



2010-06-09 08:41 CEST

## Allt fler Nöjda kunder i HSB Göteborg

Glädjande resultat från senaste Nöjd kund undersökning visar att 76 % av de bostadsrättsföreningar som svarat på undersökningen är nöjda med HSB Göteborgs leverans. Det är en ökning med 6 procentenheter sedan 2008. Ett tydligt trendbrott där nöjdheten går stadigt uppåt samtidigt som missnöjet minskar.

– Årets resultat med den högst uppmätta nöjdheten någonsin hoppas vi visar på att vi nu lyckats förbättra HSB Göteborgs leverans till bostadsrättsföreningarna, säger Lars Göran Andersson, vd för HSB Göteborg.

Positivt är också den höga svarsfrekvens på 77 % som även den ökat med 3 procentenheter sedan tidigare mätningar.

– Vi ser den höga svarsfrekvensen som ett tydligt tecken att bostadsrättsföreningarna upplever att vi verkligen gör något utifrån resultaten av undersökningen.

Nytt för i år var att bostadsrättsföreningarna kunde välja att inte svara anonymt. Hela 65 % valde att delta öppet i undersökningen.

– Detta är unikt och ger oss en fantastisk möjlighet att kunna återkoppla direkt till bostadsrättsföreningarna och effektivt arbeta för att få till de förbättringar som de efterfrågar.

Mest nöjda med HSB Göteborgs leverans av tjänster är bostadsrättsföreningarna med fastighetsskötarna och vicevärdarnas arbete, som visar på 85 % nöjda kunder. Den egna HSB-ledamoten som erbjuds som en experthjälp till bostadsrättsstyrelserna har högt förtroende med sina 86 %. HSBs ekonomitjänster toppar listan där hjälp med budgetarbete får hela 90 % nöjda kunder. De leveranser av tjänster där bostadsrättsföreningarna är

missnöjda har i år glädjande minskat från 4 % till 2 %.

– De positiva resultaten värmer och de ska självklart hållas på denna höga nivå framöver. Men krutet lägger vi nu på de förbättringsområden vi ringat in i och med denna undersökning. Att snöröjningen drog ner snittet är tydligt, det var en extrem situation vi hade i år. Men undersökningen ger oss tydliga signaler på att vi måste bli bättre på att återkoppla till kunden efter beställda arbeten. Detta ska självklart fungera och är nu en högst prioriterad uppgift för oss på HSB Göteborg att lösa.

Ledningen för HSB Göteborg har tagit det strategiska målet att få 90 % nöjda kunder. Under de senaste två åren har man gjort en stor omorganisation där fokus på medlems- och kundnytta ska genomsyra hela verksamheten .

– HSB står för det goda boendet med fokus på de mjuka värdena som engagemang, trygghet, hållbarhet, omtanke och samverkan. Detta särskiljer oss från många andra aktörer på marknaden och ställer högre krav på oss att möta våra medlemmar och kunders behov på allra bästa sätt.

För ytterligare information, kontakta

Hans Kruus, controller på HSB Göteborg

Telefon: 031-85 93 68

E-post: [hans.kruus@gbg.hsb.se](mailto:hans.kruus@gbg.hsb.se)

---

*HSB är en medlemsägd, kooperativ organisation som arbetar med bosparande, byggande och förvaltning. HSB vill skapa en trygg boendemiljö där alla kan träffas och trivas.*

*HSB är Sveriges största bostadskooperation med:*

- *ca 650 000 medlemmar*
- *ca 4 000 bostadsrättsföreningar*
- *ca 35 000 förtroendevalda*
- *26 regionala HSB-föreningar*

*HSB ägs och drivs av medlemmarna enligt principen en medlem – en röst.*

## Kontaktpersoner



### **Maria Lyckesjö**

Presskontakt

pressekreterare

[maria.lyckesjo@hsb.se](mailto:maria.lyckesjo@hsb.se)

070-771 43 00



### **André Johansson**

Presskontakt

Marknads- och kommunikationschef HSB Riksförbund

[andre.johansson@hsb.se](mailto:andre.johansson@hsb.se)

070-5496404