

TAB - Organisationsbestyrelsen (TAB organisationsbestyrelsesmøde)

23-05-2022 16:30 - 19:00

Nørremarksvej 18A, Tønder

Information:med Revisor

Mødedeltagere : Anders C. Mogensen, Børge Rossen, Jens Erwin Lorenzen, Knud Esmann, Peter Nørkjær, Susanne Nørskov Jordt, Susanne Sørensen, Toke Arndal (Forretningsfører) ref.

Indhold

Punkt 1: Organisationen.....	1
Beslutning for Punkt 1: Organisationen.....	1
Punkt 2: Økonomi.....	2
Punkt 3: Afdelingerne.....	2
Beslutning for Punkt 3: Afdelingerne.....	2
Punkt 5: Øvrige orienteringssager.....	3
Beslutning for Punkt 5: Øvrige orienteringssager.....	3
Punkt 6: Kommende møder.....	4
Beslutning for Punkt 6: Kommende møder.....	4
Punkt 7: Eventuelt.....	4
Beslutning for Punkt 7: Eventuelt.....	4
Punkt 8: Underskriftsark.....	4

Punkt 1: Organisationen

1. Godkendelse af referat fra d. 21. februar 2022 - underskrevet via Penneo
 1. Revisionsprotokol - under udarbejdelse
 2. Godkendelse årsregnskab for hovedforening og afdelingerne - under udarbejdelse
2. Foreningsanliggender
 1. SALUS
 2. 8. Kreds
Referat fra Kredsvalgmødet den 26.04.2022 - se bilag
 3. Tønder Fjernvarme
 4. Tønder Kommune
3. Bestyrelsesanliggender
 1. Drøftelse Administrationsbidrag (Børge og Peter)

Beslutning for Punkt 1: Organisationen

Til stede: Børge, Anders, Susanne J., Susanne S. Peter og Knud.

Ikke til stede: Jens

Referent: Toke

1. Godkendt

1.1. Foreløbig revisionsprotokol blev gennemgået af revisor. Revisionen er ikke afsluttet endnu. Protokollen kommer til elektronisk underskrift når revisionen er afsluttet.

1.2. Regnskabet blev gennemgået af revisor. Revisionen er ikke afsluttet endnu. Regnskabet kommer til elektronisk underskrift når revisionen er afsluttet.

2.1. Kort orientering om bl.a. pres i økonomiafdelingen.

2.2. Der har været afholdt kredsvalg.

2.3. Orientering om mindre tvist med Tønder Fjernvarme om tilmelding af nye beboere. De to planlagte fjernvarmeudvidelser i Tønder By har opnået tilstrækkelig tilslutning.

2.4. Intet nyt.

3.1. Beslutningen fra sidste bestyrelsesmøde om grundbidrag på 30.000 kr. pr. afdeling blev fastholdt.

Referat af kredsvalgmødet i BL 8. kreds

Kredsvalgmøde 2022 i BL 8. kreds blev afholdt den 26. april 2022 med 78 stemmeberettigede tilstede.

Resultatet af valgmødets afstemninger blev:

Leif Poulsen valgt som kredsformand uden modkandidater

Lisbeth Jakobsen valgt som kreds næstformand uden modkandidater

Valgt som kredsrepræsentanter:

Jan Thiessen - Sønderborg Andelsboligforening
Søren Duus - Aabenraa Andelsboligforening
Ove Stahl Schmidt - Kolstrup Boligforening
Børge Hansen Rossen - Tønder Andelsboligforening
Niels Christiansen - Gråsten Andelsboligforening
Hans Chr. Nielsen - Rødekro Andelsboligforening
Lisa Nielsen - Boligselskabet af 1943 i Vojens
Jan Faber - Boligforeningen B42
Lars Christiansen - Nordborg Andelsboligforening
Annalise Lyngkilde - Boligforeningen Søbo
Ellen Corfits - HAB

Valgt som suppleant:

1. suppleant - Kirsten Krohn Normann – BoligSyd
2. suppleant - Jytte Asmussen - Gram Boligforening
3. suppleant - Ole Strøm - Boligforeningen Søbo
4. suppleant - Ulla Nissen - BoligSyd
5. suppleant - Yvonne Nielsen - Højer Andelsboligforening

Med venlig hilsen

Mette Tams, BL – Danmarks Almene Boliger
Referent

Punkt 2: Økonomi

1. Budgetkontrol (Økonomioplysninger for alle afdelinger kan nu ses ved at logge ind på www.salus.dk)

Punkt 3: Afdelingerne

1. Status byggesager - se bilag
2. **Tønder Andelsboligforening afd. 27, Vinduesudskiftning**

Økonomi

Anskaffelsessum: kr. 1.856.404

Finansiering:

kr. 400.000

Realkreditlån, provenu kr. 1.456.404

I alt kr. 1.856.404

Bestyrelsen bedes godkende:

Brug af egen trækningsret, kr. 400.000

Optagelse af realkreditlån, provenu, kr. 1.456.404 - se bilag

3. Beboersager

Beslutning for Punkt 3: Afdelingerne

- 3.1. Taget til efterretning.
- 3.2. Låneoptagelse og tilskud fra trækningsretten godkendt.
- 3.3. Intet.

