25 %	„Ventilationen føles forkert“

Vi vil undersøge forholdene nærmere i de områder med højest utilfredshed og indarbejde resultaterne i vedligeholdelsesplanen.

5. Jeres egne ord

Mange af jer tog sig tid til at skrive egne kommentarer. Vi har læst dem alle. Her er de gennemgående temaer:

Drift og vedligehold

- Manglende opfølgning efter vicevært og håndværkerbesøg
- Vinduer, døre, emhætter og ventilation der ikke bliver ordnet
- Snerydning, affald og cykel-/barnevognsrum halter i flere områder

Indeklima og tekniske forhold

- Kulde, træk og fodkolde gulve
- Varmen skæres ned om natten
- Støjende ventilation og lugt af mad og røg fra andre lejligheder

Tryghed og udearealer

- Ulovlig parkering ved indgange, på legepladser og i brandveje
- Ønske om bedre belysning og tydelige brand- og flugtveje
- Utryghed på grund af larm, rygning og uønsket adfærd i opgange

Kommunikation og regler

- Ønske om klar besked: hvad er registreret, hvad bliver lavet – og hvornår
- Uklarhed om støjregler, husdyr, vedligehold og huslejestigninger

6. Lokale leverandører – Inerisaaneq

Illuut anvender lokale håndværkere og leverandører til drift og vedligehold. I 2025 har vi formaliseret dette arbejde under konceptet Inerisaaneq hvilket er et grønlandsk begreb, der betyder udvikling og opbygning.

„Når vi bygger en ejendom, investerer vi samtidig i lokalsamfundet.“

Inerisaaneq sikrer, at økonomi og kompetencer bliver i lokalsamfundet, og at samarbejdspartnere lever op til krav om ordentlige ansættelsesforhold. Konceptet implementeres fuldt ud i 2026.

7. Åbenhed og tillid

51 % af lejerne mener, at Illuut lever op til etiske principper. Vi vil arbejde for at øge den andel. En relativt høj andel svarer „ved ikke“ til spørgsmål om klagebehandling og etiske principper, det fortæller os, at vi skal kommunikere tydeligere om vores processer og jeres rettigheder.

Illuut har en whistleblower-ordning og gennemfører årlig ekstern risikoanalyse.

Vi er 100 % ejet af Grønlands Selvstyre og forvalter offentlige værdier med ansvar.

8. Fremadrettet tiltag

På baggrund af undersøgelsen arbejder vi konkret med følgende:

- Dalux FM. Nyt digitalt driftssystem indføres i 2026 for bedre opfølgning på alle henvendelser
- Indeklima og nærmere undersøgelse i områder med højest utilfredshed
- Udearealer og skærpet samarbejde med driftsleverandører om parkering, snerydning og affald
- Kommunikation og klarere information om rettigheder, regler og klagebehandling
- Inerisaaneq med forventet fuld implementering af konceptet for lokale leverandører i 2026

Tak fordi I delte jeres oplevelser med os.

Jeres tilbagemelding gør Illuut til et bedre sted at bo.