



USK

SHIS – HYRESGÄSTUNDERSÖKNING 2011



USK AB

Linda Zetterman 08-508 350 35

linda.zetterman@uskab.se

SWECO

INNEHÅLL

INNEHÅLL.....	1
SAMMANFATTNING	2
BAKGRUND OCH SYFTE	4
Syfte.....	4
METOD OCH GENOMFÖRANDE	4
Bortfall.....	5
RESULTATREDOVISNING	6
Redovisningsgrupper	7
DE SVARANDES BAKGRUND.....	7
KUNDTJÄNST – SERVICE OCH BEMÖTANDE	10
TRIVSEL	12
SHIS som hyresvärd	13
Eget ansvar.....	13
TRYGGHET	14
SHIS jourpersonal.....	16
BEMÖTANDE OCH SERVICE FRÅN SHIS PERSONAL.....	17
Bemötande.....	17
Service	18
TILLGÅNGLIGHET	19
EN ÖVERSIKT	22

SAMMANFATTNING

Stiftelsen Hotellhem i Stockholm (SHIS) erbjuder bostäder för personer som för närvarande av olika skäl inte har tillträde till den ordinarie bostadsmarknaden. För att kunna möta hyresgästernas förväntningar, krav och önskemål kring sitt boende har SHIS vänt sig till Utrednings- och statistikkontoret (USK) för genomförandet av en enkätundersökning till samtliga hyresgäster. SHIS önskar särskilt utvärdera den nya kundtjänst som infördes 1 mars 2010 och undersökningen analyseras därför utifrån två kundgrupper, nyinflyttade samt övriga hyresgäster.

Syftet med hyresgästundersökningen är att utgöra underlag för SHIS vidare kvalitetsarbete samt söka svar på hur hyresgästerna upplever SHIS som hyres-/fastighetsvärd. Syftet är också att särskilt undersöka hur de nyinflyttade hyresgästerna uppfattar den service och det bemötande de fått av SHIS kundtjänst. Undersökningen har genomförts som en postenkät. Datasamlingsarbetet har i huvudsak pågått under vecka 13 till 23. Efter tre skriftliga påminnelser och en telefonuppföljning uppgår den totala svarsfrekvensen till 58 procent. För undersökningen som helhet är svarsfrekvensen god och ger ett bra underlag för att kunna beskriva hur SHIS hyresgäster upplever sin boendesituation.

Kundtjänst

Inledningsvis är det viktigt att betona att frågorna som gäller kundtjänst inte borde ha omfattat personer boende i referens- och stödboende samt genomgångsbostäder för familjer. Inom dessa områden är SHIS utförare åt socialtjänsten. Kundtjänstens kontakter är nästan uteslutande med personal vid socialtjänsten avseende dessa ansökningar (remisser). Svaren på frågorna, i denna rapport inkluderar dock personer även i referens-, stöd och genomgångsbostäder för familjer.

SHIS hyresgäster är generellt nöjda med sina kontakter med kundtjänsten. Den serviceaspekt med högst andel mycket nöjda är inflyttningstid, dvs. den tid det tog från att man fått besked om bostad till inflyttning. Även service och bemötande vid ansökningstillfället får höga betyg av de nyinflyttade hyresgästerna. Den serviceaspekt med högst andel missnöjda hyresgäster är den om tillgänglighet (hur lätt det var att komma i kontakt med kundtjänsten).

Trivsel

En majoritet av hyresgästerna trivs och är nöjda med såväl sin lägenhet, bostadsområdet som fastigheten/huset de bor i. Frågan med högst andel missnöjda är den hur man trivs med sina grannar. Var femte hyresgäst uppger att de är missnöjda med grannarna.

Hyresgästerna ger höga betyg åt SHIS som hyresvärd och upplever att SHIS är måna om sina hyresgäster. Det finns dock en grupp hyresgäster i undersökningen som generellt ger lägre omdömen oavsett vilken aspekt som mäts. Dessa hyresgäster är de som bor i genomgångsbostäder för familjer. Missnöjet i gruppen rör framförallt service, bemötande, trygghet och trivsel. Boende i genomgångsbostäder för familjer ger i betydligt högre utsträckning än övriga hyresgäster betygen ganska eller mycket missnöjd. Trivsselfrågorna utgör inget undantag.

Hyresgästerna känner i hög utsträckning ansvar för sin lägenhet och för huset de bor i. Nio av tio hyresgäster instämmer i frågorna om att ta stort ansvar för att hålla lägenheten i gott skick samt anser att de bidrar till att förhindra skadegörelse och att hålla snyggt i fastigheten.

Trygghet

Utvecklingsområden finns framförallt kring aspekter som rör trygghet. Även om cirka hälften av hyresgästerna upplever att förhållandena är goda är det rörande trygghetsfrågorna det största missnöjet i undersökningen visar sig. Missnöjet är särskilt framträdande när det gäller frågor om obehöriga personer uppehåller sig i huset, situationen vad gäller klotter, skadegörelse och inbrott samt störande grannar.

Hyresgästerna är nöjda med hur lätt det är att få tag på SHIS jourpersonal. Värt att notera är dock att frågan har relativt hög andel ”vet ej”-svar, dvs. ett flertal av de svarande har haft svårt att ta ställning i frågan eller har ingen erfarenhet av kontakt med jourpersonalen.

Bemötande och service

Nio av tio hyresgäster ger de högsta betygen till bemötandet från SHIS personal. Hyresgästerna är också mycket nöjda med det stöd och den hjälp de fått från personalen vid frågor som rör deras boende samt SHIS förmåga att vara lyhörd för hyresgästernas behov. Den fråga kring bemötande som har högst andel missnöjda är den om SHIS stöd kring frågor som rör det framtida boendet. Frågan har också hög andel ”vet ej”-svar vilket kan vara ett uttryck för låg kännedom om denna service från SHIS.

Sett till SHIS service ger hyresgästerna även här höga betyg. Mest nöjd är man med SHIS förmåga att förmedla kunskap om vilka regler som gäller samt lösa problem som kan uppstå kring boendet. När det gäller SHIS förmåga att samverka med andra aktörer har dock många svårt att ta ställning till frågan. 35 procent uppger att de inte vet hur bra eller dåligt samverkan fungerar. Av de som tagit ställning uppger 20 procent att den varken fungerar bra eller dåligt.

Tillgänglighet

Hyresgästerna är generellt nöjda med hur lätt det är att få tag på SHIS personal samt den information de fått kring reglerna som gäller kring boendet. När det gäller tillgänglighet är hyresgästerna mest nöjda med hur snabbt de kan få tag på personal om de behöver råd eller stöd kring boendet samt de tider SHIS personal finns tillgängliga på de olika bostadsanläggningarna.

Den fråga som får lägst betyg bland tillgänglighetsfrågorna är den om hur lätt det är att få tag på någon att prata med om frågor som rör nuvarande och framtida boende. En förklaring kan vara otydlighet och svårighet att bedöma stöd och hjälp kring frågor om framtida boende. En möjlig tolkning av resultatet (tillsammans med andra frågor som rör ämnet) kan vara att hyresgästerna efterfrågar en större tydlighet avseende hur SHIS kan stötta i framtida bostadsfrågor samt vem man i dessa ärenden kan kontakta.

BAKGRUND OCH SYFTE

Stiftelsen Hotellhem i Stockholm (SHIS) erbjuder bostäder för personer som för närvarande av olika skäl inte har tillträde till den ordinarie bostadsmarknaden. SHIS har cirka 2 300 lägenheter fördelade på 18 anläggningar med ungdomsbostäder, hotellhem för familjer, referensboende samt stödboende. För att kunna möta hyresgästernas förväntningar, krav och önskemål kring sitt boende har SHIS vänt sig till Utrednings- och statistikkontoret (USK) för genomförandet av en enkätundersökning till samtliga hyresgäster. SHIS önskar särskilt utvärdera den nya kundtjänst som infördes 1 mars 2010 och undersökningen analyseras därför utifrån två kundgrupper, nyinflyttade samt övriga boende.

Ett viktigt mål för SHIS verksamhet är att erbjuda ”mer än tak över huvudet”, vilket syns i stiftelsens åtaganden och värdegrund som formuleras; ”SHIS ska uppfattas som en pålitlig, konsekvent, kompetent och engagerad hyresvärd, arbetsgivare samt samarbetspartner”. Hyresgästundersökningen som genomförts utgör ett viktigt redskap i arbetet att mäta, utvärdera och följa upp SHIS mål med verksamheten.

Syfte

Syftet med hyresgästundersökningen är att utgöra underlag för SHIS vidare kvalitetsarbete samt söka svar på hur hyresgästerna upplever SHIS som hyres-/fastighetsvärd. Syftet är också att särskilt undersöka hur de nyinflyttade hyresgästerna uppfattar den service och det bemötande de fått av SHIS kundtjänst.

De frågeområden som legat till grund för undersökningen är:

- Upplevelse av SHIS kundservice med fokus på
 - Bemötande
 - Tillgänglighet
 - Tydlighet
 - Tid till besked om bostad
- Skötsel och underhåll
- Trivsel
- Trygghet
- Bemötande och service
- Tillgänglighet

METOD OCH GENOMFÖRANDE

För att besvara SHIS frågeställningar har undersökningen genomförts som en enkätundersökning adresserad till kontraktssinnehavaren. Undersökningen är en totalundersökning, vilket innebär att samtliga hyresgäster gavs möjlighet att delta i undersökningen.

Deltagarna informerades via ett följebrev om vart de kunde vända sig med frågor eller synpunkter i samband med undersökningen. Under dagtid fanns personal och ansvarig projektledare tillgängliga per telefon. Även SHIS personal på de olika boendanläggningarna hade kännedom om undersökningen och kunde svara på frågor vid behov.

Enkäten med följebrev skickades ut vecka 13 år 2011 och efter tre skriftliga påminnelser genomfördes en telefonuppföljning.

Frågeformulär

I enkäten (bilaga 1) fanns möjlighet för hyresgästerna att med egna ord lämna synpunkter. De öppna svaren redovisas i bilaga 2.