Oversigt byggesager



Forening	Afd	LBF Sag	Projekt	Status	Termin	Anlægssum mio
Tønder Andelsboligforening	11	x	Byggeskade facader	Godkendt på afdelingsmøde d. 30/4 2019. Skema A er godkendt af kommune og Landsbyggfond. Licitation er gennemført. Skema B er godkendt. Opstart august 2020 forventes afsluttet maj 2022.		13,1
Tønder Andelsboligforening	18	x	Byggeskade, frasalg	Der ønskes gennemført kontrolleret frasalg. Tilsagn fra LBF er modtaget. Der skal udarbejdes skema A. Godkendt på afdelingsmøde august 2020. Vi har modtaget kommunes anbefaling. Skema A skal udarbejdes (20211202). Sendt til ministeriet (202203)		
Tønder Andelsboligforening	24		Etablering af fjernvarme, samt renovering	Afdelingsbestyrelsen vender tilbage med en prioritering i renoveringssagen, til fremlæggelse for afdelingsmødet (20211007). Fjernvarme godkendt på afdelingsmøde. Afventer foreløbigt aftale m. fjernvarmen. Valg af rådgiver blev Rambøll (BSJL) til renoveringsopgaven.		
Tønder Andelsboligforening	20		Indretning bolig i erhverv	Er afsluttet 1/3 2021, og afventer slutfaktura. Byggeregnskab er udarbejdet. TARN følger op i forhold til kommunal godkendelse af låneoptagelse 20220127 - afventer tilbagemelding fra kommunen - opfølgning (TARN)		
Tønder Andelsboligforening	22		Renovering køkken, installationer samt bad	Der arbejdes på en rådgiver aftale.		
Tønder Andelsboligforening	43		Opførelse af ca. 50 - 60 boliger.	Der er underskrevet aftale med grundejer. Skema A er indsendt (202203) - der har været afholdt møde med grundejer om projekt / lejlighedsfordeling / kvalitet. Gennemgang af ideoplæg den 2. maj 2022 i Eritsø.		99,0

Tjekskema ifm renoveringsopgaver

Boligorganisation:	Tønder Andelsboligforening
Afdeling:	27, Midsommervej
Controller:	HEA
Projekt:	Vinduesudskiftning

Hensigt: Status af byggesag

Vil renoveringen medføre huslejestigning ? ☒ ja (ja/nej)

Forventet startdato	01-01-2022
Forventet slutdato	01-05-2022
Antal dage	120
Gns. betragtning	50% 60

Forventet rente på mellemfinansiering 1,00%

Økonomi:

Håndværkerudgifter - entreprisebeløb	kr 1.450.000
Uforudsete omkostninger	10,00% kr 145.000
Vinterforanstaltninger mv	
Rådgiverhonorar (udlæg, geoteknisk, tv-inspek)	kr 145.000
Byggesagshonorar inkl. moms	kr 44.825
Stiftelsesprovision	1,00% kr 14.500
Stempelomkostninger	1,50% kr 23.390
Kurtage	0,25% kr 3.625
Forsikring mv	kr 7.500
Revision, % af byggesagshonorar	0,00% kr 2.500
Byggelånsrenter (ingen byggekredit=0 kr)	kr 1.500

I alt eksl. Byggeskadefonden	kr 1.837.840
Bidrag til byggeskadefonden	kr 18.564
I alt	kr 1.856.404

Finansieret ved:

Forbrug af egne henlæggelser	kr -	
Trækningsret	kr 400.000	
Disp. Fond		
Realkreditfinansiering, provenue	kr 1.456.404	78,45%
Provenu ifølge tilbud	,	
Mangler finansiering, budgetmæssigt	kr -	

Antal lejemål i afdelingen	14
Antal m²	1.130 m²
Lånekurs	0,97
Realkredit lån (Hovedstol = Kursværdi)+tinglys	kr 1.501.448
Antal år	30
Antal terminer	120
Rentesats	1,50%
Bidragssats	0,75%
Samlet rente	2,25%

Ydelse pr. termin	kr 17.240	
Årlig ydelse	kr 68.961	4,74%
Driftstøtte HF		
Mdr. ydelse	kr 5.747	
Mdr. ydelse pr. lejemål	kr 410	
Årlig ydelse pr. m²	kr 61	
Huslejeniveau pr. 01.01.2021 gns.	696	
ny husleje/stigning	kr 757	8,77%
Vedlagt referat af afdelingsmødet hvor renovering er besluttet		

Vedlagt seneste årsregnskab

Vedlagt specifikationer af restgæld på eksisterende lån

Punkt 5: Øvrige orienteringssager

1. Tomgangsliste - se bilag
2. SALUS Nyt
3. [BL Informerer](#)
4. [LBF Orienterer - Landsbygefonden](#)
5. Rapport teknisk afdeling beboerservice - se bilag
6. Afrapportering på beboerserviceundersøgelsen i teknisk afdeling - se bilag

Beslutning for Punkt 5: Øvrige orienteringssager

Orientering taget til efterretning.

