

Beboerundersøgelse

Januar 2005



Indholdsfortegnelse

<u>Side:</u>	<u>Indhold:</u>
3	Sammenfatning
4	Baggrund og metode
5	Vurdering af udsagn
6	Telefonisk kontakt med boligforeningens kontor
7	Personlig kontakt – besøg på boligforeningens kontor
9	Ejendomsinspektørerne
10	Kommunikation, opkrævninger m.v.
12	Boligforeningen m.v.
14	Bagrundsinformation
16	Antal år i den nuværende lejlighed
17	Antal år i boligforeningen
18	Antal forskellige boliger i boligforeningen
19	Årsag til flytning til boligforeningen
20	Overvejelser omkring at flytte fra boligforeningen
21	Besøg på boligforeningens hjemmeside
22	Kommentarer til Viby Andelsboligforening



Sammenfatning

- Der er udbredt tilfredshed blandt beboerne ift. både den telefoniske og personlige kontakt til boligforeningens kontor
- Det er relativt sværere at komme i kontakt med ejendomsinspektørerne end med kontoret
- VA-bladet læses af de fleste af de beboere, som har deltaget i undersøgelse og hovedparten finder, at bladet er godt
- Der er generelt tilfredshed med boligforeningens hjemmeside
- Beboerne finder generelt breve og huslejeopkrævninger lette at forstå og uden fejl
- Der er udbredt enig om, at Viby Andelsboligforening alt-i-alt er en god forening at bo i