Svarsfrekvens och bortfallsredovisning

Undersökningen är en totalundersökning men när skattningar görs för hela populationen bör man ta hänsyn till det bortfall som finns dels för populationen som helhet, men även inom grupper av hyresgäster, när skattningar för olika grupper görs.

Totalt skickades 1 676 enkäter ut till kontraktsinnehavare. Svar har inkommit från 934 personer vilket innebär en svarsfrekvens på 58 procent av nettopopulationen (dvs. exklusive de som flyttat, registerfel mm).

Svarsfördelning inom olika hyresgästgrupper

Hyresgästgrupper	Antal personer brutto	Antal personer netto	Antal svarande	Svarsfrekvens
Genomgångsbostäder fam	162	148	60	41%
Genomgångsbostäder vux	610	602	392	65%
Referensboende	83	68	36	53%
Stödboende	225	217	111	51%
Ungdomsbostäder	596	586	223	57%
Totalt	1 676	1 621	934	58%
Nyinflyttade	681	651	366	56%
Övriga boende	995	970	568	59%
Totalt	1 676	1 621	934	58%

Bortfall

Individbortfall

Två typer av bortfall förekommer i undersökningen, individbortfall och internt bortfall. Individbortfall innebär att personer i populationen som gavs möjlighet att besvara undersökningen inte har gjort det (vägran samt ej svar 687 personer). Internt bortfall innebär att frågor i enkäten lämnats obesvarade. För undersökningen som helhet är svarsfrekvensen god och ger ett bra underlag för att kunna beskriva hur SHIS hyresgäster upplever sin boendesituation.

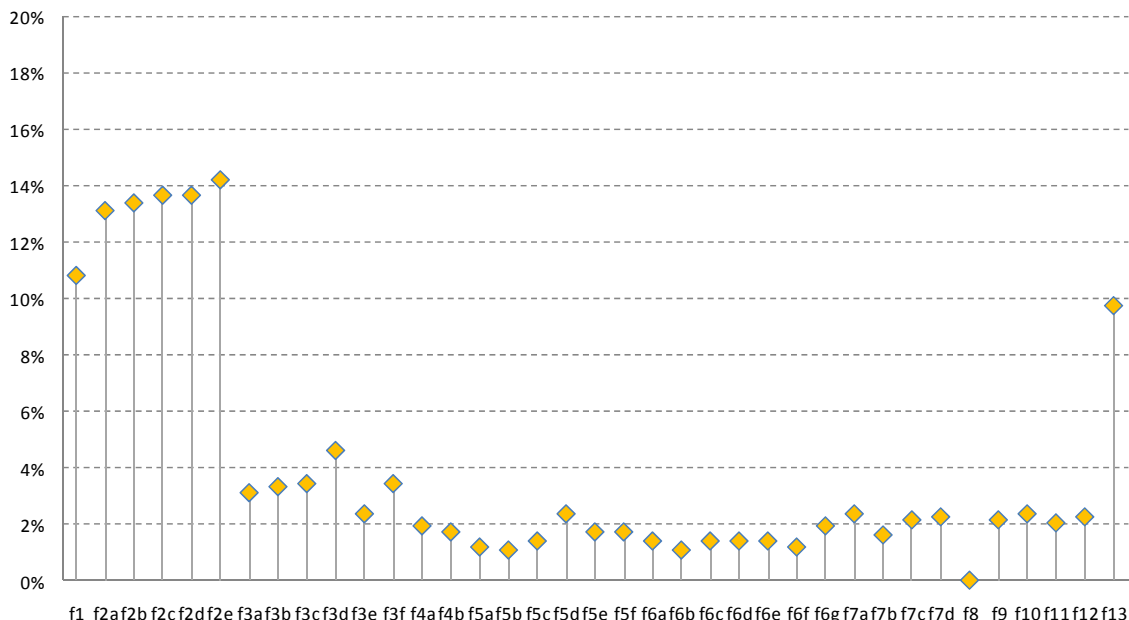
Vid analys av skillnader mellan hyresgästgrupper är det viktigt att ta hänsyn till det relativt stora bortfall som finns inom vissa av grupperna, särskilt boende i genomgångsbostäder för familjer. I hyresgäst kategorin finns många nyanlända och språkproblem kan vara en förklaring till bortfallet. I övriga hyresgästgrupper finns ett individbortfall på mellan 35 och 49 procent vilket bör beaktas vid tolkning av svaren. Det finns en risk att de personer som inte besvarat undersökningen avviker i attityd och beteende från de personer som besvarat undersökningen.

Internt bortfall

Internt bortfall innebär att frågor i enkäten lämnas helt obesvarade (tomma rutor). Medelbortfallet i undersökningen (fyra procent) för de enskilda frågorna ligger väl i linje med hur svarsmönstret för liknande undersökningar brukar se ut. Det låga interna bortfallet innebär att kvaliteten på svaren i undersökningen är mycket god och att frågorna har upplevts vara

relevanta för intervjupersonerna att besvara. I följande diagram redovisas det interna bortfallet för respektive fråga i undersökningen.

Internt bortfall i enkäten (tomma rutor)



RESULTATREDOVISNING

I rapporten redovisas hyresgästernas åsikter i översiktliga diagram och tabeller. Rapporten är indelad i fem olika avsnitt:

- Kundtjänst
- Trivsel
- Trygghet
- Bemötande och service
- Tillgänglighet

I diagram och tabeller har frågelydelsen kortats ner. För en fullständig redovisning av frågeformuleringen hänvisas till bilaga 1.

Där undersökningsdeltagarna ansett att de har haft för lite information för att kunna ta ställning i frågan har de haft möjlighet att svara ”vet ej”. I de diagram och tabeller som redovisar hyresgästernas attityder och upplevelser har resultaten enbart beräknats på de svarande som tagit ställning i frågan, dvs. *exklusive* ”vet ej”-svar.

I följande diagram redovisas andelen ”vet ej”-svar för respektive fråga i undersökningen. Resultatet kan ge en indikation på frågans aktualitet för hyresgästerna men kan också betyda att frågan varit svår för hyresgästerna att ta ställning till.

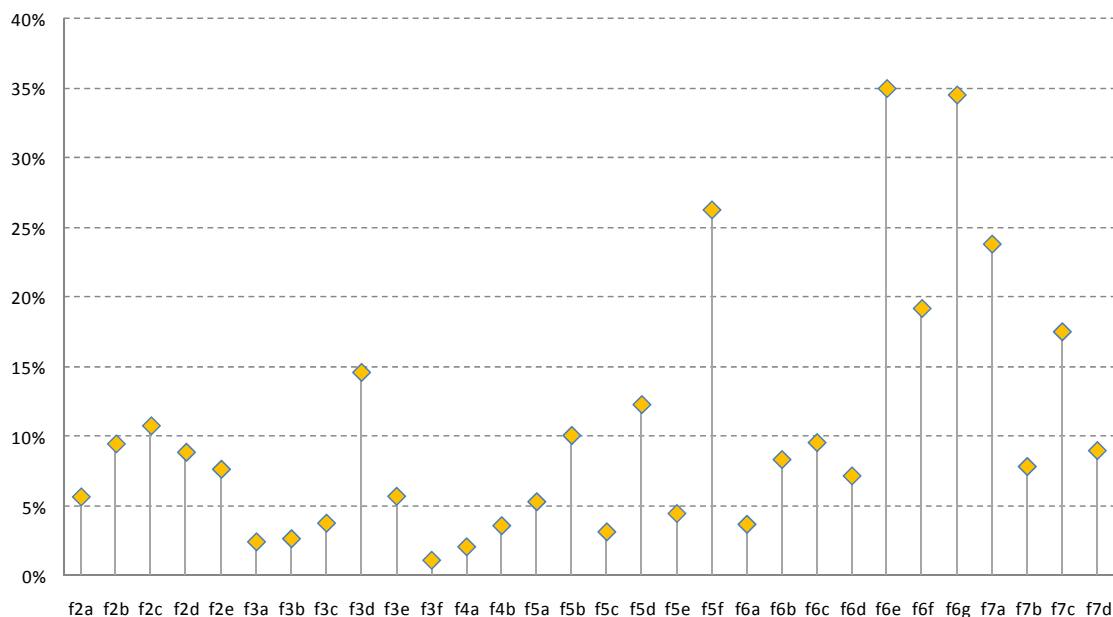
De tre frågor med högst andel ”vet ej”-svar (var fjärde person eller fler har besvarat frågan med ”vet ej”) är:

Fråga f5f *Hur nöjd eller missnöjd är du med möjligheten att få tag på SHIS jourpersonal?*

Fråga f6e Hur nöjd eller missnöjd är du med SHIS personals insatser och hjälp vad gäller samverkan med andra aktörer?

Fråga f6g Hur nöjd eller missnöjd är du med SHIS personals förmåga att ge råd och stöd kring frågor som rör ditt framtida boende/kommande bostad?

Andel "vet ej"-svar



Redovisningsgrupper

I rapporten redovisas hur olika hyresgästgrupper har besvarat frågorna. I första hand analyseras svaren utifrån nyinflyttade hyresgäster och övriga boende. Gruppen nyinflyttade utgörs av de hyresgäster som tecknat kontrakt den 1 mars 2010 eller senare och övriga boenden är de som tecknat kontrakt före 1 mars 2010. I vissa fall redovisas även svaren för hyresgäster inom SHIS olika verksamhetsgrenar; genomgångsbostäder för vuxna, genomgångsbostäder för familjer, referensboende, stödboende och ungdomsbostäder.

