



UDDEVALLA KOMMUN
TEKNISKA KONTORET

Handläggare
Utvecklare Seppo Räikkönen
Tfn 0522-69 64 50

RAPPORT

1 (7)

2005-05-18

Utvärdering av servicedeklaration om bostadsfastigheter 2005.

1. Bakgrund och syfte

Uddevalla kommun drev tillsammans med Sarpsborgs kommun i Norge ett Interreg-projekt vid namn IKIT-Interkommunal IT. I projektet deltog också kommunerna Fredrikstad och Trollhättan. IKIT var ett paraplyprojekt bestående av tre olika delprojekt. Ett av dessa var IKIT-Medborgarvärde som syftade till att utveckla en systematisk arbetsmodell för att ta fram brukarvänlig information och servicedekclarationer samt att utvärdera och följa upp dessa integrerat som en del av kommunernas styr- och ledningssystem. Tekniska kontoret kom in i ett sluteskede av projektet då man upprättade två servicedekclarationer. En för vinterväghållning en för bostadsfastigheter.

Kärnan i arbetsmodellen är att informationen inhämtas från medborgare/brukare/kund och utformas med utgångspunkt från att den till innehåll och kvalitet ska innebära ett mervärde för brukaren.



2005-05-18

2. Fakta om utvärderingen i Uddevalla

Den här första utvärderingen av servicedeklarationen om bostadsfastigheter ska betraktas som en nulägesanalys och en utgångspunkt för vidare arbete.

Utvärderingsunderlag:	Service-deklaration för bostadsfastigheter fastställd i Tekniska nämnden 2005 01 24.
Målgrupp:	Hyresgäster inom Tekniska kontorets bostadsbestånd.
Metod:	Enkät värderingsskala 1-4 formulerad i påståenden. En påminnelse, utlottning av biobiljetter som morot.
Urval:	Utskick till 130 slumpvis utvalda hyresgäster.
Svarsfrekvens:	68,2%. (Utskick 130 st, tekniskt bortfall 1 st svar 88 st)
Genomförandetidpunkt:	November 2005

3. Analysresultat

3.1 Disposition

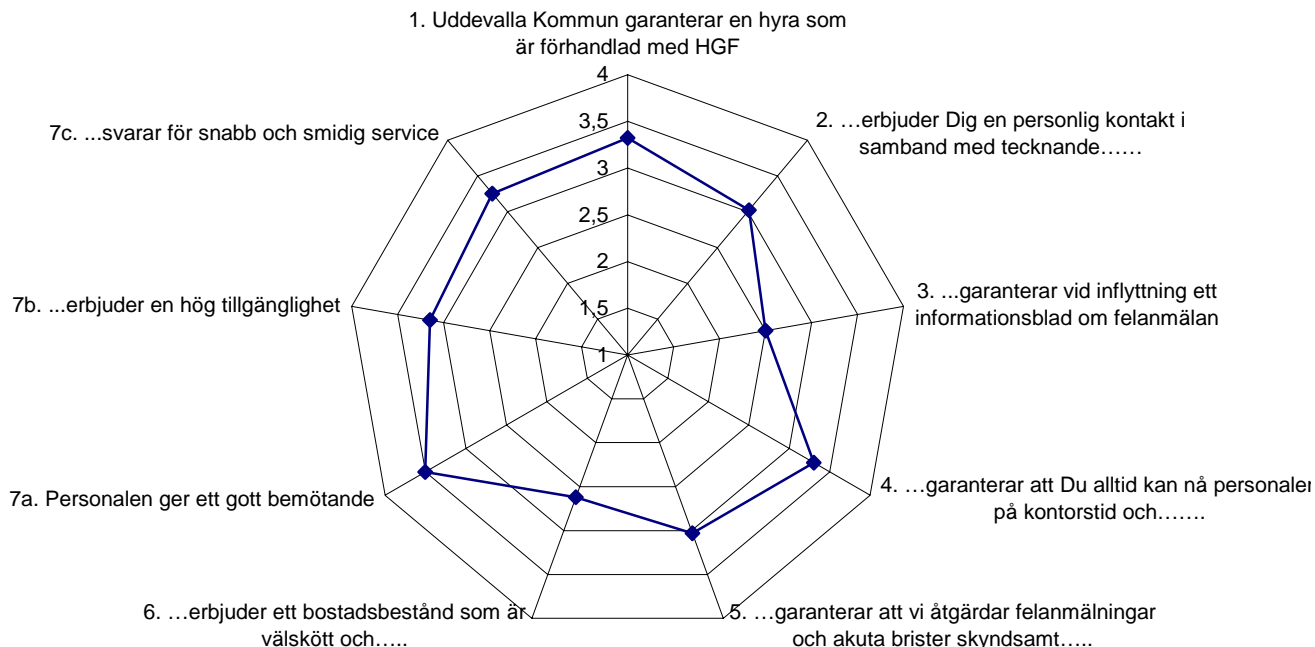
Resultatredovisningen följer servicedeklarationens olika rubriker och strecksatser. Korta kommentarer om fortsatt utvecklingsarbete ges sist under slutsatser och rekommendationer.