**Tønder Andelsboligforening**

Nørremarksvej 18A, 6270 Tønder

Tlf.: 74 72 32 19

E-mail: tonder@salus-bolig.dk

www.tonder-ab.dk

Ledige boliger pr. 16.5.22 (tomgangsboliger)

Afd.:	Antal ledige boliger	Bemærkninger:
Afd. 1	9	Annonceret på hjemmesiden samt Salus annonce i Ugeavisen siden januar 2014. 1 bolig udlejet pr. 1.6.22
Afd. 8	1	Boligen er udlejet pr. 1.7.22
Afd. 17	5	Annonceret på hjemmesiden samt Salus annonce i Ugeavisen siden januar 2018 1 bolig udlejet pr. 15.6.22
I alt	15	

Beboerservice i Teknisk Afdeling



Sektion 1

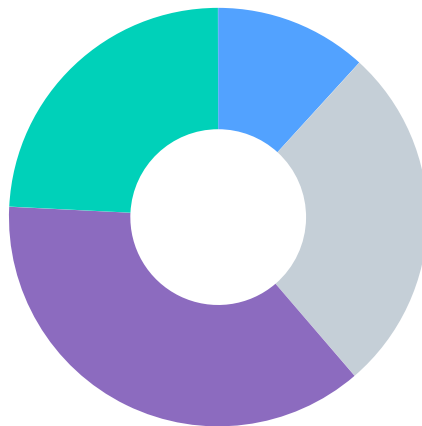
Beboerservice i Teknisk Afdeling



Svar status

Observationer

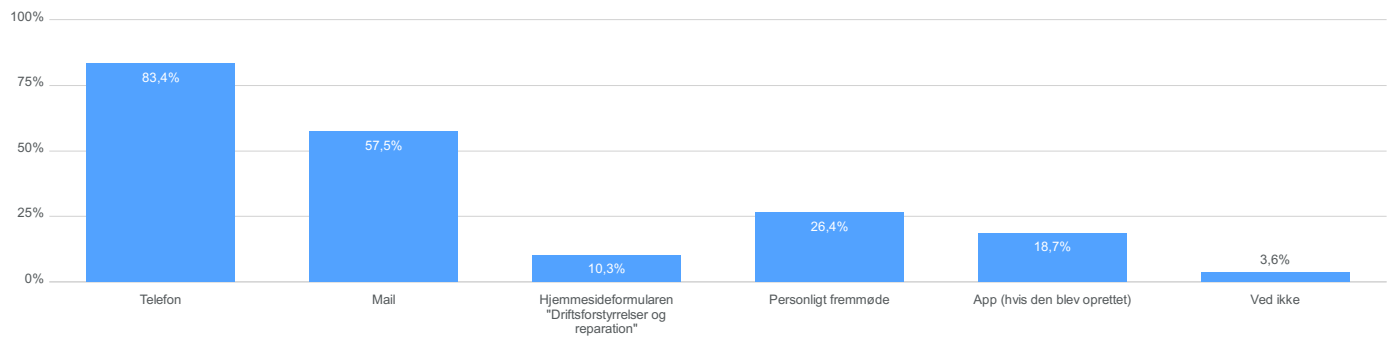
Total	1.063
Ikke svaret	0,0%
Afvist	0,0%
Ufuldstændig	22,3%
Gennemført	77,7%

Hvilken aldersgruppe hører du til?

Observationer

Total	992
18 - 30 år	11,8%
30 - 50 år	26,9%
50 - 70 år	37,1%
70+ år	24,2%

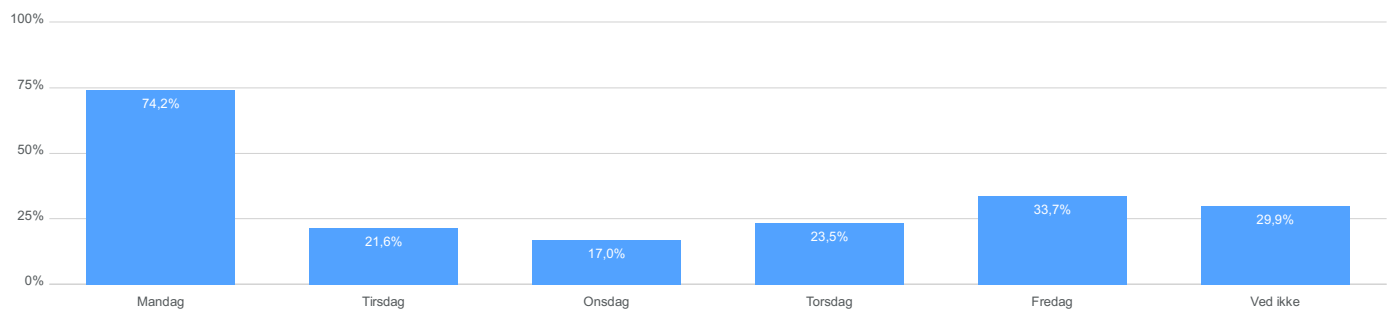
Hvilke af følgende kontaktmuligheder vil være de vigtigste for dig?