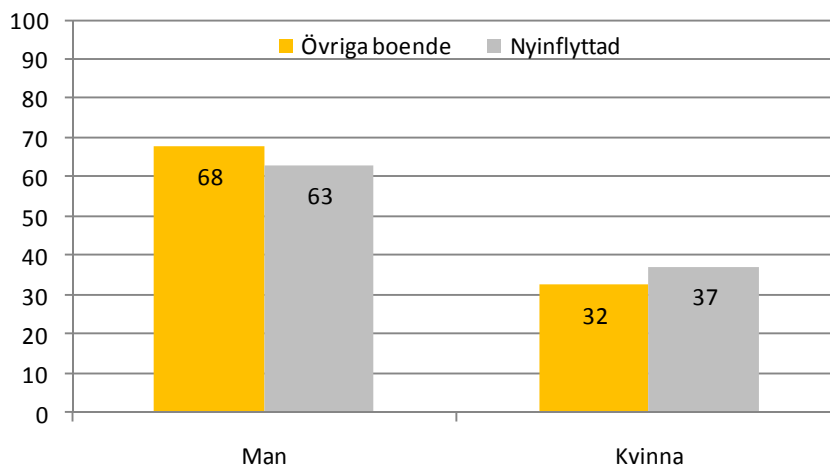
DE SVARANDES BAKGRUND

I enkäten ställdes frågor om hyresgästernas bakgrund. Nedan följer en kort redovisning av svaren.

En majoritet av de svarande är män. Könsfördelningen är snarlik i de båda grupperna nyinflyttade och övriga boende. Bland de nyinflyttade är 63 procent män jämfört med 68 procent bland övriga. Kvinnorna utgör således 37 procent bland de nyinflyttande och en något lägre andel, 32 procent bland övriga boende.

Sett till fördelningen mellan män och kvinnor inom SHIS olika verksamhetsgrenar visar resultatet att störst skillnad finns bland personer i referens- och stödboende där närmare 90 procent av de svarande är män. Jämnast könsfördelning råder bland personer i ungdomsbostäder där hälften av de svarande är män och hälften kvinnor.

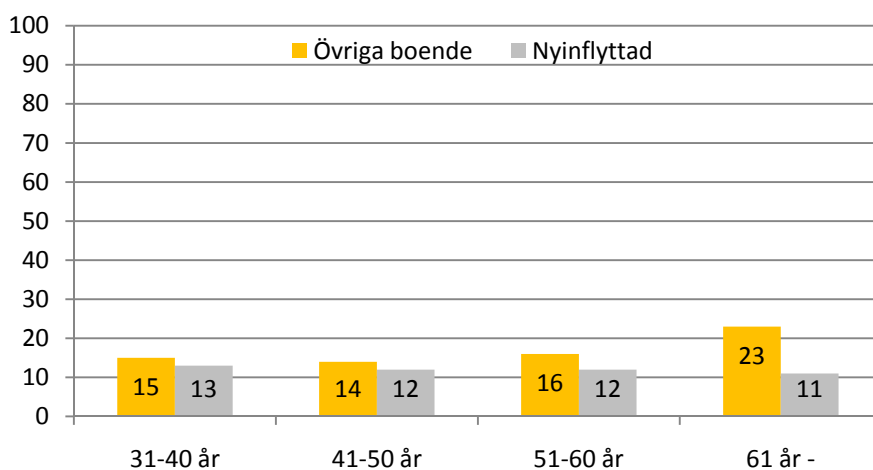
Andel män och kvinnor



Bland de hyresgäster som bott en längre tid hos SHIS är flertalet äldre (50 år och över) medan tillskottet av nyinflyttade framförallt har skett i de yngre åldersgrupperna. Bland de nyinflyttade är 34 procent mellan 18-25 år jämfört med 15 procent bland övriga boende.

Sett till skillnader mellan SHIS olika verksamhetsgrenar är det framförallt stödboende som sticker ut med de äldsta hyresgästerna, 58 procent är äldre än 61 år.

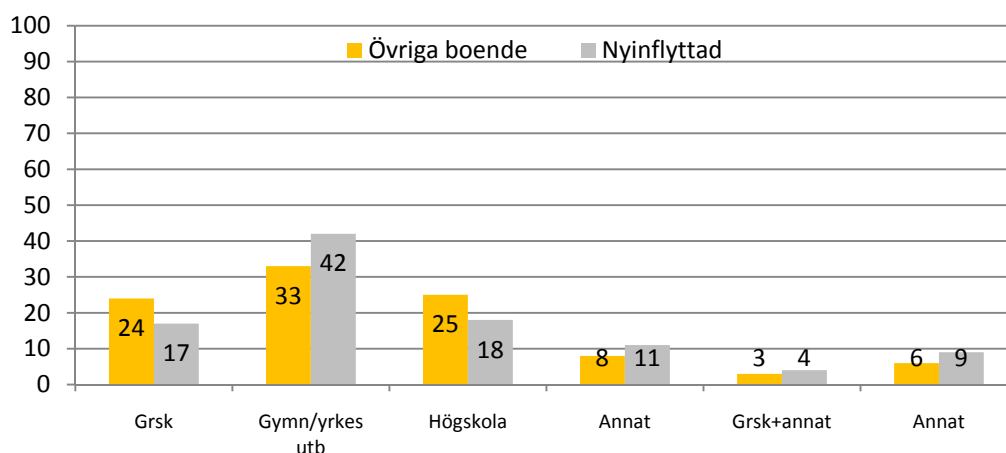
Åldersfördelning



I enkäten ombads hyresgästerna beskriva sin utbildningsbakgrund och vanligast är att hyresgästerna har gymnasieutbildning eller yrkesutbildning (2-3 år). En fjärdedel (25 procent) av de som är nyinflyttade uppger att de har en högskoleutbildning vilket är vanligare än bland övriga hyresgäster.

Högst utbildningsnivå har personer i ungdomsbostäder där närmare hälften har en gymnasieutbildning och 30 procent har högskoleutbildning. Bland personer i referens- och stödboende har 32 procent enbart en grundskoleutbildning. Det är dock vanligt bland personer i referensboende att komplettera sin grundskoleutbildning med olika typer av kortare kurser och utbildningar.

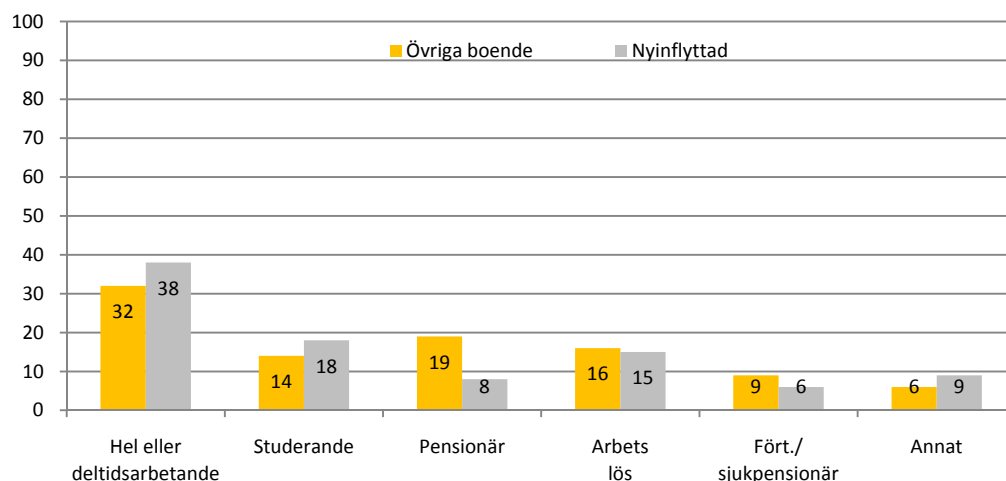
Utbildningsnivå



På frågan om sysselsättning uppger 34 procent av SHIS hyresgäster att de är förvärvsarbetande (hel- eller deltid). Förvärvsarbete är något mer vanligt bland de nyinflyttade än bland övriga boende som i högre utsträckning är ålderspensionärer. Resultatet hänger samman med åldersstrukturen i de olika boendegrupperna.

Sett till skillnader mellan olika boendeformer är det vanligare att studera bland personer i genomgångsbostäder för vuxna medan personer i stödboende i högre utsträckning är pensionärer (ålders- eller sjuk-/förtidspensionär). Bland personer i stödboenden är 70 procent pensionärer (ålders- eller sjuk-/förtidspensionär) jämfört med 23 procent bland SHIS hyresgäster generellt. Förvärvsarbete är vanligast förekommande bland personer i ungdomsbostäder där också utbildningsnivån är högst. Högst andel arbetslösa finns bland personer i genomgångsbostäder för familjer, referensboende samt genomgångsbostäder för vuxna.

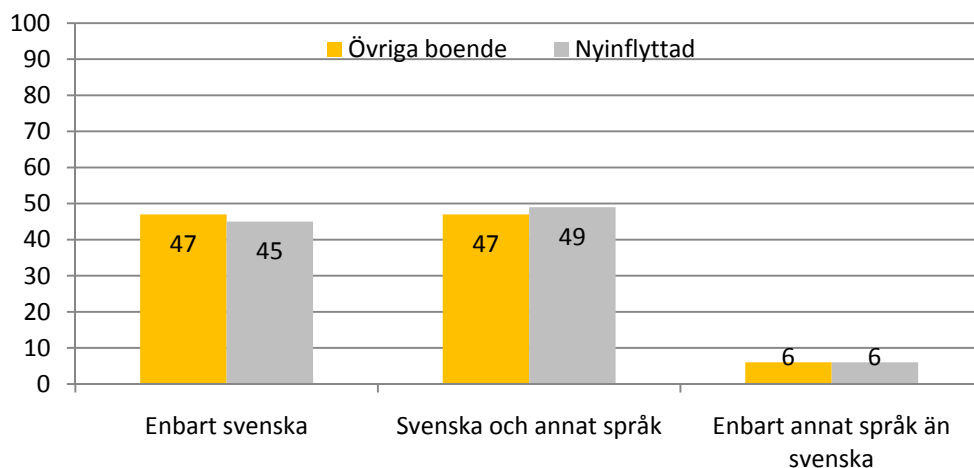
Sysselsättning



Nära hälften av SHIS hyresgäster är två-/flerspråkiga (talar svenska och annat språk hemma). Resultatet visar små skillnader mellan nyinflyttade och övriga boende. Värt att notera är dock att gruppen som inte talar svenska troligen är underrepresenterad i undersökningen på grund av svårigheter att besvara enkäten som inte fanns översatt till andra språk.

