

## Högre betyg i årets kundundersökning

I vår årliga kundundersökning har du som hyresgäst möjlighet att tycka till om hur du trivs hos oss och upplever vår service. I Göteborg hamnade årets serviceindex på 68,6 procent, en uppgång med 1,1 procentenheter.

Resultatet visar att vi höjer vårt betyg i tre av fyra frågeområden. Det är glädjande och positivt, men vi är fortfarande inte nöjda. Arbetet fortsätter med att öka tryggheten och trivseln för alla som bor hos oss.

Högst betyg får vi inom "Ta kunden på allvar" och "Hjälp när det behövs". Det visar att vårt sätt att arbeta och hantera era serviceanmälningar har utvecklats positivt. För att kunna ge ännu snabbare och bättre service har vi även utökat personalstyrkan.

Sämst omdöme får vi gällande "Rent och snyggt". Därför kommer vi ihop med våra skötselentreprenörer se över rutiner för städning och skötsel av utemiljön. Vi har också startat ett särskilt projekt under hösten som syftar till att förbättra våra utemiljöer på lång sikt. Glädjande är att våra förbättringsprojekt runt om i Göteborg tagits emot positivt av er. Bland annat har vi

gjort ett rejält lyft av utemiljön i Partille. Vi har även köpt in ny tvättutrustning till tvättstugor i Bergsjön och Biskopsgården. I Gråbo och Bergsjön har vi satt ut nya markbehållare för hushållssopor, vilket vi hoppas ska ge positiv effekt.

I höst fortsätter vårt energibesparingsprojekt för att förbättra inomhusklimatet i våra bostäder. För att öka tryggheten i utemiljön och våra allmänna ytor kommer vi fortsätta att byta ut äldre belysning till ny och mer effektiv LED-belysning. För boende i Biskopsgården och Bergsjön väntar renovering av hissar. Håll utkik efter mer information i trapphuset.

Tack till alla som svarat på kundenkäten. Nästa år hoppas vi att ännu fler svarar och på så sätt är med och påverkar sin boendemiljö. Tillsammans kan vi skapa trivsamma och trygga hem.

Eva Håård  
Fastighetschef  
Willhem Göteborg



Svarsfrekvensen hos de tillfrågade hyresgästerna inom Willhem totalt var 53,6 procent. Varje besvarad enkät har resulterat i 2 kronor till Friends, vilket totalt sett innebär ett bidrag på 15 300 kr.

### KUNDSERVICE

För serviceanmälan och frågor om ditt boende, besök oss på [www.willhem.se/kundservice](http://www.willhem.se/kundservice)

#### Telefon

031-788 70 50

#### Telefontider

Måndag-fredag kl. 07.30–16.00

### OMRÅDESKONTORET

#### Adress

Södra Gubberogatan 4  
416 63 Göteborg

#### Besökstider kontor

Måndag, tisdag, torsdag 10.00–12.00  
Onsdag 07.30–12.00, fredag stängt  
(Stängt den tredje torsdagen varje månad)

