



AktivBo och Fastighetsägarna samarbetar för Kunddriven fastighetsförvaltning

Hyresgästundersökning

AktivBo

i samarbete med
FASTIGHETSÄGARNA



HUR NÖJDA ÄR ERA HYRESGÄSTER?

Det finns bara ett sätt att ta reda på kvaliteten i förvaltningen, att fråga sina hyresgäster och att sen agera på deras synpunkter. AktivBo erbjuder kundundersökningar för bostads- och fastighetsföretag. Resultatet av undersökningen ger underlag för verksamhetsstyrning och möjlighet att genomföra rätt åtgärder på rätt plats i fastigheterna. Man gör bara förbättringar i de fastigheter och trapphus där det behövs.

Genom att fokusera insatserna håller man ner kostnaderna för drift, underhåll och höjer kvaliteten på sikt. Det ger också färre klagomål, kunder som har mer overseende om/när något går fel, färre omflyttningar och ett förbättrat varumärke. Resultatet blir ett bättre boende och nöjdare kunder som gärna stannar som hyresgäster (oavsett marknads-situation), vilket resulterar i ett bättre driftnetto och därmed nöjdare ägare. AktivBo kallar detta "Kunddriven fastighetsförvaltning".

Med AktivBo's metod och sätt att ställa frågor får fastighetsägarna underlag för att genomföra rätt åtgärder på rätt plats i fastigheterna. AktivBo erbjuder Fastighetsägarnas medlemmar en samordnad kundundersökning, det vill säga att AktivBo genomför undersökningar för flera företag samtidigt. Detta innebär både ett

Emmy Vidlund

Ludvigssons Fastigheter, medlem i Fastighetsägarna

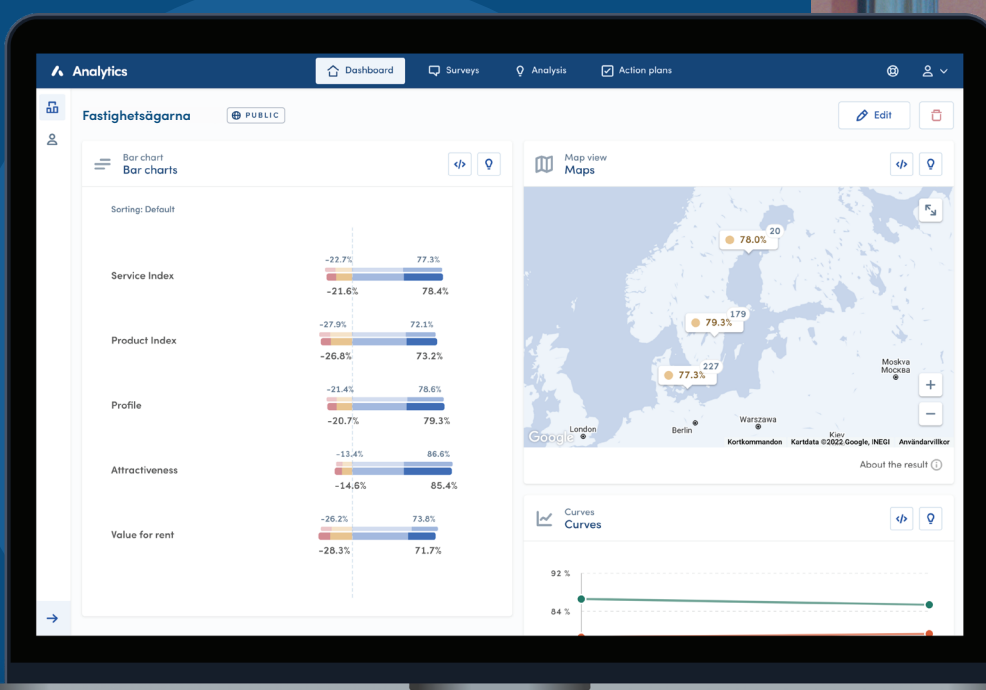


Vi är supernöjda med hyresgästundersökningen och samarbetet vi har tillsammans med AktivBo. Genom att vi får våra resultat redovisade ner på trapphusnivå får förvaltningen ett bra förbättringsunderlag att arbeta med. Man ser direkt var man redan gör rätt saker – och var man behöver göra riktade insatser.



HYRESGÄSTUNDERSÖKNING

Det är enkelt och smidigt att genomföra undersökningen. AktivBo behöver endast få tillgång till er hyresgästlista och ser sedan till att allt kring undersökningen hanteras, oavsett om den genomförs digitalt eller postalt. AktivBo påminner de som inte har svarat, vilket ger en hög svarsprocent. Resultatet sammanställs sedan digitalt så att ni enkelt kan analysera ert resultat och ta fram åtgärder och handlingsplaner. Ni får också insikter, analyser och möjlighet att diskutera lämpliga förbättringsåtgärder tillsammans med AktivBos erfarna konsulter.



OM AKTIVBO

AktivBo har jobbat med kunddriven fastighetsförvaltning sedan 1991, samarbetar med över 450 företag (bostäder och lokaler) och får in information och svar från fler än 1 500 000 hushåll i 8 länder. Detta innebär att en unik benchmark mot andra aktörer i branschen kan erbjudas.

Benchmark spelar också en stor roll i arbetet med att få fastighetsbranschen som helhet att utveckla sin kundorientering. Genom att AktivBos kundföretag kontinuerligt jämför sig med varandra skapas det en stark drivkraft, både internt och för hela branschen. Med benchmarken som stöd kan man lätt se på vilka områden man kan förbättra sig.

Hyresgästundersökning

Priser, innehåll och fakturering. Alla uppgifter; svenska kronor, inkl porto, exkl moms.

Fast uppstartskostnad: 2 500 kr

Rörlig kostnad	Digitalt	Postalt
1 – 499	60 kr/lgh	110 kr/lgh
> 500	Offert	Offert
Lokal	200 kr/lokal	200 kr/lokal

Vad ingår i projektet

Enligt kostnadsmallen ovan

- Initialt informationsmöte
- Hyresgästundersökning
- Resultatet presenteras i vår webbaserade analysplattform AktivBo Analytics (1500kr/licens & år)
- Gemensam genomgång av resultatet och diskussionsforum om olika åtgärder baserade på enkätresultatet (inför framtagande av handlingsplaner)

Välj mellan

Digitalt utskick

- Webbaserad enkät och digitala påminnelser

Postalt utskick

- Adresserade kuvert med följebrev, enkät och svarskuvert
- För undersökningar som inkluderar fler än 500 lägenheter finns möjlighet att få en anpassad enkät och följebrev
- AktivBo postar ut två påminnelser med ny enkät och påminnelsebrev (mål svarsfrekvens 65%)
- Påminnelseporto ingår för postal undersökning

Tillval

En strukturerad process där vi på AktivBo hjälper till hela vägen, inklusive analys av resultat, workshops, framtagning av mål och handlingsplaner. Offereras separat.

- Företagsanpassad resultatpresentation: 9 500 kr (normalpris 15 000 kr)
- Workshop, heldag: 25 000 kr (möjligt för flera företag att gå samman och dela på kostnaden)
- Skräddarsydd benchmark/jämförelser: 20 000 kr (normalpris 25 000 kr)
- Analys + redigering av återkoppling (till hyresgästerna):
1-sidig 3 500 kr, 2-sidig 5 000 kr och 4-sidig 7 500 kr