Högst andel flerspråkiga personer finns i genomgångsbostäder för familjer. I gruppen uppger tre procent att de enbart pratar svenska hemma.

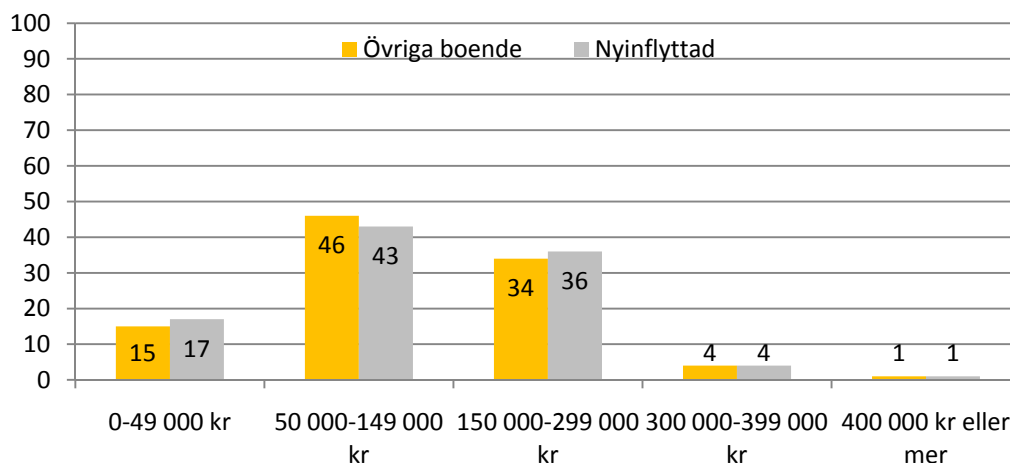
Språk hemma



En majoritet av SHIS hyresgäster uppger att de har en årsinkomst på mellan 50 000 – 149 000 kronor.

Lägst inkomst uppger personer i genomgångsbostäder för vuxna och referensboende vilka också är de två boendegrupper med högst andel arbetslösa.

Inkomst



KUNDTJÄNST – SERVICE OCH BEMÖTANDE

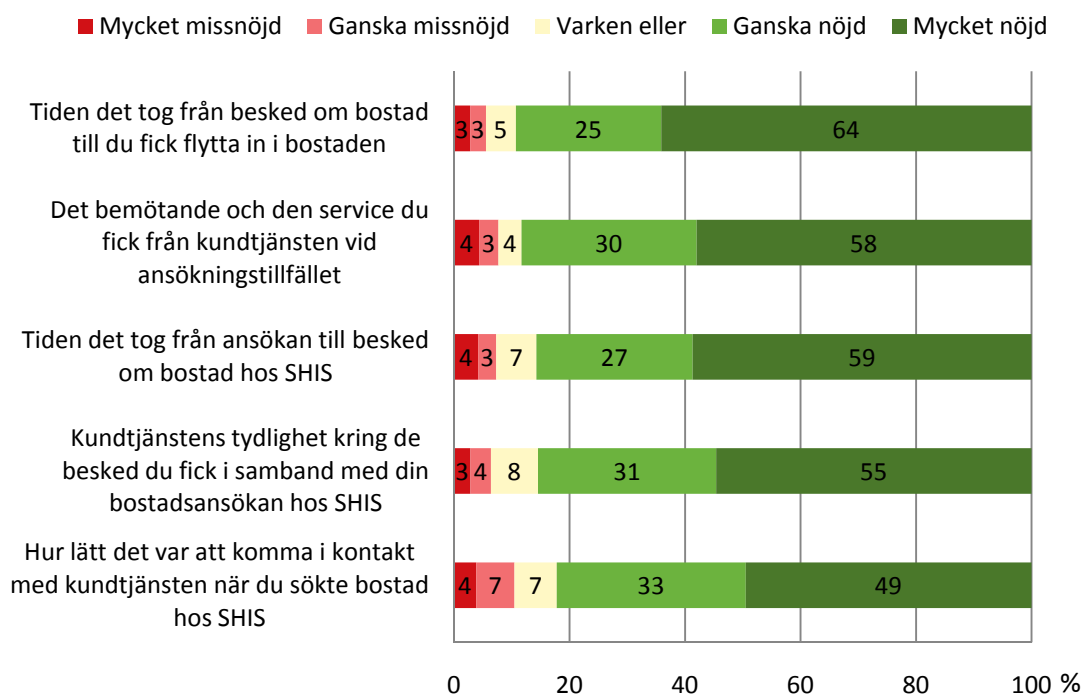
1 mars 2010 startade SHIS nya kundtjänstverksamhet. Kundtjänsten administrerar bland annat bostadsansökningar och besvarar frågor kring verksamheten. För att särskilt utvärdera den nya kundtjänsten ställdes frågor till gruppen nyinflyttade (kontrakt från 1 mars 2010 eller senare) som handlade om hur de upplevt kontakten med kundtjänsten avseende ett antal serviceaspekter.

Inledningsvis är det viktigt att betona att frågorna som gäller kundtjänst inte borde ha omfattat personer boende i referens- och stödboende samt genomgångsbostäder för familjer. Inom dessa områden är SHIS utförare åt socialtjänsten. Kundtjänstens kontakter är därmed nästan uteslutande med personal vid socialtjänsten kring dessa ansökningar (remisser). Svaren på frågorna, i denna rapport inkluderar dock personer även i referens- och stödboende samt genomgångsbostäder för familjer.

Generellt är bilden som framkommer i undersökningen positiv, hyresgästerna är nöjda med kundtjänsten (ger betyget ganska eller mycket nöjd). Serviceaspekten med högst andel mycket nöjda är inflyttningstid, dvs. den tid det tog från det att man fått besked om bostad till inflyttning. Även service och bemötande vid ansökningstillfället får höga betyg av de nyinflyttade hyresgästerna. Nära sex av tio hyresgäster är mycket nöjda med hur de blivit bemötta av kundtjänst.

Hur nöjd eller missnöjd är du med...

Diagrammet redovisar enbart svaren för de nyinflyttade.



Den aspekt med högst andel missnöjda hyresgäster (mycket eller ganska missnöjda) är den om tillgänglighet. 11 procent av de tillfrågade är mycket eller ganska missnöjda med hur lätt det var att komma i kontakt med kundtjänsten när de sökte bostad. En möjlig förklaring kan vara att man har fått vänta i telefonkö eller att det varit svårt att hitta kontaktuppgifter till kundtjänsten. Viktigt att betona är dock att en övervägande majoritet är nöjda med kundtjänstens tillgänglighet.

Vårt att notera är att samtliga frågor som handlar om kundtjänsten har ett högt internt bortfall (i genomsnitt 14 procent) vilket innebär att många nyinflyttade lämnat frågorna oifyllda. En möjlig förklaring är att boende inom tre av SHIS verksamhetsgrenar sannolikt inte personligen varit i kontakt med kundtjänst då bostaden erhållits via andra instanser (exempelvis socialtjänsten) hyresgästerna har då inte själva, personligen, haft någon kontakt med kundtjänsten. Det kan också vara så att hyresgästerna har haft svårt att komma ihåg hur kontakten med kundtjänst var vid tiden för bostadsansökan.

Skillnader mellan olika grupper svarande

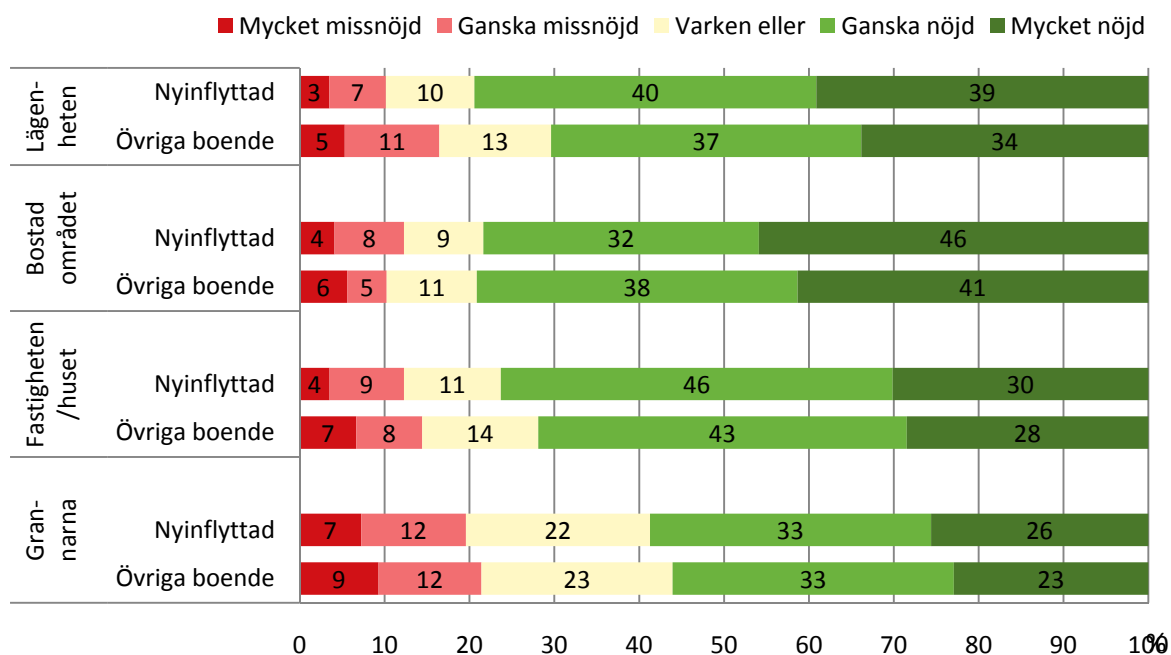
Vid en analys av hyresgäster inom SHIS olika verksamhetsområden visar resultatet att mest nöjda är de nyinflyttade i ungdomsbostäder. Personer i ungdomsbostäder är i högre utsträckning än övriga hyresgästgrupper mycket nöjda med kundtjänsten olika serviceaspekter. Allra mest nöjda är gruppen med ansökningstiden (tiden från ansökan till besked) och tiden det tog från ansökan till inflyttning.