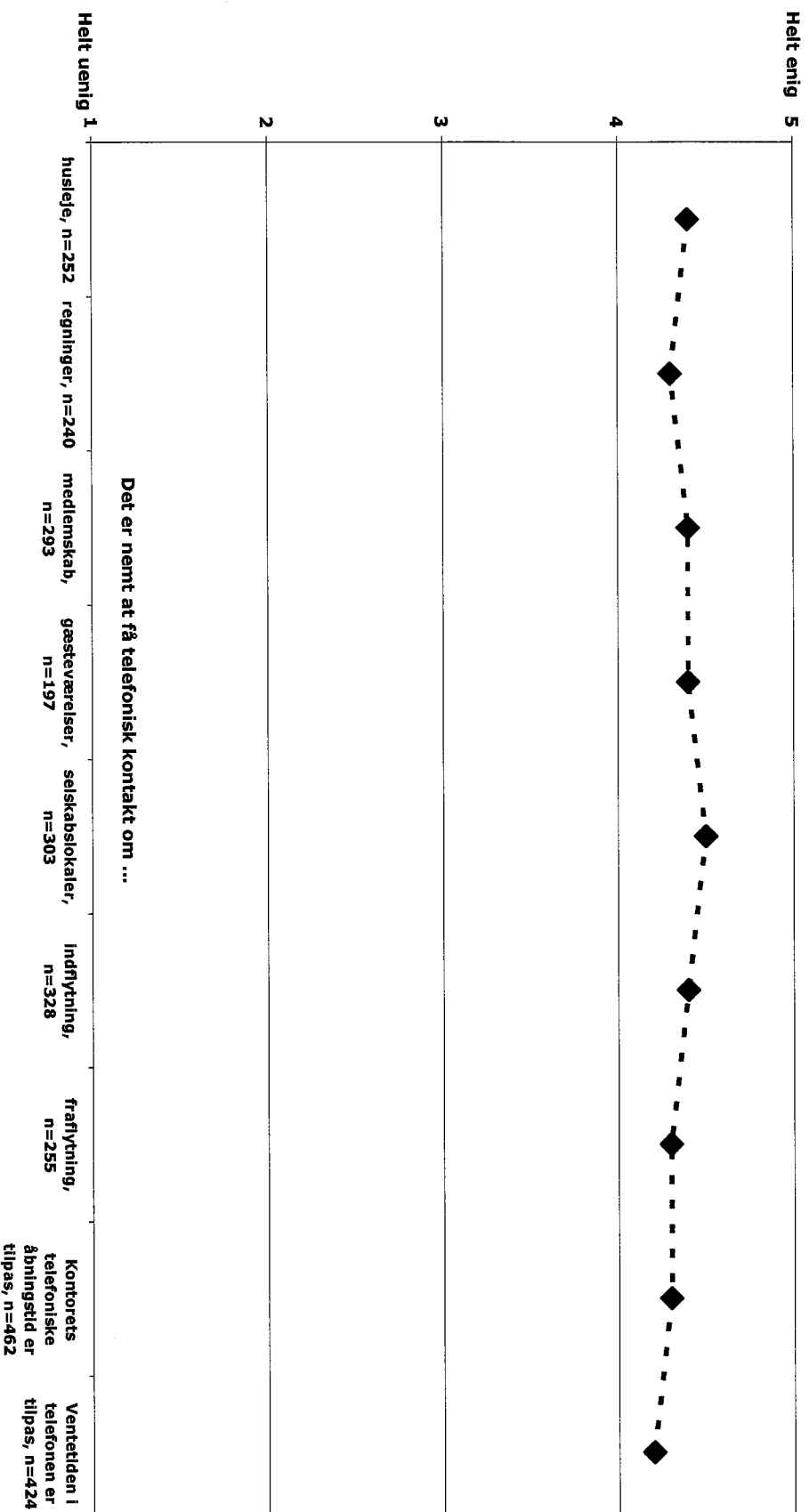
Baggrund og metode

- **Formålet med undersøgelsen er at få Viby Andelsboligforenings beboeres mening om en række emner**
 - Resultatet af undersøgelse skal bruges til at forbedre den service, som beboerne får hos boligforeningen
- **Spørgeskemaerne er udsendt sammen med VA-bladet**
 - Der blev vedlagt frankerede svarkuverter
 - Der blev i alt udsendt 3.800 spørgeskemaer
 - Der er i alt kommet 595 besvarelser retur

Vurdering af udsagn

- **De næste plancher viser, hvor enig/uenig beboerne er i en række udsagn vedrørende følgende emner:**
 - Telefonisk kontakt med boligforeningens kontor
 - Personlig kontakt – besøg på boligforeningens kontor
 - Ejendomsinspektørerne
 - Kommunikation, opkrævninger m.v.
 - Boligforeningen m.v.
- **Der er anvendt følgende skala:**
 - 5 = Helt enig
 - 4 = Delvis enig
 - 3 = Hverken enig eller uenig
 - 2 = Delvis uenig
 - 1 = Helt uenig
- **Der er for hvert udsagn udregnet et gennemsnit**
 - Jo højere gennemsnit, jo mere enig er man i udsagnet
 - Besvarelsen "Ved ikke" er ikke indregnet i gennemsnittet

Telefonisk kontakt med boligforeningens kontor



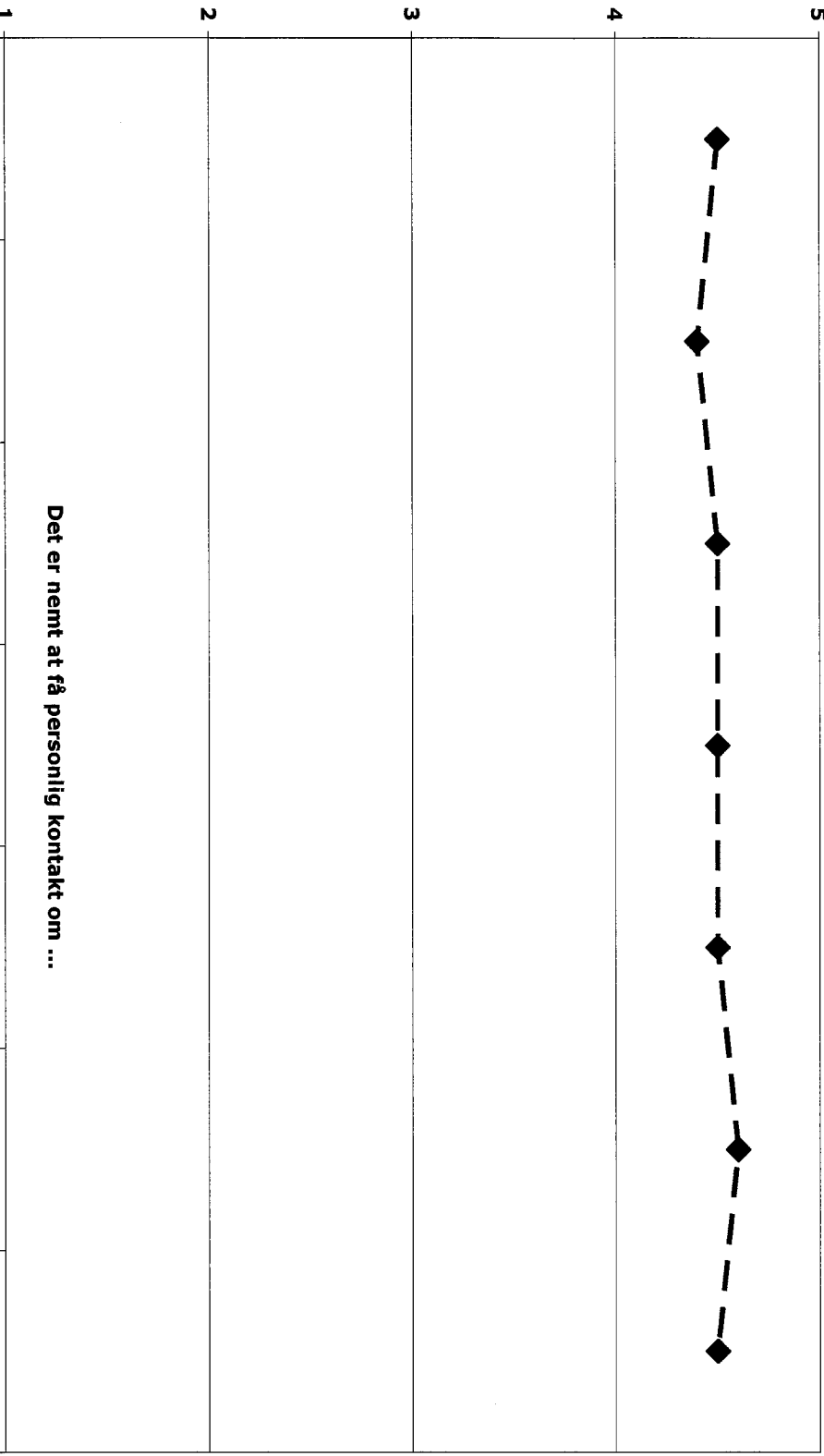
Kommentar:

- Der er generel enighed om, at det er nemt at få telefonisk kontakt med boligforeningens kontor
- Der er således ingen problemer i relation til telefonkontakten



Personlig kontakt – besøg på boligforeningens kontor

Helt enig 5



Det er nemt at få personlig kontakt om ...

Helt uenig 1

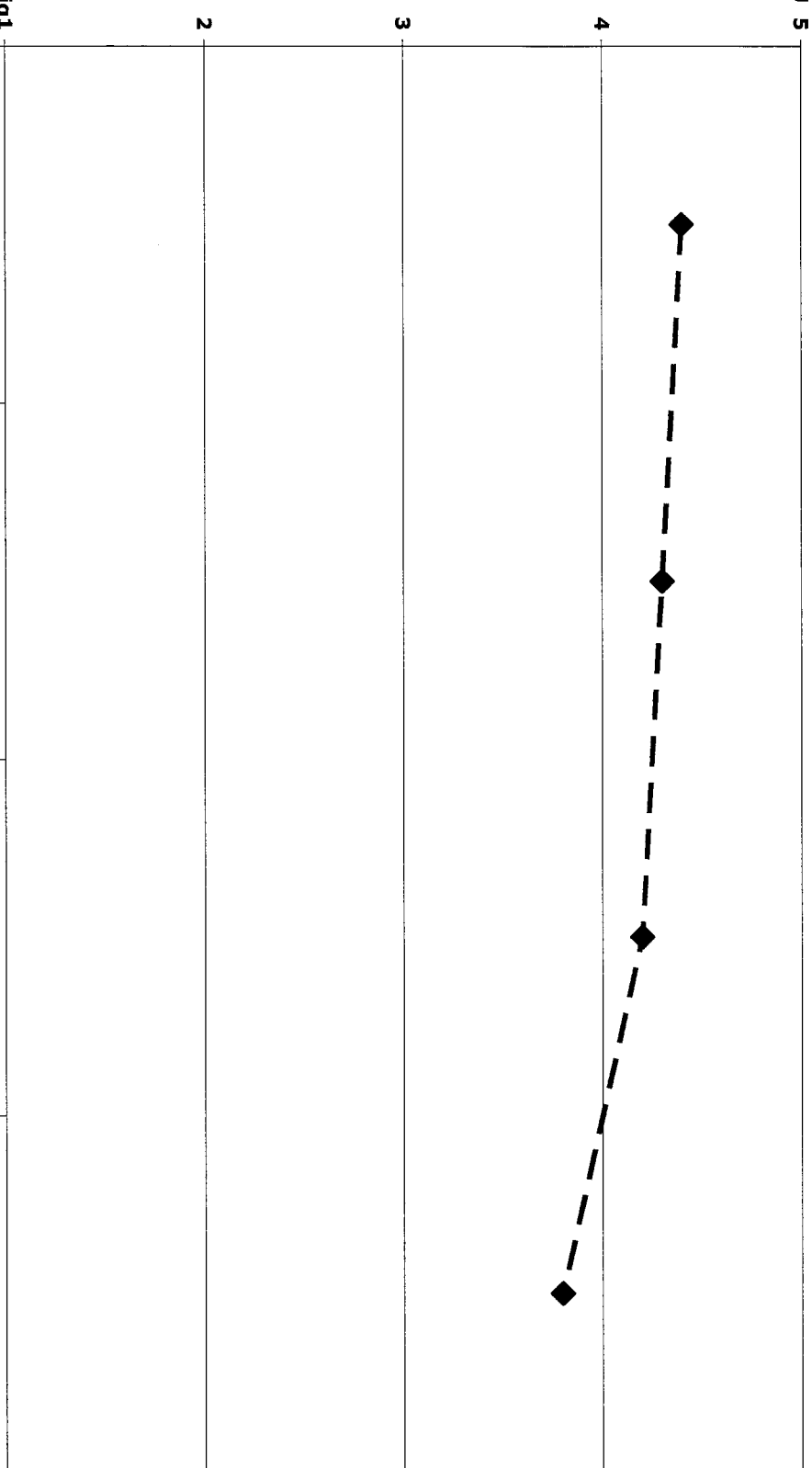
Kommentar:

- Der er generel enighed om, at det er nemt at få personlig kontakt med boligforeningens kontor
- Ca. 3 ud af 4 beboere, som har vurderet den personlige kontakt, er "helt enige" i, at det er nemt at få personlig kontakt



Personlig kontakt – besøg på boligforeningens kontor

Helt enig 5



Ventetiden på kontoret er passende, n=379

Kontorets åbningstider er passende, n=407

Jeg er tilfreds med service'en ved tildelingen af lejligheden, n=466

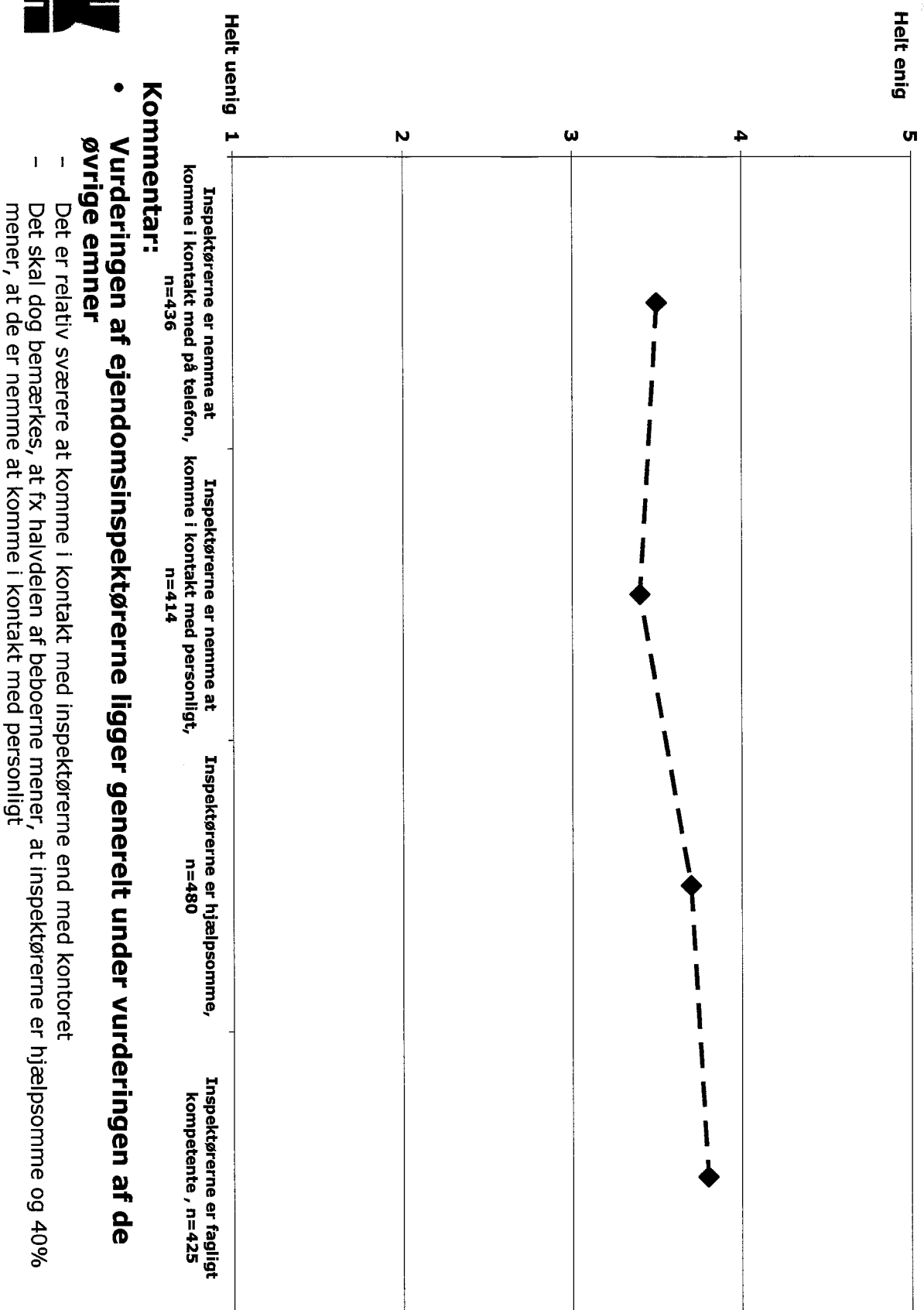
Jeg er tilfreds med service'en ved indflytningen i lejligheden, n=467

