



Så här tycker våra hyresgäster om oss



Vad tycker Gavlegårdarnas hyresgäster om att bo hos oss? Känner man sig trygg i sin stadsdel? Har bostadsområdet gröna miljöer för aktivitet och gemenskap? Finns lediga tvättider när man behöver?

Varje år sedan 2004 skickar Gavlegårdarna ut en omfattande enkätundersökning för att samla in de boendes åsikter kring en mängd frågor. Enkäten kallas NKI (Nöjd-Kund-Index) och används av många bostadsbolag i Sverige. Det gör att resultaten kan jämföras med andras, men också med Gavlegårdarnas egen historik. Inom vilka områden har vi lyckats och var behöver vi lägga extra resurser för att förbättra oss?

Svaren som kommer in styr i hög grad den verksamhetsplanering som görs i bolaget varje år. De hyresgäster som svarar har därmed en bra chans att påverka vilka frågor Gavlegårdarna bör fokusera på framöver. Enkäten går ut varje år, men till hälften av beståndet. Det betyder att du som hyresgäst får chans att komma med dina synpunkter vartannat år.

År 2019 svarade närmare 60% av de 6 500 hushåll som fick vår enkät. Det är ett fantastiskt resultat, för vi vet att frågorna är många. Vi vill därför tacka alla som tagit sig tid att hjälpa oss i vår fortsatta planering för att du som hyresgäst ska känna dig hemma hos oss.

Här har vi sammanfatta delar av de svar vi fått in tack vare våra engagerade hyresgäster. Mer utförlig information hittar du på gavlegardarna.se.

Komma fram på telefon

Tycker hyresgästerna att det fungerar att komma fram på telefon när man behöver kontakta Gavlegårdarna? Ja, så många som

87,8%

av de svarande tycker att det fungerar bra eller mycket bra.

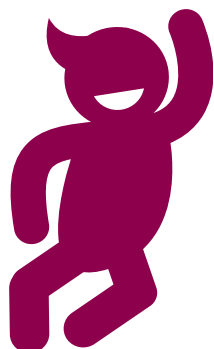


Välkommen till Gavlegårdarna!



När Gavlegårdarna i tidigare NKI:er har frågat hyresgäster **hur man helst vill komma i kontakt med oss**, är det långt fler som anger telefon (58%) än de som exempelvis vill besöka oss (5%). För att minska väntetiden i telefon har Gavlegårdarna därför kortat ner öppettiderna i Kundcentrum till de timmar då flest besöker oss, mellan klockan 10-15 (förutom vid månadsskifte då det alltid är öppet mellan 07-18). Att fler medarbetare nu kan svara i telefon under en större del av dagen har uppenbarligen gett effekt.

Resultatet på den här frågan i enkäten har gått upp hela 3.1% sedan 2018.



Tryggheten

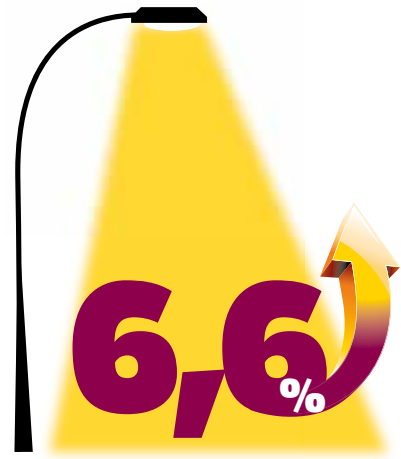
Hur upplever våra hyresgäster tryggheten i sitt boende? Detta mäts genom ett antal frågor som handlar om allt från upplevd personlig trygghet i bostadsområdet till vilken kontakt du som hyresgäst har med dina grannar. Läger vi ihop resultaten på samtliga frågor och tittar över tid, ser vi att värdena har förbättrats med hela **6.4%** sedan 2004.

Det är riktigt glädjande.

6,4%

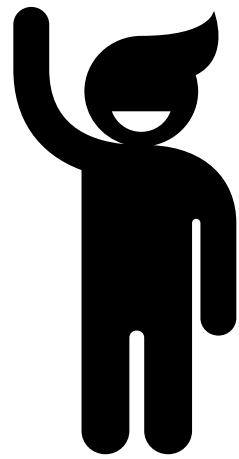
Extra öppet vid månadsskiftet

Eftersom lägenhetsbyten i regel sker under månadsskiftet har vi längre öppettider i vårt Kundcentrum. Måndag **1 juni** har vi öppet 07.00-18.00. **Välkommen!**



Personlig trygghet i bostadsområdet på kvällar och nätter

Här har 76,5% svarat bra eller mycket bra, en siffra som **ökat med 6,6 procent** sedan 2018. Resultatet är fantastiskt, inte minst om man tänker på hur bilden av trygghet ibland tecknas i media och debatter. Gavlegårdarnas hyresgäster känner sig trygga där de bor – precis som det ska vara när man känner sig hemma.