TRIVSEL

I ett av SHIS åtaganden beskrivs vikten av att skapa en god boendemiljö för hyresgästerna. Bland annat uttrycks detta genom att lägenheterna ska vara välstädade och ha en fullt fungerande utrustning samt att de allmänna utrymmena ska hållas välvårdade.

Svaren från hyresgästerna visar att en majoritet trivs och är nöjda med såväl lägenheten, bostadsområdet som fastigheten/huset de bor i. Generellt ger gruppen nyinflyttade ett något högre betyg till samtliga bedömningsaspekter men skillnaderna är mycket små. Den aspekt med högst andel missnöjda är hur man trivs med sina grannar. En av fem (20 procent) av de boende uppger att de är ganska eller mycket missnöjda med grannarna.

Hur nöjd eller missnöjd är du med...



Skillnader mellan olika grupper svarande

Sett till skillnaden mellan SHIS olika verksamhetsgrenar är hyresgäster i referensboende generellt mer positiva till sin lägenhet och fastighet än övriga grupper. Liksom avseende frågorna om kundtjänst, är det framförallt personer i genomgångsbostäder för familjer som starkast uttrycker sitt missnöjde med hur de trivs.

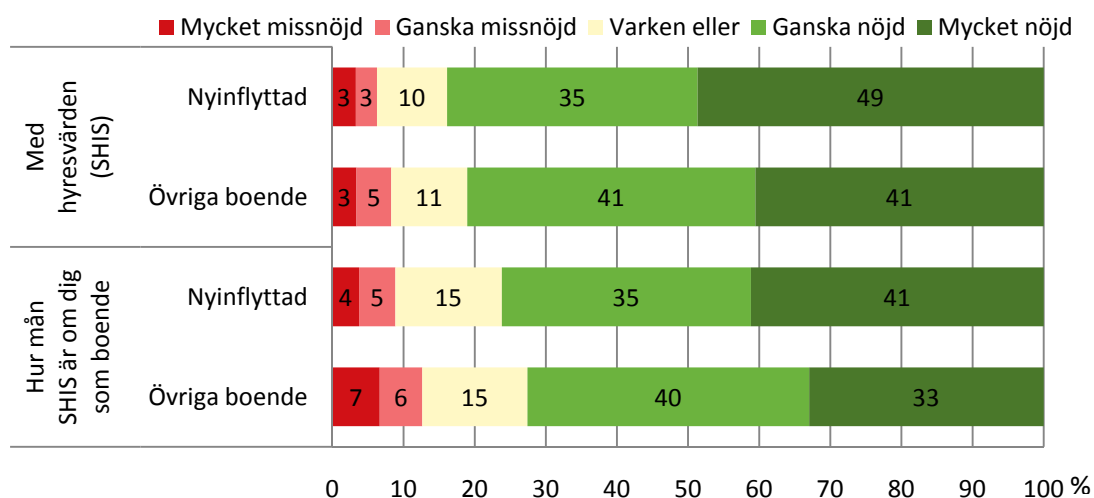
I enkäten gavs hyresgästerna möjlighet att med egna ord beskriva om det finns lägenhetsaspekter de är särskilt missnöjda med. Att lägenheten är sliten, gammal/ofräsch eller för liten är de aspekter som tydligast framkommer. För en fullständig listning av samtliga öppna synpunkter hänvisas till bilaga 2.

SHIS som hyresvärd

Bland frågorna om trivsel fanns även två frågor om hyresgästernas uppfattning om SHIS som hyresvärd, dels hur nöjda hyresgästerna är på det hela taget och dels om de uppfattar att SHIS är mån om sina hyresgäster.

På en generell nivå är flertalet nöjda både med SHIS som hyresvärd men också med hur SHIS mår om sina hyresgäster. Oavsett om man är nyinflyttad eller har bott en längre tid är omdömena snarlika.

Hur nöjd eller missnöjd är du med...



Skillnader mellan olika grupper svarande

Vid en jämförelse mellan SHIS olika verksamhetsgrenar är personer i referensboende mest nöjda, då framförallt med SHIS som hyresvärd men de ger även, tillsammans med personer i stödboende, de högsta betygen när det gäller hur mån SHIS är om sina hyresgäster. Liksom vid övriga frågor är personer i genomgångsbostäder för familjer mindre nöjda och ger generellt ett lägre betyg än övriga boendegrupper.

Eget ansvar

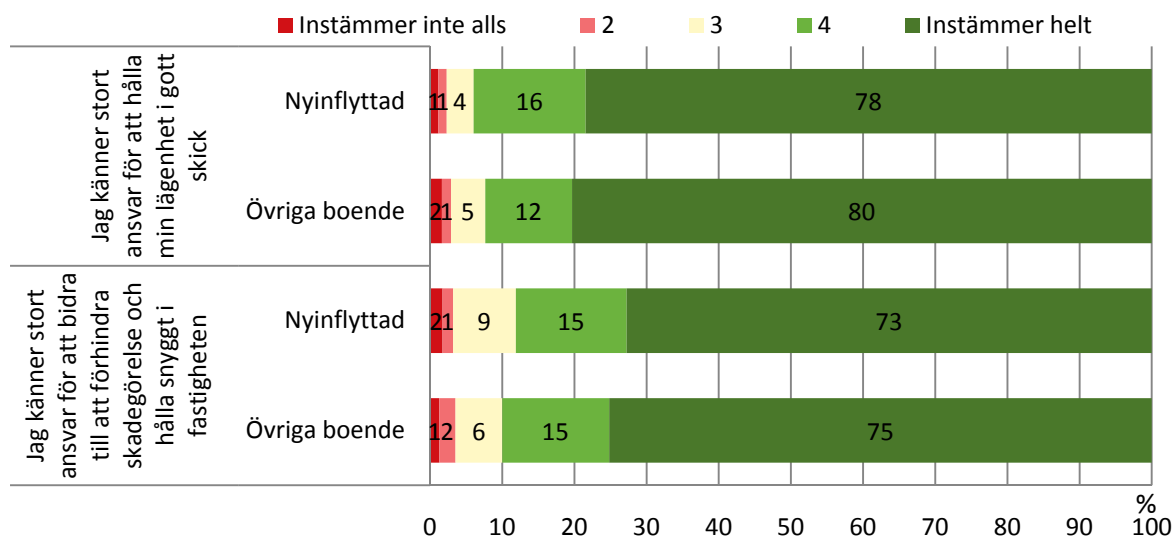
I enkäten ställdes två frågor om hur stort ansvar hyresgästerna själva upplever sig ta för sin lägenhet och för att förhindra skadegörelse i fastigheten. Generellt visar resultatet att hyresgästerna i hög utsträckning instämmer i påståendena som handlar om eget ansvars-tagande. Framförallt anser hyresgästerna att de tar ansvar för den egna lägenheten men också i hög utsträckning att de tar ansvar för att förhindra skadegörelse och att hålla snyggt i fastigheten.

Skillnader mellan olika grupper svarande

Resultatet visar små skillnader mellan nyinflyttade och övriga hyresgäster och mellan personer inom olika verksamhetsgrenar. Hyresgäster i stödboende uppger i något högre utsträckning att de instämmer helt i frågan om de förhindrar skadegörelse medan personer i referensboende gör detsamma när det gäller att ta ansvar för lägenheten. Men generellt visar resultatet

att en övervägande majoritet känner stort ansvar för såväl sin lägenhet som att för att hålla snyggt i fastigheten.

Hur väl stämmer följande påstående för din del...



