

# Sammanställning

---

# Kundundersökning

Lidköping - Mariestad - Vara



## Sammanfattning

En kundundersökning riktad till seniorvillaägare i Lidköping, Mariestad och Vara har genomförts under september och oktober 2016. Syftet med undersökningen har varit att följa upp vad kunderna anser om Seniorvillan och konceptet som helhet. Det har nu gått några år sedan de tillfrågade flyttade in i sin Seniorvilla. Kunderna informerades om undersökningen brevledes och fick därefter via telefonsamtal besvara fem frågor. Frågorna avsåg planlösning, funktionalitet, inom- och utomhusmiljö, känsla av trygghet samt möjlighet till social samvaro. Resultatet visar sammantaget på mycket hög kundnöjdhet.

---

Uppfattning om	Medelbetyg
○ Planlösningen och dess funktionalitet	4,5
○ Inomhusmiljön	4,5
○ Utomhusmiljön	4,5
○ Trygghet	4,7
○ Social samvaro	4,6

---

I undersökningen gavs även möjlighet att framföra övriga synpunkter och förslag till förändringar som kan bidra till att ytterligare höja standarden på Seniorvillan. De synpunkter som framkommit avsåg framförallt byggnadstekniska frågor. Synpunkterna och önskemålen har beaktats och åtgärder har vidtagits avseende flertalet av dem från och med "Seniorvillan modell 2015".

Utöver ovanstående frågor har vi även ställt en fråga till sex villaägare, två från respektive ort, om Seniorvillans driftskostnad per år. Den driftskostnad de tillfrågade uppgav visar på en genomsnittlig årskostnad på cirka 20 500 kronor. Detta bekräftar det som flera kunder uttrycker i undersökningen - Vi kan inte bo billigare!

Resultatet av undersökningen är ett värdefullt underlag inför den fortsatta utvecklingen av Seniorvillorna och konceptet som helhet.

Lidköping den 23 november 2016

Jan Hemberg  
VD, Seniorvillor

Ingela Wälitalo  
vVd, Seniorvillor

## Bakgrund

Under år 2010, 2011 och 2012 uppfördes totalt 32 Seniorvillor i form av parhus modell "villa Jan" i Lidköping, Mariestad och Vara. Totalentreprenör för byggnationen i Lidköping var Värsåsvillan och totalentreprenör för byggnationen i Vara samt Mariestad var Götenehus. Seniorvillor har under september och oktober 2016 genomfört kundundersökningar i ovan nämnda orter. Syftet var att mäta kundnöjdhet och tillvarata synpunkter samt önskemål inför det fortsatta arbetet med att utveckla Seniorvillor.

## Metod vid kundundersökning

Ett brev med information om undersökningen och dess syfte skickades ut till samtliga villaägare (se nedan exempel brev till kunder i Vara). Inom en vecka fick de via telefonsamtal med Kristina Lidholm, Seniorvillor, svara på de i brevet bifogade frågorna. Samtliga svaranden gavs tillfälle att framföra övriga synpunkter och förslag som kan bidra till att ytterligare höja standarden på Seniorvillor och konceptet som helhet.

Torsdag den 8 september 2016

# Seniorvillor

**Hej!**

Nu har det gått några år sedan ni flyttade in i er Seniorvilla på Andelsvägen i Vara. Vi är nu angelägna om att följa upp vad ni tycker om Seniorvillan och konceptet. Flera av er har redan "under resans gång" kommit med tips och förslag till förändringar som bidragit till att ytterligare höja standarden på Seniorvillan. Istället för att skicka en enkät kommer vi ta en personlig kontakt via telefon inom två veckor för att ställa några frågor och ta emot synpunkter. Den som kontaktar er är Kristina Lidholm, projektledare på Seniorvillor.



Frågorna som ställs avser er uppfattning om:	Betygsskala 1 – 5 (1 = inte alls nöjd och 5 = mycket nöjd)				
• Planlösningen och dess funktionalitet?	1	2	3	4	5
• Inomhusmiljön?	1	2	3	4	5
• Utomhusmiljön?	1	2	3	4	5
• Trygghet?	1	2	3	4	5
• Social samvaro?	1	2	3	4	5
• Övriga synpunkter					

Vänliga hälsningar

Jan Hemberg  
VD, Seniorvillor  
e-post: [jan@seniorvillor.se](mailto:jan@seniorvillor.se)  
telefon: 070-558 86 00

Kristina Lidholm  
Projektledare, Seniorvillor  
e-post: [kicki@seniorvillor.se](mailto:kicki@seniorvillor.se)  
telefon: 070-551 32 40

## Resultat

Denna rapport är en sammanställning av de tre kundundersökningar som genomförts i Lidköping, Vara och Mariestad. Av totalt 32 seniorvillaägare medverkade 28 i undersökningen. Bortfallet beror på att fyra villaägare inte var nåbara av olika skäl. Sammantaget visar betygen på hög kundnöjdhet. De svarande fick sätta betyg enligt skala 1 - 5, där betyg 1 betyder "inte alls nöjd" och betyg 5 betyder "mycket nöjd". Nedan redovisas även kommentarer till respektive fråga.