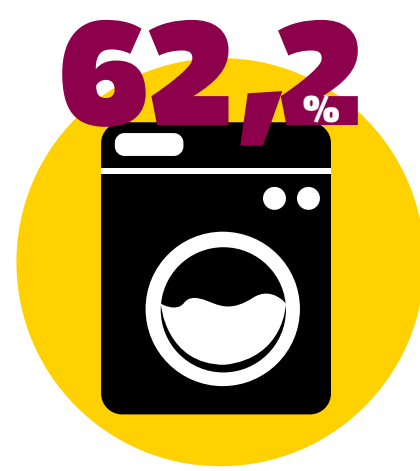


Kontakten med grannarna

86,7%

av Gavlegårdarnas hyresgäster svarar att de har en god eller mycket god kontakt med sina grannar. Det är en siffra att vara stolt över.

Med en social samvaro och gemenskap som fungerar blir det ju så mycket härligare att bo.

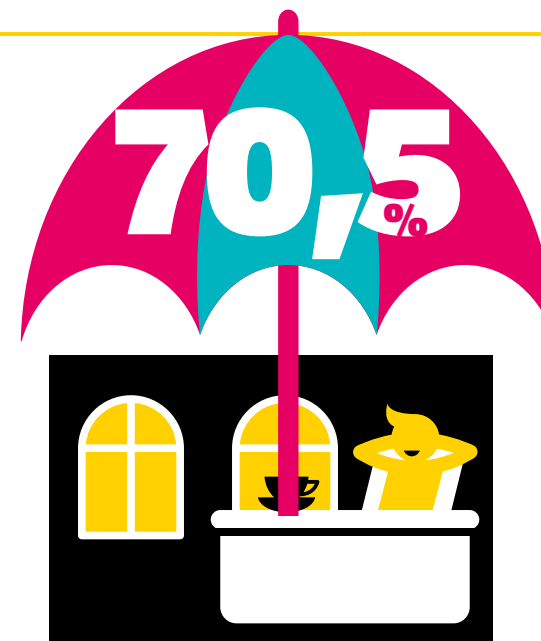


Snyggt och städat

77,6% av hyresgästerna tycker att städningen i trapphus och allmänna ytor är bra eller mycket bra. Siffran har ökat med närmare två procentenheter sedan 2018.

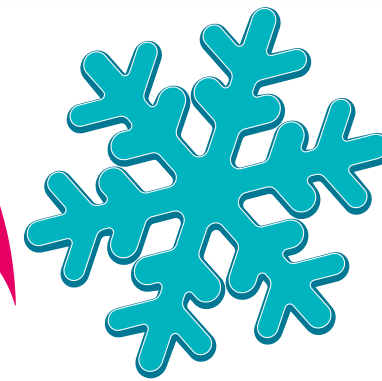
När det gäller städning av tvättstuga är dock siffrorna lägre.

Här är det **62,2%** som tycker att den fungerar bra eller mycket bra. Siffran är i stort sett densamma som för 2018.

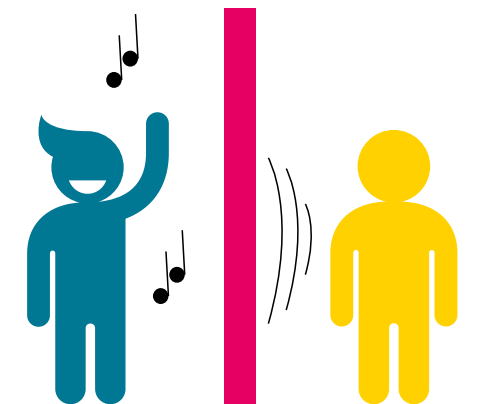


Klimat

Sommaren 2018 var rekordvarm. Då var det **66,7%** som var mycket nöjda med temperaturen och värmekomforten i sin lägenhet sommartid. **För år 2019 har siffran ökat till 70,5%.**



69,7%



59,8%

Ljudmiljö och störningar

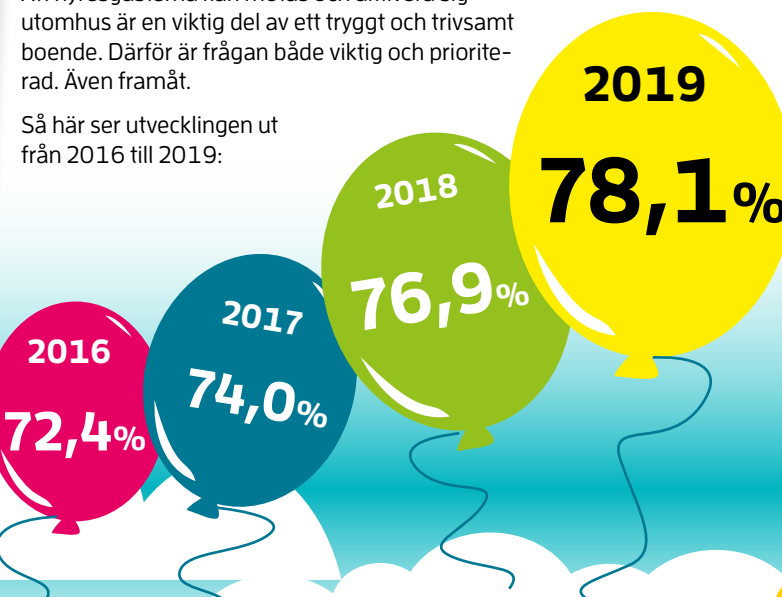
59,8% tycker att ljudmiljö och ljudisolering i den egna lägenheten inte är så bra eller rentav dålig. Det här kan förstås bero på att Gavlegårdarna har många lägenheter byggda under en tidsperiod då byggregler och normer såg annorlunda ut än idag.