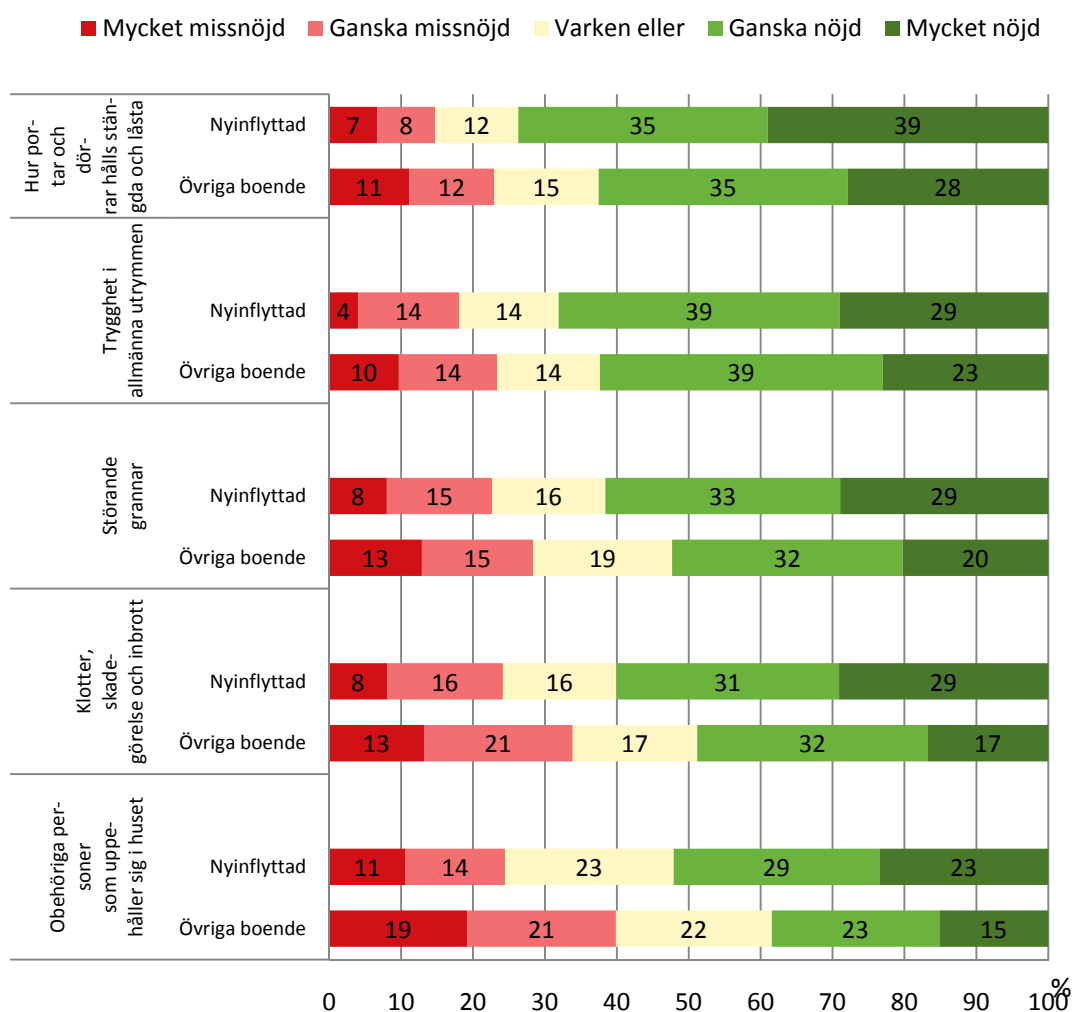
TRYGGHET

En viktig aspekt kring boendet och något som påverkar hur man trivs är upplevelsen av trygghet. Det kan gälla såväl trygghet i den egna lägenheten som trygghet i allmänna utrymmen såsom vind, källare eller tvättstuga. I SHIS åtaganden understryks vikten av att tillhandahålla ett tryggt boende genom att ha säkra lås- och larmsystem. Därutöver finns SHIS personal tillgänglig dagtid samt är nåbara på telefon under jourtid. Då det i SHIS målgrupp finns personer med särskilda behov av stöd åtar sig SHIS att ta hänsyn även till detta.

I enkäten ställdes frågor i syfte att mäta hur hyresgästerna upplever olika aspekter av trygghet. Dels ställdes frågan om hur trygga hyresgästerna känner sig i fastigheten i stort (källare, tvättstuga, vind och andra allmänna utrymmen) och dels ställdes frågor om hur hyresgästerna upplever situationen i fastigheten när det gäller olika aspekter såsom störande grannar, obehöriga personer och skadegörelse.

Resultatet visar att även om det stora flertalet är nöjda med de olika trygghetsaspekterna så finns mer att önska hos flera av hyresgästerna. I genomsnitt svarar en av fyra (25 procent) att de är missnöjda med de olika trygghetsaspekterna. Det finns vissa skillnader mellan hur man bedömer tryggheten i de olika boendegrupperna. De som bott en längre tid är mindre nöjda på det hela taget än de som är nyinflyttade.

Hur nöjd eller missnöjd är du med...



Störst skillnad mellan grupperna syns beträffande frågan hur nöjd man är med situationen i huset när det gäller obehöriga personer som uppehåller sig i fastigheten. På frågan uppger 40 procent bland de som bott längre att de är missnöjda jämfört med 25 procent bland de nyinflyttade. En möjlig förklaring kan vara att man som nyinflyttad inte hunnit ta del av problemen med obehöriga personer just för att man inte hunnit bekanta sig med grannar och vet helt enkelt inte vilka som är hyresgäster respektive obehöriga. De som bott en längre tid uttrycker också ett starkare missnöje med situationen när det gäller klotter, skadegörelse och inbrott än vad de nyinflyttade gör. Mest nöjda är hyresgästerna när det gäller hur portar och dörrar hålls stängda och låsta. Där uppger 74 procent bland de nyinflyttade att de är nöjda med situationen jämfört med 63 procent bland övriga.

Sett till den generella tryggheten, dvs. hur trygga hyresgästerna känner sig i källare, tvättstuga, vind och andra allmänna utrymmen, uppger en majoritet att de är nöjda med situationen. Bland de nyinflyttade uppger 68 procent att de känner sig trygga jämfört med 62 procent bland övriga. Även när det gäller störande grannar är de nyinflyttade något mer nöjda än de som bott en längre tid. Bland de nyinflyttade uppger 62 procent att de är nöjda med grannsituationen jämfört med drygt hälften (52 procent) bland övriga. Värt att notera är dock att en av fyra (25 procent) av SHIS hyresgäster upplever störande grannar som ett problem.

Skillnader mellan olika grupper svarande

Vid en analys av svaren från hyresgäster i SHIS olika verksamhetsgrenar är det framförallt personer i genomgångsbostäder för familjer som uttrycker ett missnöje med trygghets-situationen. Tydligast skillnad finns avseende frågor kring den allmänna tryggheten, situationen med störande grannar och när det gäller klotter, skadegörelse och inbrott. Även personer i ungdomsbostäder framhåller problemen med klotter, skadegörelse och inbrott i högre utsträckning än övriga boendegrupper.

Minst problem, oavsett trygghetsaspekt, upplever personer i referensboende där 80 procent är nöjda med tryggheten i allmänna utrymmen jämfört med 50 procent som uppger detsamma i genomgångsbostäder för familjer.

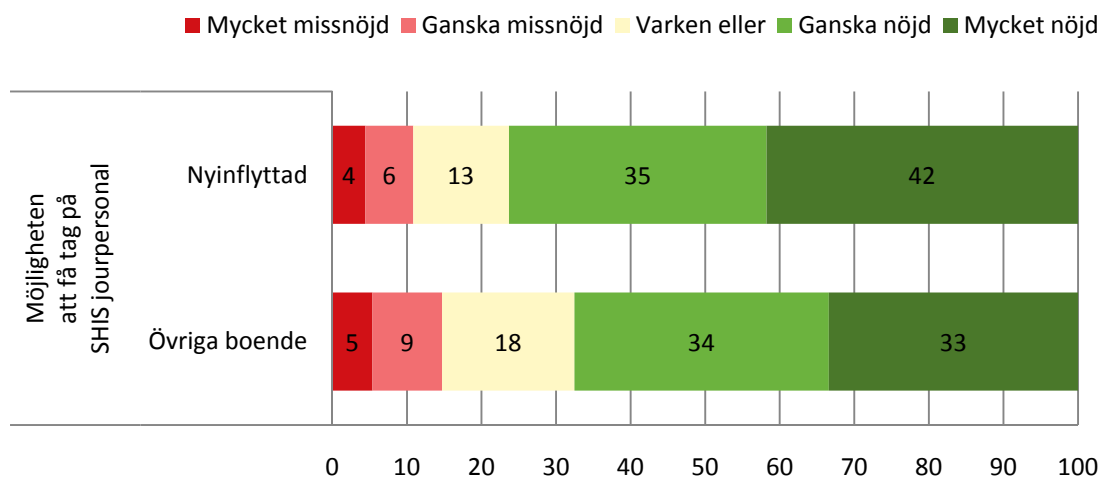
I övrigt varierar svaren något mellan de olika boendegrupperna. Personer i stödboende och genomgångsbostäder för vuxna uttrycker ett något starkare missnöje med obehöriga personer i fastigheten medan personer i ungdomsbostäder och genomgångsbostäder för familjer önskar en bättre situation gällande hur portar och dörrar hålls stängda och låsta. Just låsta portar och stängda dörrar verkar å andra sidan inte vara några problem alls för personer i referensboende eller personer i genomgångsbostäder för vuxna och stödboende.

SHIS jourpersonal

Som tidigare nämnts beskriver SHIS i sina åtaganden att personal ska finnas tillgänglig på dagtid och att det ska gå att nå jourpersonal om problem uppstår utanför kontorstid. I enkäten ställdes frågan hur nöjda hyresgästerna är med möjligheten att nå SHIS jourpersonal.

Resultatet visar att en majoritet av hyresgästerna är nöjda med möjligheten att få tag på SHIS jourpersonal och mest nöjda är de nyinflyttade där 77 procent nöjda kan jämföras med 67 procent bland övriga. Värt att notera är att en relativt hög andel (26 procent) inte kan ta ställning i frågan vilket säkert är ett uttryck att det för flera hyresgäster inte varit aktuellt att kontakta jourpersonalen.

Hur nöjd eller missnöjd är du med...



Skillnader mellan olika grupper svarande

Resultatet visar relativt små skillnader mellan hyresgästernas attityder hos SHIS olika verksamhetsgrenar. En majoritet av de boende är nöjda med möjligheterna att få tag på jourpersonalen och mest nöjda är personer i genomgångsbostäder för vuxna och personer i

referensboende. Högst andel missnöjda med möjligheten att få tag på SHIS jourpersonal (20 procent) finns bland hyresgäster i genomgångsbostäder för familjer och bland personer i referens- och stödboende.

BEMÖTANDE OCH SERVICE FRÅN SHIS PERSONAL

I SHIS åtaganden beskrivs vikten av att bemöta hyresgästerna på ett respektfullt och professionellt sätt. SHIS åtar sig också att ge råd och stöd kring boendefrågor, både vad gäller det nuvarande boendet samt att stötta och ge information för att hyresgästerna ska komma vidare på bostadsmarknaden. SHIS framhåller även vikten av att vara delaktiga i samverkan med andra aktörer i frågor som rör hyresgästernas boende som exempelvis myndigheter och organisationer. I enkäten ställdes frågor i syfte att mäta i vilken utsträckning hyresgästerna är nöjda med den service, stöd och bemötande de får av SHIS personal.

