

Kundundersökning

Vara

Andelsgatan 1-12



Sammanfattning

En kundundersökning riktad till seniorvillaägare i Vara har genomförts under september 2016. Syftet med undersökningen var att följa upp vad kunderna anser om Seniorvillan och konceptet som helhet. Kunderna informerades om undersökningen brevledes och fick där- efter 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	4,8
○ Utomhusmiljön	4,2
○ Trygghet	4,5
○ Social samvaro	4,5

I undersökningen gavs även möjlighet att framföra övriga synpunkter och förslag till för- ändringar som kan bidra till att ytterligare höja standarden på Seniorvillan. De synpunkter som framkom avsåg framförallt byggnadstekniska frågor. Synpunkterna har beaktats och avseende flertalet av dem har åtgärder vidtagits från och med "Seniorvillan modell 2015". Resultatet av undersökningen är ett värdefullt underlag inför den fortsatta utvecklingen av Seniorvillor och dess koncept.

Lidköping den 23 september 2016

Jan Hemberg
VD, Seniorvillor

Ingela Wälitalo
vVd, Seniorvillor

Bakgrund

År 2012 och 2013 uppfördes 12 Seniorvillor i form av parhus på Andelsgatan i Vara. Totalentreprenör för byggnationen var Götenehus. Seniorvillor beslutade i september 2016 att genomföra en kundundersökning med syfte att mäta kundnöjdhet och tillvarata synpunkter inför det fortsatta arbetet med att utveckla Seniorvillor.

Metod vid kundundersökning


Ett brev med information om undersökningen och dess syfte (se nedan) skickades ut till samtliga villaägare på Andelsgatan. 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
telefon: 070-558 86 00

Kristina Lidholm
Projektledare, Seniorvillor
e-post: kicki@seniorvillor.se
telefon: 070-551 32 40

Resultat

Av totalt 12 seniorvillaägare i Vara medverkade 10 i undersökningen. De som inte besvarat frågorna har uppgett att de är bortresta.

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".

Uppfattning om	Medelbetyg
○ Planlösningen och dess funktionalitet	4,5
○ Inomhusmiljön	4,8
○ Utomhusmiljön	4,2
○ Trygghet	4,5
○ Social samvaro	4,5

Kommentarer till ovanstående frågor

- *Planlösningen och funktionalitet*
Kunderna är till största delen mycket nöjda med planlösningen. Mindre nöjd är man med att det är nivåskillnader vid entrédörr framsida och vid utgång baksida till uterummet.
- *Inomhusmiljön*
Två kunder är inte nöjda med inomhusmiljön sommartid på grund av torr luft. För övrigt finns inget att anmärka på inomhusmiljön.
- *Utomhusmiljön*
Det som drar ned betyget avseende utomhusmiljön är att vatten blir stående på tomten vid rikligt med regn. Se vidare under rubriken "Totalentreprenör – synpunkter byggt teknik och utförande". För övrigt är kunderna nöjda med tomt och dess utformning.
- *Trygghet*
Kunderna upplever en hög känsla av trygghet med Seniorvillan och närmiljön.
- *Social samvaro*
Nio av tio svaranden har angett betyg 5,0 avseende social samvaro. En svarande uppgav att frågan behöver förtydligas och avstod att svara på frågan.

Nedan presenteras övriga synpunkter och önskemål som framkommit vid samtalen.

+ Synpunkter

- Billig månadskostnad
- Bra placering av ugn, tvättmaskin och torktumlare i arbetshöjd
- Önskar att fler Seniorvillor byggs i kvarteret Ritaren (känner oro för att det ska byggas flerbostadshus i anslutning till Andelsgatan)

Citat från svaranden:

- Underbart att bo här
- Så här skulle alla bo
- Vi är jättenöjda med köpet

- Övriga synpunkter & önskemål

- ✓ ○ Nivåskillnader vid entrédörr och uterum är inte bra
- Standardbänkskivan på köksön är för liten
- ✓ ○ Köksinredningen borde följa "hela väggen" ut till allrummet
- Önskar högre toalettstol som standard
- 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
- Önskar kodlås vid entrén framsida och baksida vid uteplatsen
- ✓ ○ Två fjärrkontroller till garageporten

Kommentar till övriga synpunkter och önskemål:

- ✓ markering innebär att synpunkterna beaktats och åtgärder är vidtagna from Seniorvillan "modell 2015". Övriga synpunkter och önskemål ingår som tillval.

Synpunkter på totalentreprenör - avseende byggteknik och utförande

- Golvet i garaget, saknar fall till golvbrunnen, vatten har runnit in till grannen, kunden har haft flertal kontakter med byggentreprenören.
- En kund anser att byggentreprenören inte har följt ritningarna.
- Husen ligger för lågt, vid regn blir vatten stående på tomten.
- En kund som bor i ett tidigare visningshus saknar "vattenutkastare" vilket de övriga villaägarna fått.
- "Billiga och dåliga eluttag" (önskar fler uttag i gästrummet).
- Risk för fukt bakom diskbänken?

Avslutningsvis

Synpunkter och önskemål som framförts i undersökningen utgör ett viktigt underlag för Seniorvillor i det fortsatta arbetet med att utveckla och förbättra boendekonceptet. Vissa justeringar och åtgärder vidtogs redan under "resans gång" dvs vid byggnationen av Seniorvillorna på Andelsgatan. Vi arbetar kontinuerligt med att förbättra Seniorvillan för att leva upp till målet att vara ett bekvämt och tryggt boende av hög standard.