UTEMILJÖ och BOENDE



Utemiljön är ett område där Gavlegårdarna satsat stort de senaste åren. Efter NKI:n 2016 sattes målet att åtta av tio skulle vara nöjda med sin utemiljö – och snart har vi nått dit. Att hyresgästerna kan mötas och aktivera sig utomhus är en viktig del av ett tryggt och trivsamt boende. Därför är frågan både viktig och prioriterad. Även framåt.

Så här ser utvecklingen ut från 2016 till 2019:



83,6%

ger de högsta betygen till utformningen av gård och närmiljö där man bor.

75,5%

tycker att valen av blommor, buskar och träd är bra eller mycket bra. Högst betyg kommer från hyresgästerna i Stigslund, Gävle Strand, Öster, Hagaström och centrala Gävle, där bland annat Nordost ingår. Även ytterområdena Hamrånge, Valbo och Forsbacka ger höga betyg.

92,7%

svarar att de trivs bra eller mycket bra i sin lägenhet. Den höga siffran ser exakt likadan ut som för år 2018.

Igenkännande

Att Gavlegårdarnas personal känns igen av hyresgästerna är en viktig fråga. Både för trivsel och trygghet. **88%** säger sig känna igen personalen, men när det kommer till de entreprenörer som anlitas sjunker siffran till **71%**.

88%



Från och med 2020 kommer våra entreprenörer att kunna visa en legitimation med foto och Gavlegårdarnas logotype som avsändare.



92,8%

anser att möjligheten till källsortering är bra eller mycket bra.

Där är Gavlegårdarnas resultat ett av de bästa i Sverige, hurra!



80,8%

av de svarande i enkäten tycker att Gavlegårdarna mår om sina hyresgäster. Det är en mycket viktig del av vårt uppdrag och vi kommer att göra allt vi kan för att fortsätta med det.

På gavlegardarna.se finns ännu mer fakta från förra årets hyresgästundersökning.

Vår hyresgästenkät för 2020 har just skickats ut. Har du fått den i din brevlåda eller mejlkorg - ta dig gärna tid att svara på den. **Dina svar hjälper oss att bli ännu bättre.**

Nu får du olja till din trall

Har du uteplats med trall? Det är viktigt att du behandlar den för att den ska hålla länge. Vi har skickat ett vykort till dig där du kostnadsfritt kan hämta tre liter träolja hos Flügger Färg.

Har du själv byggt ett staket runt tomten eller uteplatsen, har du tidigare år fått målarfärg från oss. Från och med 2020 ansvarar Gavlegårdarna endast för de staket vi byggt. Det betyder att det är ditt ansvar att ta hand om underhållet av det du själv byggt.

Kom ihåg att en uteplats inte är till för förvaring. Se till att rensa bort grovsopor och de pryglar du inte vill ha och lämna de till Gästrike Återvinnare på Sörby Ur fjäll.

Med städade uteplatser ser det så mycket trevligare ut i området!



Miljötänk på prov även i tvättstugorna



Gavlegårdarna strävar ständigt efter ett bättre miljötänk. Det innefattar också våra tvättstugor, där vi tyvärr har märkt att sorteringen inte fungerar som den ska. I Södra Bomhus genomförs nu ett test där vi plockar bort de stora avfallssäckarna från tvättstugorna.

Att sortera avfall är ingen nyhet för dig som bor hos Gavlegårdarna - det har vi hållit på med i många år och vi gör det bra. Men tyvärr har våra tvättstugor inte riktigt följt med i utvecklingen. Det har visat sig att de stora avfallssäckar som finns i våra tvättstugor används för att kasta det mesta i. Många tror att det är okej att slänga både tomma pulverkartonger, tomma plastbehållare efter flytande tvätt- och sköljmedel samt trasiga tvättpåsar i säckarna. Vid kontroller har det på många håll även hittats bruna matavfallspåsar

och övrigt hushållsavfall här. Därför måste vi nu alla hjälpas åt för att göra bättre resultat.

För tvättstugan gäller förstås samma regler som i din bostad. Ditt avfall ska sorteras och lämnas i återvinningsrummet. Därför gör vi just nu ett test i tvättstugorna i Södra Bomhus där vi har tagit bort de stora avfallssäckarna. Faller testet väl ut fortsätter vi på samma sätt i fler stadsdelar.

Tillsammans kan vi bli lika bra på att sortera vårt avfall från tvätten som i hushållet.

Stöd i corona-tider

Information på olika språk hittar du på www.gavle.se/coronalanguages

Tillhör du riskgrupp och behöver hjälp? Ring **Gävle kommuns stödlinje** på **026-17 87 00**