Observationer

Total 968

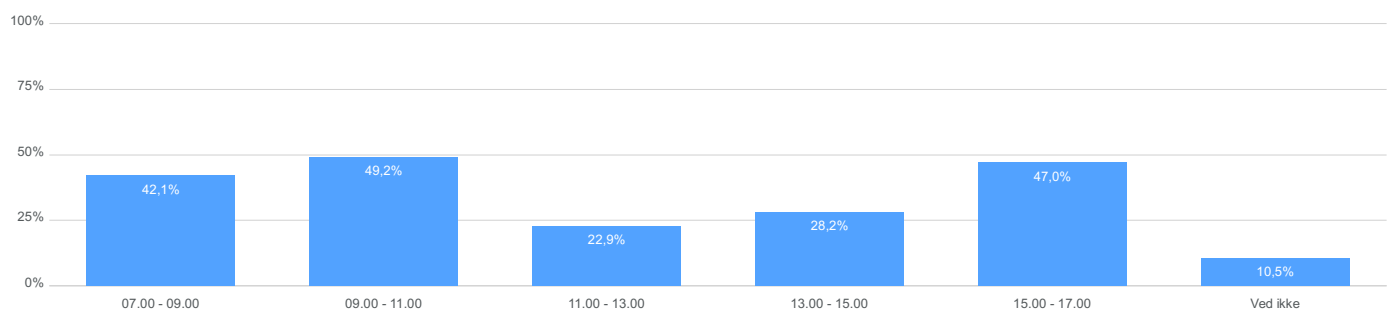
Hvornår på ugen er det vigtigst for dig at kunne komme i kontakt med teknisk afdeling?



Observationer

Total 943

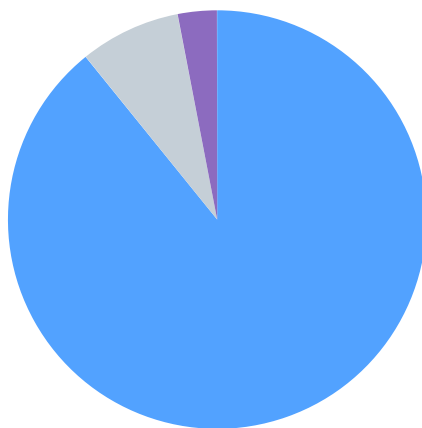
Hvornår på dagen er det vigtigst for dig at kunne komme i kontakt med teknisk afdeling?



Observationer

Total 929

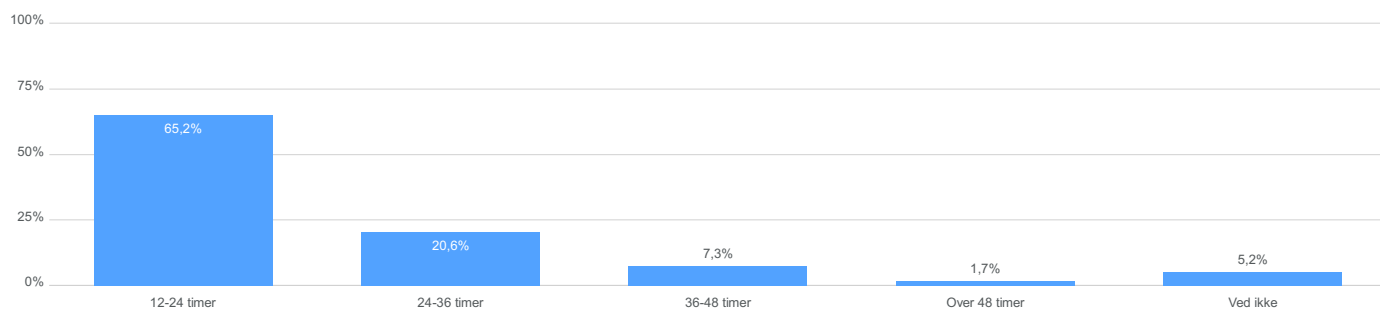
Er det vigtigt for dig, at du modtager en bekræftelse på din henvendelse?



