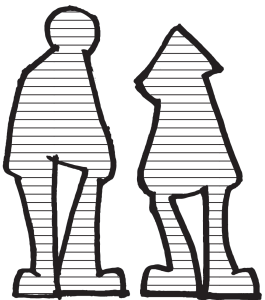
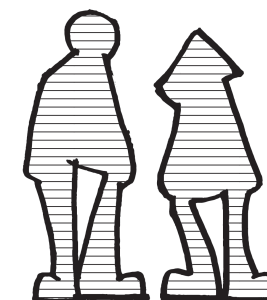


BEBOERTILFREDSHED

2020



- Hobro Boligforening ønsker at kende **beoernes tilfredshed** med boligerne, afdelingerne og med servicen i Beboerservice og i administrationen. Derudover er det vigtigt at få viden om, hvad der betyder noget for lejerne, når det kommer til udvikling og forandring af boligforeningens boliger, standarder, områder, service og deltagelse på afdelingsmøder
- Beboerne er således **spurgt til** henholdsvis :
 - Hvad de er "Meget tilfredse", "Tilfredse", "Hverken tilfredse eller utilfredse", "Utilfredse" og "Meget utilfredse" med?
 - Hvorfor de er "Tilfredse" og "Utilfredse"? Alle svar er fritekst og fremgår i bilag til rapporten
 - Hvad der er vigtigst for dem ud fra nogle foreslåede valgmuligheder/definerede svarkategorier?
- Undersøgelsen er udarbejdet og gennemført af analysefirmaet **sermo analyse** og konsulentfirmaet **BAGLÆNS**
- Der er indhentet besvarelser i **februar og marts 2020**
- Spørgeskemaet er **udleveret til alle husstande - i alt 1313** - i Hobro Boligforening
- **261 har besvaret** spørgsmålene og dermed er **svarprocenten 20%**
- Denne rapport med sammenskrivning af resultaterne er udarbejdet af BAGLÆNS, 3. april 2020

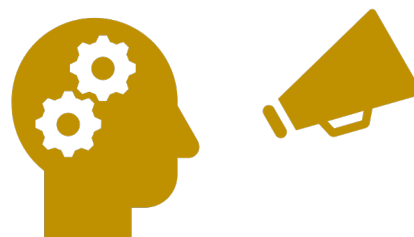


TILFREDHED

- Meget tilfreds
- Tifreds
- *Hverken tilfreds eller utilfreds*
- Utilfreds
- Meget utilfreds

ÅBNE SPØRGSMÅL

Fri tekst om hvorfor "tilfreds" eller "utilfreds".

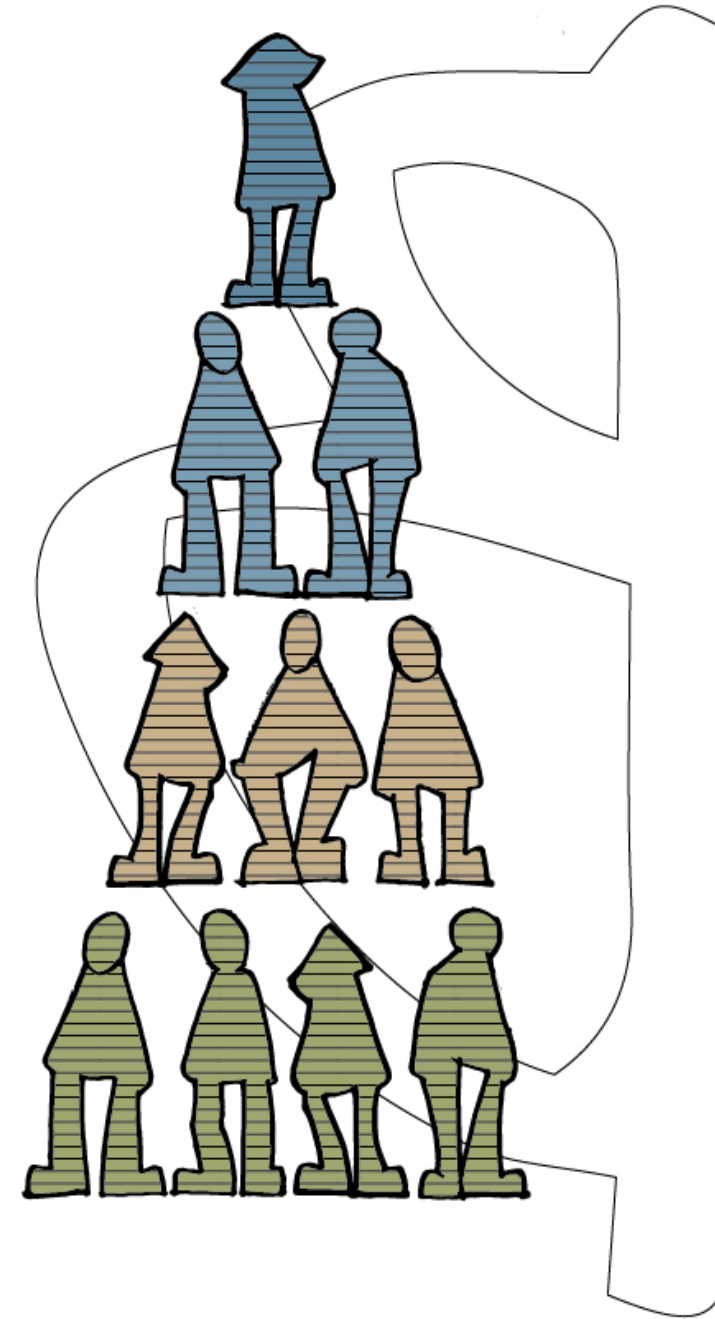


VIGTIGHED & BETYDNING

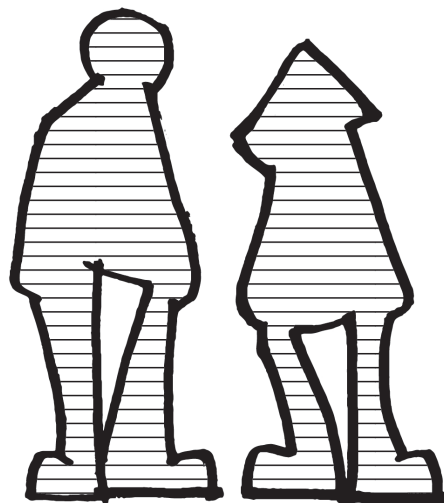
Lukkede svarmuligheder med mulighed for at angive flere forhold, der er vigtige eller har betydning.

INDHOLDSFORTEGNELSE

- + Kort sammenfatning
- + Indledning og baggrundsoplysninger
- + Beboernes syn på lejlighederne
- + Beboernes syn på servicen
- + Beboernes input til, hvad der kan blive bedre
- + Beboernes deltagelse på afdelingsmøder
- + Konklusioner
- + *Bilag: med 'åbne svar' i selvstændigt Word dokument*



KORT SAMMENFATNING



Kort sammenfatning

- + **88%** af beboerne **er tilfredse** med deres **lejligheder**
- + **85%** er **trygge ved at bo og færdes i deres område** - **49% af dem**, er endda **"meget tilfredse"**
- + **77%** er **tilfredse** med servicen i **administrationen** - **45% af dem**, er endda **"meget tilfredse"**
- + **75%** er **tilfredse med naboskabet** i deres afdeling
- + **68%** er **tilfredse** med hjælpen i **Beboerservice**
- + **66%** er **tilfredse** med **beboermateriale og breve**
- + **64%** er **tilfredse** med de **indvendige standarder**
- + **61%** er **tilfredse** med **udearealerne**
- + **61%** deltager på **afdelingsmøderne** i forskelligt omfang



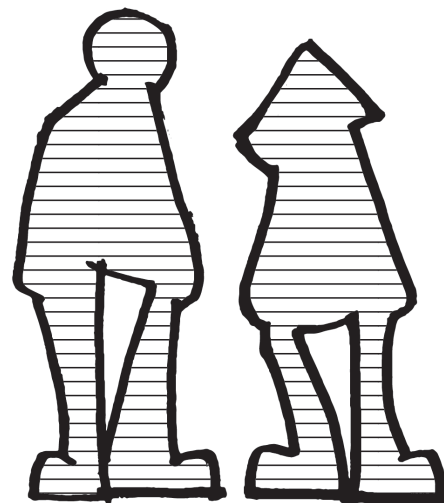
Gode idéer og ønsker til udviklingen i Hobro Boligforening

- + **Køkkener (38%), badeværelser (33%) og klimavenlige løsninger (33%)** er prioriterede ønsker for beboerne
- + **Det betyder noget at holde huslejeudviklingen i ro for (58%) og energirenovering (31%)** er også et prioriteret tema samt **forbedring af lejlighederne (24%) og bedre parkeringsforhold (23%)**
- + **44% benytter ikke boligforeningens hjemmeside. Af dem der gør, er 32% tilfredse**
- + **37% er tilfredse** med deres **fællesfaciliteter**
- + **39%** kommer **"aldrig"** på **beboermøderne** og **18%** møder **"sjældent frem"**

- + **19%** er **utilfredse** med **udearealerne**
- + **17%** er **utilfredse** med **de indvendige standarder**
- + **12%** er **utilfredse** med **deres fællesfaciliteter**
- + **12%** er **utilfredse** med **Beboerservice**



INDLEDNING OG BAGGRUNDSOPLYSNINGER



Det er langt overvejende + 50 årige lejere, der bor uden børn og dem, der har boet i deres lejlighed i 'flere år', der er med i undersøgelsen. Der er meget få unge med.