Bemötande

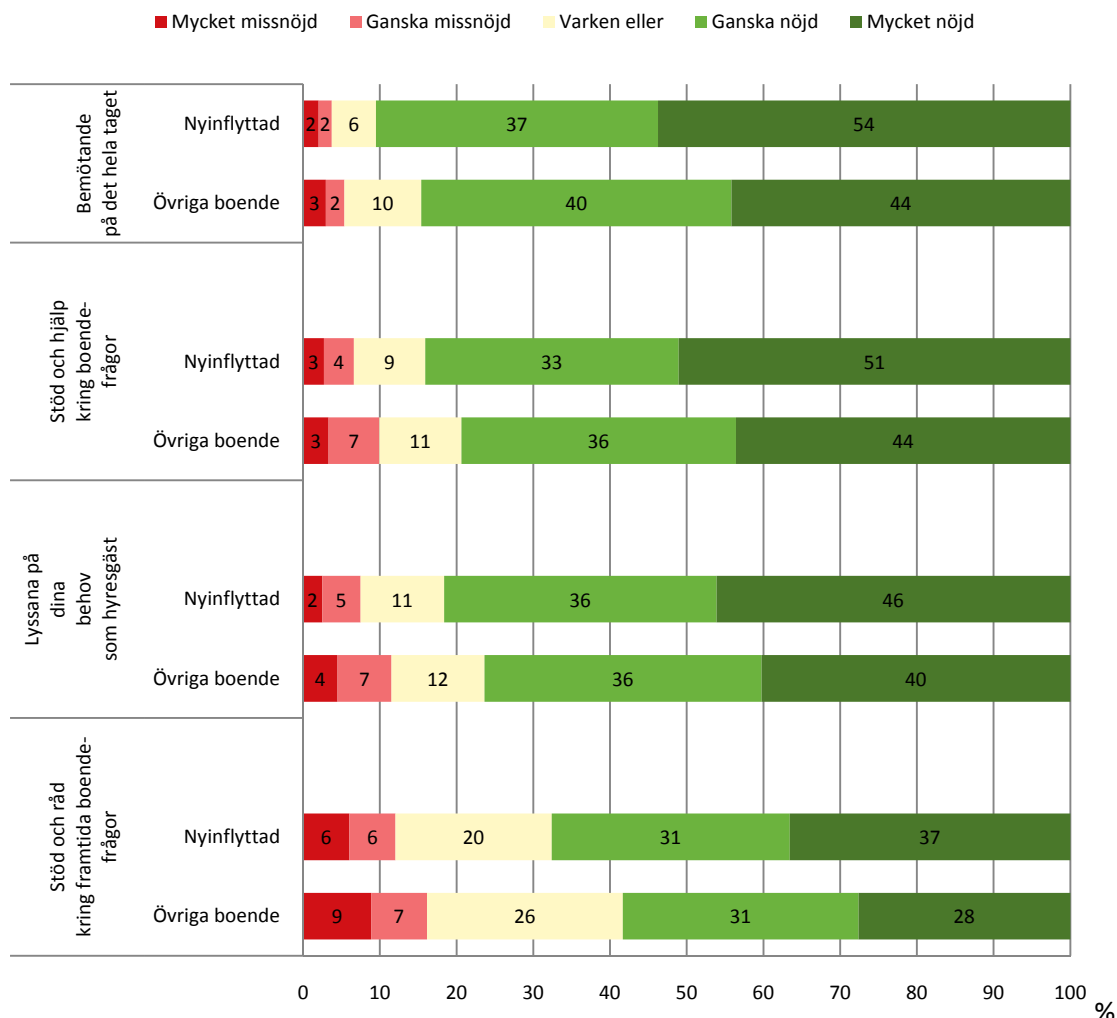
Vad gäller bemötandet från SHIS personal är det stora flertalet av SHIS hyresgäster nöjda (ganska eller mycket nöjda). De nyinflyttade ger generellt ett något högre betyg och tenderar att vara mycket nöjda i högre utsträckning än övriga hyresgäster. Mest nöjda är hyresgästerna med SHIS bemötande på det hela taget där nära nio av tio uppger att de är nöjda.

Hyresgästerna är också mycket nöjda med det stöd samt den hjälp de får vid frågor som rör deras boende samt SHIS förmåga att vara lyhörda för deras behov. Cirka hälften av de nyinflyttade ger högsta betyg (är mycket nöjda) till SHIS bemötande och förmåga att ge stöd och hjälp kring boendefrågor.

Den fråga med högst andel missnöjda är den om SHIS behjälplighet vid sådant som rör hyresgästernas framtida boende och kommande bostad. Viktigt att notera är dock att frågan har många ”vet ej”-svar vilket visar att hyresgästerna har haft svårt att ta ställning i frågan. En möjlig förklaring är att hyresgästerna helt enkelt inte varit i kontakt med SHIS i frågor som rör deras framtida boende. Resultatet kan också vara ett uttryck för låg kännedom om att SHIS faktiskt finns tillgängliga för råd och stöd i frågor som rör deras kommande boende.

Resultatet visar att det finns en andel hyresgäster (ca 10 procent) som är missnöjda med SHIS förmåga att ge stöd och hjälp samt SHIS lyhörddhet för deras behov. Missnöjet finns främst bland de som bott en längre tid.

Hur nöjd eller missnöjd är du med...



Skillnader mellan olika grupper svarande

Resultatet visar att det finns vissa skillnader i hur bemötandet uppfattas mellan boende hos olika verksamhetsgrenar. De två boendegrupper som är mest nöjda med bemötandet från SHIS personal är personer i stödboende och referensboende men nöjdheten är generellt stor oavsett boendegrupp.

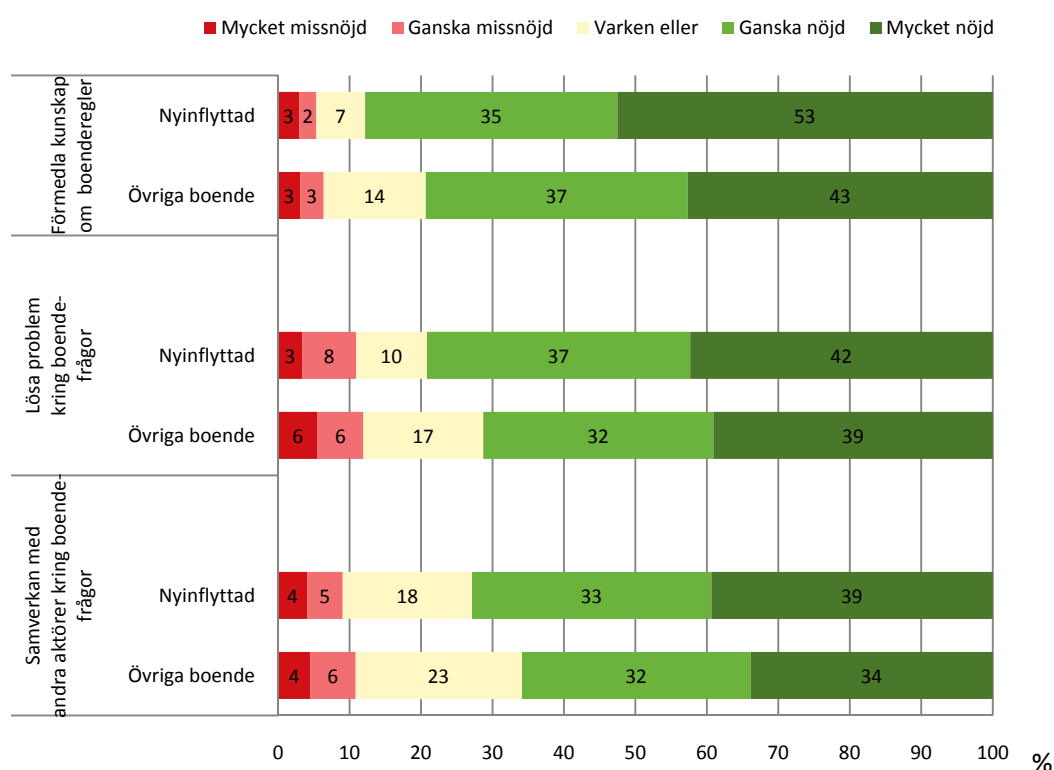
Hyresgästerna som är missnöjda finns framförallt i genomgångsbostäder för familjer och främst på frågan om hur lyhörda SHIS personal är för familjernas behov. Dock är personer i referensboende den grupp som ger lägst omdömen till SHIS förmåga att ge råd och stöd i frågor som rör deras framtida boende (28 procent i gruppen uppger att de är ganska eller mycket missnöjda jämfört med 15 procent bland hyresgästerna generellt).

Service

Frågorna om service handlade dels om SHIS förmåga att förmedla kunskap om vilka regler som gäller för hyresgästerna, men också om SHIS insatser vad gäller samverkan med andra aktörer såsom socialtjänst eller andra organisationer. Det fanns även en fråga där hyresgästerna ombads ta ställning till SHIS förmåga att lösa problem som kan uppstå kring frågor som rör det egna boendet.

Svaren visar att hyresgästerna generellt är nöjda med SHIS service. Liksom när det gäller frågorna kring bemötande är de nyinflyttade hyresgästerna något mer nöjda än övriga boende. Mest nöjda är hyresgästerna med SHIS förmåga att förklara vilka regler som gäller kring boendet följt av SHIS förmåga att lösa problem och därefter deras insatser gällande samverkan med andra aktörer kring boendefrågor. Liksom frågan om SHIS stöd kring sådant som rör hyresgästernas kommande boende har frågan om samverkan en hög andel "vet ej"-svar (35 procent). Hyresgästerna upplever helt enkelt att de har för lite information eller kunskap för att kunna ta ställning i frågan. Resultatet är viktigt i sig, då det kan vara ett uttryck för önskemål om en ökad tydlighet kring vad SHIS arbete innebär vad gäller samverkan med andra aktörer i boendefrågor.

Hur nöjd eller missnöjd är du med...



Skillnader mellan olika grupper svarande

Mest nöjda vad gäller serviceaspekterna är personer i referensboende. I gruppen uppger 94 procent att de är nöjda med SHIS förmåga att förmedla kunskap om boenderegler och 87 procent är nöjda med SHIS förmåga att lösa problem som kan uppstå kring frågor som rör boendet. Dock är gruppen mer kritisk, som tidigare nämnts, till SHIS förmåga att ge råd och stöd kring det framtida boendet. I övrigt visar resultatet små skillnader mellan olika boendegrupper vad gäller attityden till SHIS service. Flertalet är nöjda med servicen.