3.2 Värderingsfrågor om bostadsfastigheter

Frågorna i enkäten ställdes som påståenden motsvarande servicedeklarationens olika punkter. De svarande har på en fyrgradig skala kunnat instämma i olika hög grad där 4 motsvarat ”instämmer helt” och 1 motsvarat ”instämmer inte alls”. Resultatet presenteras i form av ett s.k. polärtdiagram där yttersta linjen utgör högsta möjliga värde = 4 och den inre linjen de svarandes nulägesbedömning av i hur hög grad målet uppfyllts.



2005-05-18



Sju av 9 frågor ges ett medelvärde över 3. Den punkt i servicedeklarationen som av medborgarna bedöms ha högst måluppfyllelse avser fråga 7 a om att personalen ger ett gott bemötande med ett värde på **3,51**. Även frågorna 1, 4, 8 och 9 får höga mätvärden. Lägst måluppfyllelse ges på frågorna 3 och 6 med värden mellan 2,5 – 2,6. Medelvärdet för samtliga värderingsfrågor ligger på **3,09** av 4.

3.3 Otydligheter i materialet

Det kan konstateras att de olika frågorna fått varierande antal svar. Högst antal avgivna svar fick fråga 7 a med 79 stycken och lägst antal svar lämnades på frågorna 1, 2 och 3 med 66 och 67 stycken.

I sig behöver detta inte vara ett tecken på otydligheter i materialet utan att alla frågor inte berör den enskilde svarande.

När man läser kommentarerna som inlämnats (se bilaga) kan man i något enstaka fall misstänka att en sammanblandning skett av personalkategorier när svar givits på frågorna 7 a –c. Man har blandat ihop tekniska kontorets fastighetsskötare och den av socialtjänsten anställda personalen på olika typer av boenden.



2005-05-18

3:4 Öppen fråga

De svarande har också givits möjlighet att lämna fria kommentarer. 30,7 % (27 st) av de svarande utnyttjade möjligheten att framföra beröm, synpunkter och kritik.

Typ	Antal
Beröm	9
Synpunkter	9
Kritik, missnöje	13

Antalet beröm, synpunkter och kritik/missnöje är fler än det angivna antalet svar. Detta beror på att man i vissa fall uttryckt både beröm och kritik i samma svar.

De inskickade kommentarerna kommer att utgöra en grund för det förbättringsarbete vi har framför oss.