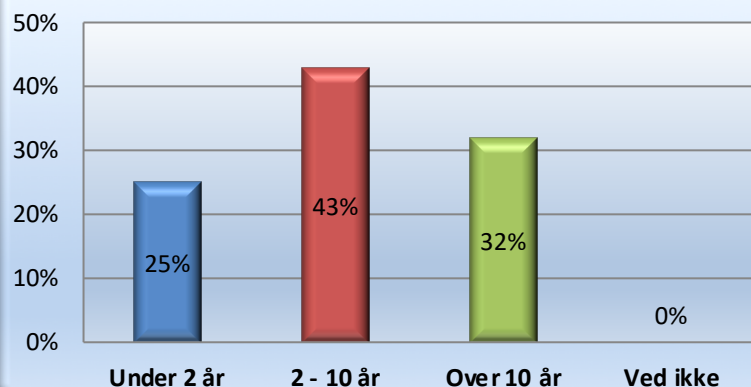
43% har boet i deres lejlighed i 2 -10 år. 32% har boet der i over 10 år, mens 25% har boet der i under 2 år.

Næsten tre ud af fire kommer fra lejligheder med én voksen og hver fjerde kommer fra en husstand med par.

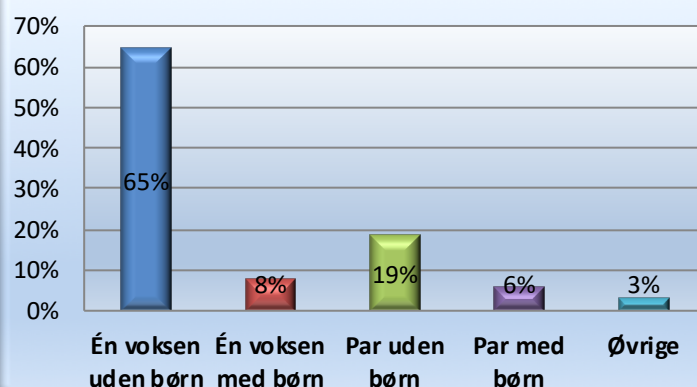
84% af deltagerne bor uden børn, mens 14% kommer fra husstande med børn.

90% af deltagerne er 35 år eller derover – og heraf er 69% ældre end 54 år. Blot 10% er ml. 18-34 år.

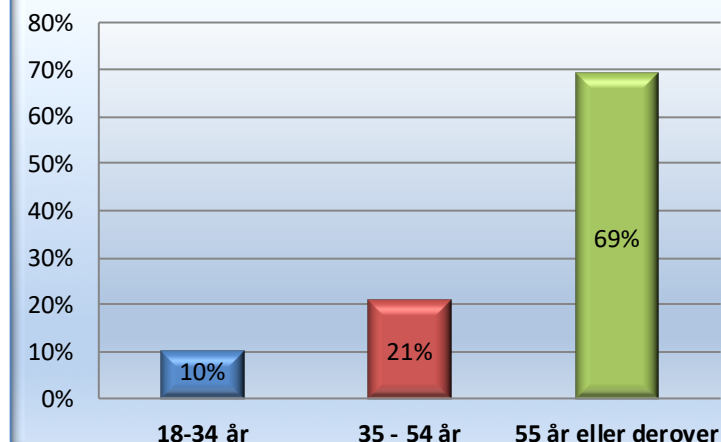
Hvor lang tid har du boet i din lejlighed?



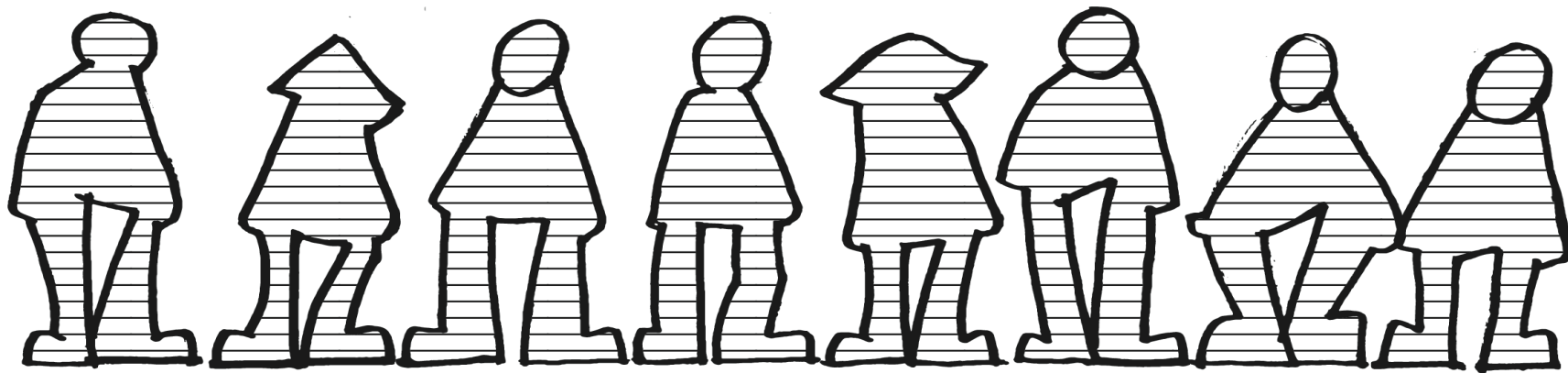
Husstandens sammensætning?



Din alder?



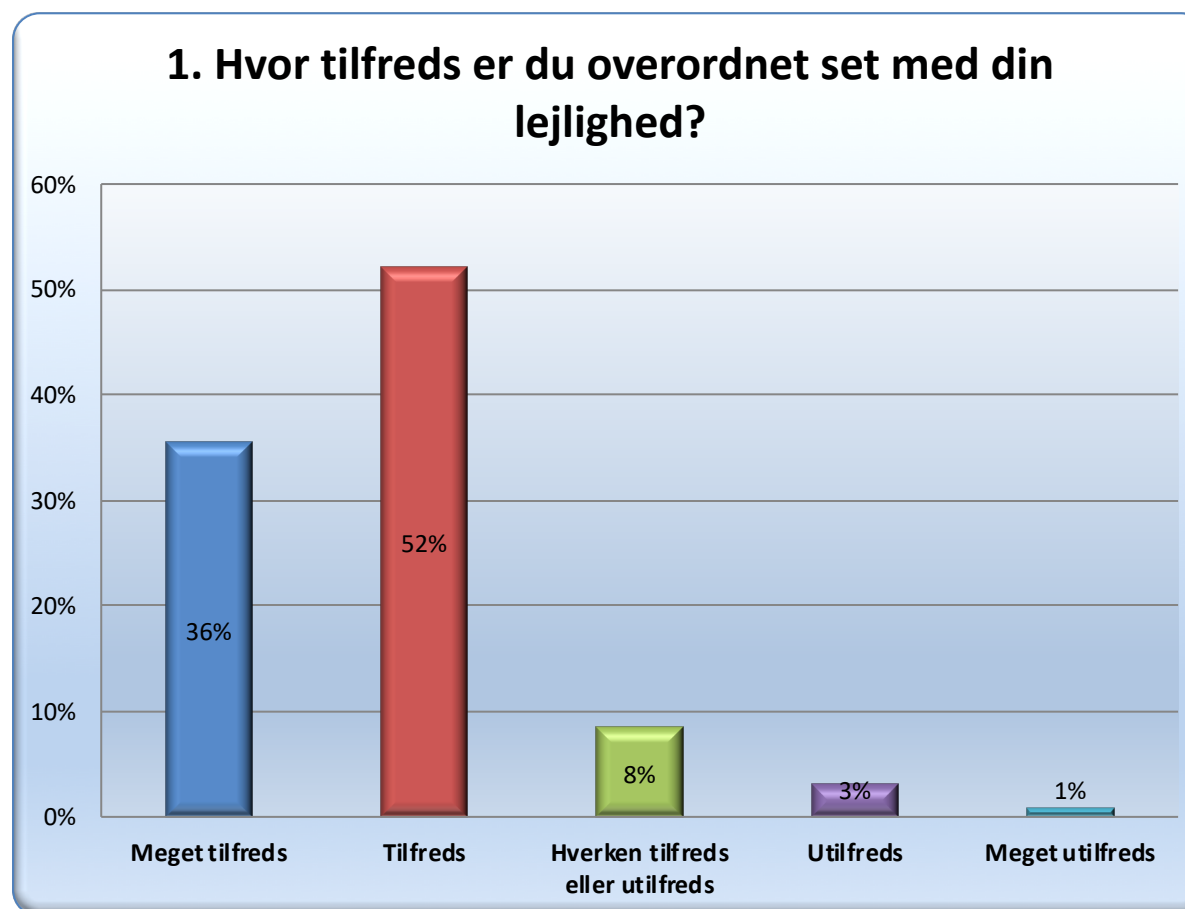
BEBOERNES SYN PÅ LEJLIGHEDERNE



Et meget stort flertal på 88% af beboerne, er overordnet "tilfredse" med deres lejligheder.