TILLGÄNGLIGHET

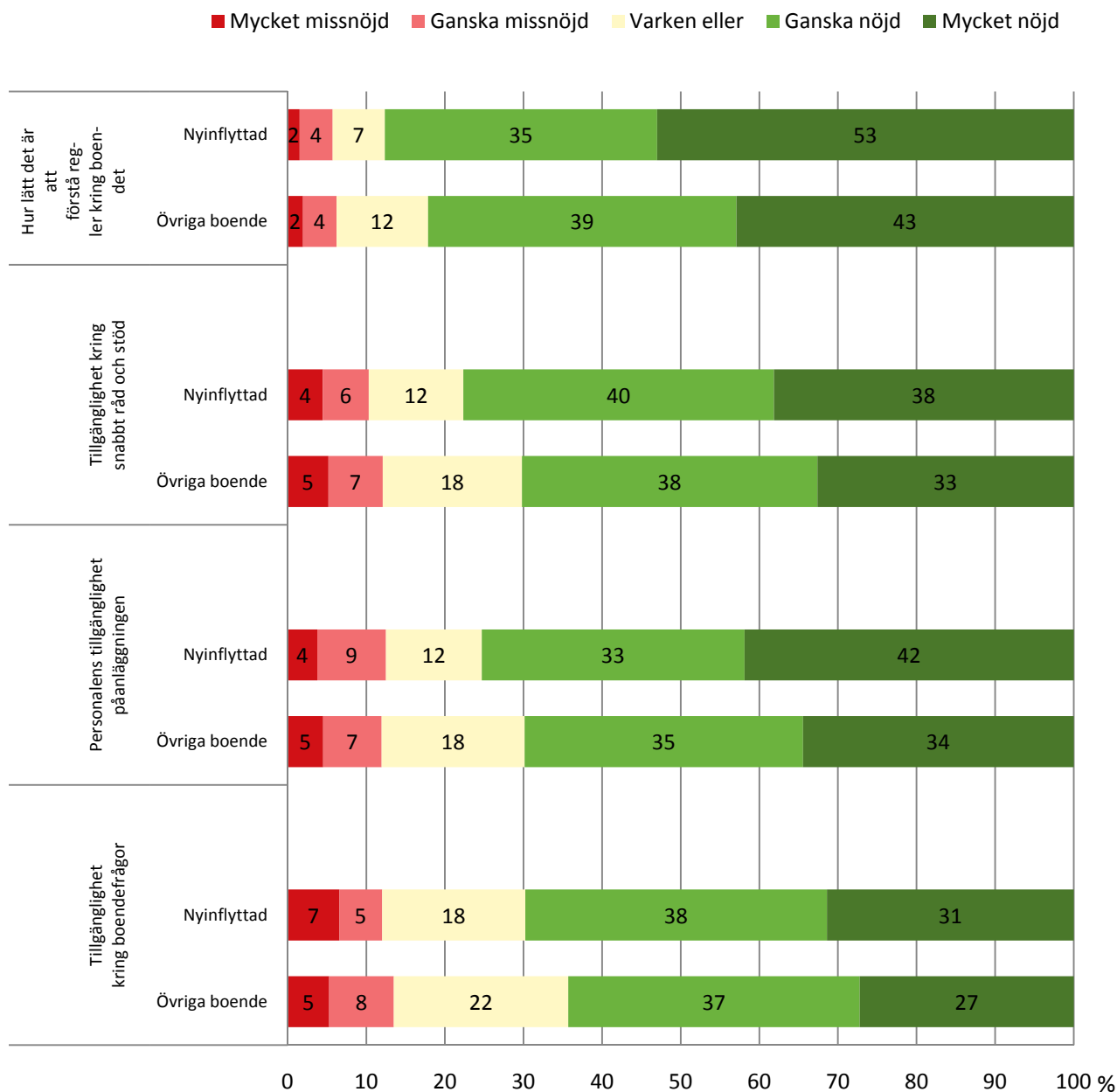
I enkäten ställdes fyra frågor i syfte att mäta hyresgästernas nöjdhet med SHIS tillgänglighet när det gäller möjligheten att få tag på rätt personer samt de tider SHIS personal finns tillgängliga på anläggningarna. En av frågorna handlade också om information och hur lätt eller svårt hyresgästerna anser att det är att förstå de regler som gäller kring boendet.

Resultatet visar att informationen kring vilka regler som gäller kring boendet uppfattas som lätt att ta till sig för hyresgästerna. Även frågan om hur reglerna kring boendet har förmedlas av SHIS personal visar att hyresgästerna är nöjda med kommunikationen vilket kan tolkas som att reglerna kring boendet upplevs som lättfattliga för det stora flertalet.

På frågan hur nöjda hyresgästerna är med personalens tillgänglighet om de snabbt behöver råd och stöd kring sitt boende uppger 73 procent att de är ganska eller mycket nöjda. Mest nöjda är de nyinflyttade hyresgästerna där 78 procent nöjda kan jämföras med 71 procent bland övriga hyresgäster. Däremot avseende frågan om hur lätt det är att få tag på någon att prata med kring frågor som rör nuvarande och kommande boende sjunker nöjdheten något. Bland de nyinflyttade uppger 69 procent att de är nöjda med hur lätt det är att få tag på någon att prata med jämfört med 64 procent bland övriga hyresgäster. Mot bakgrund av undersökningens tidigare resultat är en möjlig tolkning att frågans formulering, som innehåller frågeställningar kring framtida boende, påverkar resultatet. Hyresgästerna tenderar att ge lägre betyg till just frågor om stöd som rör framtida boendefrågor.

Resultatet visar att hyresgästerna är nöjda med de tider som SHIS personal finns tillgängliga på bostadsanläggningen. Bland de nyinflyttade uppger 75 procent att de är nöjda jämfört med 69 procent bland övriga hyresgäster.

Hur nöjd eller missnöjd är du med...

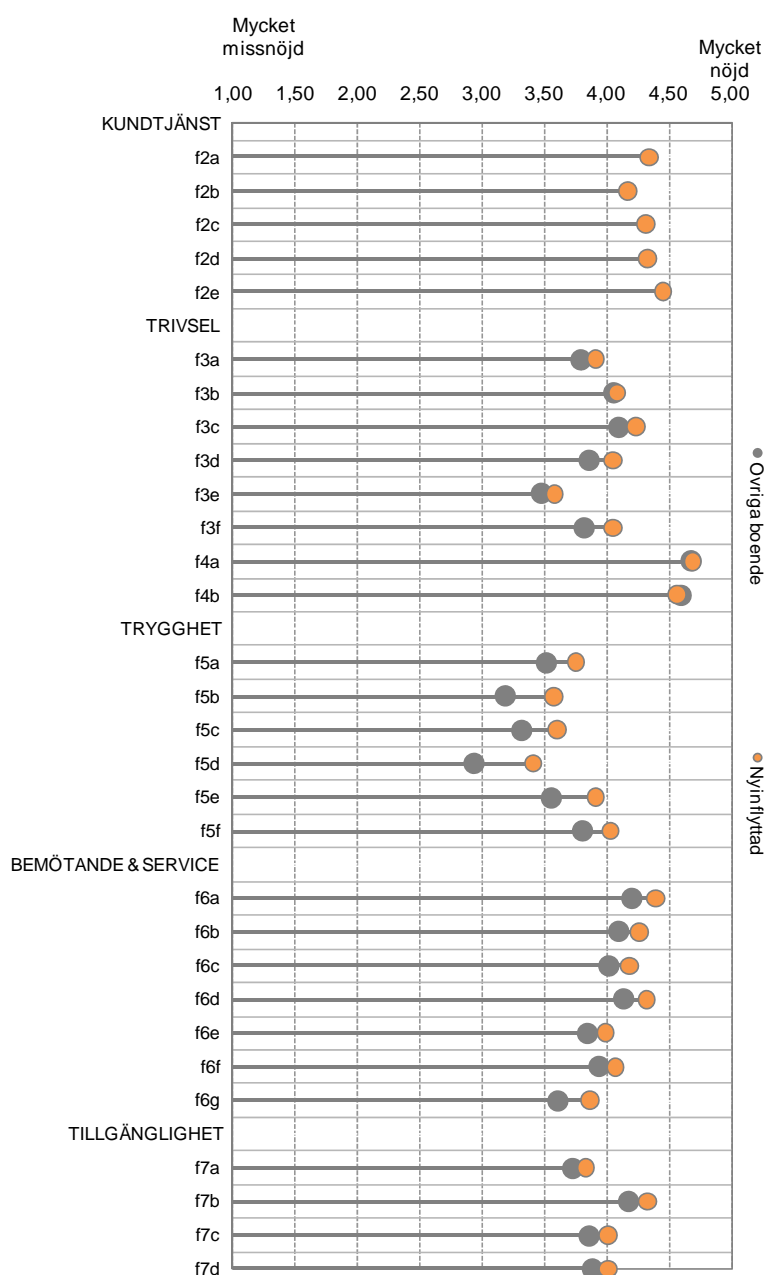
*Skillnader mellan olika grupper svarande*

Resultatet visar att en boendegrupp är något mer missnöjd med tillgänglighetsaspekterna, personer i genomgångsbostäder för familjer. Starkast missnöje finns på frågorna om hur lätt det är att få tag på någon att prata med kring boendefrågor samt hur lätt det är att få tag på SHIS personal om man snabbt behöver råd och stöd. På frågan om hur lätt det är att få tag på någon att prata med uppges 31 procent av hyresgästerna i genomgångsbostäder för familjer att de är missnöjda jämfört med 13 procent bland övriga hyresgäster.

EN ÖVERSIKT

För att få en mer överblickbar bild av de resultat som presenteras kan de sammanfattas med hjälp av en medelvärdespoäng. De olika aspekterna har i flera fall värderats i undersökningen utifrån en femgradig skala. I diagrammet nedan presenteras medelvärdet för varje fråga i undersökningen i jämförelse med varandra. ”Vet ej”-svaren är inte medräknade i medelvärdena.

Medelvärdespoäng för bedömda aspekter i undersökningen





USK AB är ett konsultföretag som producerar tjänster inom områdena statistik, prognoser, undersökningar och utredningar. Som expert på Stockholm erbjuder USK bland annat fakta och kvalificerat beslutsstöd i frågor som rör Stockholmsregionen. USK är från den 1 juni 2011 en del av Sweco-koncernen.