Kommentar:

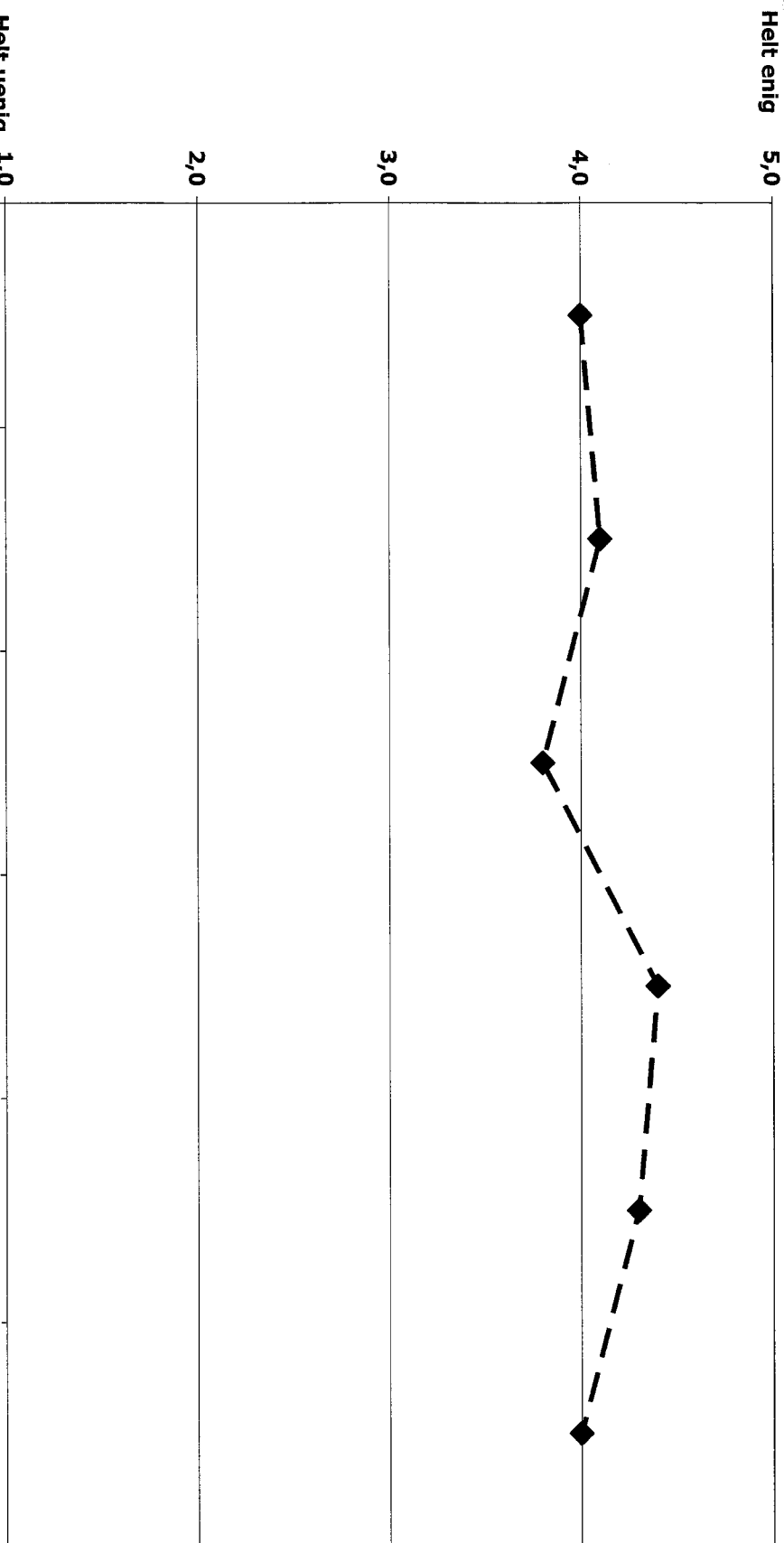
- Tilfredshed med servicen ved indflytningen i lejligheden, er det område, som beboerne er mindst enige i, når der ses på vurderingen af den personlige kontakt til boligforeningen