---

Uppfattning om	Medelbetyg
○ Planlösningen och dess funktionalitet	4,5
○ Inomhusmiljön	4,5
○ Utomhusmiljön	4,5
○ Trygghet	4,7
○ Social samvaro	4,6

---

Kommentarer till ovanstående frågor

- *Planlösningen och funktionalitet*

Majoriteten är mycket nöjda med planlösningen. Det kunderna är mindre nöjda med är de nivåskillnader som finns vid entrédörrens framsida och vid utgång baksida till uterummet. Önskemål som flertalet kunder framför för ökad funktionalitet är att det ska vara skjutdörrar till garderoberna i sovrum och hall. Idag är det ett tillval men enligt kunderna borde det vara standard. Ytterligare önskemål som framfördes för ökad tillgänglighet var en dörr mellan entréhall och garage.
- *Inomhusmiljön*

Avseende inomhusmiljön framförs synpunkter på ventilationssystemet och byte av dess filter, det upplevs som krångligt att byta filter. Några kunder upplever inomhusluften som torr och "dammig". Ingen övrig anmärkning avseende inomhusmiljön.
- *Utomhusmiljön*

Kunderna anser att utomhusmiljön generellt är mycket bra. Några kunder uppger att de saknar en vattenutkastare på baksidan av huset. De anser att det ska finnas både på fram- och baksida. Det som drar ned betyget något för villorna i Vara avseende utomhusmiljön är att vatten blir stående på tomten vid rikligt med regn. De svarande i Mariestad var mindre nöjda med gräsmattorna, de uppger att "underarbetet" till gräsmattorna var dåligt utfört då gräset såddes direkt på fyllnadsjorden. Här poängterar dock en av de svarande att de är nöjda med "att det som vi klagat på har åtgärdats, bland annat gräsmattorna".

- *Trygghet*  
Kunderna upplever en hög känsla av trygghet med Seniorvillan och närmiljön. Denna fråga har genomgående fått högst betyg av de svarande.
- *Social samvaro*  
Kunderna uppger att de är mycket nöjda överlag med den möjlighet till social samvaro som finns i närmiljön. Trivs gott med grannar och boendemiljön. Man väljer själv om man vill umgås! En kund framför att det var ett bra beslut att det **inte** byggdes en gemensamhetslokal i området, vill inte att det ska kännas som ett äldreboende.

Nedan presenteras övriga synpunkter och önskemål som framkommit vid samtalen. Den första rutan innehåller positiva synpunkter som framförts:

### + Synpunkter

- Billig månadskostnad
- Huset är precis lagom stort, bra storlek även på uterummet
- Särskilt nöjd med det kombinerade badrummet/tvättstuga
- Bra placering av ugn, tvättmaskin och torktumlare i arbetshöjd
- Bra att de **inte** byggdes någon gemensamhetslokal

Citat från svaranden:

- *Underbart att bo här*
- *Så här skulle alla bo*
- *Billigt i drift*
- *Vi är jättenöjda med köpet*
- *Huset är en höjdare*
- *Finns inget bättre boende*
- *Det bästa vi gjort*
- *Perfekt boende*
- *Fungerar jättebra*
- *Världens bästa grannar finns här*

Den andra rutan innehåller synpunkter på det kunder är mindre nöjda med:

### - Synpunkter

- ✓  Nivåskillnader vid entrédörr och uterum
- Standardbänkskivan på köksön är för liten
- ✓  Köksinredningen borde följa "hela väggen" ut till allrummet
- Gästtoalettens handfat är för litet
- ✓  Saknar dörrfoder i garaget
- Målning inomhus i garage och förråd borde ingå som standard
- Målning av husfasaden två gånger, borde ingå som standard
- Inte nöjd med underarbetet till gräsmattorna (Mariestad)
- En kund anser att byggentreprenör inte följt ritningarna (Vara)
- ✓  Golvet i garaget saknar fall till golvbrunnen, vatten har runnit in till grannen (Vara)

Den tredje rutan innehåller övriga önskemål som framförts:

### Önskemål

- Fler eluttag, framförallt i gästrummet
- Högre toalettstol som standard
- Kodlås vid entrédörr och vid dörr på baksidan
- Två fjärrkontroller till garageport
- Önskar att fler Seniorvillor byggs i grannområdet, kvarteret Ritaren (Vara)

Kommentar till ovanstående synpunkter:

- ✓ Grön markering innebär att synpunkterna beaktats och åtgärder är vidtagna från Seniorvillan "modell 2015". Flera av övriga synpunkter och önskemål ingår som tillval.

## Driftskostnader

Vi har i samband med kundundersökningarna även tillfrågat sex villaägare, två från respektive ort, om deras årskostnad för driften av Seniorvillan. Resultatet visar att den genomsnittliga driftskostnaden är (och har varit) cirka 20 500 kronor per år.

## Avslutningsvis

Synpunkter och önskemål som framförts i kundundersökningarna utgör ett viktigt underlag för Seniorvillor i det fortsatta arbetet med att utveckla och förbättra boendekonceptet. Vissa justeringar och åtgärder har redan vidtagits under "resans gång" dvs vid byggnationen av Seniorvillorna. Vi fortsätter arbetet med att kontinuerligt förbättra Seniorvillan för att leva upp till målet *Drömvillan för seniorer* - ett bekvämt och tryggt boende av hög standard med låga driftskostnader.

Resultatet visar att kundernas upplevelse av Seniorvillan idag till största delen motsvarar de förväntningar de hade initialt på sin nya bostad. Flera kunder uttrycker att de köpt denna form av bostad för att känna trygghet och för att kunna bo kvar även om de får ändrade behov och förutsättningar i framtiden.