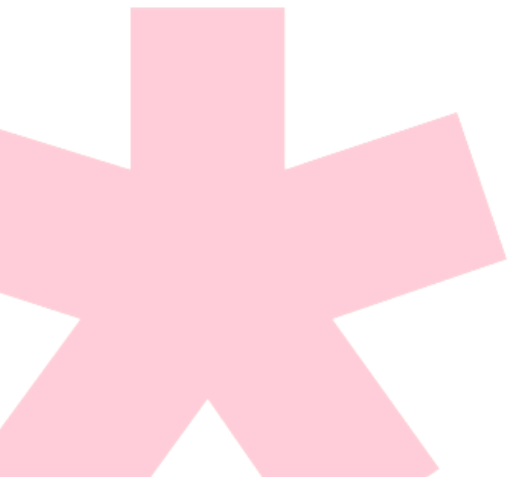


Standard Beboeranalyse

Udarbejdet af Boligselskabernes Landsforening
og sermo analyse

2010



Følgebrev

Er du tilfreds med din bolig?

I Boligorganisationen vil vi gerne blive bedre til at yde den optimale service overfor vores beboere.

Vi undersøger derfor, hvordan det er at bo hos os, hvad vores beboere synes er vigtigt og vi håber derfor du vil deltage.

Undersøgelsen gennemføres i samarbejde med Sermo Analyse, som er et analyse- og rådgivningsbureau og som alene forestår behandlingen af de besvarelser der kommer. Hermed sikrer vi, at du som deltager kan besvare spørgeskemaet **anonymt**. Boligorganisationen modtager kun de samlede resultater.

Du kan enten udfylde vedlagte spørgeskema og sende det retur i svarkuerten. Porto'en ved forsendelsen skal du ikke betale. Det gør modtageren.

Det vil være en stor hjælp, hvis du vil udfylde spørgeskemaet over internettet. Du skal blot gå på www.boligorganisationen.dk, hvor du vil finde et link til undersøgelsen.

Som tak for hjælpen og for din besvarelse, har du mulighed for at deltage i en lodtrækning om XXX. Du skal blot udfylde vedlagte konkurrencekupon, hvis du ønsker at deltage.

Vinderne får direkte besked.

Med venlig hilsen
Boligorganisationen

Spørgeskema

Samlet tilfredshed

1. Hvor tilfreds er du alt-i-alt med at bo, hvor du bor i dag?

- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Hverken tilfreds eller utilfreds
- Utilfreds
- Meget utilfreds → **Hvorfor:** _____

Selve boligen, udearealer og fællesfaciliteter

2. Hvor tilfreds er du med din nuværende bolig?

- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Hverken tilfreds eller utilfreds
- Utilfreds
- Meget utilfreds → **Hvorfor:** _____

3. Hvad er generelt vigtigt for din tilfredshed med en bolig? (Sæt maksimalt 3 krydser)

- Boligens størrelse
- Køkkenets standard
- Badeværelsets standard
- Boligens generelle standard og vedligeholdelse
- Huslejens størrelse
- Udearealer
- Fællesfaciliteter
- Fællesskab med andre
- Tryghed
- Børnevenlige forhold
- Ungevenlige forhold
- Ældrevenlige forhold
- Ved ikke
- Andet? _____

4. Hvor tilfreds er du med boligens indvendige standard?

- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Hverken tilfreds eller utilfreds
- Utilfreds
- Meget utilfreds → **Hvorfor:** _____

5. Hvor tilfreds er du med renholdelsen af udearealerne?

- Meget tilfreds.
- Tilfreds
- Hverken tilfreds eller utilfreds
- Utilfreds
- Meget utilfreds → **Hvorfor:** _____

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

- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Hverken tilfreds eller utilfreds
- Utilfreds
- Meget utilfreds → **Hvorfor:** _____
- Jeg bruger ikke afdelingens fællesfaciliteter

7. Hvor tilfreds er du med trygheden ved at bo og færdes i området?

- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Hverken tilfreds eller utilfreds
- Utilfreds
- Meget utilfreds → **Hvorfor:** _____

Får du hjælp? Åbenhed, synlighed og tilgængelighed i boligorganisationen

8. Hvor tilfreds er du med muligheden for at komme i telefonisk kontakt med en medarbejder?

- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Hverken tilfreds eller utilfreds
- Utilfreds
- Meget utilfreds → **Hvorfor:** _____
- Jeg har aldrig ringet → *gå venligst til spørgsmål 10*

9. Hvor tilfreds er du med den hjælp du får, når du ringer til en medarbejder?

- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Hverken tilfreds eller utilfreds
- Utilfreds
- Meget utilfreds → **Hvorfor:** _____
- Jeg har aldrig ringet

10. Hvor tilfreds er du med den hjælp du får, når du henvender dig personligt til en medarbejder?

- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Hverken tilfreds eller utilfreds
- Utilfreds
- Meget utilfreds → **Hvorfor:** _____
- Jeg har aldrig haft personlig kontakt med en medarbejder

11. Hvor tilfreds er du med den rådgivning og hjælp du får, når du har problemer indvendig i boligen?

- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Hverken tilfreds eller utilfreds
- Utilfreds
- Meget utilfreds → **Hvorfor:** _____
- Jeg har aldrig fået hjælp vedrørende problemer i boligen

12. Hvor tilfreds er du med de breve, beboermateriale m.v. du modtager?

- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Hverken tilfreds eller utilfreds
- Utilfreds
- Meget utilfreds → **Hvorfor:** _____

13. Hvor tilfreds er du med den hjælp og oplysning du modtager i forbindelse med brug af råderet?

- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Hverken tilfreds eller utilfreds
- Utilfreds
- Meget utilfreds → **Hvorfor:** _____
- Jeg har aldrig modtaget hjælp eller oplysning om råderet

14. Kender du til råderetten?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

15. Hvor tilfreds er du samlet set med den sagsbehandlingstid du har oplevet, når du har fået hjælp og rådgivning af en medarbejder?

- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Hverken tilfreds eller utilfreds
- Utilfreds
- Meget utilfreds → **Hvorfor:** _____
- Jeg har aldrig modtaget hjælp eller rådgivning

16. Hvor tilfreds er du med den information du får på boligorganisationens hjemmeside?

- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Hverken tilfreds eller utilfreds
- Utilfreds
- Meget utilfreds → **Hvorfor:** _____
- Jeg benytter ikke hjemmesiden → **spring til spm. 18**

17. Hvor tilfreds er du med de svar du finder på boligorganisationens hjemmeside?

- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Hverken tilfreds eller utilfreds
- Utilfreds
- Meget utilfreds → **Hvorfor:** _____

18. Hvad skal der til, for at din bolig kan blive din drømmebolig?

Spørgsmål til statistikken

19. Din alder?

- Under 18
- 18 til 25 år
- 26 til 35 år
- 36 til 45 år
- 46 til 55 år
- 56 til 65 år
- 66 til 75 år
- Mere end 75 år

20. Dit køn?

- Mand
- Kvinde

21. Husstandens sammensætning?

- En voksen uden børn
- To voksne uden børn
- En voksen med børn
- To voksne med børn
- Andet

22. Hvor længe regner du med at blive boende i din bolig?

- Jeg regner med at bliver boende, altid
- Indtil jeg stifter familie
- Indtil jeg får en bedre bolig
- Indtil jeg får en større bolig
- Indtil jeg får en mindre bolig
- Indtil jeg får en bolig et andet sted
- Så længe jeg er under uddannelse
- Ved ikke
- Andet _ _ _ _ _