Observationer

Total	925
Ja	89,2%
Nej	7,8%
Ved ikke	3,0%

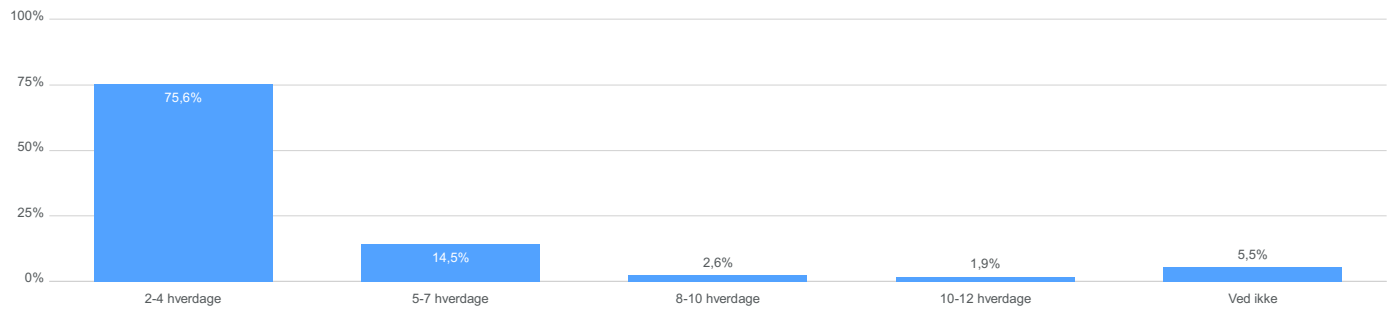
Hvor lang behandlingstid er acceptabel, fra du henvender dig, til du modtager svar omkring udførelsen? (I hverdagene)



Observationer

Total	923
-------	-----

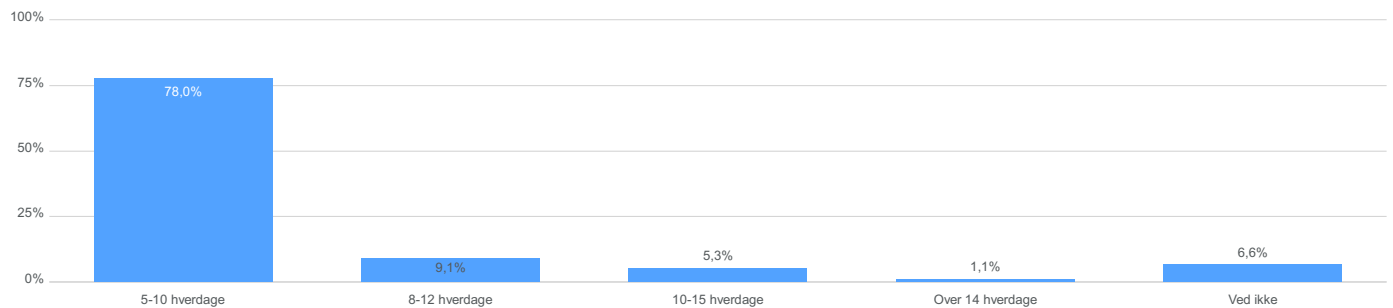
Hvor lang tid må der maks gå, inden opgaven, som du henvender dig med, bliver løst af ejendomsfunktionærerne?



Observationer

Total 917

Hvor lang tid må der maks gå, inden opgaven, som du henvender dig med, bliver løst af eksterne håndværkere?



Observationer

Total 913

På <https://salus-bolig.dk/> er der en formular (driftsforstyrrelser og reparation), som man kan udfylde, hvis man får brug for hjælp fra teknisk afdeling.

Synes du, at vejen ind til hjemmesideformularen 'Driftsforstyrrelser og reparation' er brugervenlig?



Observationer

Total 896

Har du nogle kommentarer til: 'Synes du, at vejen ind til hjemmesideformularen 'Driftsforstyrrelser og reparation' er brugervenlig?'

883

Åbne besvarelser

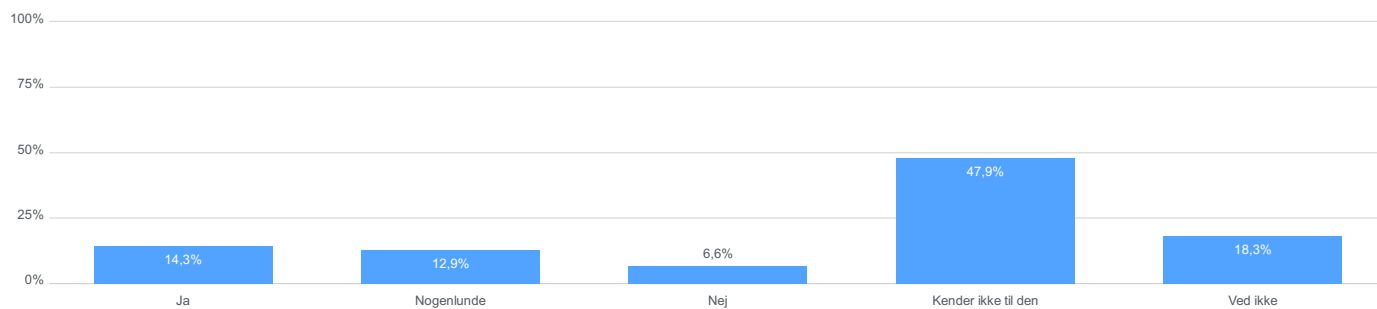
Observationer

Total

883

Synes du, at selve hjemmesideformularen 'Driftsforstyrrelser og reparation' er brugervenlig?