De fleste peger på, at det skyldes: 'God beliggenhed', 'dejlige omgivelser', 'god indretning' og 'passende boligstørrelse til det behov, den enkelte har'.

Blot 4% tilkendegiver at være "utilfredse", mens 8% "hverken er tilfredse" eller "utilfredse".



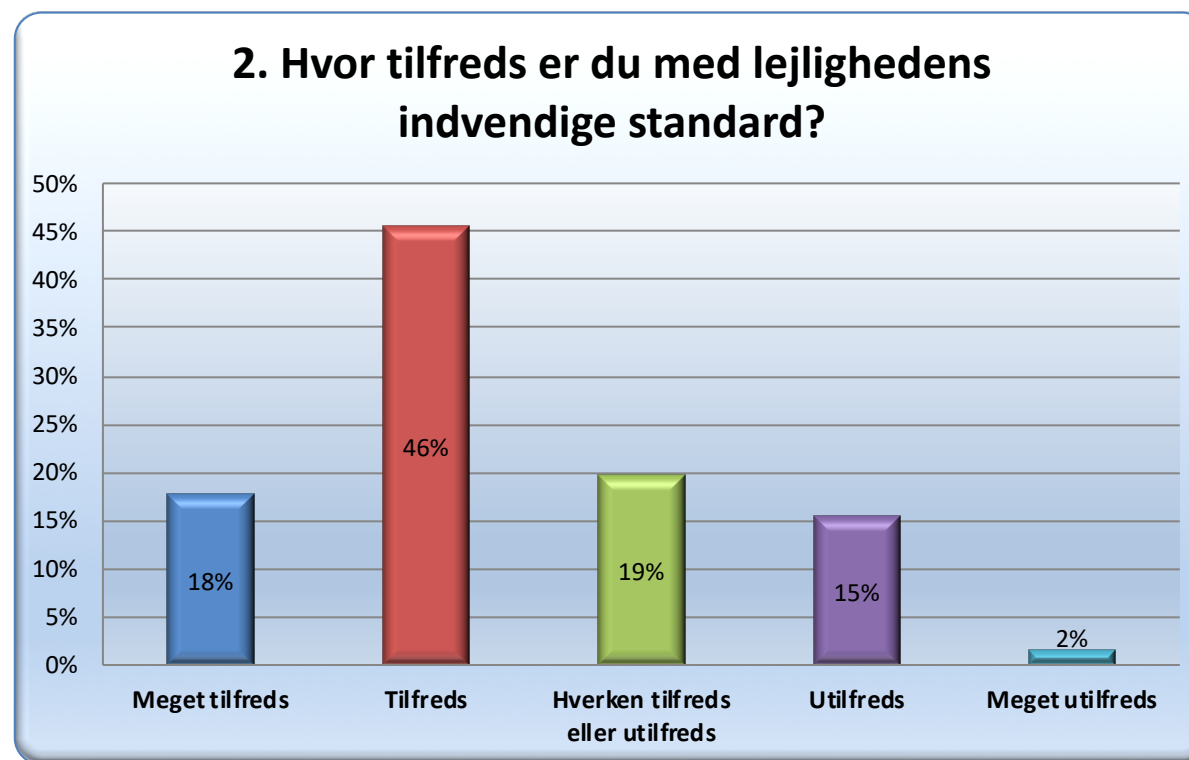
Et flertal på 64% er tilfredse med boligernes indvendige standarder i Hobro Boligforening.

De 18% som er "meget tilfredse", peger bl.a. på, at: 'Alt er i orden', 'godt vedligeholdt', 'bare godt', 'ingen problemer' og 'som forventet'.

De 46% "tilfredse" fremhæver bl.a.: 'Ok stand, 'det fungerer', 'det hele', 'nedslidt men ellers ok'.

Lidt færre (17%) er utilfredse, heraf er 2% "meget utilfredse". **De fremhæver bl.a.:** 'Nedslidthed', 'fugt' og 'manglende renovering/gamle rum'.

19% svarer "hverken tilfreds eller utilfreds".

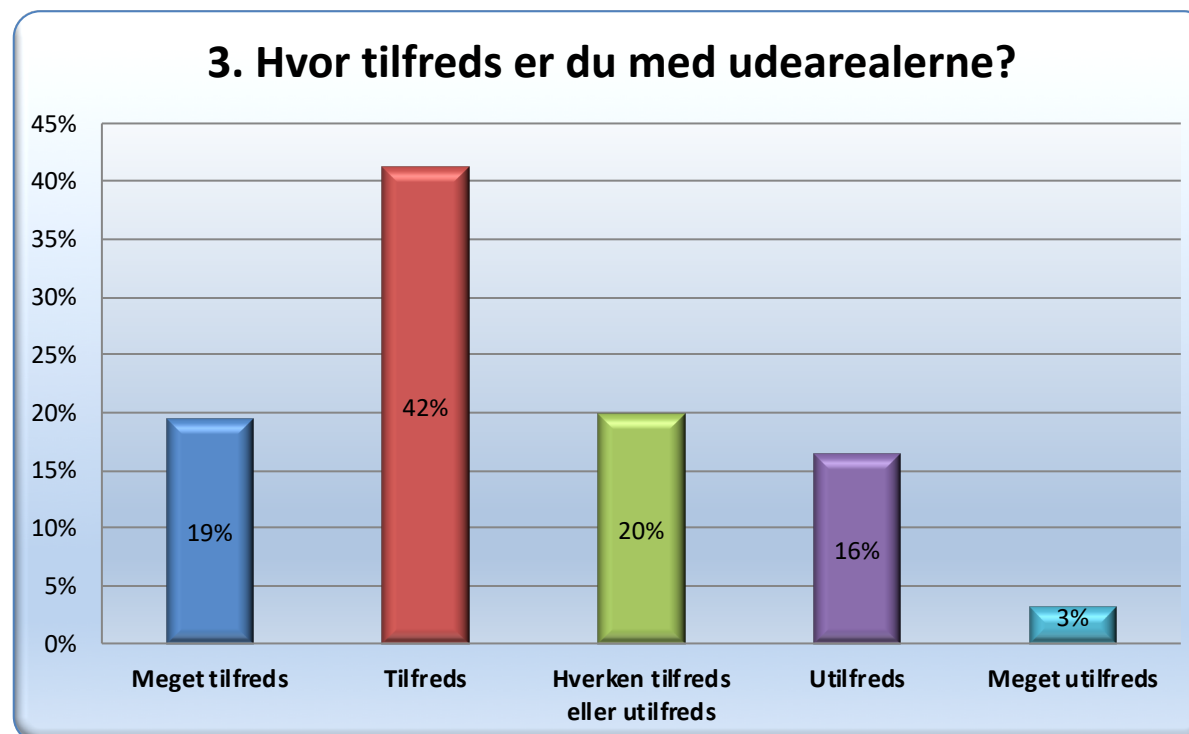


Beboernes tilfredshed med udearealerne er næsten den samme som tilfredsheden med de indvendige standarder.

61% er tilfredse. Og 19% heraf er "meget tilfredse". **Alle de tilfredse fremhæver bl.a.:** 'Dejlig have', 'vedligeholdte grønne arealer', 'smukke'- 'hyggelige'- og 'fine områder'.

Næsten hver femte (**19%**) **er utilfreds** og de peger bl.a. på: 'Det passes ikke ordentligt' samt 'manglende vedligeholdelse og renholdelse'.

Hver femte beboer (20%) er "hverken tilfreds eller utilfreds".