4. Slutsatser och rekommendationer

4.1 Att arbeta vidare med

Resultatet av rapporten kan användas både övergripande och enskilt på Fastighetsavdelningen. Positivt är att i stort sett 3 av 4 hyresgäster (73 %) enligt den gjorda enkäten anser att Tekniska kontoret helt eller till stor del uppfyller de garantier vi lämnat om våra åtaganden med bostadsfastigheter. Det är också glädjande att de delar i enkäten som rör personalens bemötande, tillgänglighet och service fått så höga mätvärden. Över 82 % av de svarande anser personalen uppfyller dessa åtaganden helt eller till stor del.

Två frågor fick förhållandevis låga värden. Fråga 3, som handlade om informationsmaterial, fick 2,5 d.v.s. de tillfrågade ansåg att det bara stämde till viss del. Det kan bero på att vissa mindre bestånd eller enstaka lägenheter helt saknar speciellt informationsmaterial. Där kan vi ta fram material, som kan delas ut oavsett var lägenheten finns och sedan se till att det *distribueras till samtliga en gång/år*.

Fråga 6 om skötsel och underhåll fick 2,61 d.v.s. de tillfrågade ansåg att det bara stämde till viss del. Det finns en risk att hyresgästen inte ser kopplingen mellan låg hyra och standard och att man därför tror att bra underhåll innebär uppgradering till dagens standard. *Det är ett informationsproblem, som vi måste beakta*. Sedan är hyresgästen självklart intresserad av hur fastigheten sköts och underhålls. Det kan vi möta med *en underhållsplan, som anger både åtgärd och tidpunkt för de underhållsmedel vi har*. Att öka underhållet ytterligare skulle innebära att vi måste begära en hyreshöjning, vilket i sin tur ska förhandlas med



2005-05-18

hyresgästföreningen. Då kommer vi förmodligen i konflikt med påståendet i fråga 1.

Av de inkomna kommentarerna kan man konstatera att det lätt uppstår problem i våra bostadsrätter. Där delar vi värdskapet med en bostadsrättsförening och det kan medföra komplikationer för hyresgästen. I första hand är det ett informationsproblem där vi måste bli bättre och tydligare med budskapet att hyresgästen alltid skall kunna vända sig till oss även om problemet ska åtgärdas av bostadsrättsföreningen. Kommentarna innehåller också några konkreta frågor, som vi kommer att besvara i de fall där vi fått tillräckliga adressuppgifter.

Slutsats:

Ett förbättrat årligen utskickat allmänt informationsmaterial till våra hyresgäster gör att många onödiga missförstånd kommer att undvikas. Om vi dessutom påbörjar ett arbete med skapandet av en för hyresgästen tydlig underhållsplan kommer detta att göra att vi på sikt når ett bättre resultat i kommande enkätundersökningar.

4.2 Spridning av resultatet

Rapportering sker internt till berörd verksamhet, tekniska nämnden, kommunstyrelsen och centrala samverkansgruppen. Extern publicering på www.uddevalla.se samt på annonssidorna i Bohusläningen.

Seppo Räikkönen
Tekniska kontoret



2005-05-18

Bilaga

Inlämnade kommentarer till enkät om bostadsfastigheter.

Vill att det kommer upp kodlås på ytterdörren, behöver måla fönster och balkong, behöver tätlistor på dörrar och fönster, mer parkeringsplatser och bättre snöröjning. (Edingsvägen)

Är helt nöjd, allt fungerar bra. (Håljutegatan)

Exteriören är välskött men behöver service även inomhus. (Äsperödsvägen)

Jag bor i servicehuset Ryttaren. Jag är 91 år gammal och anser att jag inte kan korrekt svara på era frågor. Hoppas att ni har förståelse för detta. (Ryttargången)

Jag har alltid blivit bemött på ett väldigt bra sätt, hoppas ni berättar det för personalen. Den e' helt underbar! (Samnerödsvägen)

Önskar bli av med råttorna? (Vällebergsvägen)

Då min Mor och jag under 3 års tid försökt få någon instans inom kommunen att sätta upp något litet staket framför hennes uteplats som används som crossbana och hon besväras av att ungdomar kastar lera och dylikt på hennes fönster är vi inte nöjda med Uddevalla kommun som hyresvärd. (Ridhusgatan)