Du får mulighed for at uddybe dit svar på næste side.



Observationer

Total

875

Har du nogle kommentarer til: 'Synes du, at selve hjemmesideformularen 'Driftsforstyrrelser og reparation' er brugervenlig?'

869

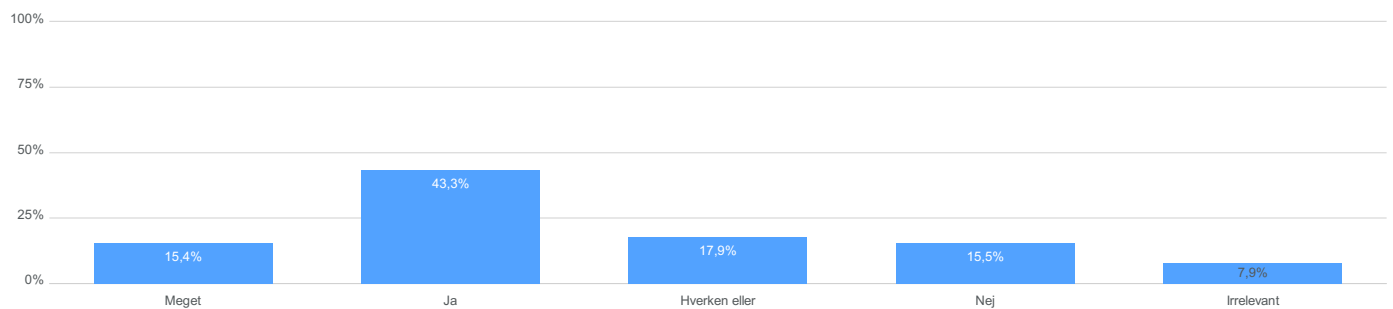
Åbne besvarelser

Observationer

Total

869

Ville det være en hjælp for dig at kunne vedhæfte et billede, der kan forklare dit problem, når du henvender dig til teknisk afdeling?

