



## KUNDUNDERSÖKNINGEN 2023 TACK FÖR ATT DU SVARAR – VI LYSSNAR OCH AGERAR!

Vår kundundersökning har stor betydelse för oss. Genom den kan vi se hur du som hyresgäst trivs med olika saker som rör ditt boende. Utifrån svaren försöker vi tillsammans på Förbo att hitta åtgärder som förbättrar din kundupplevelse hos oss.



I detta blad kan du läsa om resultatet i kundundersökningen och vårt fokus framöver. Stort tack till dig som svarat och för att du engagerar dig!



## FLER UPPLIVER ATT DET ÄR ENKLARE ATT FÅ TAG PÅ RÄTT PERSON



En input vi tidigare fått från er hyresgäster är att vi behöver bli enklare att nå. Detta har vi tagit till oss av och resultatet från årets undersökning visar att vi är på rätt väg. Förutom vår kundtjänst som hjälper till under hela arbetsdagen så svarar nu även våra Förbovärdar i telefon på morgonen mellan **07.45-09.15**. Ofta kan Förbovärderna lösa ditt ärende direkt, vilket många såklart uppskattar.

Du vet väl om att du kan komma förbi på **Öppet hus** på ditt Förbokontor två dagar i veckan? **Tisdagar 09.30-10.30** och **torsdagar 15.00-18.00**. Du kan såklart boka en egen tid med oss om tiderna inte passar!

## VI ANPASSAR VÅR ÅTERKOPPLING EFTER DIG

Något vi arbetat aktivt med under de senaste åren är att vår återkoppling till dig ska bli så tydlig som möjligt. Vårt nyligen införda kundlöfte är att du ska få en första kontakt från oss kring ditt ärende inom två arbetsdagar.

Vi kommer att ha ett fortsatt fokus på denna fråga eftersom det fortfarande är många som vill se förbättringar. Bland annat kommer vi att förtydliga de automatiska utskick som går ut till dig under serviceanmälans gång.

Tala gärna om för oss hur just du vill bli återkopplad till. **Samtal, sms eller meddelande/mejl via Mina sidor. Vi anpassar oss!**

## FORTSATT HÖGA BETYG FÖR BEMÖTANDE

9 av 10 hyresgäster upplever ett bra bemötande från oss och våra entreprenörer. Det är vi såklart glada över och måna om att upprätthålla! Ett sätt vi arbetar med detta är att nu också låta dig utvärdera samtal med vår kundtjänst, där du kan betygsätta den service och det bemötande du fått av dem.

## NÄRMARE SAMARBETE MED ENTREPRENÖRER

Våra entreprenörer utför många arbeten ute i våra bostadsområden och i våra hyresgästers hem. Tydlig information kan vara lite svårare att få till när fler är inblandade men vår ambition är alltid kunna vara lika tydliga i kommunikationen till dig som hyresgäst.

Vi tittar på flera åtgärder med syfte att förenkla dialogen mellan oss och våra entreprenörer. Under hösten kommer vi att träffa våra entreprenörer och lyfta den feedback som kommit från er hyresgäster i kundundersökningen. Vi kommer även lyfta vår entreprenörshandbok som gör det tydligt för de som arbetar för oss vilka rutiner som behöver följas och vad vi har för krav på information och återkoppling. Allt för att din kundupplevelse ska bli så bra som möjligt.



## FOKUS PÅ TYDLIGARE INFORMATION

Svaren från undersökningen är tydliga. Ni hyresgäster tycker vi kan förbättra oss när det gäller informationen till dig och allra helst det som rör ditt eget bostadsområde. Vi har under året haft utbildningar internt så att fler ska kunna skicka ut information när något händer i ditt område.

Det är viktigt att alla medarbetare på Förbo, och de vi samarbetar med, är införstådda med att information är lika viktig innan, under som efter det att något händer. Med fortsatt fokus på frågan hoppas vi att du ska uppleva en förbättring.

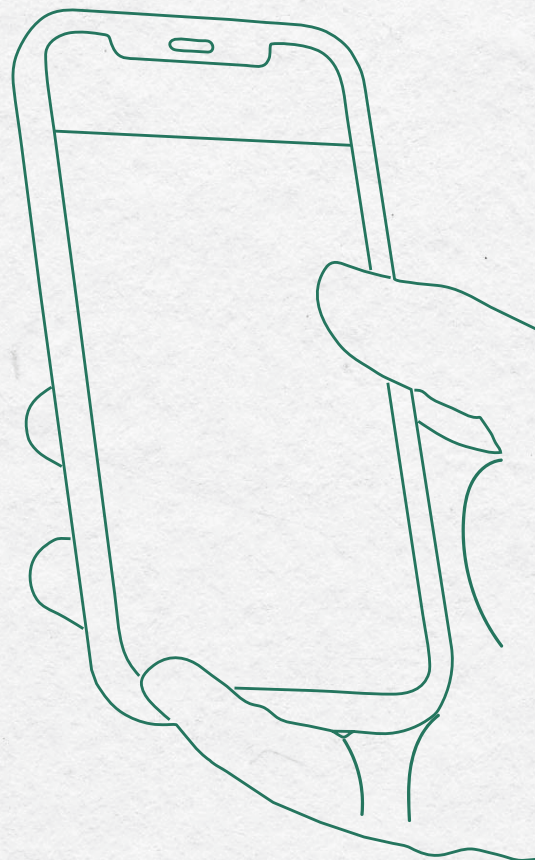
Vi använder främst **Mina sidor** och mejl för att informera dig om viktiga saker. Om vi inte når dig, kolla in på Mina sidor och se så att du har rätt kontaktuppgifter inlagda! I år har vi uppdaterat Mina sidor så att du nu enklare ska kunna kontakta oss och hantera dina ärenden hos oss.

# DITT BOENDE NÄRA TILL HANDS!

## På Mina sidor kan du:

- Göra en serviceanmälan
- Se dina meddelanden
- Kommunicera med oss i frågor som rör din bostad och ditt bostadsområde
- Se din hyresavi/betala din hyra
- Boka tvättstuga
- Ändra dina kontaktuppgifter
- Se dina köpoäng
- Söka lägenhet, parkering och förråd

Gå in på förbo.se för att logga in på Mina sidor!



SKANNA  
MIG!

förbo