Badrummet är fukt och mögelskadat, golvmattorna ger mycket att önska, de är väldigt dåliga. Handikappanpassningen kunde vara större. Fläkten och spisen är gamla och dåliga, behöver bytas. (Ridhusgatan)

Har inga klagomål gällande Jarlsgatan. (Jarlsgatan)

Detta är första gången vi får se servicedeklarationen – detta var helt okänt för oss. (Höjdgatan)

Jag har inget att anmärka på jag är nöjd. Jag skulle gärna vilja ha ett informationsblad. (Forsbergsliden)

Undertecknad har inget att klaga på, bor i ett område som är mycket välskött. (Färgaregatan)

Jag ser en som kör med kommunbilen efter arbetstid och helger med barn i bilen ibland men han har kanske löneförmån. Dom har väl någon arbetsledare som kan tala om vad som gäller under arbetstid. (Styrmansgatan)



2005-05-18

Fastigheten där jag bor ägs och sköts av UddevallaHem. När fastigheten byggdes inrättades några handikappanpassade lägenheter. Hyresavin gör fortfarande en omväg via U-a kommun. (Bidevindsvägen)

Hej trivs utmärkt i vår lägenhet. Men skulle uppskatta om man kunde få en ny spis, då den vi har nu, är gammal och sliten. Den borde vara runt 25 år gammal.
P.S. Hoppas ni känner Tomten. För vi önskar oss en ny spis God Jul! (Skandiavägen)

Jag har en handikappanpassad lägenhet i HSB, Hönseberget dom har sin egen fastighetsskötare och vaktmästare här. Jag undrar varför hyran skall vara så mycket dyrare i dessa lägenheter som varit insprängda sedan huset byggdes 1968, insatsen är ju betald flera gånger om. (Kämpegatan)

På grund av att vi sköter allt underhåll själva så har vi svårt att bedöma. Den ende vi har kontakt med är rörmokaren som stänger av och sätter på vattnet. (Dalarne)

Tyvärr har jag inget att jämföra med, eftersom jag inte har hyrt bostad av Uddevalla kommun. (Sommarstuga Samneröd)

Hyran är mycket hög i förhållande till bostadens storlek, standard och läge. Motsvarande i centrala Göteborg är väsentligt billigare. (Ridhusgatan)

Okunnig personal. (Ridhusgatan)

Underhåll av fastigheten existerar överhuvudtaget inte. (Edingsvägen)

Har bott här nu i ett år, har bara bra erfarenhet och fått ett mycket bra bemötande av all personal jag varit i kontakt med/. mycket nöjd hyresgäst. (Edingsvägen)

Vi har klagat på att kaklet i köket lossnat. Detta har tagit mer än ett år och inget har hänt. (Edingsvägen)

Personal börjar ju klockan 07.00 och brukade då ha morgonkaffe klart 07.00 i matsalen. (Bra med tidning och kaffe!!) Sedan en tid tillbaka låser personalen in sig från 07.00 med kaffe och tidning och ingetdera är tillgängligt före 07.30 då matsalen öppnas. Personalen börjar följaktligen sin dag med ½ timmas rast. (Håljutegatan)

Jag X X flyttade hit 1/7 -87 och trivs mycket bra, fått extra starkt ljus, och ny kyl och frys utan väntetid. Jag är gravt synskadad, annars är jag en glad pensionär. Vi har en underbar fastighetsskötare. Har inga klagomål. (Håljutegatan)

Jag önskar ett underhåll av lägenheter t.ex. målning och tapetsering efter viss tidsram ca 10 år. (Lästmakaregatan)

Ryktet går att fastigheterna på RävGiljan skall gå till försäljning. Mycket dålig info om detta. Vet ej vad som kommer att ske, kommer vi att bli "utkastade"? (RävGiljan)