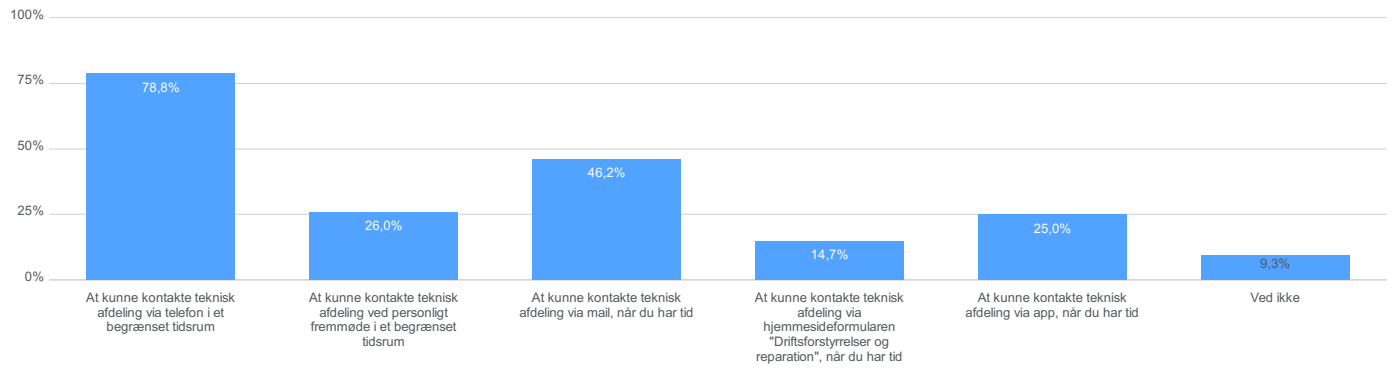


Observationer

Total

857

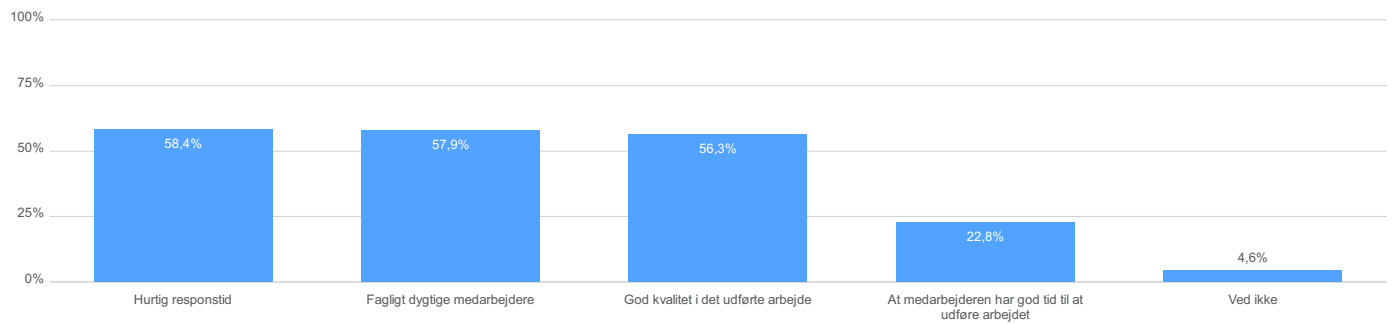
Hvad er vigtigst for dig?



Observationer

Total 849

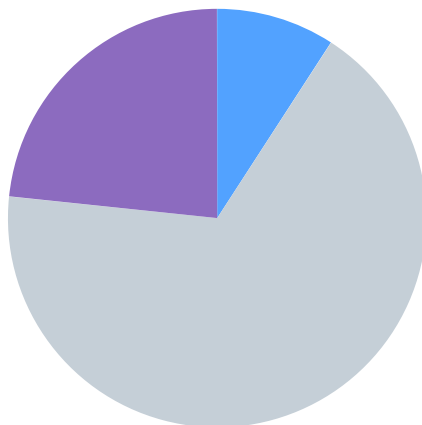
Hvad er vigtigst, når du modtager beboerservice fra teknisk afdeling?



Observationer

Total 843

Hvis du har svaret hurtig responstid eller/og god tid for medarbejderen til at udføre arbejdet, ville du så være villig til at betale mere i husleje for denne service?



Observationer

Total	840
Ja	9,2%
Nej	67,5%
Ved ikke	23,3%

Har du nogle sidste bemærkninger, der vedrører beboerservicen og driften i teknisk afdeling?



Observationer

Total	834
-------	-----

Fritekstbesvarelser

Beboerservice i Teknisk Afdeling



Har du nogle kommentarer til: 'Synes du, at vejen ind til hjemmesideformularen 'Driftsforstyrrelser og reparation' er brugervenlig?'

1. 674 Ingen kommentarer
2. Ved ikke
3. Man skal skrive lejnr. og det kender jeg ikke. Der gøres desuden ikke opmærksom på, at det er manglende lejenummer der gør, at formularen ikke afsendes.
4. Synes jeres spørgsmål er ubrugelige, det gør jeg fordi det er helt individuelt hvad behovet vil være, afhænger af fejlen... Nogle ting skal laves straks andet kan vente ... Foretrækker også at det er en fast ejendoms funktionær, det kommer hos os, han kan løse opgaven bedst og billigst, fordi han kender mig og mine behov.
5. man skulle gerne kunne komme i kontakt hverdag ikke kun 2 dage man skulle gerne kunne komme i kontakt fra når de møder ind til de går hjem på grund af akutte situationer såsom el, vand og varme
6. HVORFOR SKAL MAN SELV BETALE DE DØRE DER ER I EN LEGLIGHED DE DØRE ER 40 ÅR GASMMEL MVH JENS REGGELSEN
7. Bliver lidt usikker på svar. Indtil videre har jeg kontaktet boligforeningen som det første.
8. ved ikke. da jeg ikke har haft brug for den
9. Syltekrukke?
10. Det er vigtigt at kunne få hjælp til akutte uheld i weekenden. Jeg ved man kan kontakte JL Alarm, men jeg har oplevet en "løbsk" gulvvarme med 30 grader i lejligheden, hvad kan et alarmselskab stille op med det? OBS! Problemet er selvfølgelig løst for længst 😊
11. Nej nej
12. B
13. Fint
14. Ved ikke
15. Jeg vidste ikke den fandtes
16. Bruger ikke hjemmesiden - er ikke på nettet. Mails fra jer tilgår min datter
17. Synes der har været for lidt info til beboerne omkring muligheden for kontakt gennem formularen
18. Man skal ikke ind på hjemmesideformular for at få hjælp. Det er ikke brugervenligt.
19. benytter den ikke
20. Jeg synes, det er nemmere at ringe til viseværten end at skulle udfylde en formular.
21. Alt med pc synes jeg er besværlig pga dårligt syn. Derfor henvender jeg mig til gårdmændne
22. Altid meget enkel, mange kan ikke finde rundt i alt det elektroniske
23. Ja
24. har aldrig fået fortalt at siden findes
25. Det er første gang jeg høre om den
26. Har ikke brugt den endnu, så kan desv. ikke udtale mig, men synes det er fint at muligheden er der.
27. Synes det et svært, at finde rundt på hjemmesiden.
28. Man kan både som bruger og som organisation (jer) undgå unødige arbejdsgange og "klik", ved at brugeren ikke skal tage stilling til at vælge den rigtige formular alt efter hvilken SAB afdeling man bor i. Chancen for at "ramme" forkert er der, og det skaber unødigt tidsspild for jer når i skal behandle henvendelse. Muligvis også for brugeren som får at vide "du har sendt din henvendelse forkert, lav en ny".
29. mener ikke jeg er blevet informeret om den
30. Mit syn er stærkt nedsat, så jeg holder mig til mail og tlf. Det er lettere.
31. Jeg tænker det er ikke en god mulighed - fordi der i vores kvarter er en overrepræsentation af folk der ikke er særlige dygtige til at skrive - kort uddannelse, ordblinde, flygtninge med mere... De skal ikke udelukkes, som det efterhånden sker flere og flere steder i digitaliseringens hellige navn - så behold telefonmuligheden !!!! Og så kan den for min skyld godt suppleres med noget ala den hjemmesideformular - som jeg aldrig selv har opdage, og jer da ret godt kørende digitalt....
32. Jeg kendte ikke til denne formular inden jeg via denne undersøgelse hører om denne. Og jeg er sikkert ikke den eneste.
33. kan ikke bruges af ældre beboere der ikke er computermindet.
34. Jeg vidste som sagt ikke den eksisterer- gad vide om den er til for os her i Gråsten .. Jeg kan langt bedre li' det som det er, jeg ringer om morgenen og taler med viceværten og så går der et par timer så kommer han og laver det, det er perfekt for sådan en som mig der er enlig kvinde på godt 40 år der ikke er "håndværker-gør-det-selv-kvinde"
35. Alt for bøvlet