#### Vid akuta fel på kvällar/helger

031-54 11 10

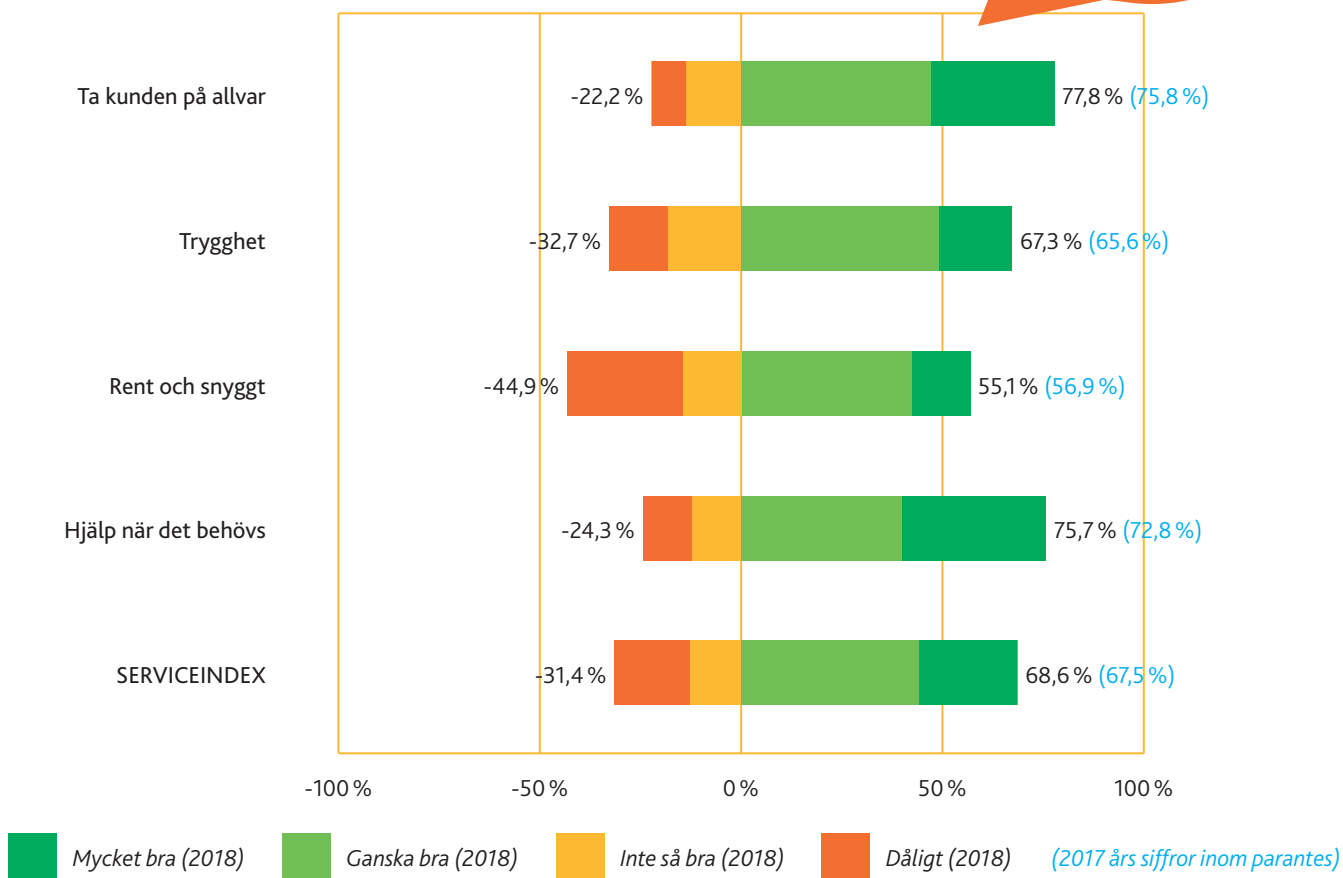
### WILLHEM GÖTEBORG



## Så svarade hyresgästerna i Göteborg:

Vill du veta mer om vår kundundersökning? Logga in och läs mer på Mina sidor!

Serviceindex Göteborg 2018



**TACK TILL VÅRA MINIBOVÄRDAR!**

I somras arbetade tio ungdomar som minibovärdar hos oss. De är ungdomar i åldrarna 15-20 år som bor hos Willhem. De arbetade med allt från att rensa ogräs och plocka skräp till att städa allmänna ytor och hjälpa våra ordinarie bovärdar i deras dagliga arbete. Vi vill säga stort tack till alla duktiga ungdomar som bidragit med engagemang och många förslag på förbättringar.

**Känner du någon som kan vara intresserad av sommarjobb 2019? Skicka ansökan till:**

Willhem Göteborg  
Södra Gubberogatan 4, 416 63 Göteborg  
(Märk kuvertet "ansökan minibovärd")