Ejendomsinspektørerne



Kommunikation

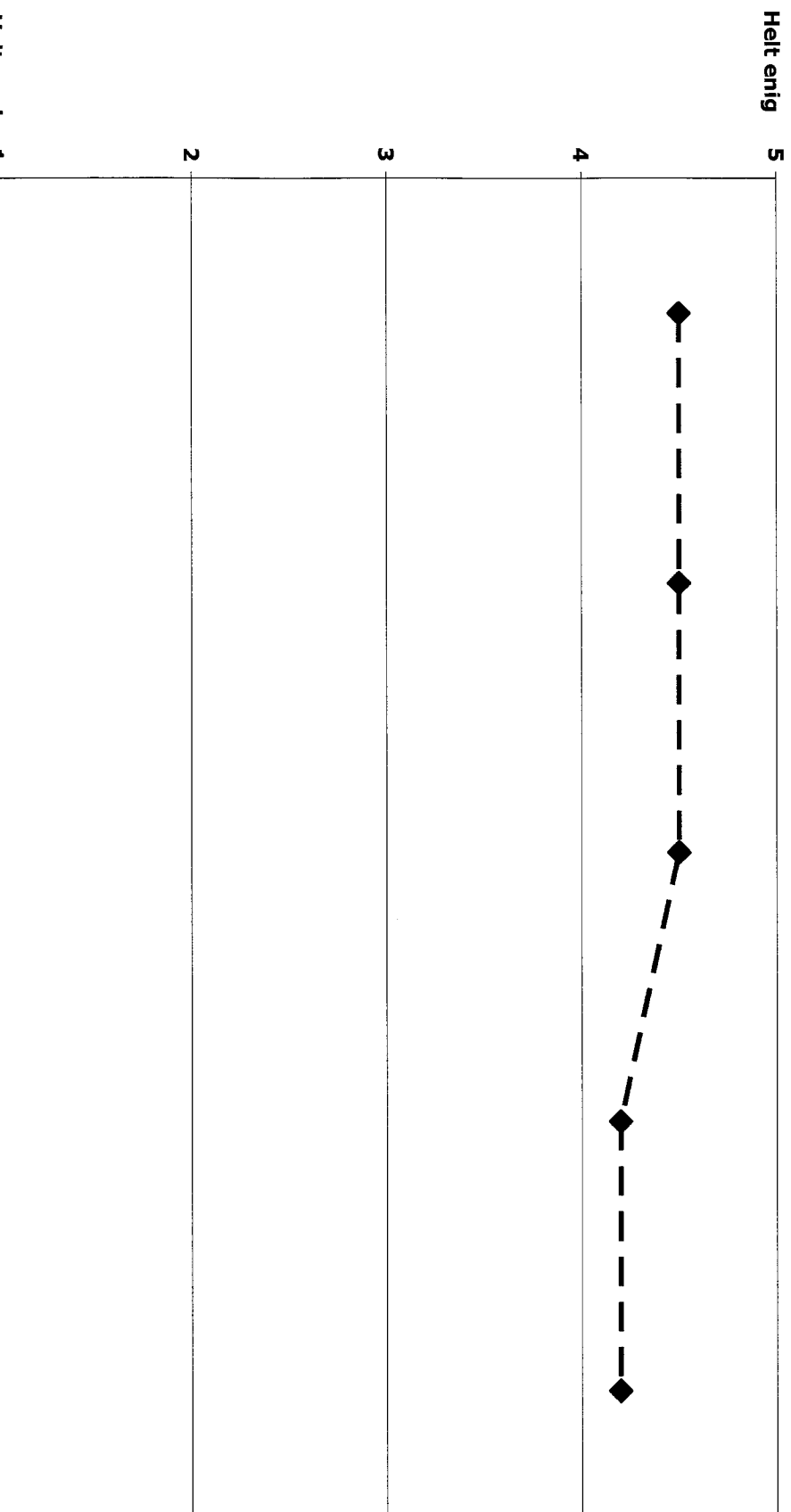


Kommentar:

- 79% af beboerne, som har deltaget i undersøgelsen, ler enig i, at de altid læser VA-bladet og hovedparten (76%) finder, at bladet er godt
- Kun få (1 ud af 6 beboere) har modtaget/sendt e-mail til boligforeningen. Kun 1/3 har været inde på boligforeningens hjemmeside
- Der er generel høj tilfredshed med boligforeningens hjemmeside.



