



Brugertilfredshed 2008

Hobro Boligforening

Indholdsfortegnelse

BAGGRUND	3
DATAINDSAMLING.....	4
EMNER	4
DEMOGRAFI	5
KØN	6
ALDER	7
GENERELT OG INFORMATION	8
BEBOERMAPPENS ANVENDELSE	9
KENDSKAB TIL HJEMMESIDEN.....	10
VURDERING AF HJEMMESIDEN.....	11
INFORMATIONSKVALITET OG OMFANG	12
UDLEJNING, BOLIG OG VEDLIGEHOLD	14
PRIS OG KVALITET	15
FÆLLESAREALER	16
REAKTIONSTID.....	17
SAMARBEJDE MED INSPEKTØR OG VICEVÆRT.....	18
VEDLIGEHOLD	20
ADMINISTRATION, BEBOERMØDER OG BOLIGSITUATION	21
KONTAKT TIL ADMINISTRATIONEN	21
BEBOERMØDER	23
FLYTTEPLANER.....	24
FORSLAG	25
KONKLUSION	27
ANBEFALINGER	30
BILAG 1 – SPØRGESKEMA NUVÆRENDE BEBOERE	33

Baggrund

Kilde Consult har på vegne af Hobro Boligforening gennemført en undersøgelse af brugernes og dermed beboernes tilfredshed med en række forhold. Undersøgelsen blev iværksat med udgangspunkt i Hobro Boligforenings ønsker om fortsat at være kendt for at udbyde almene boliger til konkurrencedygtige priser og levere en god service til lejerne. Disse parametre anses for at være de væsentligste i forhold til at imødekomme, de udfordringer Hobro Boligforening står overfor de kommende år.

Hobro Boligforening administrerer i alt knap 1.100 boliger fordelt på følgende afdelinger: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32 (ungdomsboliger), 33, 34 (ungdomsboliger), 35, 36, 37 (ældreboliger), 38 (ældreboliger), 39 (ældreboliger), 41 (ældreboliger) samt 43. Disse 38 afdelinger udgør sammen med afdelingerne 20, 21, der dækker over institutioner, de i alt 40 afdelinger + (plejeboliger) Hobro Boligforening administrerer.

Eftersom de fleste afdelinger hver især repræsenterer relativt få beboere, i forhold til det samlede antal beboere i Hobro Boligforening, er data inddelt i følgende tre områder inden analysen:

Område 1 - består af afdeling 24.

Område 2 - består af afdelingerne 16, 18 og 19.

Område 3 - består af de resterende afdelinger.

Inddelingen i områder er foretaget med udgangspunkt i boligforeningens ønsker, og sikrer et bedre grundlag for analyse og sammenligning i relation til brugernes vurderinger af de forhold, der ønskes belyst. Herunder brugernes tilfredshed med beboerinformationer, boligens kvalitet, vedligehold samt telefon- og åbningstider m.m.

Dataindsamling

Dataindsamlingen er gennemført pr. telefon ud fra det spørgeskema¹, som Kilde Consult har udarbejdet i samarbejde med Hobro Boligforening. Lister på beboerne er udleveret af Hobro Boligforening. Der er i alt indhentet svar fra 200 af boligforeningens beboere.

Respondenterne er udvalgt tilfældigt fra de udleverede lister, og der er taget telefonisk kontakt til beboerne i tidsrummet fra kl. 15.30 - 20.00 på hverdage. På denne baggrund sikres et repræsentativt grundlag for undersøgelsen og den efterfølgende analyse. Indsamlingen af rådata er gennemført i ugerne 18-21, 2008.

Emner

Rapporten tager udgangspunkt i de udarbejdede spørgeskemaer, som dækker følgende emner:

- Information
- Udlejning
- Bolig
- Vedligehold
- Administration

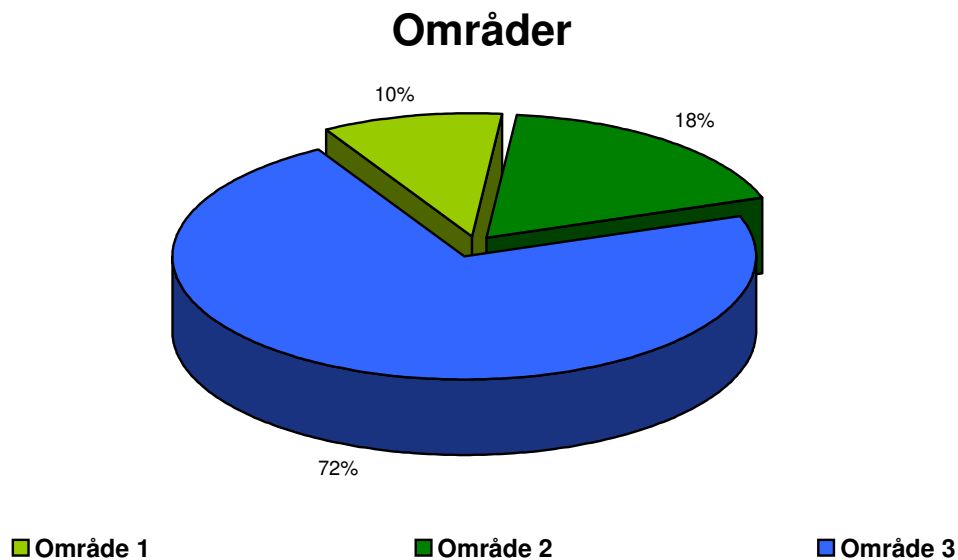
På denne måde afdækkes brugernes vurderinger af de udvalgte emner. Udover disse vurderinger vil kommentarer fra de brugere, som er utilfredse med forholdene hos Hobro Boligforening, være at finde i umiddelbar forlængelse af de relevante forhold. Herved tilvejebringes et fint udgangspunkt for potentielle justeringer af Hobro Boligforenings indsats overfor brugerne.

Ud over de samlede resultater for hele Hobro Boligforening fremgår undersøgelsesresultaterne fra de enkelte områder af de udarbejdede grafer og figurer. Baggrunden for denne datapræsentation er, at der skabes et overblik over, hvordan de enkelte områders resultater adskiller sig i forhold til det samlede resultat såvel som resultaterne fra de øvrige områder. Eftersom en del af undersøgelsesresultaterne kan holdes op imod målepunkter i forvaltningsrevisionen vil dette ske i rapportens sidste del. Dette vil yderligere styrke grundlaget for de initiativer, der kan være med til at øge brugertilfredsheden i Hobro Boligforening.

¹ Se bilag 1

Demografi

I dette afsnit illustreres, hvilke områder de adspurgte beboere er bosat i. Endvidere gives et overblik over den alders- og kønsmæssige fordeling på samtlige respondenter, der har deltaget i undersøgelsen.



De adspurgte beboere fordeler sig som følger på de udvalgte områder:

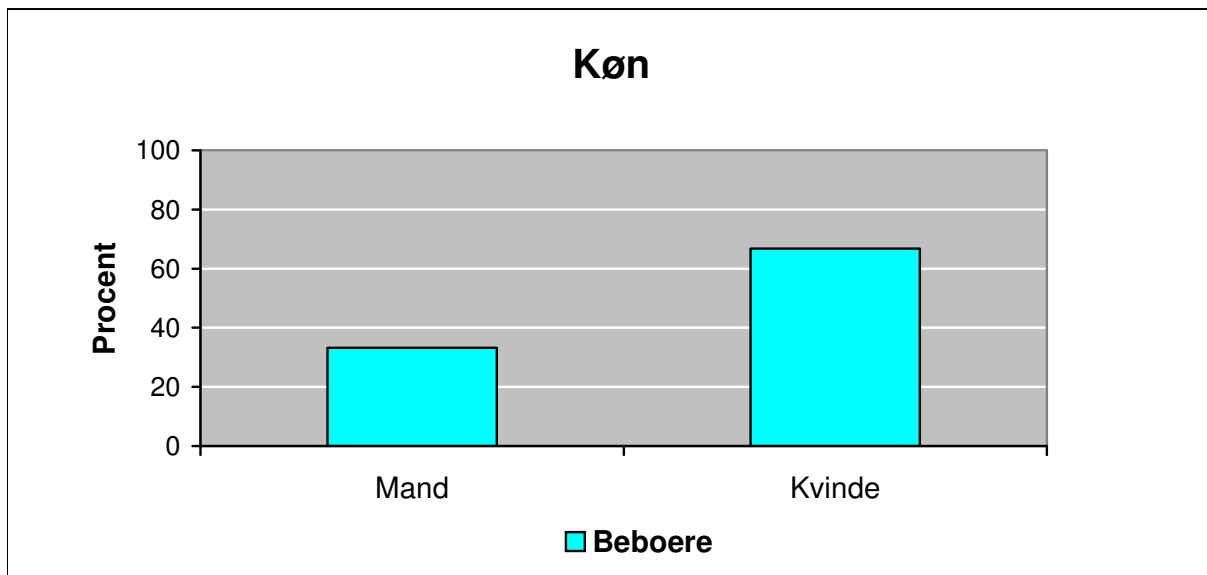
- 10 procent af de adspurgte bor i område 1 (ideelt - 12,2 procent).
- 18 procent af de adspurgte bor i område 2 (ideelt - 15,4 procent).
- og 72 procent af de adspurgte bor i område 3 (ideelt - 72,4 procent).

Set i forhold til en ideel fordeling af respondenterne er områderne 2 og 3 en smule overrepræsenteret og område 1 en kende underrepræsenteret. Årsagen til at fordelingen af respondenter afviger en smule fra idealfordelingen skal findes i metoden til udvælgelse af respondenter til undersøgelsen. Der er således foretaget en tilfældig udvælgelse af respondenter ud fra de udleverede beboerlister.

Afdelingerne 20 og 21 er bevidst udeladt på de udleverede lister. Det samme er tilfældet med de plejeboliger boligforeningen administrerer, hvorfor brugerne i disse boliger ikke har haft mulighed for at give deres vurderinger af foreningens aktiviteter m.v.

Køn

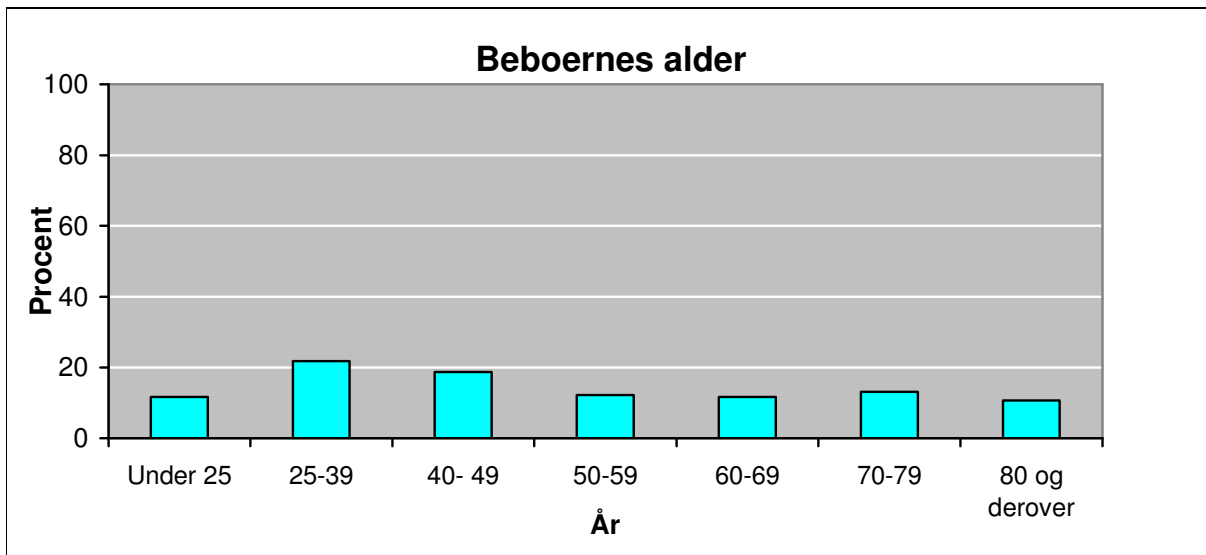
Flere kvinder end mænd har deltaget i undersøgelsen.



Fordelingen for de af boligforeningens beboere, der har deltaget i undersøgelsen, er godt 60 procent kvinder og knap 40 procent mænd. Eftersom ca. en femtedel af boligforeningens brugere har deltaget i undersøgelsen vil det ikke være helt forkert at konkludere, at denne kønsfordeling generelt gør sig gældende i relation til foreningens brugere.

Alder

Som det fremgår nedenfor er der samtidig stor aldersspredning blandt beboerne.

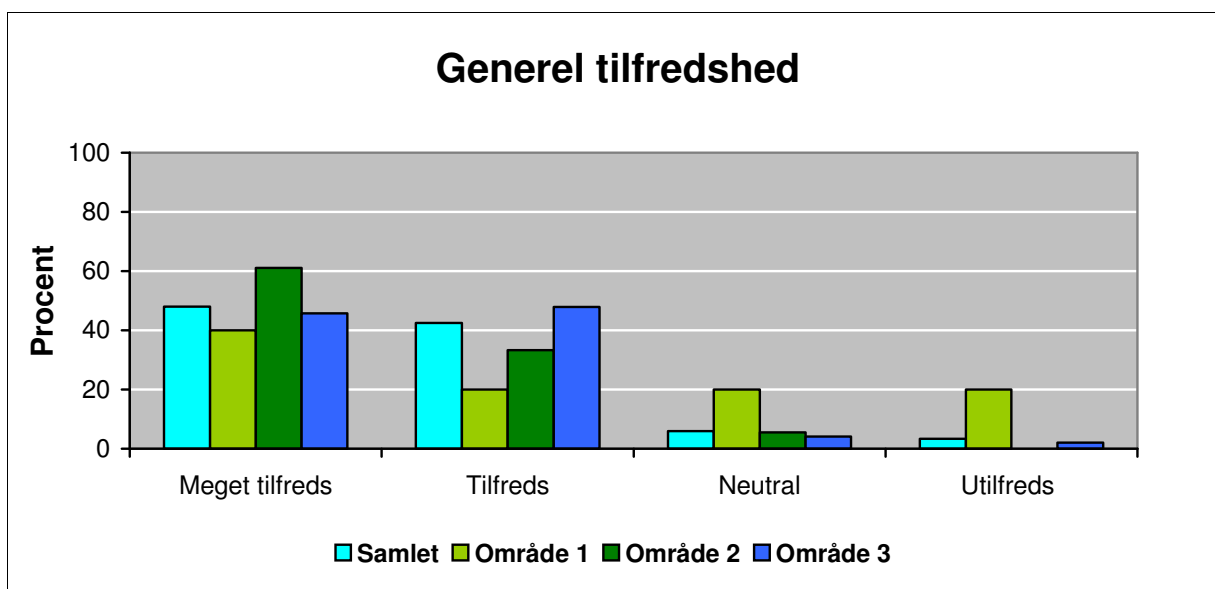


Undersøgelsesresultaterne viser en forholdsvis jævn aldersfordeling blandt beboerne. Der er en overvægt af beboere i nogle aldersgrupper – specielt 25-39-årige samt 40-49-årige. Der er færrest beboere i aldersgruppen 80 år og derover. Her er det dog væsentligt at holde sig for øje, at beboerne i plejeboligerne ikke har haft mulighed for at deltage, hvorfor en del beboere i aldersgruppen 80 år og derover ikke er repræsenteret.

Generelt og information

I første omgang fokuseres på brugernes generelle tilfredshed med at bo til leje hos Hobro Boligforening. Herefter følger brugernes vurderinger af beboerinformationerne. Herunder informationernes kvalitet og præsentationen af dem via forskellige medier.

Hvor tilfreds er du generelt med at bo til leje hos Hobro Boligforening?



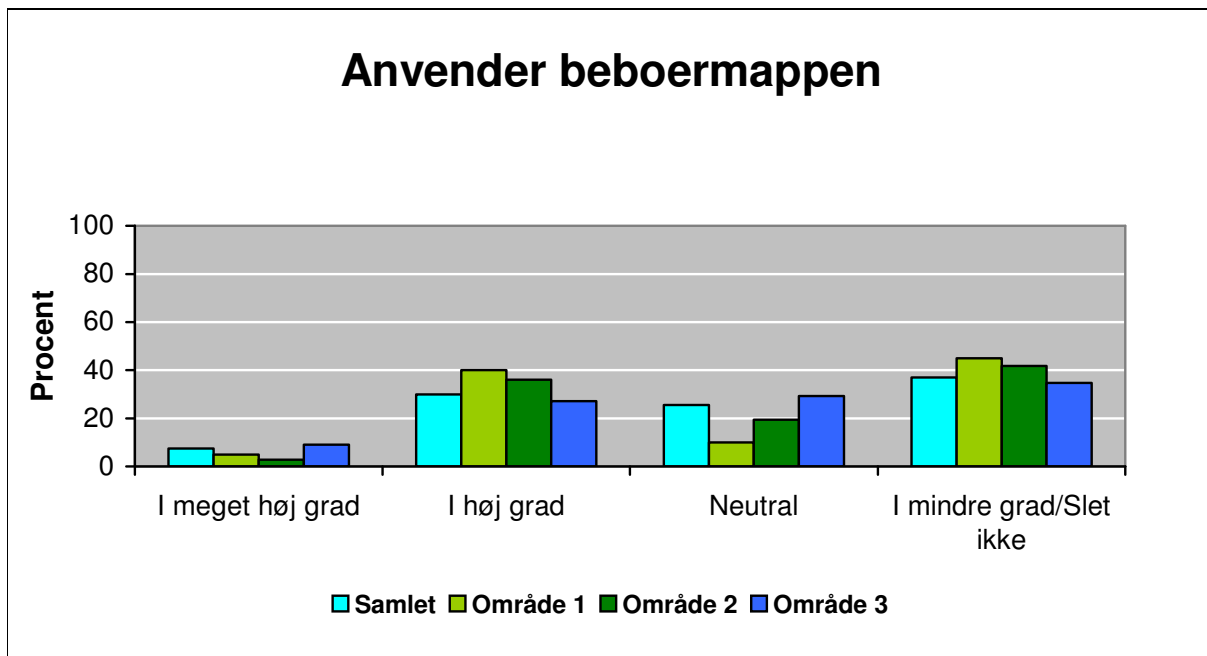
Samlet set er de fleste beboere meget tilfredse med at bo til leje hos boligforeningen. Lige knap halvdelen af de adspurgte beboere tilkendegiver at være meget tilfredse med at bo til leje hos foreningen. Specielt beboerne i område 2 er meget tilfredse. De umiddelbart mindst tilfredse beboere findes i område 1, hvor en femtedel er utilfreds. Det er endvidere værd at hæfte sig ved, at ikke en eneste af respondenterne fra område 2 har tilkendegivet at være utilfreds med at bo til leje hos Hobro Boligforening.

De få utilfredse beboere angiver følgende årsager til deres utilfredshed: For megen uro og støj fra yngre beboere - specielt i område 1 samt problemer i relation til renovering, småreparationer og skimmelsvamp.

Beboermappens anvendelse

En væsentlig del af Hobro Boligforenings informationer til brugerne gives via beboermapper og foreningens hjemmeside. Netop disse to informationskanaler er genstand for undersøgelsen af respondenternes anvendelse og vurdering i det følgende.

I hvilket omfang anvender du beboermappen?

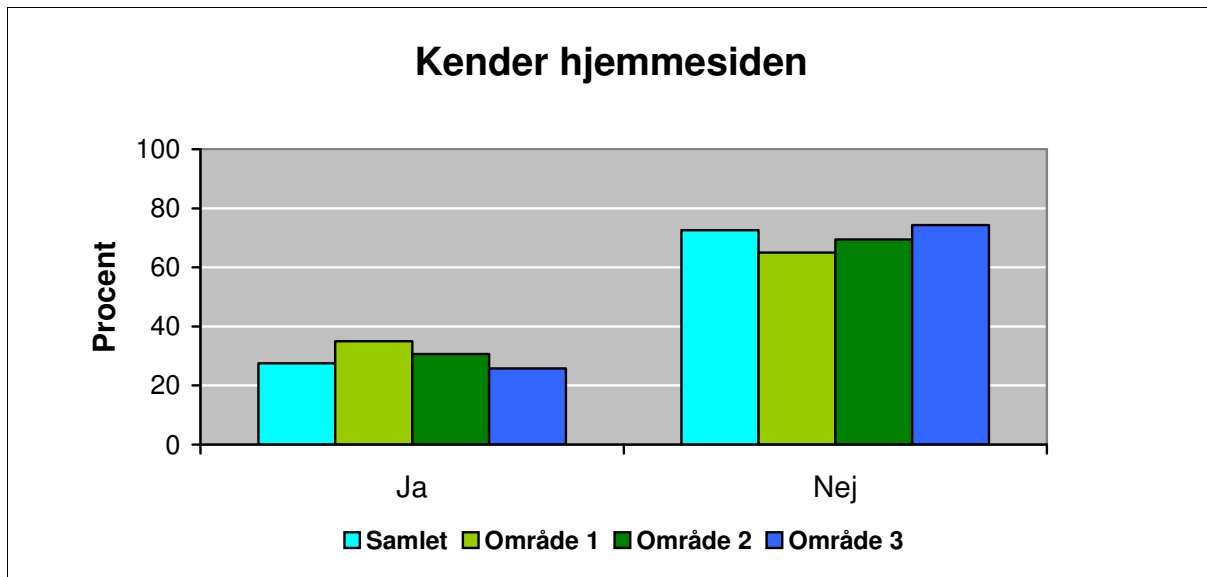


Samlet set er det lige knap 40 procent af brugerne, der anvender beboermappen i høj grad eller mere. Stort set samme andel anvender beboermappen i mindre grad eller gør det slet ikke. I områderne 1 og 2 er der relativt færre, der anvender beboermappen end det er tilfældet i område 3. De fleste af de brugere, der anvender mappen i mindre grad begrundes det med, at de ikke har brug for informationerne i mappen. Enkelte mener ikke, de har modtaget mappen, og andre bruger den kun til at finde telefonnumre.

Kendskab til hjemmesiden

Kun godt en fjerdedel Hobro Boligforenings beboere kender til foreningens hjemmeside.

Har du kendskab til boligforeningens hjemmeside?

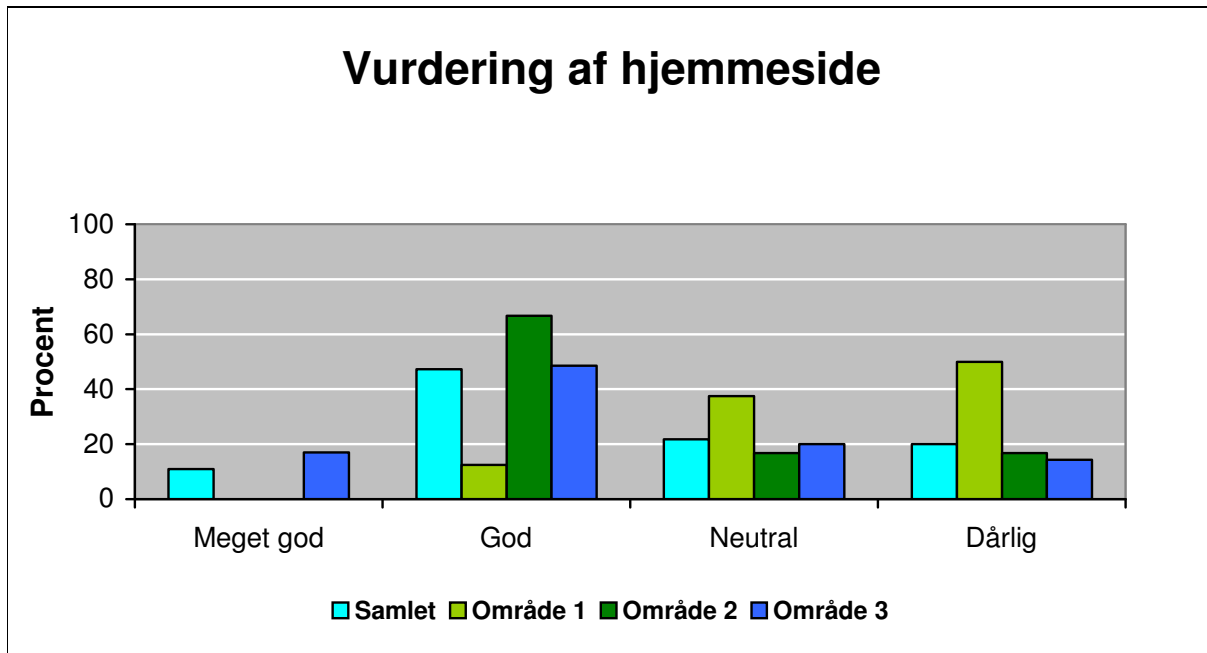


Årsagerne til, at så relativt få brugere har kendskab til hjemmesiden er antageligt flere. De væsentligste må imidlertid formodes at være manglende information samt de ældre beboeres manglende forudsætninger for anvendelse af siden. Herunder manglende adgang til den nødvendige hardware og software i boligen.

Vurdering af hjemmesiden

Kun de beboere, der har tilkendegivet at have kendskab til Hobro Boligforenings hjemmeside, er blevet bedt om at vurdere hjemmesiden og dens anvendelighed.

Hvordan vurderer du hjemmesiden?



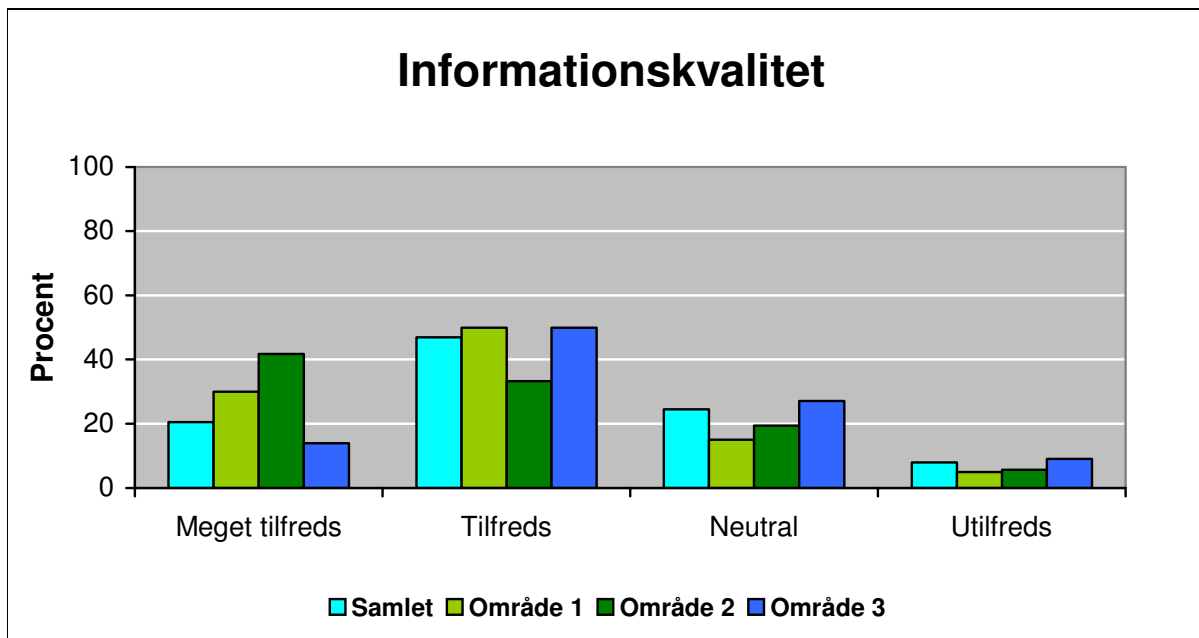
Over halvdelen af de beboere, der har kendskab til hjemmesiden, vurderer den som god eller bedre. De resterende godt 40 procent fordeler sig ligeligt mellem de, der forholder sig neutralt, og dem der vurderer siden som dårlig. Der er dog store udsving områderne imellem i forhold til vurderingen af hjemmesiden.

I områderne 1 og 2 er der ingen, der har vurderet hjemmesiden som værende meget god, hvilket op imod hver femte i område 3 har gjort. Det er endvidere værd at bemærke, at halvdelen af de beboere der har kendskab til hjemmesiden i område 1, vurderer hjemmesiden som dårlig. Samlet set peger brugerne, med de negative vurderinger på, at der bør være flere relevante informationer på hjemmesiden samt at den bør opdateres oftere og gøres mere overskuelig.

Informationskvalitet og omfang

I nedenstående har samtlige lejere givet deres vurdering af Hobro Boligforenings beboerinformationer. Der vurderes på kvaliteten såvel som omfanget af de informationer, der gøres tilgængelige for brugerne.

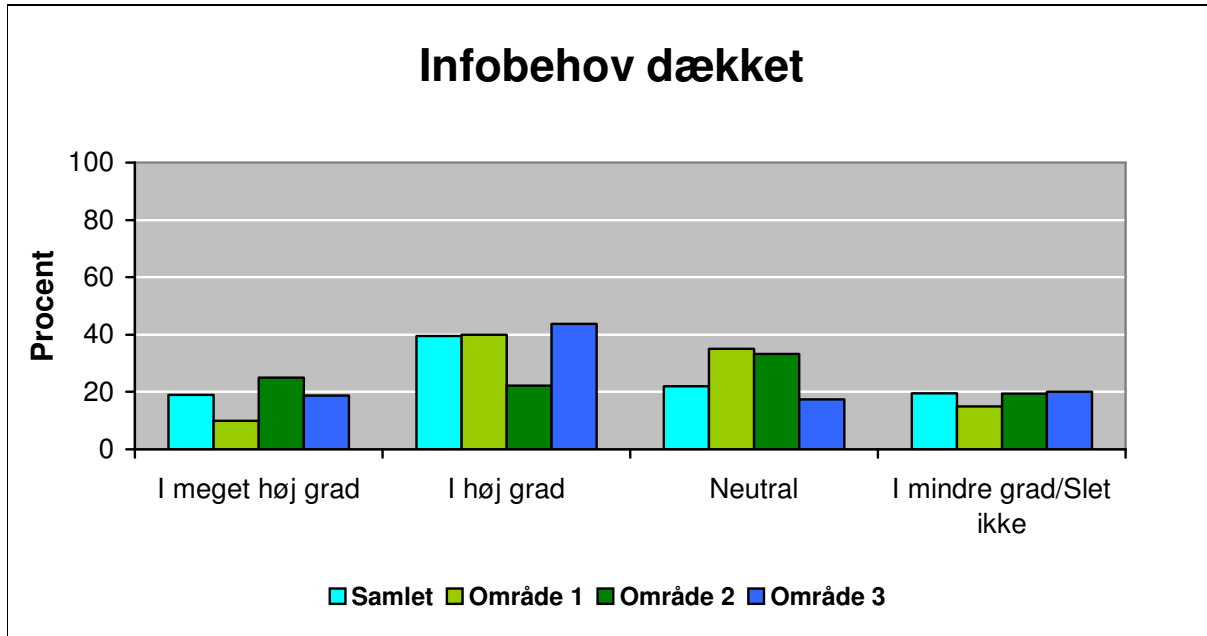
Hvor tilfreds er du med kvaliteten af beboerinformationerne (beboermapper og løbende information)?



Med hensyn til kvaliteten af de beboerinformationer brugerne modtager fremgår det, at over 65 procent af brugerne er tilfredse. Specielt i område 2 vurderes kvaliteten af beboerinformationerne meget positivt, idet en stor andel - svarende til over 40 procent - af beboerne i område 2, er meget tilfredse med kvaliteten af informationerne.

På den anden side er der relativt færrest meget tilfredse beboere i område 3, som samtidig har flest utilfredse beboere for så vidt angår kvaliteten af beboerinformationerne. Det er dog ikke så meget den dårlige kvalitet i informationerne fra Hobro Boligforening, som det er manglen på informationer, der er årsag til de negative vurderinger. Dette understøttes til dels af de tilkendegivelser brugerne er kommet med i forhold til, om de føler sig velinformeret.

I hvilket omfang føler du dig informeret om, hvad der sker i din afdeling?

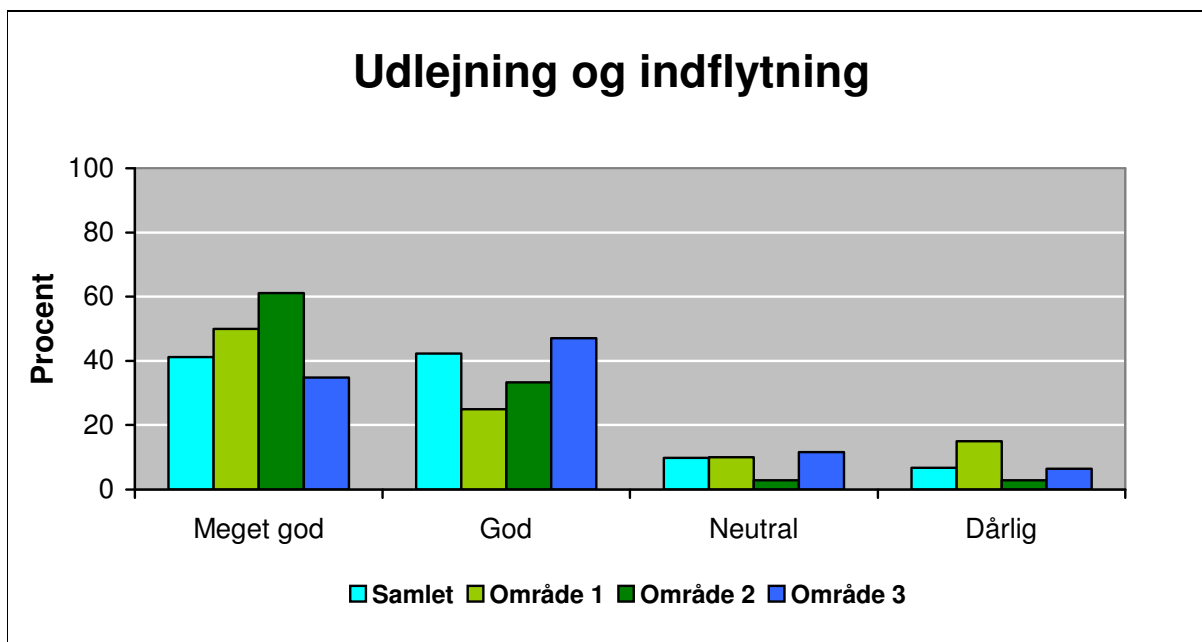


Knap 60 procent af boligforeningens brugere giver udtryk for, at de i høj grad eller endog i meget høj grad føler sig informeret om, hvad der sker i deres respektive afdelinger. Der er dog en smule forskel på beboernes vurderinger af dette forhold i de 3 områder. Der er flere i områderne 1 og 2, der forholder sig neutralt til, om de finder deres infobehov dækket, end det er tilfældet i område 3. Samlet er der en femtedel af brugere i foreningen, der kun i mindre grad eller slet ikke føler sig informeret om, hvad der sker i deres afdeling.

Udlejning, bolig og vedligehold

I dette afsnit belyses brugernes tilfredshed med den service de modtager i forskellige situationer samt deres nuværende boligsituation. Brugerne er eksempelvis blevet bedt om at forholde sig til service i relation til udlejning og indflytning samt vedligeholdelsesarbejde m.v.

Hvordan vurderer du udlejning og indflytning?

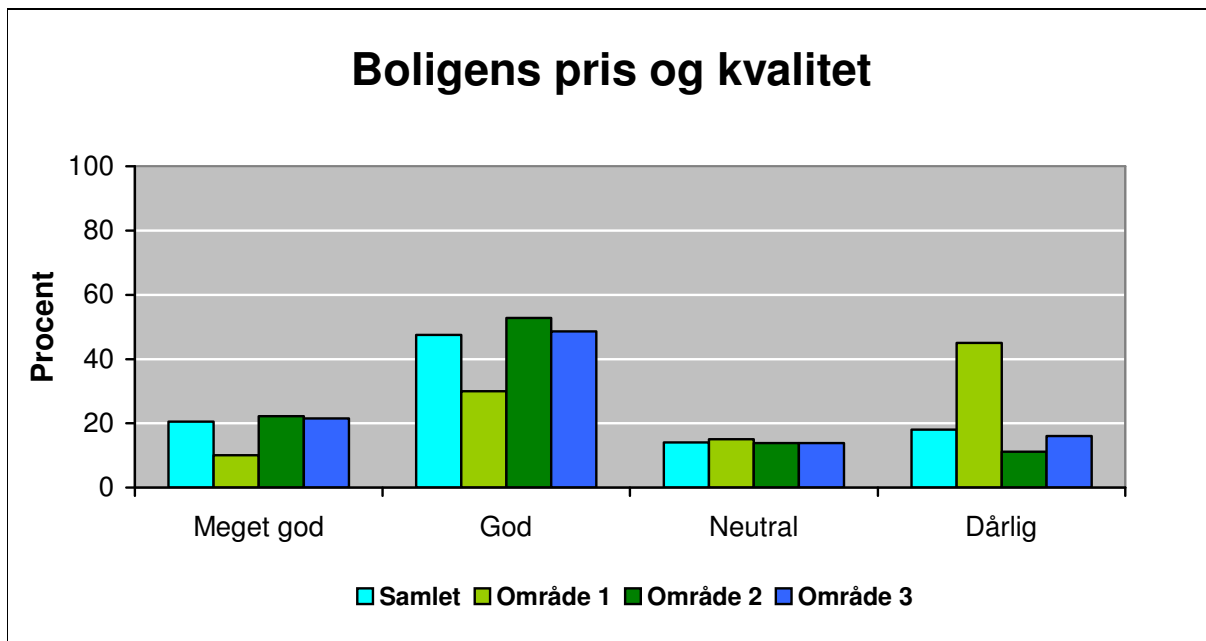


Over 80 procent af brugerne vurderer udlejning og indflytning som god eller endog meget god. Brugere i område 2 er endog meget positive, idet op imod 95 procent af de adspurgte vurderer udlejning og indflytning som god eller endog meget god. Brugere i område 1 er derimod de mest kritiske, idet 15 procent af brugerne finder udlejning og indflytning decideret dårlig. Langt de fleste kritiske brugere peger på problemer i relation til manglende udbedring af skader på gulve og vægge efter indflytning. Herudover påpeger enkelte manglende eller sjukskede indflyttersyn samt beskidte lejemål.

Pris og kvalitet

Samme billede som ovenfor gør sig gældende i relation til brugernes vurderinger af boligens kvalitet sammenholdt med huslejens størrelse. Her er brugerne i område 2 også de mest positive i modsætning til brugerne i område 1, der er mere kritiske.

Hvordan vil du vurdere kvaliteten af din bolig sammenholdt med huslejens størrelse?



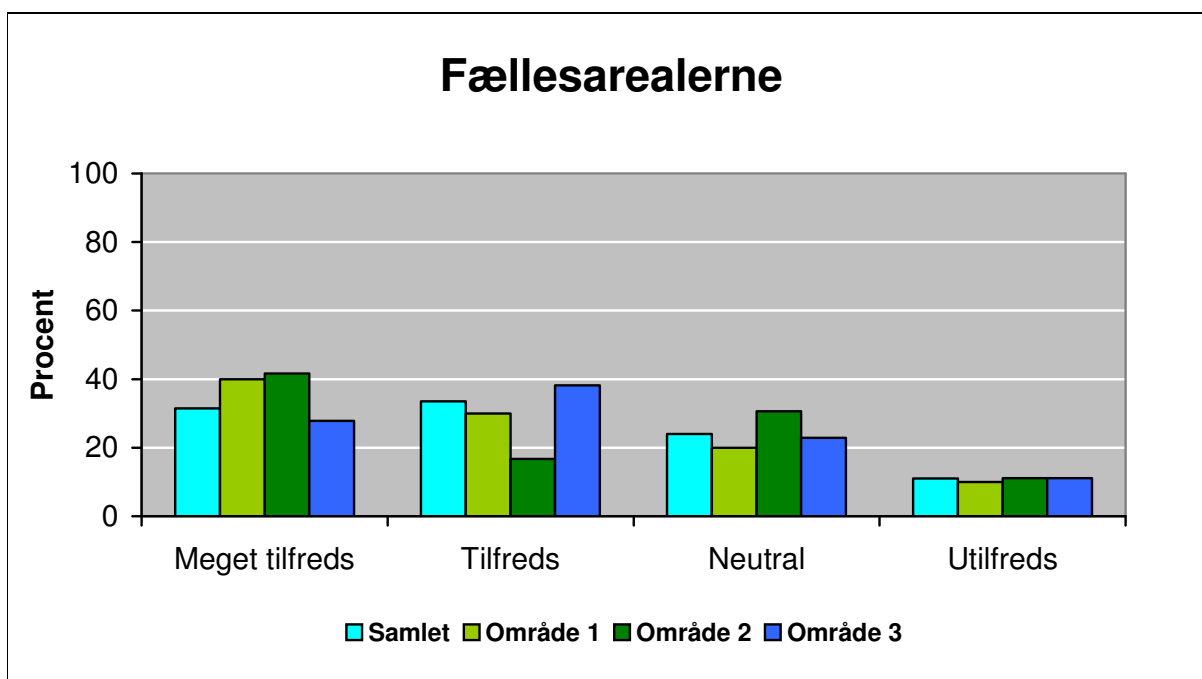
En femtedel af brugerne vurderer at kvaliteten af deres bolig, sammenholdt med huslejens størrelse, er meget god. Dette svarer næsten til andelen af brugere, der vurderer forholdet som direkte dårligt. Der er dog tale om en lidt mindre andel, om end de mange kritiske vurderinger fra brugerne i område 1 trækker op i den samlede vurdering. Over 40 procent af brugerne i område 1 vurderer således, at kvaliteten af deres bolig, sammenholdt med huslejens størrelse, er dårlig.

Samlet set udspringer langt de fleste af brugernes kritiske vurderinger af en alt for høj husleje, der stiger år efter år, uden boligen forbedres. Enkelte påpeger endvidere dårligt klima i form af fugt og skimmelsvamp samt dårlige vaskefaciliteter, som årsag til deres vurdering af mismatchet mellem boligkvaliteten og huslejens størrelse.

Fællesarealer

Det kan diskuteres, hvorvidt de dårlige vaskefaciliteter bør indgå i vurderingen af boligens kvalitet, men flere brugere påpeger også problemer med disse faciliteter i forbindelse med vurderingen af fællesarealernes standard. De fleste brugere er imidlertid tilfredse eller endog meget tilfredse med fællesarealernes standard. Således svarer 65 procent, at de er tilfredse eller mere end tilfredse med de grønne områder, vaskekældre m.v.

Hvor tilfreds er du med fællesarealernes standard i dit boligområde (grønt område, vaskekælder m.v.)?



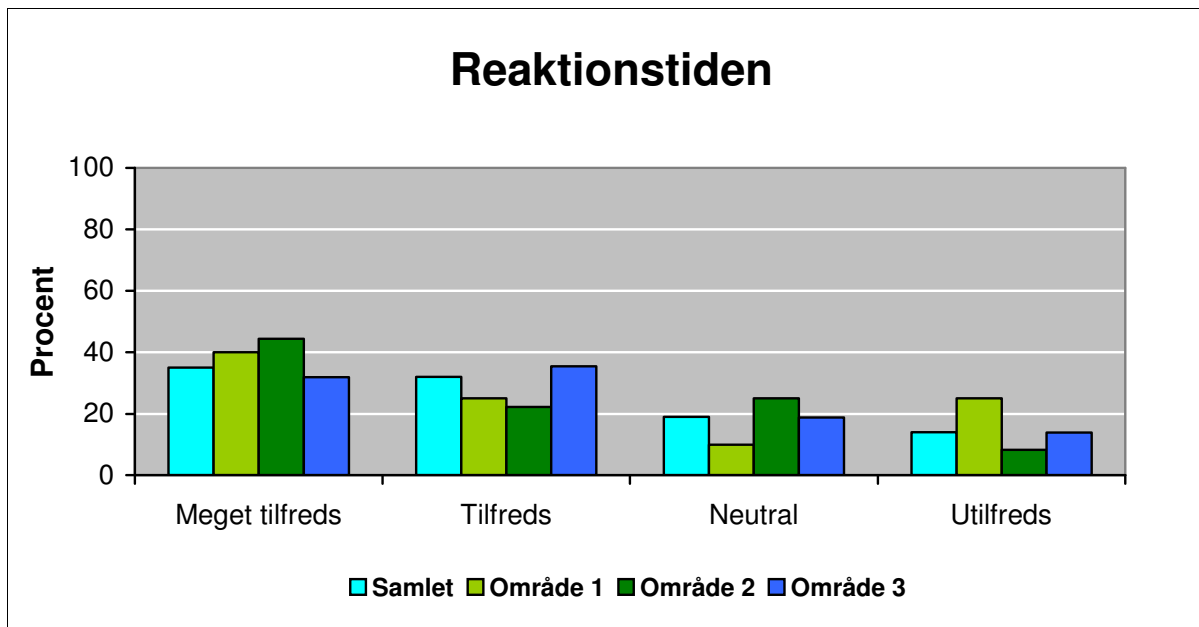
Der er en lidt større andel af brugerne i områderne 1 og 2, der er meget tilfredse med fællesarealerne end det er tilfældet i område 3. I de to førstnævnte områder er ca. 40 procent af de adspurgte meget tilfredse, hvorimod der i område 3 kun er lige knap 30 procent. Dette er dog ikke ens betydende med, at der er en større andel af brugere indenfor område 3, der utilfredse med arealerne. De godt 10 procent af brugerne, der samlet set er utilfredse med fællesarealernes standard fordeler sig ligeligt de tre områder imellem.

Som nævnt er der flere af de utilfredse brugere, der påpeger problemer med vaskefaciliteterne - herunder for få vaskemaskiner og uaflåste vaskekældre. Enkelte har fået stjålet tøj fra deres vaskekælder ligesom flere har oplevet at få "stjålet" deres vasketider. Der efterspørges derfor tiltag, der kan imødekomme disse problemer

ligesom flere ønsker bedre renholdelse af fællesarealerne. Sidst men ikke mindst er der en del brugere, der efterspørger legepladser eller udvidelse af de eksisterende legepladser.

Reaktionstid

Hvor tilfreds er du med reaktionstiden i forhold til udbedring af mangler og småreparationer?



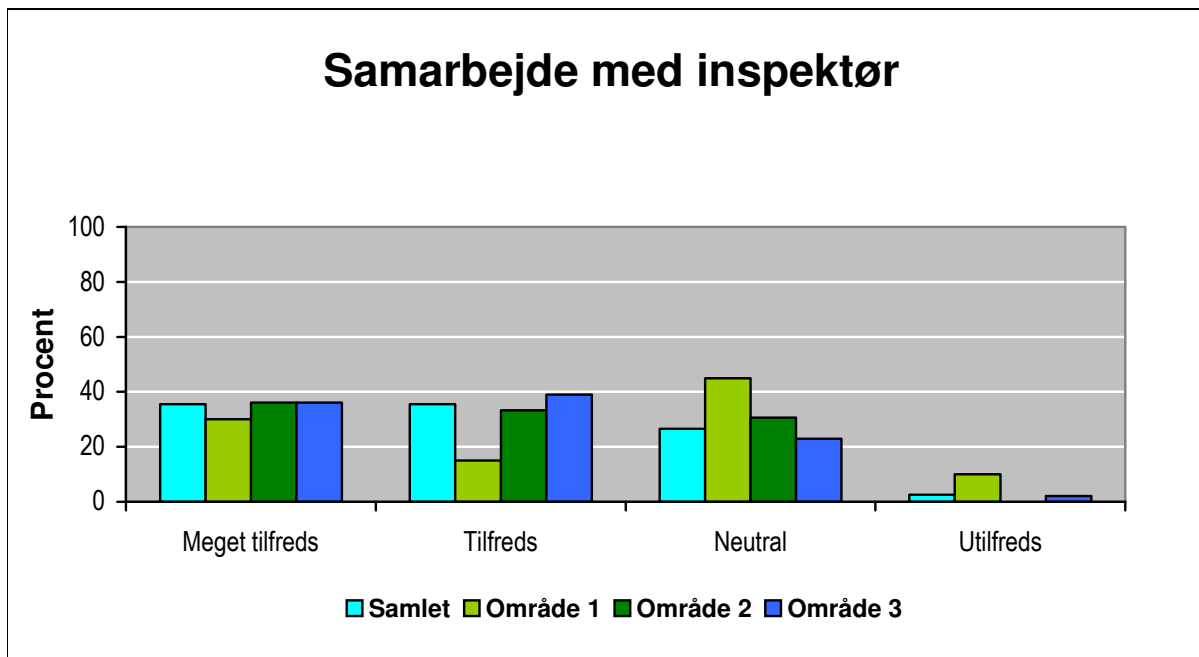
Mere end 65 procent af brugerne i Hobro Boligforening er tilfredse med reaktionstiden i relation til udbedring af mangler og småreparationer. Der er en lidt større andel af beboerne i område 3 end i de andre områder, der finder reaktionstiden tilfredsstillende eller bedre. På den anden side findes den klart største andel af utilfredse beboere i område 1, hvor 25 procent af brugerne er utilfredse med reaktionstiden.

De utilfredse beboere i område 1 angiver ventetider på halve og hele år, som årsag til deres utilfredshed med dette forhold. Det samme gør sig gældende for mange af de andre brugere i område 2 og 3, hvor viceværten er ligeså langsommelig som de håndværkere, der er hyret til at få udbedret skader og mangler. Herudover er der enkelte, der mener det er for dårligt, at der skal rykkes flere gange for at få lavet det, der skal laves. Samlet set er det dog under 15 procent af brugerne, der er utilfredse med reaktionstiden i forbindelse med udbedringer af mangler og småreparationer.

Samarbejde med inspektør og vicevært

I det følgende er det væsentligt at påpege, at en del brugere ikke var bekendte med forskellen på inspektør og vicevært, hvorfor resultaterne bør tolkes med en vis forsigtighed.

Hvordan vurderer du samarbejdet med inspektør?



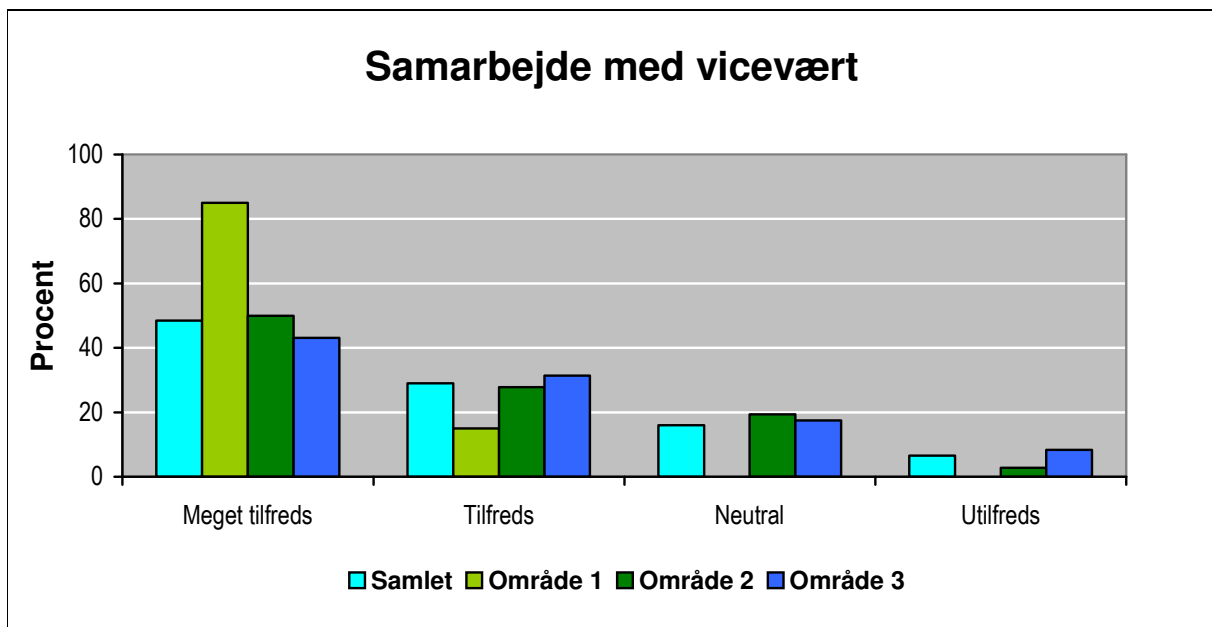
Beboerne i boligforeningen er samlet set godt tilfredse med deres samarbejde med inspektøren, ud fra den betragtning at over 70 procent er enten tilfredse eller meget tilfredse med samarbejdet. Specielt i områderne 2 og 3 er der en stor andel af brugerne, der vurderer samarbejdet som tilfredsstillende eller meget tilfredsstillende. I begge områder er over 69 procent af de adspurgte af denne opfattelse.

Under 3 procent af alle brugerne har tilkendegivet, at samarbejdet har været utilfredsstillende. Område 1 og 2 skiller sig ud i denne henseende eftersom de hver især udgør ydre punkterne i vurderingen af dette forhold. I område 1 findes således den relativt største andel af brugere, der er utilfredse med inspektørsamarbejdet, hvorimod område 2 ikke kan mønstre en eneste utilfreds beboer.

Som det er tilfældet med brugernes vurdering af inspektørsamarbejdet, ligger brugernes tilfredshed med samarbejdet med viceværten på et forholdsvis højt niveau. Samlet set er brugerne faktisk mere tilfredse med dette samarbejde end med inspektørsamarbejdet.

Over 77 procent er således tilfredse eller endog meget tilfredse med viceværtsamarbejdet. Her er det værd at bemærke, hvordan brugerne i område 1 er langt mere tilfredse med viceværtsamarbejdet end med inspektørsamarbejdet. Hele 85 procent af de adspurgte i område 1 er således meget tilfredse med viceværtssamarbejdet og ingen finder det direkte utilfredsstillende.

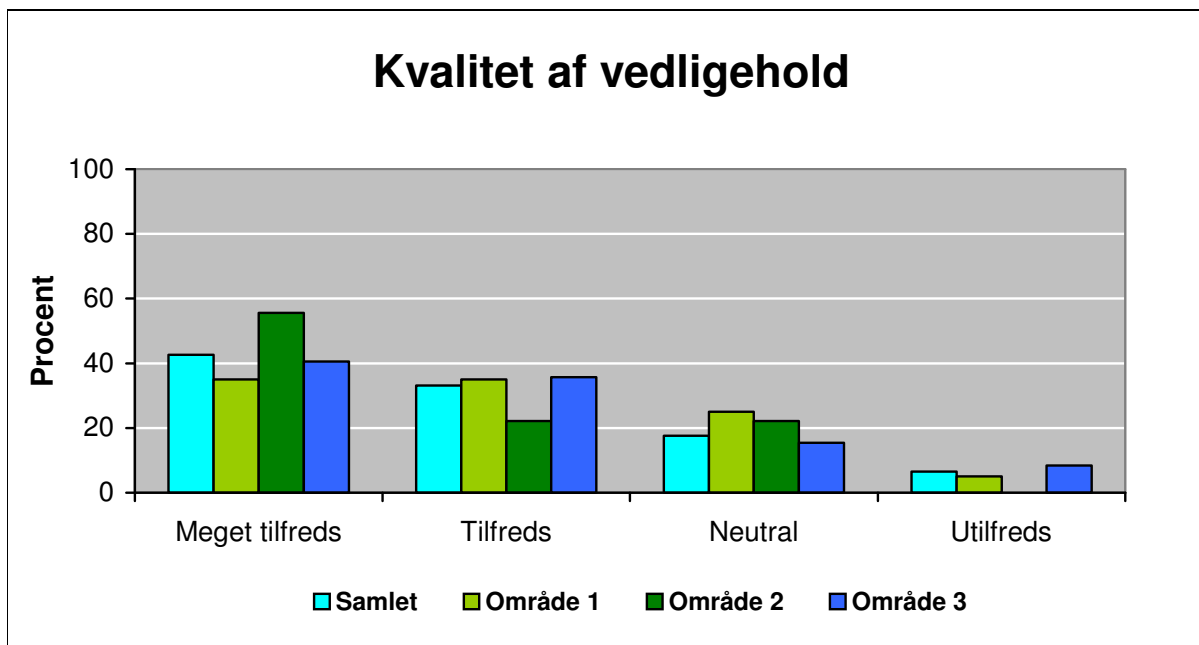
Hvordan vurderer du samarbejdet med vicevært?



Selvom flere brugere er tilfredse med viceværtsamarbejdet end med inspektørsamarbejdet er der samtidig også lidt flere brugere, der er utilfredse. Dette skal bl.a. ses i lyset af de færre brugere, der forholder sig neutralt i forhold til deres vurdering af viceværtssamarbejdet kontra inspektørsamarbejdet. Der er dog færre end 7 procent utilfredse beboere, og langt de fleste skal findes i område 3. De relativt få brugere, der er utilfredse med samarbejdet med inspektør og/eller vicevært, angiver manglende respons eller for lang reaktionstid i forhold til indgåede aftaler.

Vedligehold

Hvor tilfreds er du med kvaliteten af det vedligeholdelsesarbejde, der udføres?



Generelt er over 75 procent af beboerne tilfredse med kvaliteten af det udførte vedligeholdelsesarbejde. Beboerne i områderne 2 og 3 er umiddelbart mest tilfredse med kvaliteten af vedligeholdelsesarbejdet. Ikke en eneste af de adspurgte brugere i område 2 er utilfredse med kvaliteten af vedligeholdelsesarbejdet. På den anden side er der dog relativt flest beboere i område 3, der er utilfredse med kvaliteten af det vedligeholdelsesarbejde, der udføres.

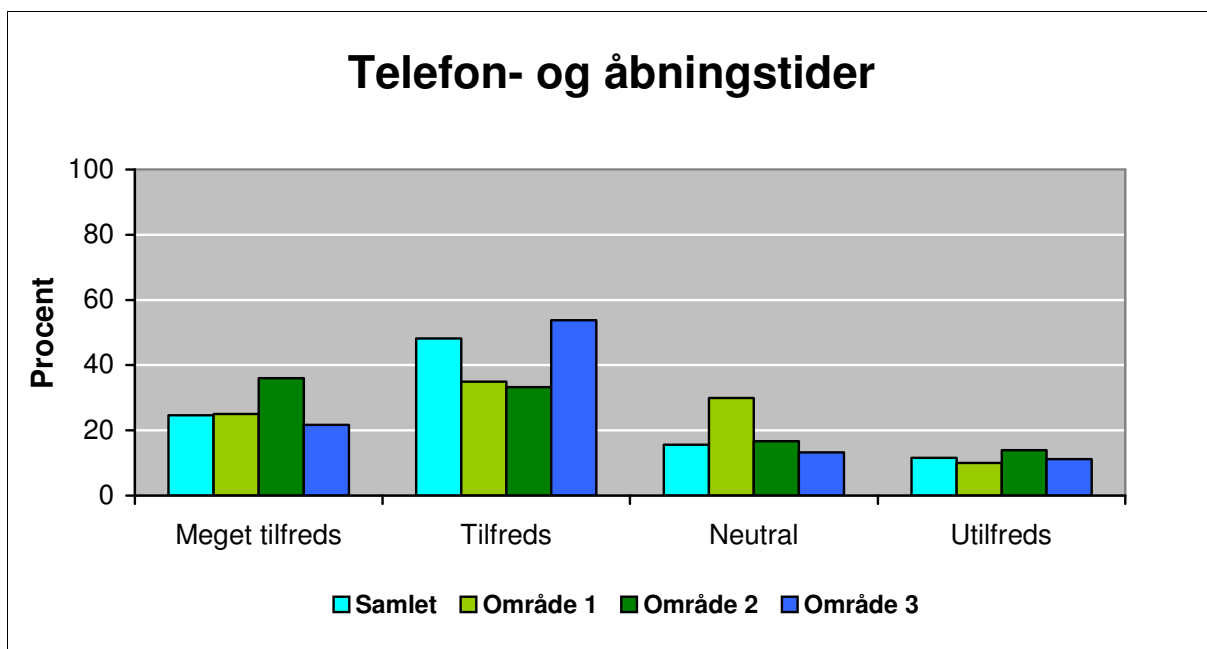
Brugerne i område 3 er således enten tilfredse eller utilfredse, hvilket gør område 3 til det område, hvor færrest beboere har forholdt sig neutralt til kvaliteten af det udførte vedligeholdelsesarbejde. Samlet er der tale om knap 7 procent af beboerne i foreningen, der er utilfredse med kvaliteten af vedligeholdelsesarbejdet. Enkelte af disse utilfredse beboere peger på for mange reparationer og lappeløsninger i stedet for den nødvendige udskiftning af døre, vinduer m.v.

Administration, beboermøder og boligsituation

I nedenstående præsenteres de tilkendegivelser beboerne er fremkommet med i relation til administration, beboerdemokrati samt deres fremtidige boligsituation.

Kontakt til administrationen

Hvor tilfreds er du med kontorets telefon- og åbningstider?



Samlet set er lige over 70 procent af brugerne tilfredse eller mere end tilfredse med kontorets telefon- og åbningstider. Knap en fjerdedel er meget tilfredse med tiderne.

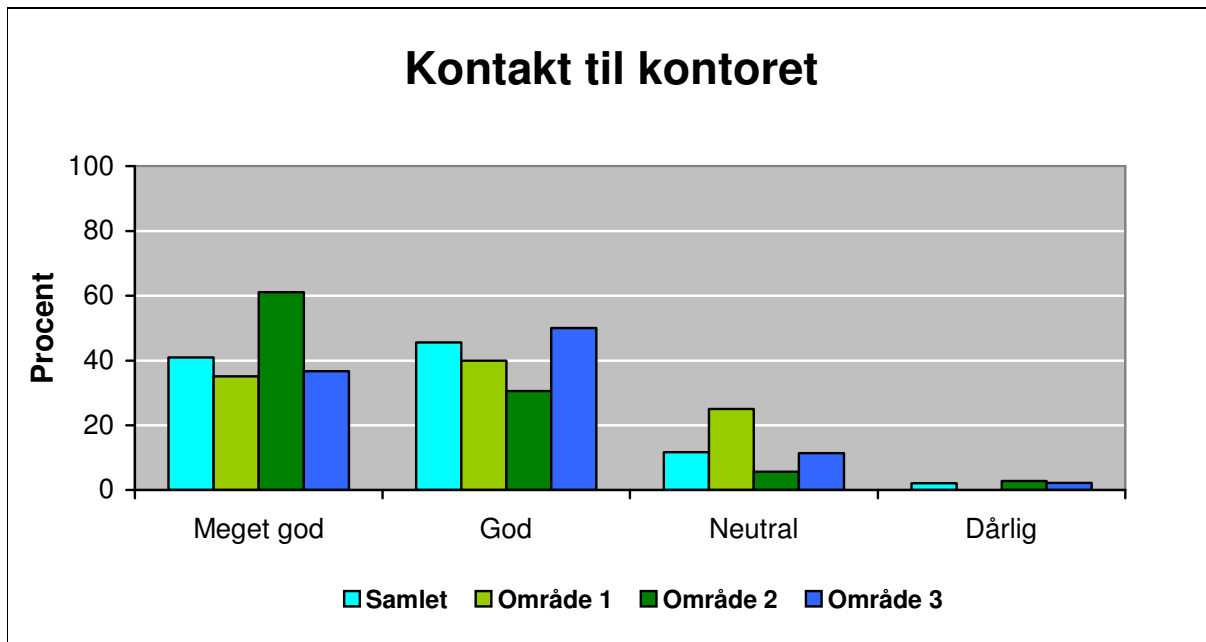
Den største forskel mellem brugerne i et enkelt område, findes i område 2, hvor op imod 40 procent er meget tilfredse med kontorets telefon- og åbningstider, og op imod 15 procent er utilfredse med selvsamme tider. Samlet er det kun lidt over 10 procent af brugerne, der er utilfredse med telefon- og åbningstiderne.

Disse negative vurderinger baserer sig typisk på for korte åbningstider og/eller dårlige tidspunkter for åbning. Flere påpeger derfor mulighederne for at udvide åbningstiderne på forskellige måder. Nogle ønsker åbent om

middagen så de brugere, der er på arbejde kan komme forbi kontoret i forbindelse med afholdelse af frokostpause. Andre forslag går på at forlænge åbningstiden til efter kl. 16.00, så der kan tages kontakt til kontoret efter arbejdstid. Der kan eventuelt blot holdes længere åbent en enkelt dag om ugen.

Til trods for nogle af beboernes utilfredshed med kontorets telefon- og åbningstider, så vurderer over 85 procent af Hobro Boligforenings brugere, at kontakten til kontoret er enten god eller meget god. Kun 2 procent af samtlige adspurgte beboere vurderer på den anden side, at kontakten er decideret dårlig.

Hvordan vurderer du kontakten til kontoret – (administrationen)?

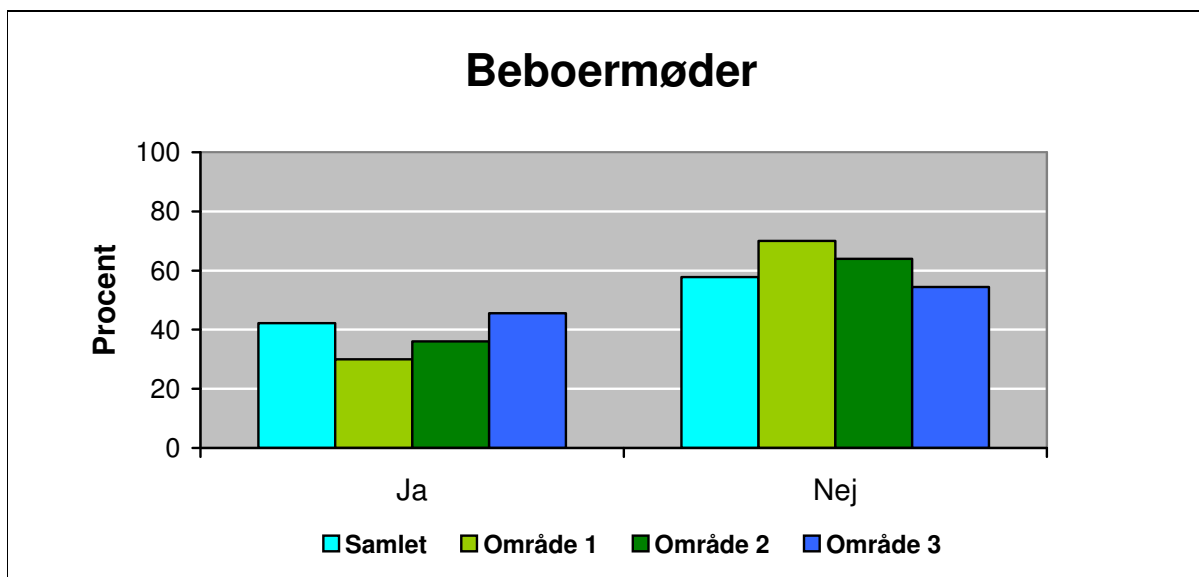


Ikke en eneste bruger fra område 1 har vurderet kontakten som dårlig. Det er imidlertid område 2, der kan mønstre den største andel beboere, som vurderer kontakten som god eller bedre. Område 1 skiller sig således ud i forhold til andelen af beboere, der har forholdt sig neutralt i vurderingen af kontakten til administrationen. Hver fjerde i område 1 har således forholdt sig neutralt til dette spørgsmål. Det er endvidere værd at hæfte sig ved de over 60 procent af område 2 brugere, der har vurderet kontakten til kontoret som meget god.

Beboermøder

Hobro Boligforening anser det udvidede beboerdemokrati, som meget væsentligt i forhold til at bibeholde og forbedre forholdene for lejerne i foreningen. Derfor er det væsentligt at få en indikation på, hvor mange beboere der deltager i de beboermøder der afholdes.

Deltager du i beboermøder?



Godt 40 procent af samtlige brugere i undersøgelsen deltager i beboermøderne. Der er dog en smule forskel på brugernes deltagelse indenfor de enkelte områder. Andelen af lejere, der deltager i beboermøderne er noget større i område 3 end i område 1 og 2. I område 1 er det eksempelvis kun 30 procent af lejerne, der deltager i møderne, hvilket er noget lavere end de ca. 45 procent af lejerne, der deltager fra område 3.

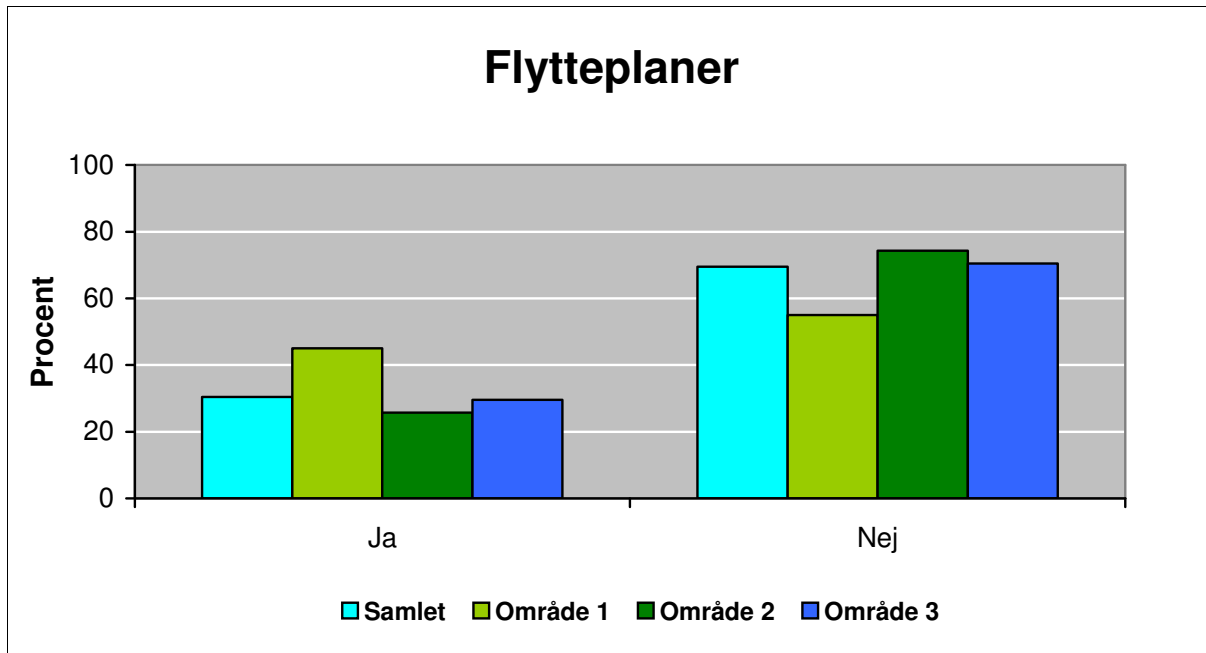
Eftersom Hobro Boligforening ønsker flest mulige deltagere på beboermøderne er der spurgt ind til, hvad der kunne få ikke-deltagerne til at deltage. Alene det, at flere beboere først er blevet bekendt med mødernes afholdelse efter deltagelse i denne undersøgelse, burde give en øget opbakning til beboermøderne. Herudover påpeger enkelte, at et andet tidspunkt kunne få dem til at deltage i møderne.

Langt de fleste efterspørger imidlertid bedre informationer om mødernes indhold og starttidspunkter m.v. Dette kunne ifølge nogle af lejerne med fordel gøres ved at dele invitationer ud og/eller lave opslag i de enkelte afdelinger. Andre mener ganske enkelt, at møderne er spild af tid, fordi der - efter deres opfattelse - ikke lyttes

til beboerne. Endelig er der enkelte, der ikke kan komme til møderne grundet manglende mobilitet, men gerne så bedre referater af de afholdte møder.

Flytteplaner

Har du planer om at fraflytte din bolig?



Mere end hver fjerde af boligforeningens beboere tilkendegiver, på tidspunktet for dataindsamlingen, at de har planer om at fraflytte deres nuværende bolig. Ses der på områderne 2 og 3 er fordelingen mellem beboerne med og uden flytteplaner stort set den samme som det samlede resultat. Område 1 adskiller sig imidlertid idet hele 45 procent har flytteplaner.

De beboere, der har planer om at flytte fra deres nuværende bolig, har det af følgende grunde: Ønsker større bolig (14 personer), vil bo i stueplan eller i byggeri med elevator (9 personer), arbejde (7 personer), dårlig atmosfære og manglende respekt fra andre beboere (6 personer), ejerbolig (3 personer) eller private årsager (3 personer). Andre går med flytteplaner grundet problemer med svamp i nuværende bolig, stigende husleje samt ønske om egen have. Halvdelen af de personer, der har planer om at fraflytte deres nuværende bolig, grundet dårlig atmosfære og manglende respekt fra andre beboere, bor i øjeblikket i område 1.

Forslag

Dette afsnit er dedikeret beboernes forslag til ændringer og/eller forbedringer af deres nuværende boligsituation.

Har du forslag til forbedringer eller ændringer?

Beboernes forslag til ændringer og/eller forbedringer	Antal
Renovering og modernisering af badeværelser, køkkener, facader og vinduer	16
Forbedre fællesfaciliteter og udearealer - herunder etablering af nye legepladser	15
Ryd op og hold bedre rent i boligområdet	5
Bedre lydisolering af bolig og evt. overvågning og/eller andre tiltag, der kan dæmpe de unge	5
Forbedre reaktionstid ved klager og udbedringer af skader	4
Bedre parkeringsforhold samt evt. "pusleplads"	4
Forbedre forhold for svagtseende og gangbesværede (lys i opgangen og elevatorer)	4
Udskift emhætter og forbedre ventilationsanlæg	4
Bedre info via nyhedsbrev samt referater fra bestyrelses- og beboermøder	3
Stop huslejestigninger når boligforbedringer ikke står mål med dem	3
Bedre isolering af boliger og overgang til fjernvarme	2
Mere skabsplads i boligen	2
Forbedre hjemmesiden	2

Langt hovedparten af brugernes forslag til ændringer og/eller forbedringer tager udgangspunkt i renovering og modernisering af egne boliger samt forbedringer af fællesfaciliteter og udearealer. Konkret er der en del brugere, der ønsker facaderenoveringer, ligesom flere ønsker badeværelserne moderniseret eller sågar udskiftet. Udover renoveringer og moderniseringer af badeværelser, køkkener, facader og vinduer er der en del brugere, der foreslår etablering af flere og bedre legepladser.

Nogle beboere foreslår, at der ryddes bedre op og gøres mere rent i boligområderne. Det gælder både de grønne områder og vaskefaciliteterne. Der er endvidere flere (specielt i område 1), der ønsker mere ro og orden i deres boligområde, hvorfor boligforeningen bør iværksætte tiltag, der kan dæmpe støjgenerne. Andre efterspørger flere parkeringspladser i deres område. Desuden foreslår enkelte beboere bedre forhold for brugere af rollatorer og kørestole samt hurtigere respons i forhold til udbedring af fejl og mangler m.v. Flere og bedre informationer via hjemmesiden og/eller nyhedsbreve er også en prioritet hos flere af de adspurgte.

Konklusion

Flere kvinder end mænd har deltaget i brugerundersøgelsen 2008. Udover den skæve kønsfordeling, hvor over 60 procent kvinder har deltaget i undersøgelsen mod knap 40 procent mænd, er der samtidig stor aldersspredning blandt brugerundersøgelsens respondenter. Aldersmæssigt er de adspurgte brugere forholdsvis jævnt fordelt - fra under 25 år til 80 år og derover - om end der er lidt flere i aldersgrupperne 25-39-årige og 40-49-årige.

Mere end 90 procent af beboerne hos Hobro Boligforening er generelt tilfredse med at bo til leje hos foreningen. Dette er dog ikke ens betydende med, at alle forhold i relation til boligforeningen, og den enkelte brugers boligsituation vurderes lige så tilfredsstillende. Der er således forhold, hvor nogle beboeres forventninger på den ene eller anden måde ikke matches af Hobro Boligforening. De fleste emner og forhold, som respondenterne har forholdt sig til, er imidlertid vurderet overvejende positivt.

Dette gør sig også gældende i relation til såvel kvaliteten som mængden af de informationer, der publiceres af boligforeningen via forskellige informationskanaler. Knap 60 procent af de adspurgte brugere føler deres informationsbehov dækket, og lidt flere er endvidere tilfredse med kvaliteten af de informationer, der gives. Til trods for, at over halvdelen af de adspurgte vurderer deres infobehov dækket, er der kun knap 40 procent af brugerne, der i større omfang, anvender de udleverede beboermapper, og kun godt en fjerdedel af brugerne, der anvender boligforeningens hjemmeside.

Hobro Boligforenings "udlejning og indflytning" lever i højere grad op til brugernes forventninger, end kvaliteten og mængden af informationer gør. Over 80 procent af de nuværende beboere er således tilfredse eller endog meget tilfredse med udlejning og indflytning. Specielt beboerne i område 2 er meget positive, hvorimod beboerne i område 1 er de mest kritiske i forhold til udlejning og indflytning.

I relation til spørgsmålet om kvaliteten af boligen kontra pris har godt 65 procent af beboerne givet udtryk for, at de finder forholdet godt eller bedre. Det er dog værd at bemærke de - over 40 procent - af beboerne i område 1, som finder forholdet mellem pris og kvalitet direkte dårligt. Manglen på match mellem huslejen og boligens kvalitet skal typisk findes i de årlige huslejestigninger, der ikke giver sig udslag i forbedringer af

lejemålene. Med hensyn til brugernes vurderinger af fællesarealerne - såsom de grønne områder og vaskekældrene m.v. - er det igen ca. 65 procent af alle beboerne, der er tilfredse. De 10 procent af beboerne, der er utilfredse med fællesarealerne påpeger problemer med renholdelse af arealerne, uafåste vaskekældre samt manglende eller for små legepladser.

Et andet emne, brugerne har vurderet på, er vedligehold. Herunder kvalitet, samarbejde med foreningens servicepersonale samt reaktionstiden i forhold til udbedringer af mangler m.v. Netop reaktionstiden er faktisk det af de nævnte forhold, som brugerne er mindst tilfredse med. Der er dog tale om under 15 procent direkte utilfredse beboere. Område 1 skiller sig ud i denne henseende eftersom en fjerdedel, af de adspurgte brugere, faktisk er utilfredse med reaktionstiden. Samarbejdet med inspektører og viceværter vurderes overordnet noget bedre end reaktionstiden. Mellem 70 og 80 procent af brugerne er således tilfredse eller endog meget tilfredse med dette samarbejde. Samme andel brugere er tilfredse med kvaliteten af det vedligeholdelsesarbejde, der udføres. Der er dog enkelte utilfredse røster, der påpeger, at der for mange lappeløsninger på bekostning af de tiltrængte udskiftninger af døre, vinduer m.m.

Kontakten til administrationen vurderes af over 85 procent af brugerne som overvejende positiv. Det samme er tilfældet med flertallet af brugere, der har vurderet telefon- og åbningstiderne, om end der er lidt færre overvejende positive brugere og flere, der vurderer dette forhold negativt. Flere foreslår derfor også telefon- og åbningstiderne udvidet og/eller flyttet.

Under halvdelen af samtlige brugere kommer til de beboermøder, der afholdes. I område 1 er det under en tredjedel af de adspurgte, der deltager i møderne. Den primære årsag til, at der ikke kommer flere til møderne er, ifølge brugerne selv, manglende informationer om indhold, relevans og starttidspunkter.

Mere end hver fjerde af de adspurgte beboere i Hobro Boligforening har planer om at fraflytte deres nuværende bolig. Område 1 skiller sig, i denne henseende ud, eftersom op imod halvdelen af de adspurgte i området har planer om at fraflytte deres nuværende bolig. De væsentligste årsager til beboernes flytteplaner er enten ønsket om en større bolig eller en lettere tilgængelig bolig i eksempelvis stueplan. Det er derfor heller ikke nødvendigvis et ønske om at fraflytte Hobro boligforening, der kommer til udtryk via planerne om at fraflytte nuværende bolig. Brugernes ønsker om større bolig og/eller lettere tilgængelig bolig, kan således opfyldes af boligforeningen, hvis dialogen og vedtægterne tillader det.

Langt de fleste forslag fra respondenterne går på renovering og modernisering af badeværelser, køkkener, facader og vinduer samt bedre fællesfaciliteter og udearealer. Ikke mindst nye og/eller bedre legepladser.

Anbefalinger

Med udgangspunkt i det analyserede datamateriale, gives her nogle anbefalinger til, hvilke forhold der kan fokuseres på for at forbedre forholdene for den enkelte bruger samt øge tilfredsheden med at bo til leje hos Hobro Boligforening.

Der kan med fordel fokuseres på og arbejdes videre med brugernes egne forslag om at forøge mængden af informationer, forlænge og/eller flytte kontorets telefon- og åbningstider samt styrke indsatsen for at bevare og modernisere boligerne.

At forøge mængden af information til foreningens brugere er et af de tiltag, der kan overvejes iværksat snarest. Baggrunden for at forøge mængden af information til foreningens brugere er først og fremmest den femtedel af brugerne, som kun i mindre grad eller slet ikke føler sig informeret om, hvad der sker i deres afdeling. Herudover efterspørger en del lejere flere og bedre informationer forud for beboermøderne. I forbindelse med et eventuelt tiltag af denne art bør det samtidig overvejes, hvilke medier og informationskanaler, der tages i anvendelse. Her kan boligforeningens hjemmeside med fordel anvendes som katalysator for den øgede mængde af informationer.

Det kræver dog, at foreningens hjemmeside anvendes af flere end nu, hvorfor markedsføring af hjemmesiden med fordel kan indarbejdes som et delmål i forhold til at opfylde formålet om at øge informationsmængden. I denne proces kan nogle af brugernes ønsker, om forbedringer af hjemmesiden samt flere og hurtigere opdateringer, naturligt indgå. På den måde kan denne del af tiltaget iværksættes forholdstvist hurtigt og omkostningsfrit. Det kunne ligeledes være en ide at sende trykte nyhedsbreve ud og/eller lave opslag i forbindelse med beboermøder m.v. Det er imidlertid vigtigt, at informationernes nuværende kvalitetsniveau ikke sænkes i forbindelse med iværksættelsen af et eventuelt tiltag. Alternativt kunne beboermappen tænkes ind i relation til hjemmesiden, så der kunne oprettes en elektronisk beboermappe med log-in og brugernavn til den enkelte bruger.

Med hensyn til flere af brugernes forslag om at forlænge og/eller flytte kontorets telefon- og åbningstider kunne der som udgangspunkt laves et forsøg over en periode. I denne forsøgsperiode kunne administrationens

telefon- og åbningstider skubbes og/eller udvides alt efter behov og muligheder. I løbet af perioden kunne der følges op på, hvor mange og hvilke afdelingers beboere, der henvender sig hvornår. Denne opfølgning kan være med til at give et overblik over nødvendigheden af en ændring af praksis samt bedst udnyttelse af de administrative ressourcer.

Med henblik på at imødekomme de udfordringer boligforeningen står overfor de kommende år, anbefales det at vedligeholde og modernisere de enkelte lejemål, så de nuværende lejere fastholdes, og nye potentielle lejere tiltrækkes. Grundet de relativt omkostningstunge tiltag, der kræves i relation hertil, anbefales det at prioritere indsatsen, så halve løsninger undgås. Udgangspunktet for denne prioritering kunne være fokus på lejemålene - i eksempelvis område 1 - hvor relativt flest beboere, er utilfredse med de årlige huslejestigninger, der ikke medfører de tiltrængte forbedringer af boligerne.

Det kunne samtidigt være en ide at fokusere på tilkendegivelserne fra de beboere, der søger ny bolig grundet pladsproblemer og problemer med at forcere trapper, når der skal moderniseres, renoveres og/eller nybygges boliger. Flere efterspørger således flere kvadratmeter, og boliger der er tilgængelige fra stueplan eller via elevator.

Sidst men ikke mindst kan det anbefales, at forbedre fællesfaciliteter og udearealer. Mere specifikt vil forbedringer af vaskefaciliteter, såsom flere og bedre vaskemaskiner samt sikring af vaskekældrene, gøre flere brugere tilfredse. Med hensyn til udearealerne efterspørger mange brugere helt konkret oprettelsen af eller forbedringer af legepladser i boligområderne.

Nedenfor er resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen sat op i forhold til de relevante punkter i forvaltningsrevisionen.

Udlejning – 75 procent skal vurdere indflytningsfasen positivt. Dette målepunkt kan siges at være opfyldt, eftersom mere end 80 procent af beboerne vurderer udlejning og indflytning som god eller bedre. Som udgangspunkt bør andelen af utilfredse beboere ikke overstige 10 procent i relation til dette forhold, hvilket heller ikke er tilfældet eftersom under 7 procent vurderer udlejning og indflytning som dårlig.

Beboerhenvendelser – 75 procent skal være tilfredse. I relation hertil kigges der på beboernes generelle tilfredshed med Hobro Boligforening, hvor over 90 procent af beboerne har tilkendegivet at være tilfredse. Desuden tages der udgangspunkt i kontakten til administrationen, som over 85 procent af beboerne vurderer som tilfredsstillende. Under 10 procent af de adspurgte decideret utilfredse med disse to forhold.

Information – 75 procent skal være tilfredse med den skriftlige information. Dette kan knapt siges at være opfyldt, idet færre end 70 procent er tilfredse med kvaliteten af beboerinformationerne. Som nævnt tidligere er det formentlig manglen på informationer, mere end kvaliteten af dem, der danner baggrund for denne vurdering. Under 60 procent af beboerne føler sig således tilstrækkeligt informeret om, hvad der sker i deres afdeling. Der kan derfor med fordel gøres en indsats for at øge mængden af beboerinformationer. Kun 8 procent af beboerne er utilfredse med kvaliteten af informationerne, hvorimod hver femte adspurgte ikke mener, at beboerinformationerne er tilstrækkelige.

Kontortider/Telefonbetjening – 75 procent af telefonkunderne skal være tilfredse. Op imod 73 procent af beboerne er tilfredse med Hobro Boligforenings telefon- og åbningstider, hvorfor dette målepunkt kun næsten er opfyldt. Nogle beboere har ytret ønske om ændret og/eller længere åbningstid, så der er åbent når de har frokostpause eller efter fyraften. Lidt mere end 10 procent af beboerne er utilfredse med telefon- og åbningstiderne.

Når nogle af de nye og/eller korrigerede tiltag er iværksat, og har fungeret i en periode kan en ny brugerundersøgelse med fordel udarbejdes, så der kan drages lære af de gode såvel som de dårlige erfaringer. Herudover kunne andre typer af undersøgelser være interessante at få i spil. Det kunne være undersøgelser, der fokuserer på trivslen i et enkelt boligområde eller på foreningens image i lokalsamfundet og dermed hos potentielle lejere.

Bilag 1 – Spørgeskema nuværende beboere

1. Hvor tilfreds er du generelt med at bo til leje hos Hobro Boligforening?

- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Neutral
- Utilfreds – hvorfor?

2. I hvilket omfang anvender du beboermappen?

- I meget høj grad
- I høj grad
- Neutral
- I mindre grad/slet ikke – hvorfor?

3. Har du kendskab til boligforeningens hjemmeside?

- Ja
- Nej

4. Hvis ja til spm. 3: Hvordan vurderer du hjemmesiden?

- Meget god
- God
- Neutral
- Dårlig – hvorfor?

5. Hvor tilfreds er du med kvaliteten af beboerinformationerne (beboermapper og løbende information)?

- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Neutral
- Utilfreds – hvorfor?

6. I hvilket omfang føler du dig informeret om, hvad der sker i din afdeling?

- I meget høj grad
- I høj grad
- Neutral
- I mindre grad/slet ikke

7. Hvordan vurderer du udlejning og indflytning?

- Meget god
- God
- Neutral
- Dårlig – hvorfor?

8. Hvordan vil du vurdere kvaliteten af din bolig sammenholdt med huslejens størrelse?

- Meget god
- God
- Neutral
- Dårlig – hvorfor?

9. Hvor tilfreds er du med fællesarealernes standard i dit boligområde (grønt område, vaskekælder m.v.)?

- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Neutral
- Utilfreds – hvorfor?

10. Hvor tilfreds er du med reaktionstiden i forhold til udbedring af mangler og småreparationer?

- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Neutral
- Utilfreds – hvorfor?

11. Hvordan vurderer du samarbejdet med inspektør?

- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Neutral
- Utilfreds – hvorfor?

12. Hvordan vurderer du samarbejdet med vicevært?

- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Neutral
- Utilfreds – hvorfor?

13. Hvor tilfreds er du med kvaliteten af det vedligeholdelsesarbejde der udføres?

- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Neutral
- Utilfreds – hvorfor?

14. Hvordan vurderer du kontakten til kontoret - (administrationen)?

- Meget god
- God
- Neutral
- Dårlig – hvorfor?

15. Deltager du i beboermøder?

- Ja
- Nej

16. Hvis nej til spm. 15: Hvad kunne få dig til at deltage i beboermøderne fremover?

17. Hvor tilfreds er du med kontorets telefon- og åbningstider?

- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Neutral
- Utilfreds – hvorfor?

18. Har du planer om at fraflytte din bolig?

- Ja
- Nej

19. Hvis ja til spm. 18: Hvorfor påtænker du at fraflytte din nuværende bolig?

20. Har du forslag til forbedringer eller ændringer?

21. Hvilken afdeling bor du i? _____

22. Alder?

23. Køn?