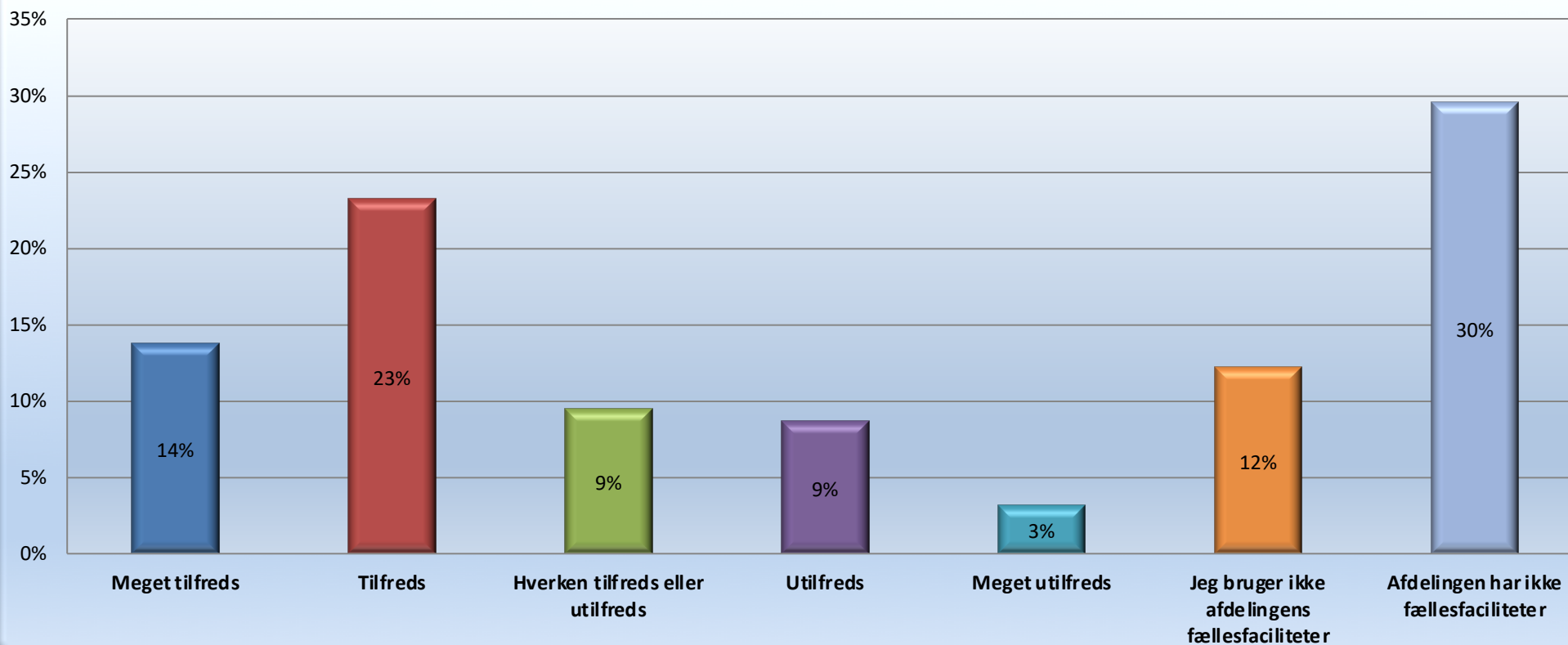
Af de 261 der deltager, er der **70%, der har fællesfaciliteter i egen afdeling**. 30% har ikke.

37% er tilfredse med de fællesfaciliteter, de har. 12% er utilfredse, mens andre 12% ikke bruger de faciliteter, de har til rådighed.

De tilfredse beboere roser bl.a.: Vaskeriernes- 'faciliteter', 'tilgængelighed' og 'rengøringsniveau'.

De utilfredse beboere kritiserer bl.a.: Vaskeriernes- 'faciliteter', 'fælles vandmålere' og 'beboernes adfærd'. Der er desuden kritik af P-forholdene.

4. Hvor tilfreds er du med afdelingens fællesfaciliteter (f.eks. vaskeri m.v.)?



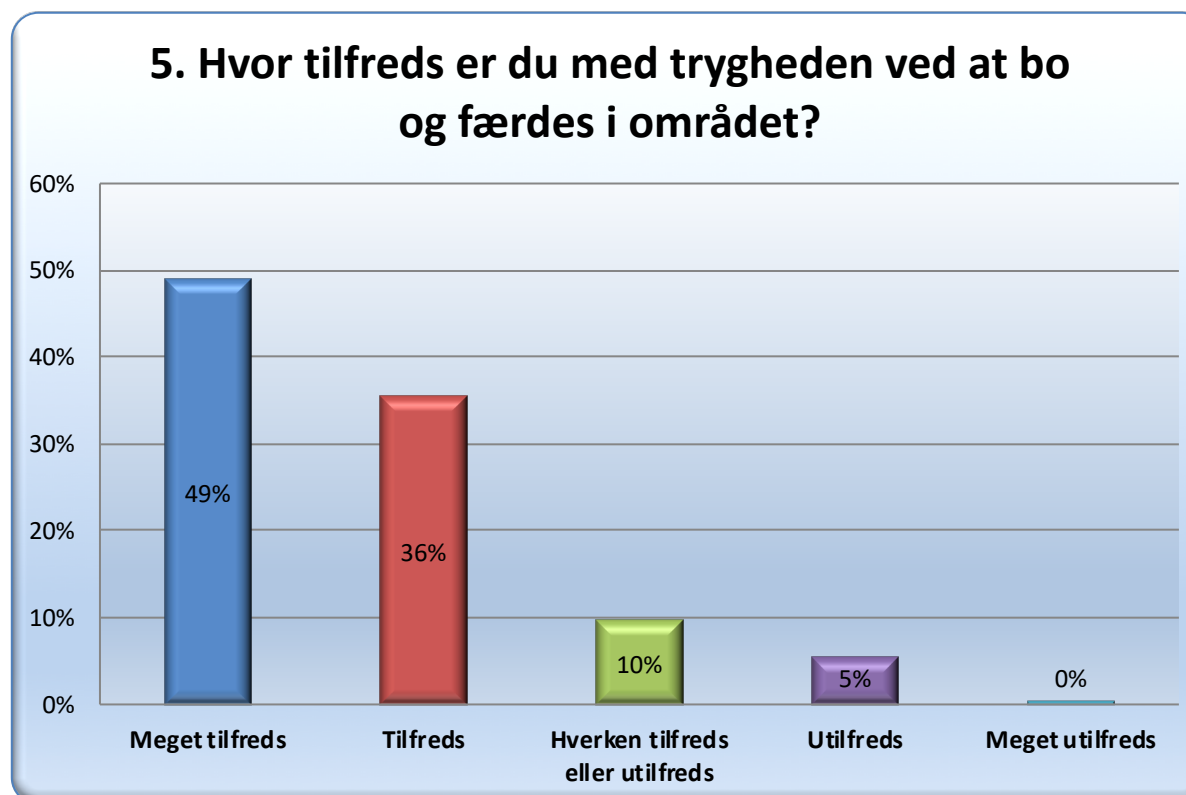
Trygheden ved at bo og færdes i området

85% af beboerne er trygge ved at bo og færdes i deres område.

Heraf svarer hele **49%**, at de er **"meget tilfredse"** med trygheden. **De tilfredse beboere roser** bl.a.: 'Stille og rolige områder', 'fred og ro uden ballade' og 'naboer der passer på hinanden'.

5% er "utilfredse". De kritiserer fortrinsvis forhold, som er betinget af **menneskelig adfærd**, f.eks.: 'brand', 'tyveri' og 'hærværk'.

Hver tiende beboer er "hverken tilfreds eller utilfreds".

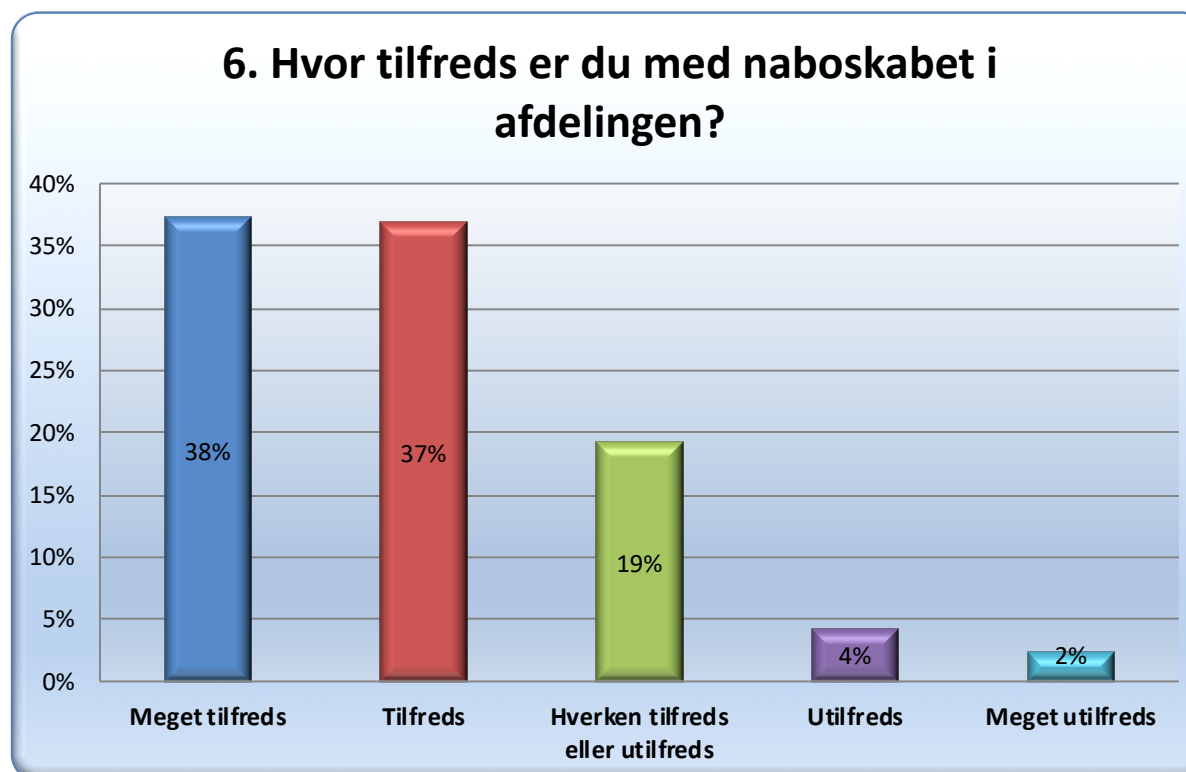


Tre ud af fire (75%) beboere er tilfredse med naboskabet i deres afdeling.

De "meget tilfredse" beboere fremhæver bl.a.: 'Vi passer på hinanden', 'dejlige og gode naboer' og 'venlige mennesker'

De "tilfredse" beboere fremhæver bl.a.: 'Accept af hinanden', 'flinke og rare mennesker', 'man mødes med dem, man har lyst til', 'stille og gode naboer' og 'naboerne er til at snakke med'.

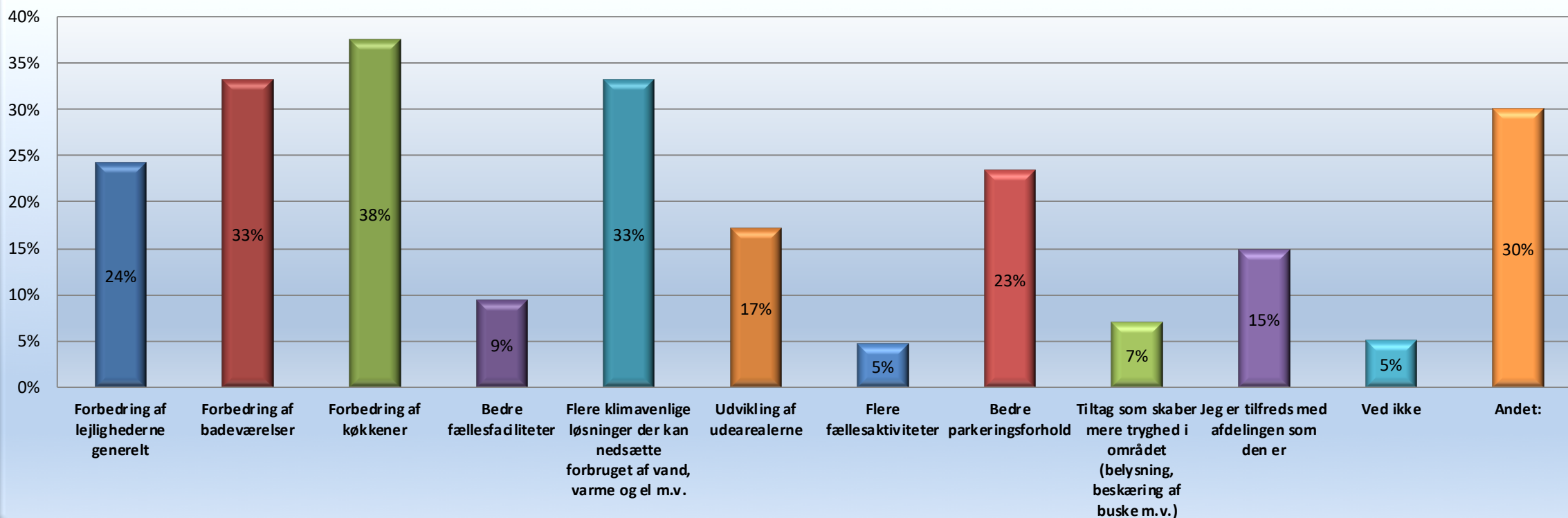
Blot 6% er utilfredse, mens 19% svarer "hverken tilfreds eller utilfreds".



Når beboerne får **valget mellem forskellige forslag til, hvordan afdelingen kunne forbedres, viser sig følgende ønsker:**

- + Forbedring af **køkkener** (**38%** peger på dette)
- + Forbedring af **badeværelser** (**33%** peger på dette) og **klimavenlige løsninger** (**33%** peger på dette)
- + **Forbedring af lejlighederne** (**24%** peger på dette) og **bedre parkeringsforhold** (**23%** peger på dette)
- + **Fællesfaciliteter og tryghedsskabende faciliteter** er der **mellem 5% og 9%**, der peger på. De er således **lavest prioriteret**
- + Endelig peger **15%** på, at de er **"tilfredse med afdelingen, som den er"**

7. Hvis din afdeling skal forbedres, hvad vil så være vigtigt for dig? (sæt evt. flere krydser)



30% af beboerne har svaret "Andet".

De har herefter selv formuleret, hvilke forbedringsmuligheder- og områder, der er vigtige for dem.

Flertallet af kommentarerne fordeler sig på nedenstående temaer og områder:

Udvendige forbedringer/forhold – bl.a.:

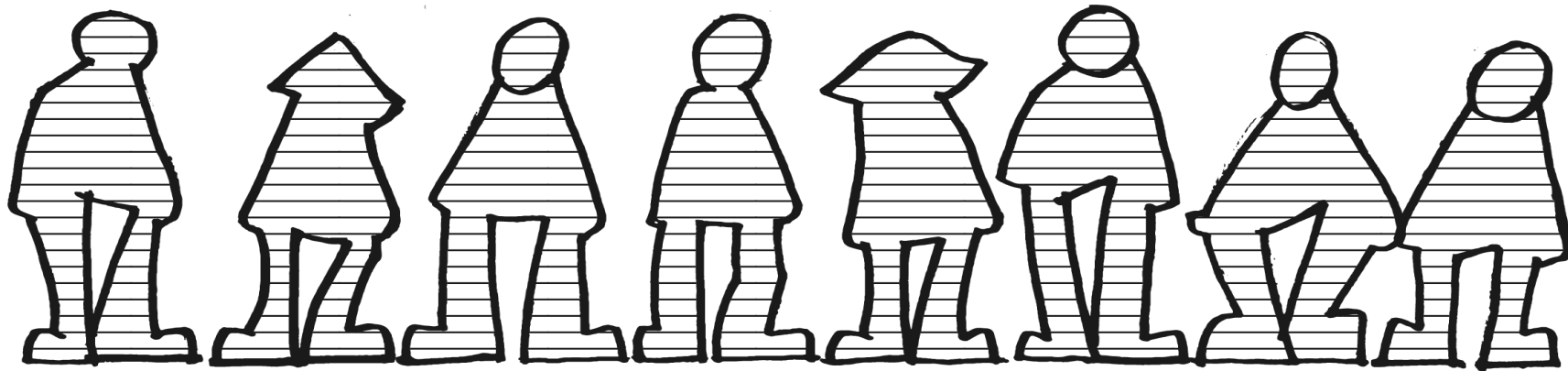
- Hunde i snor
- Larm
- Lys
- Elevatorer
- Parkeringsforhold

Indvendige forbedringer – bl.a.:

- Emhætte
- Flaskecontainere
- Gulvvarme
- Opvaskemaskiner
- Vinduer
- Døre
- Skabe
- Komfurer
- Køleskabe

Se alle svarene i tilhørende bilag.

BEBOERNES SYN PÅ SERVICEN

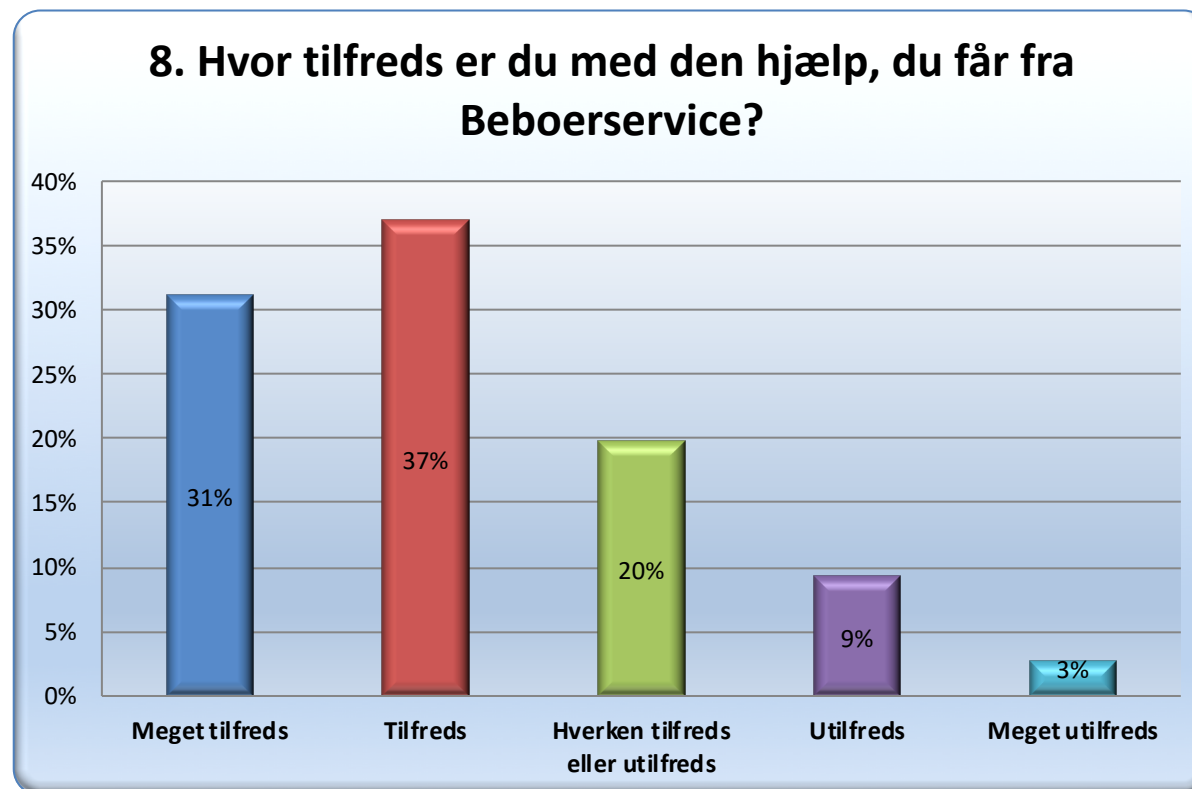


Et flertal på 68% er tilfredse med hjælpen i Beboerservice.

De "meget tilfredse" og "tilfredse" beboere fremhæver bl.a.: 'Søde, imødekommende og venlige', 'hurtig hjælp og svar', 'nemme at snakke med' og 'kommer hurtigt, når man kalder'.

12% er utilfredse og de "utilfredse" og "meget utilfredse" beboere fremhæver bl.a.: 'Lange svartider', 'lover men opfylder ikke', 'vi ser dem aldrig' og 'svære at komme i kontakt med'.

20% er "hverken tilfredse eller utilfredse" med Beboerservice.

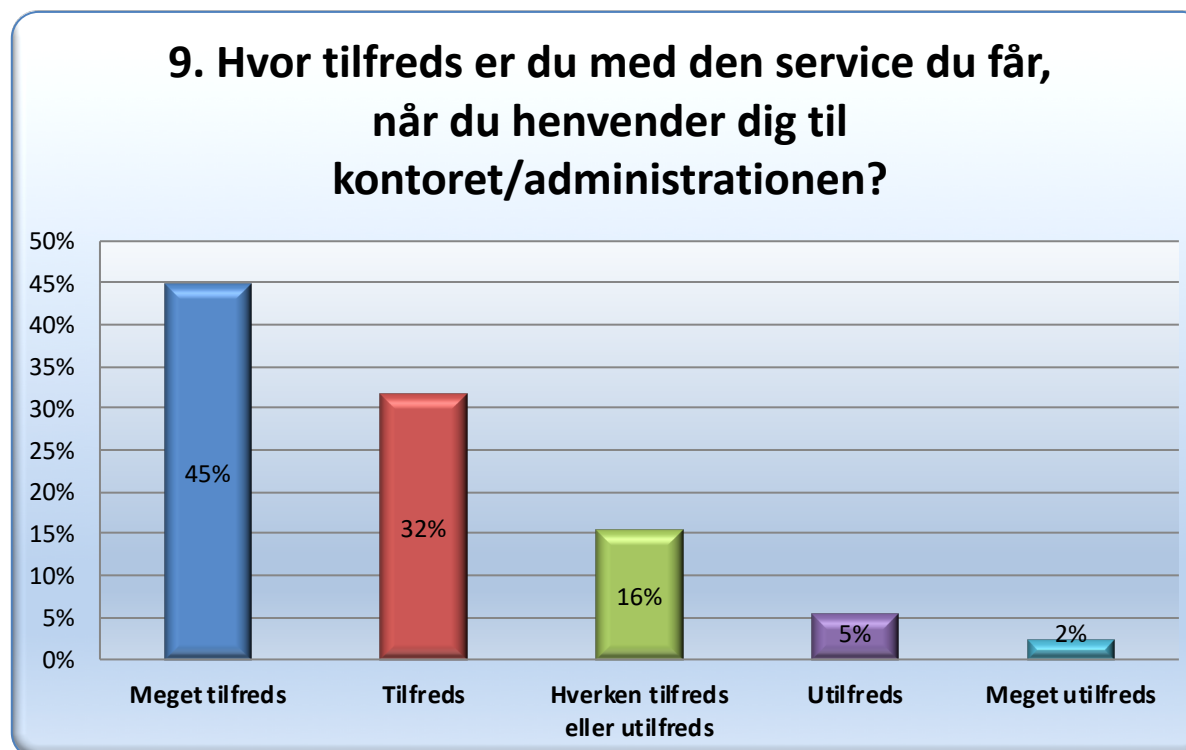


Et stort flertal på 77% er tilfredse med servicen i administrationen. Heraf er **45% "meget tilfredse"**.

De "meget tilfredse" og "tilfredse" beboere har store roser og siger bl.a.: 'Venlige', 'søde', 'lyttende', 'hjælpsomme', 'super service' og 'gode svar'.

7% er utilfredse. Blandt de "meget utilfredse" og "utilfredse" beboere er der også roser, men er bl.a. kritiske i fht.: 'Svære at få fat i' og 'det tager for lang tid'.

16% er "hverken tilfredse eller utilfredse".

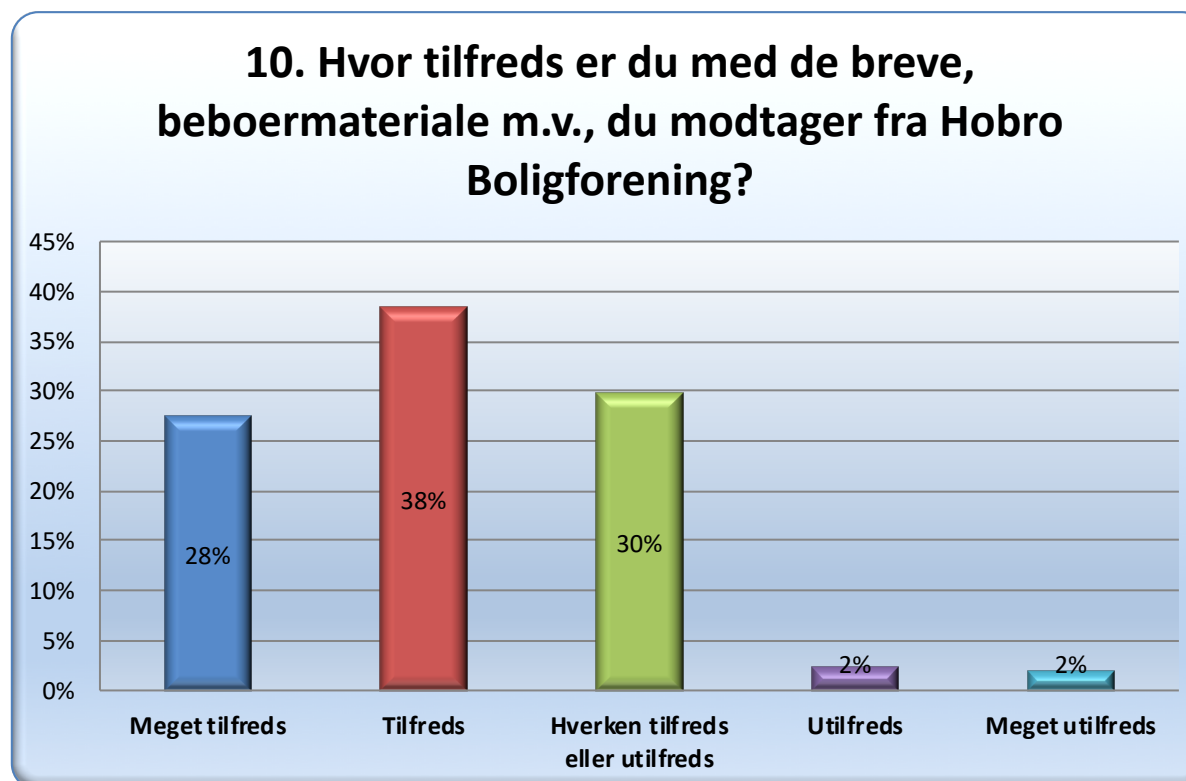


66% af beboerne er tilfredse med det beboermateriale og de breve, de modtager fra boligforeningen. Ud af de 66% er der **28% "meget tilfredse"**.

De "meget tilfredse" og "tilfredse" beboere peger bl.a. på: 'Alt er forståeligt', 'nemt at læse' og 'får de oplysninger, vi har brug for'.

30% er "hverken tilfredse eller utilfredse", mens kun 4% er utilfredse.

De få utilfredse beboeres kommentarer, kan der ikke siges noget generelt om. De retter sig mod forskellige forhold.

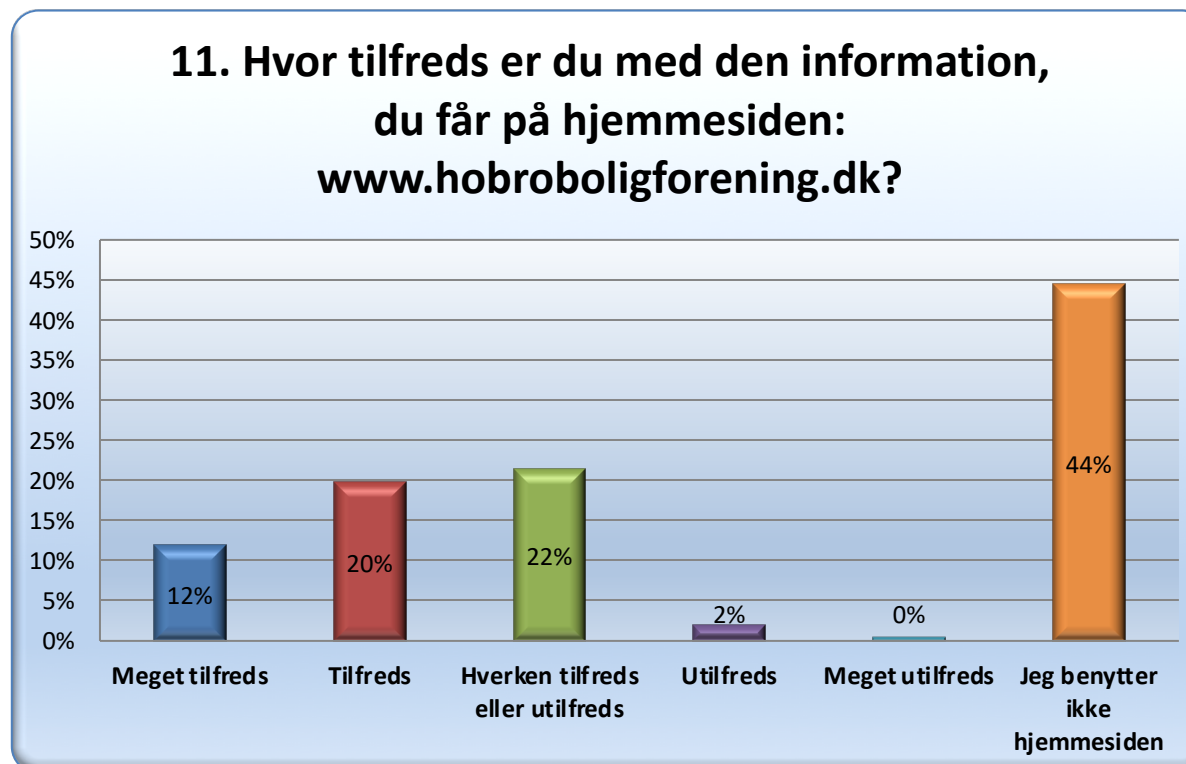


Næsten halvdelen af beboerne **(44%) benytter ikke boligforeningens hjemmeside.**

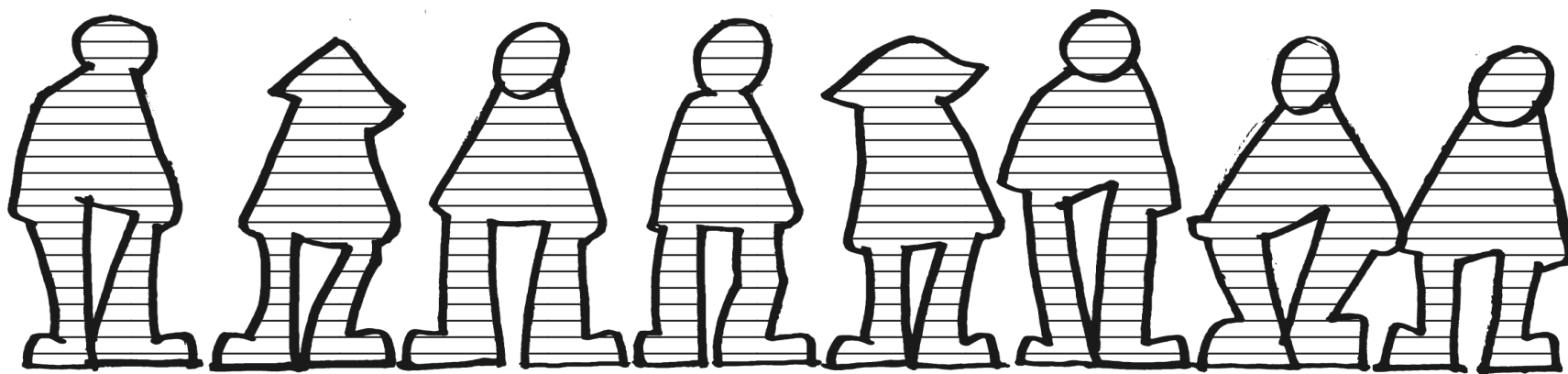
Blandt dem der gør, er 32% tilfredse. De "meget tilfredse" og "tilfredse" beboere roser hjemmesiden for bl.a. at: 'Være nem at finde ud af' og 'dækkende'.

Næsten ingen (2%) er "utilfredse".

De få utilfredse beboeres kommentarer kredser sig om: 'Manglende opdateringer' og 'mangler'.
22% er "hverken tilfredse eller utilfredse".



BEBOERNES INPUT TIL FORBEDRINGER



Beboernes input til forbedringer

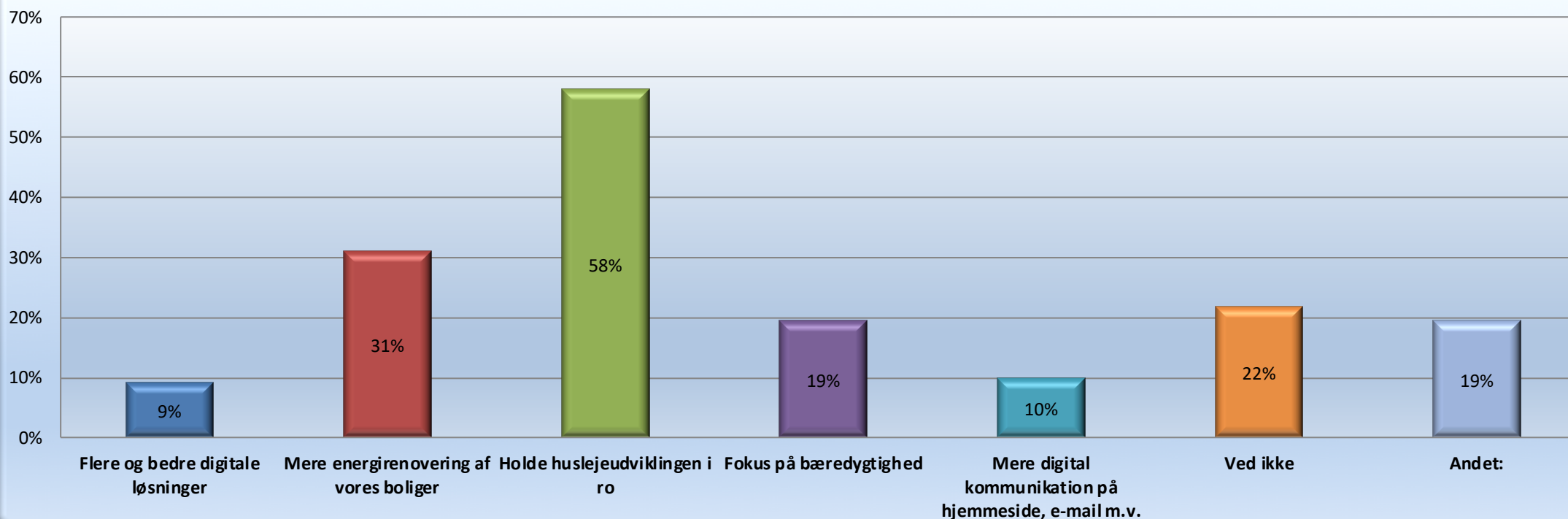
Skal Hobro Boligforening blive bedre, har **'huslejeudviklingen'** betydning for **58%** og er dermed topscoreren for beboerne.

Det næst vigtigste for beboerne er **'energirenovering' af boligerne**. Det har betydning for **31%**.
'Bæredygtighed' har betydning for **19%**.

'Digitale løsninger' og **'digital kommunikation'** har betydning for **i alt 19%**.

Og så er der **22%**, der svarer **'ved ikke'** til, **hvordan boligforeningen skal blive bedre**.

12. Hvis Hobro Boligforening skal blive bedre, hvad betyder så noget for dig? (sæt evt. flere krydser)

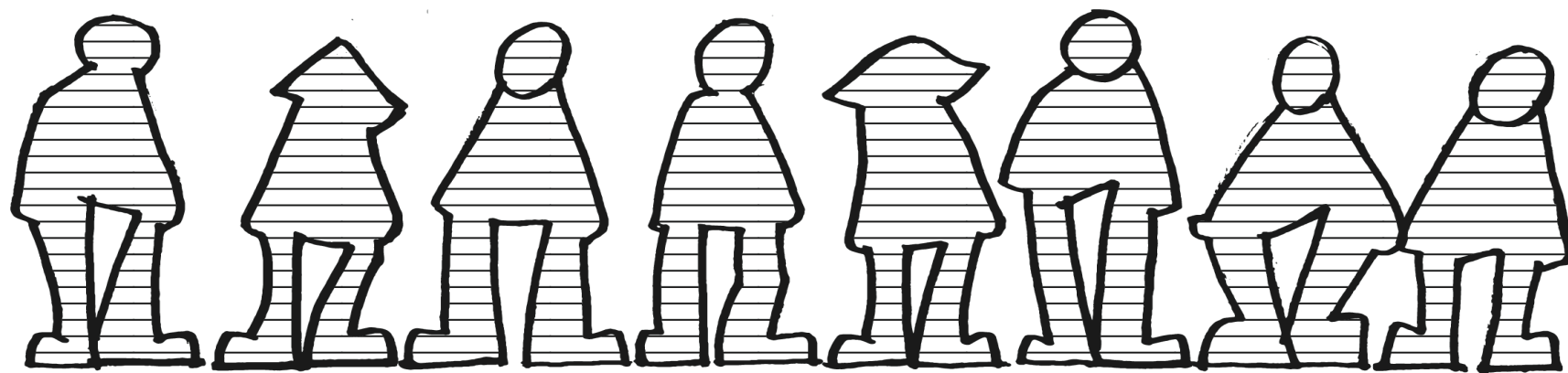


Beboernes egne input til, hvordan Hobro Boligforening kan blive bedre for dem, spredt sig over mange forskellige forslag.

Generelt kan man sige, at følgende temaer bl.a. fremhæves:

- **Beboerdemokrati:** 'Tidspunkter for afholdelse af afdelings/beboermøder', 'dem-vi-os', tonen på møderne', 'afstemningsmuligheder' m.m.
- **Drift og vedligeholdelse:** 'Beboerservice', 'brandsikkerhed', 'elevatore', 'viceværter', udvendig vedligeholdelse', 'renholdelse' m.m.
- **Digitalisering:** 'Mere moderne digitale' men også 'mindre digitalisering' nævnes m.m.
- **Udskiftninger, renoveringer, forbedringer:** 'Altaner', 'gulve', 'lydisolering', 'bygninger' m.m.

OM BEBOERNES DELTAGELSE PÅ AFDELINGSMØDER

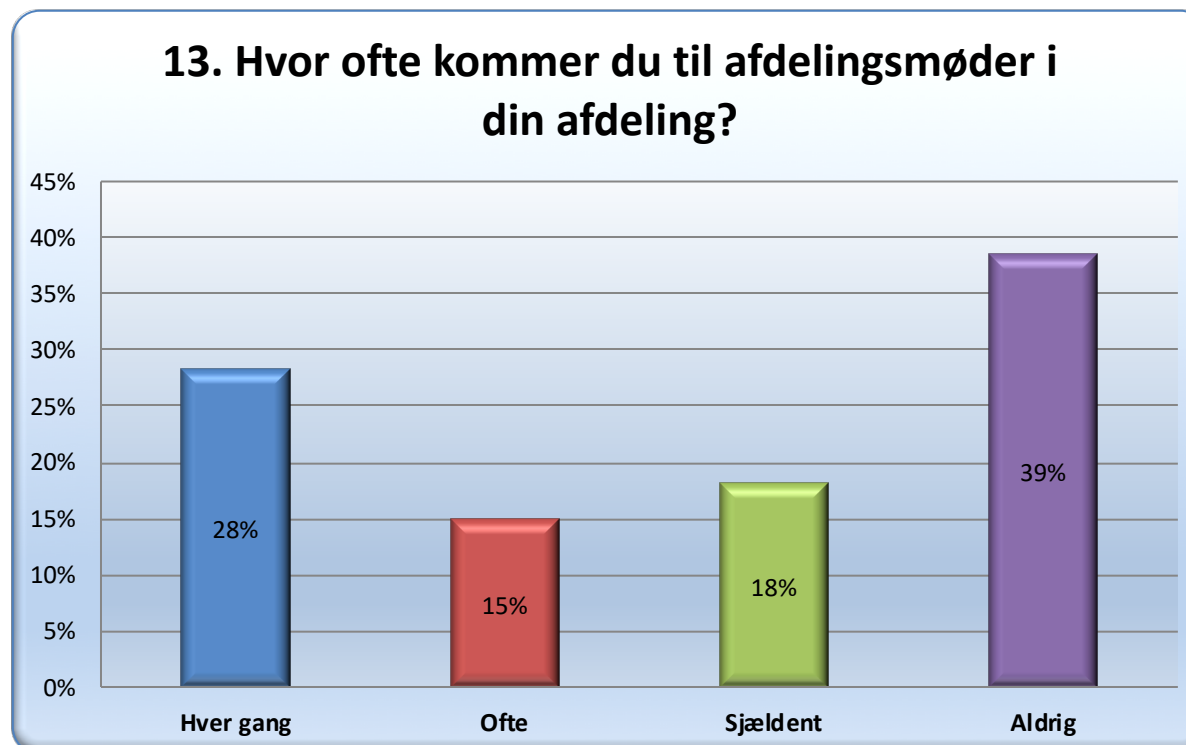


I alt er der 61%, der deltager på afdelingsmøderne i forskelligt omfang.

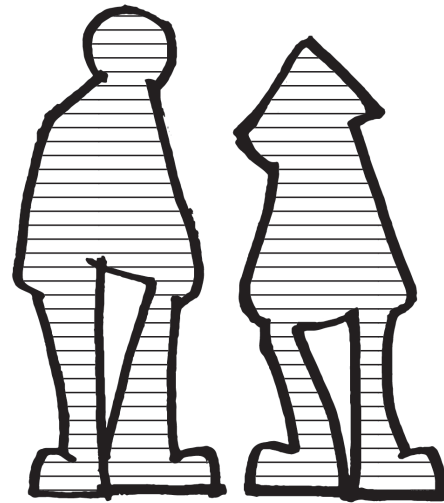
Lidt mere end hver fjerde (**28%**) kommer **"hver gang"** og **15%** kommer **"ofte"**.

18% møder "sjældent frem" og det skyldes hovedsageligt to generelle forhold: Det ene er 'praktiske forhindringer' så som sygdom, afstand og familieforhold. Det andet er en håndfuld kritiske kommentarer, som knytter sig til 'betydningen af møderne og til den oplevede/reelle indflydelse'.

39% kommer "aldrig". Det skyldes mange forskellige forhold bl.a.: 'Arbejde', 'ny-indflyttet', 'manglende interesse/lyst', 'manglende kendskab', 'sprogveskelligheder', 'alderdom' og 'manglende tid'.



KONKLUSIONER



261 af Hobro Boligforenings 1313 lejermål, er repræsenteret. Det giver en **svarprocent på 20%**.

Det er **langt overvejende +50 årige** lejere, der bor **uden børn** og dem, der **har boet** i deres lejlighed '**flere år**', der er med i undersøgelsen. **De unge er der meget få af**.

Et meget stort flertal på **88%** af beboerne, **er tilfredse** med deres **lejligheder**. Kun **4% er utilfredse**.

64% er tilfredse med den **indvendige standard** i lejlighederne. **17% er utilfredse**.

61% er tilfredse med **udearealerne**. **19% er utilfredse**.

70% har fællesfaciliteter i egen afdeling. 30% har ikke. **37% er tilfredse** med de fællesfaciliteter, de har. 12% er utilfredse, mens andre 12% ikke bruger de faciliteter, de har til rådighed.

85% af beboerne er **trygge ved at bo og færdes** i området, hvor de bor. Heraf svarer hele **49%**, at de er "**meget tilfredse**" med trygheden.

75% af beboerne **er tilfredse med naboskabet i deres afdeling**.

I valg af forslag til **forbedringer i afdelingen**, er **køkkener (38%)**, **badeværelser (33%)** og **klimavenlige løsninger (33%)** de tre topscorere. Derudover **forbedring af lejligheder (24%)** og **bedre parkeringsforhold (23%)**.

Fællesfaciliteter og tryghedsskabende faciliteter er lavest prioriteret **med 5% til 9%**.

15% er "**tilfredse med deres afdeling, som den er**".

68% er tilfredse med hjælpen i **Beboerservice**. **12% er utilfredse**.

77% er tilfredse med servicen i **administrationen**. **7% er utilfredse**.

66% af beboerne er tilfredse med det **beboermateriale og de breve**, de modtager fra boligforeningen. **30% er "hverken tilfredse eller utilfredse"**, mens kun **4% er utilfredse**.

44% benytter ikke boligforeningens hjemmeside. Blandt **dem der gør**, er **32% tilfredse**. **2% er "utilfredse"**.

Skal Hobro Boligforening **blive bedre**, er det vigtigste for beboerne **at holde huslejeudviklingen i ro (58%)**. Næst vigtigst er **energirenovering for 31%**. **Bæredygtighed** er vigtigt for **19%**. **Digitale løsninger og digital kommunikation** er der sammenlagt **19%**, der synes er vigtige temaer.

61% deltager på afdelingsmøderne i forskelligt omfang.

28% kommer "hver gang". **15% kommer "ofte"**. **18% møder "sjældent frem"**. **39% kommer "aldrig"**.

*Beboerne har i meget stort omfang tilkendegivet, **hvorfor** de er enten **tilfredse eller utilfredse** med en række områder. **Alle input fremgår i bilag.***