Huslejeopkrævning, breve mv.

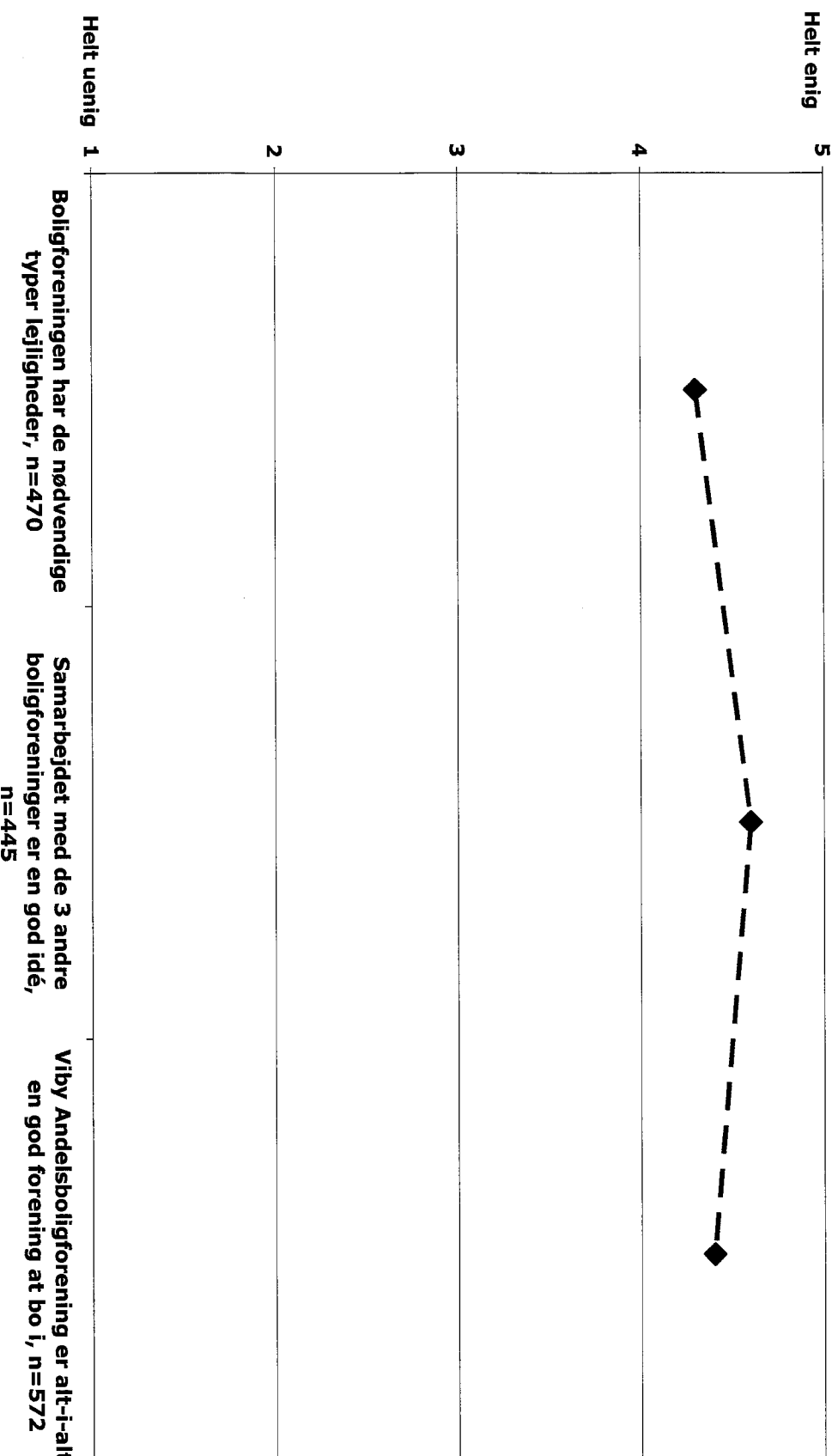


Kommentar:

- Generelt set er beboerne enige i udsagnene vedr. huslejeopkrævningerne og andre breve fra boligforeningen
- Beboerne finder generelt breve og huslejeopkrævninger lette at forstå og uden fejl