36. Den er svær at finde blandt alt det andet på forsiden, og skiller sig ikke ud fra andre ting.
37. jeg har ikke været derinde
38. Vi bruger ikke internettet til sådanne henvendelser
39. Få lavet en app
40. Gør noget ved alle de cigaret skoder ved Indgang til Rugkobbøl nr 20. M.V.H.. Peter H. Boysen
41. Kender den ikke
42. Jeg har kun boet her i 1½ år, men har været meget tilfreds med både "driftforstyrrelser" og reparation indtil videre..
43. Jeg mener ikke at have brugt den, men nu ved jeg at den eksisterer. Har altid brugt personlig kontakt.
44. Kan ikke mit lejenummer i hovedet
45. Vil helst ringe ind
46. Har aldrig hørt om muligheden for at melde noget den vej, måske man skulle gøre opmærksom på denne mulighed
47. Den er for svær at finde.
48. Ja, den er OK.
49. telefon tid om morgen er for lidt .
50. Skal komme frem som noget af det første
51. ved ikke har ikke prøvet det
52. Jeg var ikke klar over at hjemmesideformularen eksisterede, derfor ved jeg ikke om den er brugervenlig. Jeg er meget tilfreds med telefonkontakt og personligt møde for at få repareret det ønskede.
53. Ved ikke, jeg havde ikke brug for hjemmesideformularen men, der er mere brug for hjælp uden for arbejdstiden(akut)
54. Skal først ha undersøgt det på hjemmesiden
55. jeg kender den ikke
56. Jeg synes, at det tager alt for lang tid at komme igennem på telefonen, og vejen til hjemmesideformularen er uduelig. Det står endnu værre til med at komme i kontakt med Kolstrup Boligforening. i Humlehaven.
57. -
58. Har aldrig brugt den.
59. Helt ærgeligt, er det nødvendigt at der skal gå, så lang tid med at udføre en opgave når vi har vicevært Bent S. her på Th. Brorsens Vej, han kommer jo forbi samme dag. Fordi kontoret er flyttet til Åbenrå, skal vi stilles dårligere fremover
60. Driftsforstyrrelser og reparation skal mærkes tydeligere så man ved at det er her man skal klikke for at melde fejl.
61. Et plus at den ligger på forsiden, men jeg overså den faktisk, fordi der er så meget andet på forsiden, der springer én i øjnene.
62. Jeg kender den ikke. Jeg har brugt formularen "kontakt" på hjemmesiden. Er det den samme?
63. Den er OK, Men altid god service.
64. Aner det ikke Vidste ikke den fandtes
65. Kunne forenkles og bliver ofte ikke reageret på henvendelse ved brug af formular
66. > Hjemmesiden giver adskillige script-fejl på tværs af browsere. > Det virker forvirrende at man skal navigere imellem adskillige identiske formularer til forskellige afdelinger, når man blot kunne vælge den relevante afdeling med en drop-down menu og derved kun have et fælles link til formularen.
67. Jeg har ikke haft brug for formularen
68. Der er ingen problemer med at forstå spørgeskemaet, men hvorfor skal jeg svare på spørgsmål om en boligforening, når jeg bor i mit eget hus på Søvang 6 6400 Sønderborg ?
69. Har ikke været der inde
70. førstegang kan være lidt besværlig
71. