

Beboerundersøgelse

Kvantitative data fra beboere i alle ALBOAs afdelinger om hvordan de oplever service og kommunikation fra selskabet, herunder også deres vurdering af 2020, som et år hvor drift og hverdagsliv har været ramt af mange Corona-restriktioner.

Indsamlet i perioden d. 22.december 2020 til d. 20.januar 2021 med onlineværktøjet SurveyMonkey

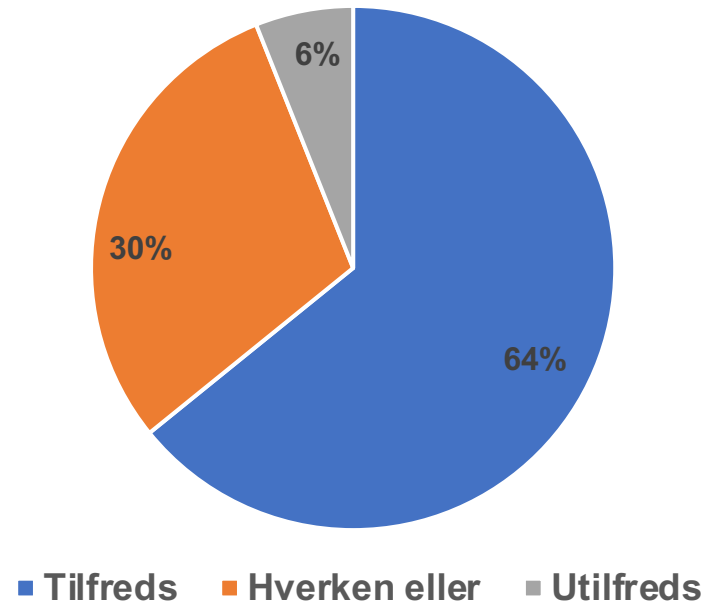
I denne præsentation af udvalgte data er fem svarkategorier summeret sammen i tre for at give et hurtigere overblik: *Tilfreds – Hverken/eller – Utilfreds / Godt – hverken/eller – Dårligt*

Datasæt

- **1.064 beboere fra de i alt 7200 boligenheder har besvaret undersøgelsen.**
- **Det giver en besvarelsesprocent på 14,7%, hvilket gør at undersøgelsen kan ses som fuldt repræsentativ med fejlmargen på under 3% i et 95% konfidensinterval**
- **Knap 16% er flyttet ind i 2020 (og har dermed mest boet med Corona-restriktioner)**
- **Respondenternes boform fordeler sig på hhv. 55,5% lejligheder, 40,5% rækkehus/hus og 4% i ungdomsbolig**
- **Ud af de omkring 400 bestyrelsesmedlemmer på tværs af afdelinger har 75 besvaret undersøgelsen**
- **De mest markante forskelle mellem beboere i rækkehus og lejlighed/ungdomsbolig er:**
 - Der er gennemgående en smule større tilfredshed blandt dem der bor i lejlighed end dem som bor i rækkehus, når det kommer til service og information fra ALBOA. Der er dog stadig generelt høj tilfredshed blandt beboerne i rækkehus
 - Især afdelingsbestyrelserne får dårligere score blandt beboere i rækkehus i forhold til lejlighed
 - Til gengæld viser beboere i rækkehus en gennemgående bedre score når det kommer til stemning og naboskab
- **Knap halvdelen af respondenterne bor alene:**
 - Det kan være et opmærksomhedspunkt for deres kontakt med andre beboere og ejendomsfunktionærer i hverdagen

Tilfredshed med ALBOAs information under nedlukning

Hvor tilfreds har du været med den generelle information fra ALBOA om Corona-restriktioner?



- Omkring 60% af respondenterne har været i kontakt med ALBOA under nedlukningen, heraf har hovedparten kun være i kontakt med selskabet 1-2 gange.
- Blandt de beboere, der har kontaktet ALBOA 3 eller endnu flere gange, er andelen blandt dem, der bor i rækkehus lidt højere end dem, som bor i lejlighed.

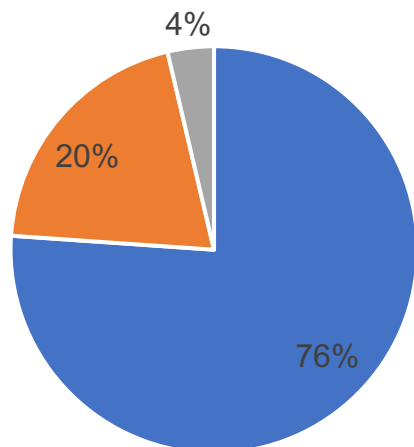
Samlet tilfredshed med ALBOAs service og kommunikation

- Samlet set er der generelt en stor tilfredshed med ALBOAs services
- På næsten alle temaer, der er spurgt til er omkring 2/3 af beboerne meget tilfredse/tilfredse med ALBOAs service.
- Med enkelte undtagelser er andelen af beboere, der er direkte utilfredse/meget utilfredse med ALBOA services kun omkring +/- 5%
- Et af de områder, hvor utilfredsheden er højere (12%) er ” *Reparationer og udbedringer i egen lejlighed*”:
 - Her utilfredsheden blandt de som bor i rækkehus en halv gang højere end blandt de som bor i lejlighed
 - Det kan være et opmærksomhedspunkt betinget hvor mange boliger, der reelt har fået udført arbejde og hvad har været sat på standby i 2020 pga. Corona-restriktioner

Tilfredshed med ALBOAs service

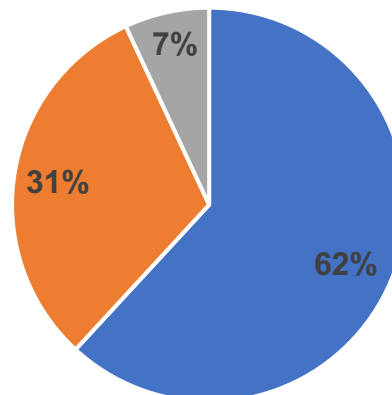
Hvor tilfreds er du med følgende?

Administrativ service (kontrakt, forbrugsregnskab, husleje mv.)



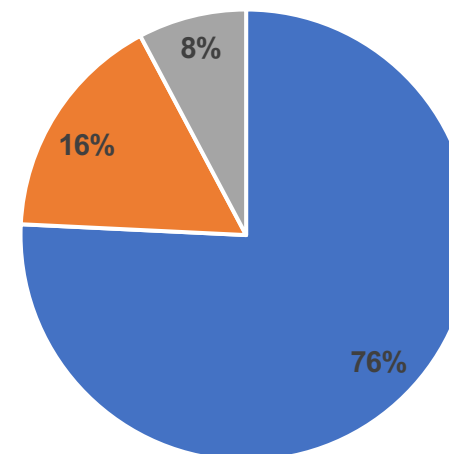
■ Tilfreds ■ Hverken eller ■ Utilfreds

Drift af indendørs fællesfaciliteter (vaskeri, fælleshus, festlokaler mv.)



■ Tilfreds ■ Hverken eller ■ Utilfreds

Pasning af udendørs arealer

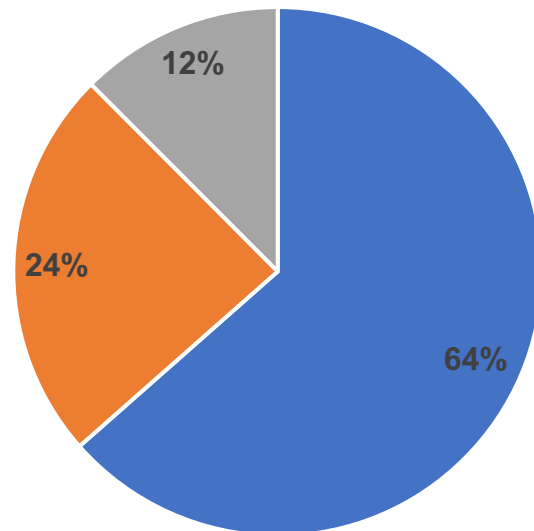


■ Tilfreds ■ Hverken eller ■ Utilfreds

Tilfredshed med ALBOAs service

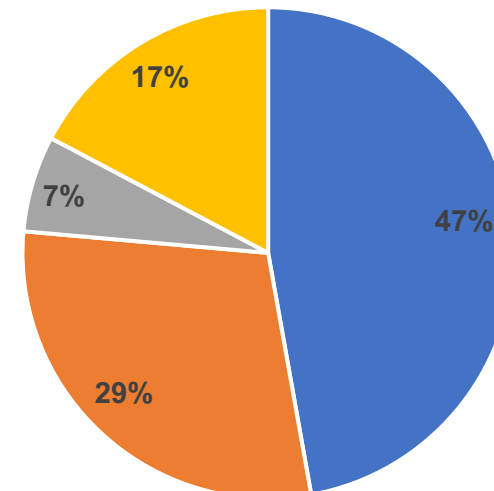
Hvor tilfreds er du med følgende?

Reparationer og udbedringer i egen lejlighed



■ Tilfreds ■ Hverken eller ■ Utilfreds

Besøg af håndværkere i forbindelse med renovering i din afdeling



■ Tilfreds ■ Hverken eller ■ Utilfreds ■ Ikke relevant

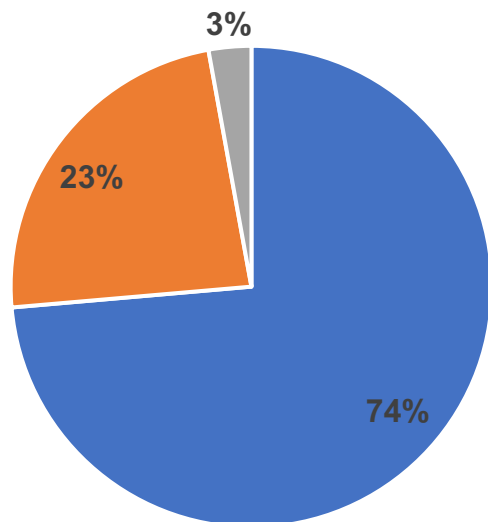
Tilfredshed med ALBOAs information og kommunikation

- **Samlet set er der generelt en stor tilfredshed med ALBOAs information og kommunikation**
- **På næsten alle temaer, der er spurgt til, er omkring 2/3 af beboerne meget tilfredse/tilfredse med ALBOAs kommunikation fra administration, varmemester og afdelingsbestyrelse**
- **Blandt de beboere (knap 1/10), som har været i kontakt med administrationen er 80% tilfredse/meget tilfredse med kontaktmulighederne og 5% er utilfredse.**
- **Blandt de beboere (ca. 1/3) som har været i kontakt med varmemesteren er mere end 80% tilfredse/meget tilfredse med kontaktmulighederne, lidt over 5% er utilfredse.**
- **Mere end 2/3 af beboerne havde ikke bemærket at varmemesterens telefontid var ændret under nedlukningen:**
 - Æn forklaring kan være, at en stor del af beboerne ikke kendte den oprindelige telefontid

Tilfredshed med ALBOAs information

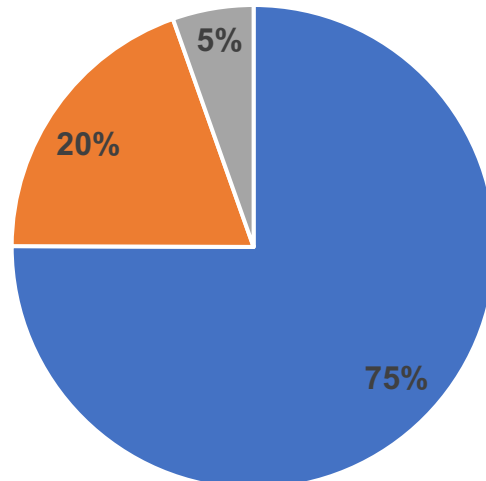
Hvor tilfreds er du med følgende?

Administrationskontor



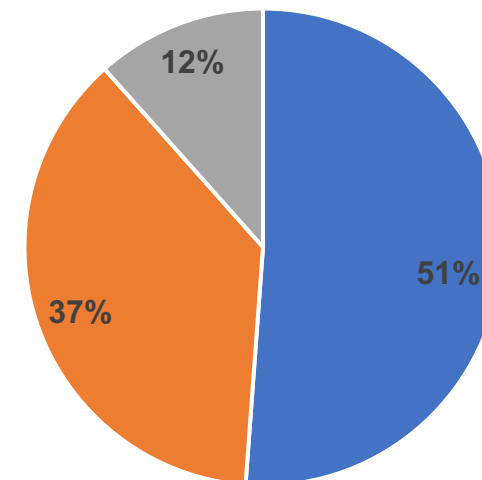
■ Tilfreds ■ Hverken eller ■ Utilfreds

Varmesterkontor



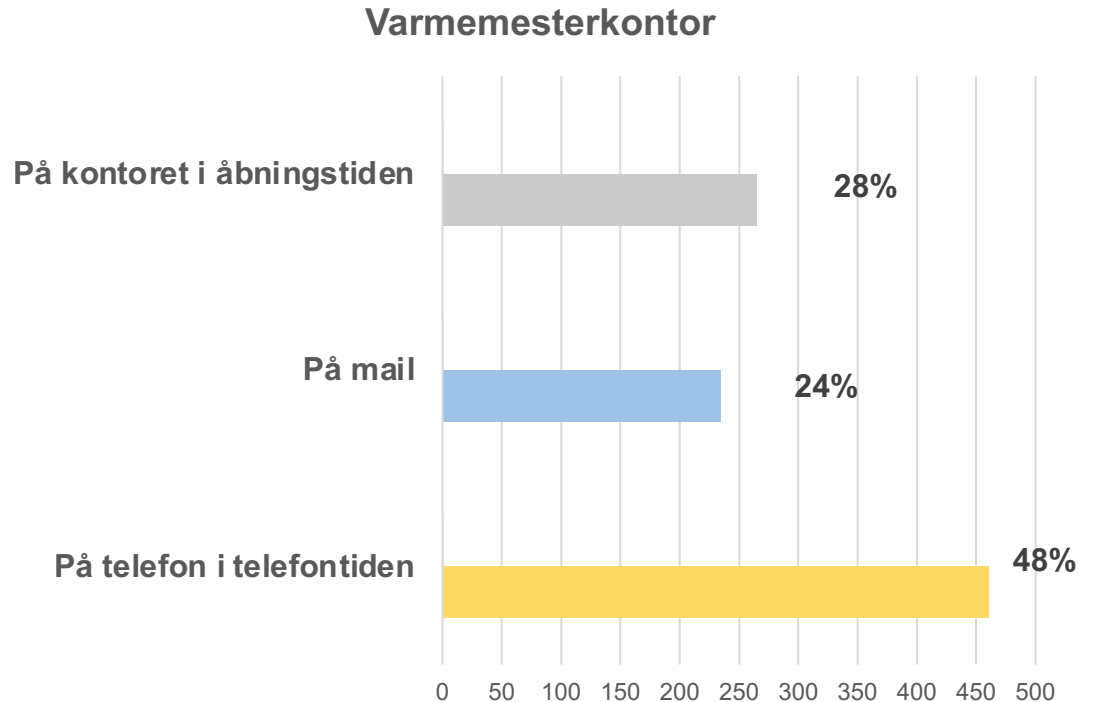
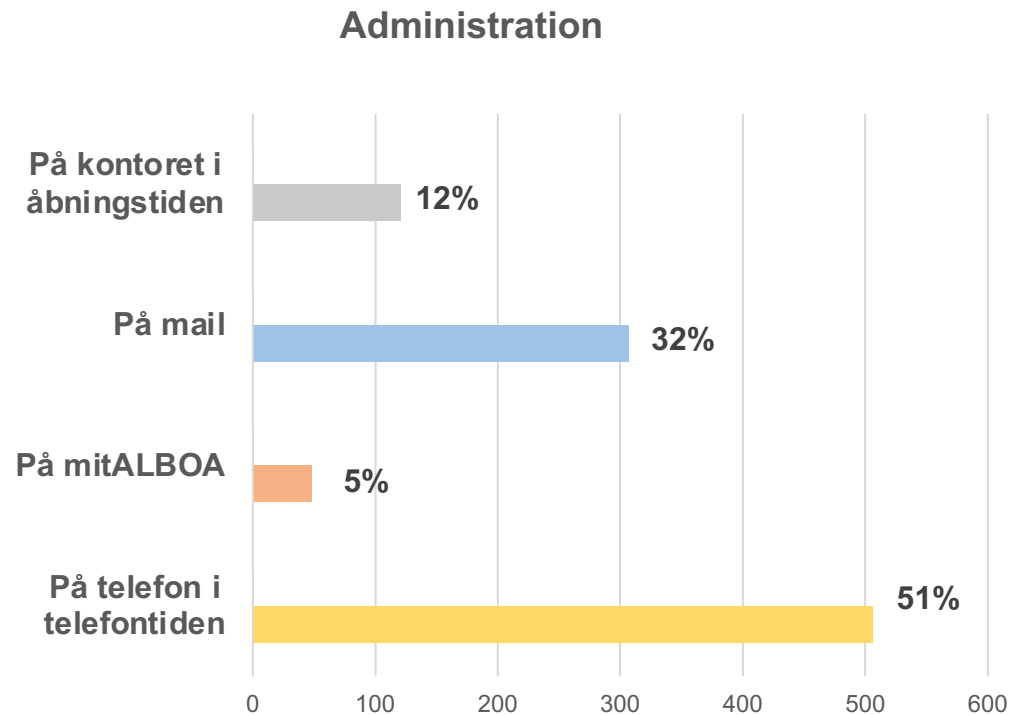
■ Tilfreds ■ Hverken eller ■ Utilfreds

Afdelingsbestyrelse



■ Tilfreds ■ Hverken eller ■ Utilfreds

Ønsker til kontaktformer fremover

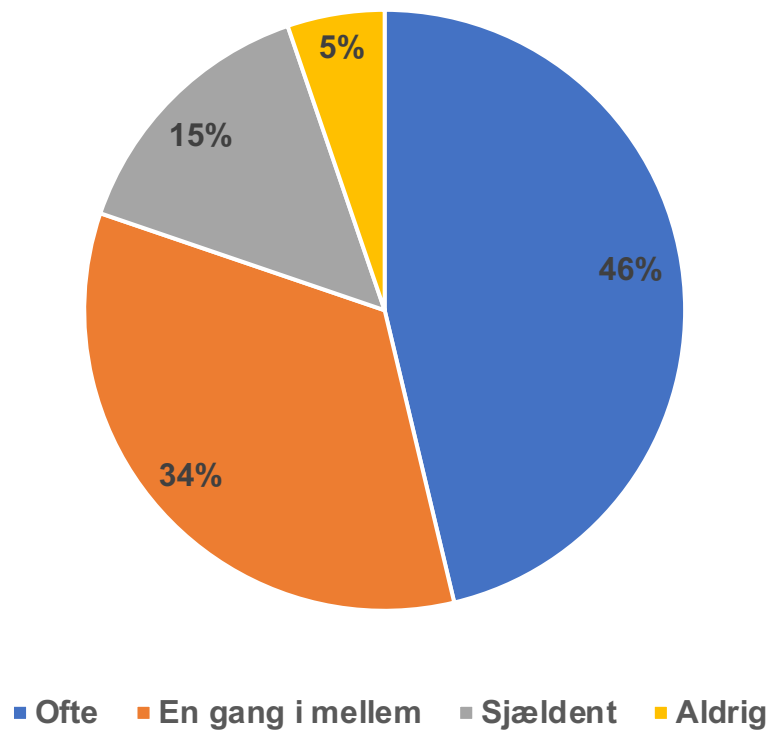


- **Der er meget få beboere, der pt. ser *mitALBOA* som en ønsket kontaktform med administrationen**
- **85% af beboerne har tilkendegivet, at de fremadrettet gerne vil have information om deres bolig på mail og angivet deres mailadresse.**
 - Det kan på sigt medvirke til at reducere behovet for telefoniske henvendelser til administrationen, som stadig er den foretrukne kontaktform.
 - Det kan overvejes at undersøge hvilke type og omfang behov henvendelser på varmemesterkontoret har, der ikke kan håndteres på telefon eller mail

ALBOA Inside

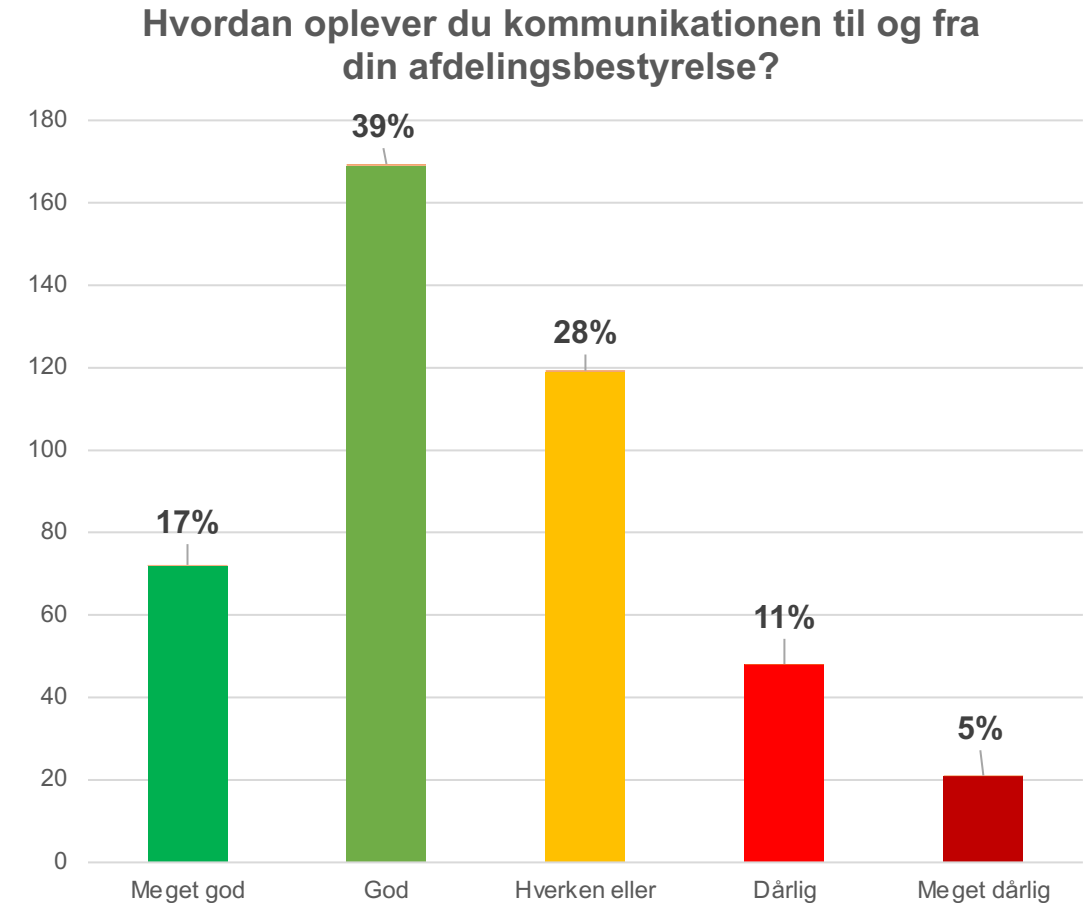
- Knap 9 ud af 10 beboere kender ALBOA Inside

Læser du beboerbladet ALBOA Inside



ALBOAs afdelingsbestyrelser

- **Mere end halvdelen af beboerne kender nogen, som sidder i deres lokale afdelingsbestyrelse (heraf er knap 8% af respondenter selv medlem)**
- **Det afspejler sig også i at lidt over halvdelen af disse beboere har været i kontakt med deres afdelingsbestyrelse én eller flere gange i 2020**
- **Generelt er dem, som bor i lejlighed en del mere tilfreds med kommunikation med deres afdelingsbestyrelse end dem som bor i rækkehus.**
- **Hver femte beboer i rækkehus synes, at kommunikationen med deres afdelingsbestyrelse er dårlig eller meget dårlig.**

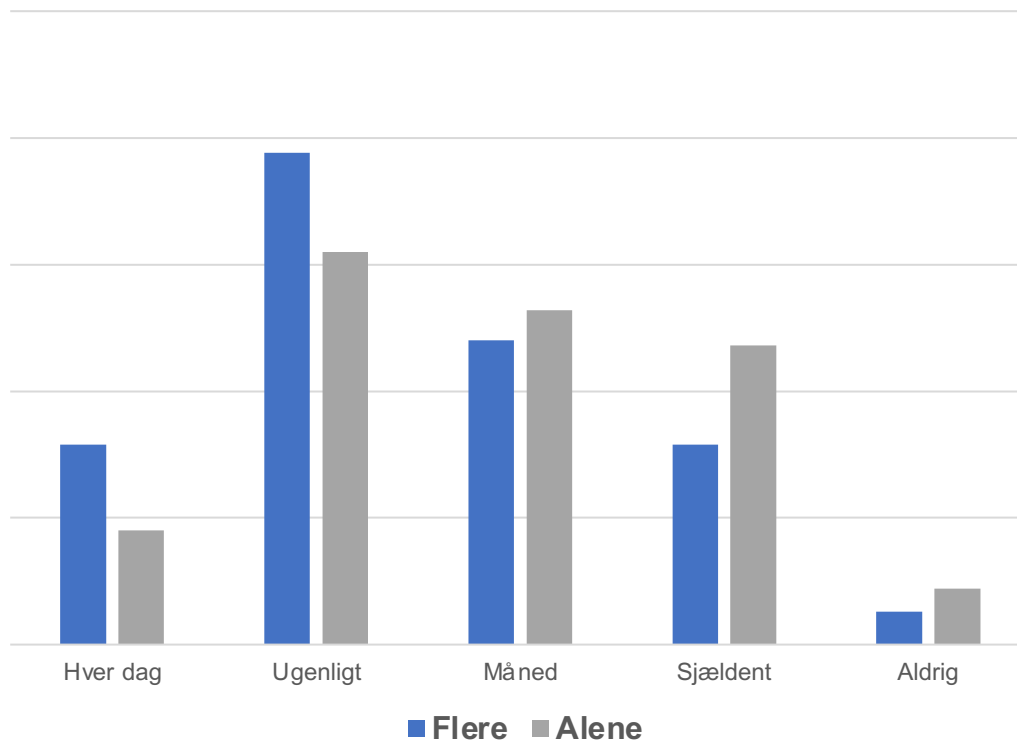


Kontakt med andre beboere

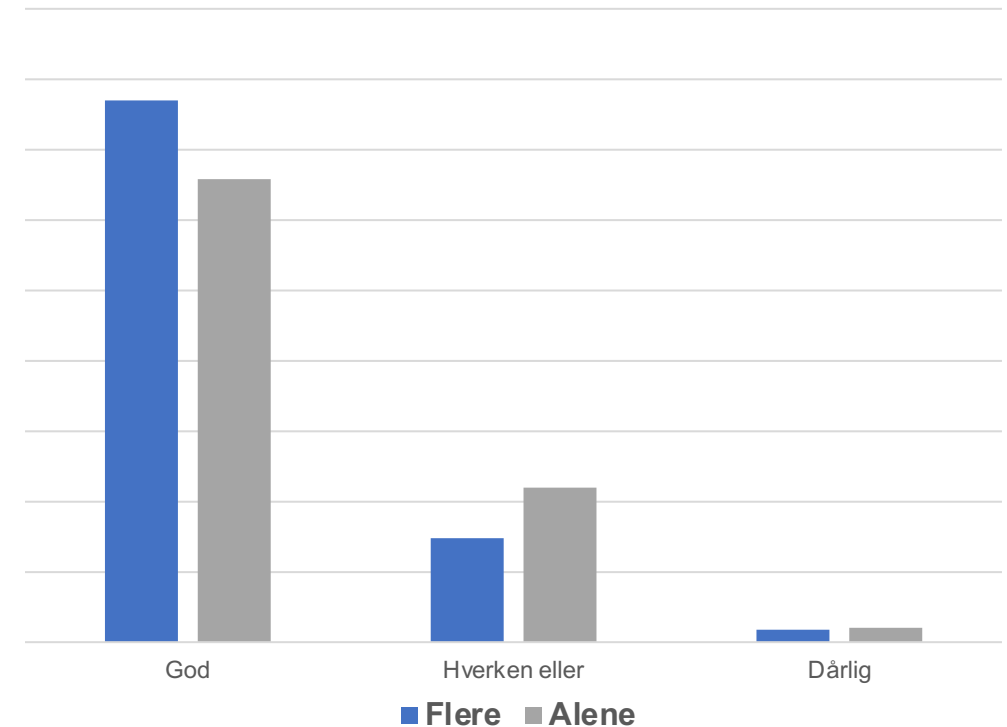
- **7 ud af 10 beboere er meget tilfreds/tilfredse med stemningen i deres boligområde, færre end 1 ud af 10 er meget utilfredse/utilfredse med stemningen**
- **Omkring halvdelen af beboerne har kontakt med andre beboere flere gange om ugen eller hver dag.**
- **Dog har omkring en fjerdedel af beboerne sjældent eller ingen kontakt med andre beboere.**
- **Overordnet set ikke nogen forskel i oplevelsen om man bor i rækkehus eller lejlighed**
- **Bor man i rækkehus er lidt flere beboere mere tilbøjelig til at svare 'Meget god', på spørgsmålet om de har en god kontakt med andre beboere .**

Kontakt med andre beboere

Hvor ofte har du kontakt med en eller flere beboere i dit boligområde?



Hvordan oplever du din kontakt med andre beboere?



- **Beboere, der bor alene har mindre kontakt med andre beboere.**
- **De enlige, der har kontakt med andre beboere vurderer kvaliteten lidt lavere end andre beboere**