Generelt om boligforeningen

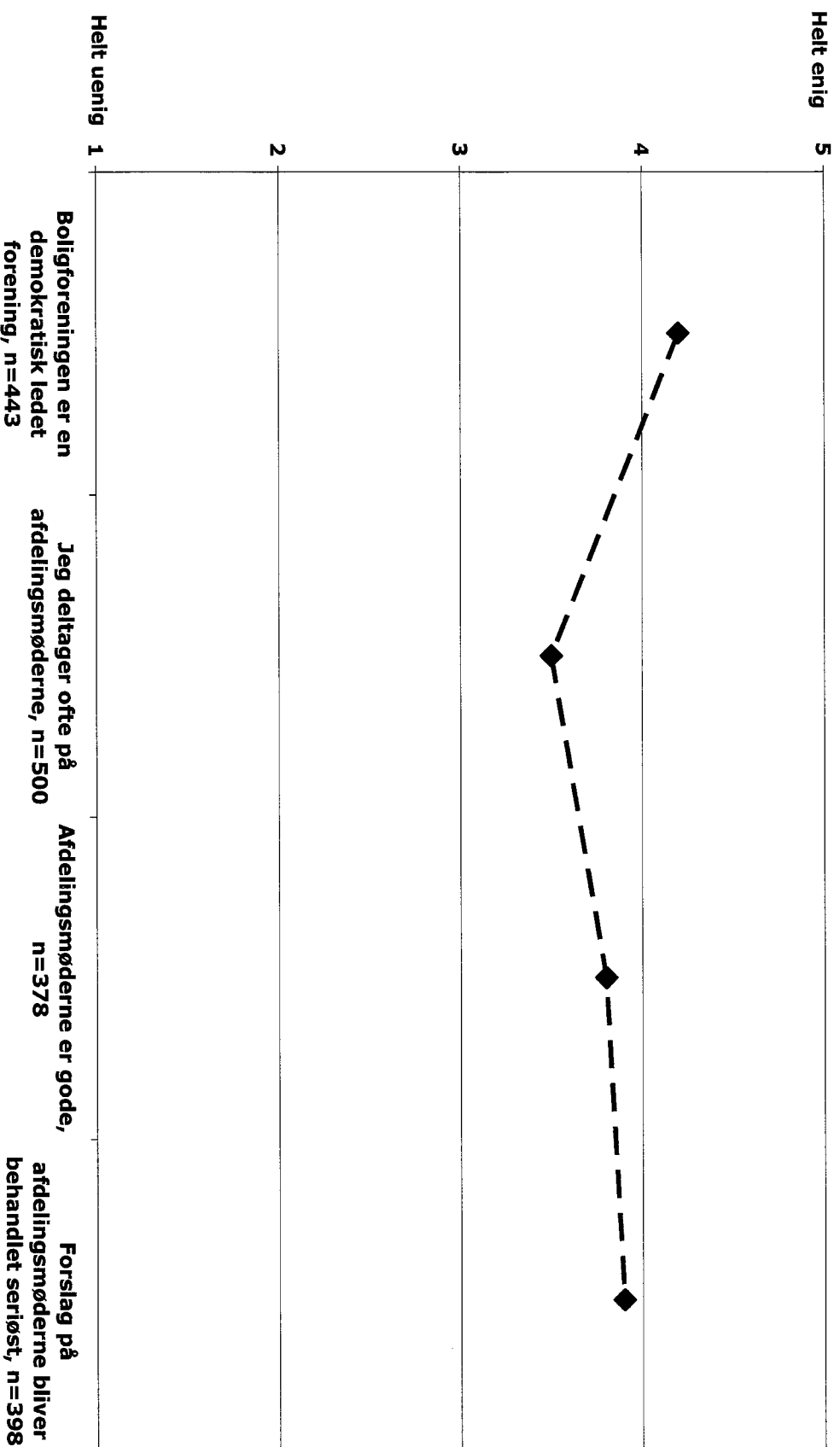


Kommentar:

- 84% af beboerne, som har deltaget i undersøgelsen, er enige eller helt enige i, at Viby Andelsboligforening alt-i-alt er en god forening at bo i



Generelt om boligforeningen



Kommentar:

- Knap 6 ud af 10 beboere er enig/helt enig i, at boligforeningen er en demokratisk ledet forening
- Halvdelen af beboerne er enig/helt enig i, at de ofte deltager i afdelingsmøderne



Baggrundsinformationer



Baggrundsinformationer

- **De næste plancher viser fordeling på en række baggrundsvARIABLE:**
 - Antal år i den nuværende lejlighed
 - Antal år i boligforeningen
 - Antal forskellige boliger i boligforeningen
 - Årsag til flytning til boligforeningen
 - Overvejelser omkring at flytte fra boligforeningen
 - Besøg på boligforeningens hjemmeside



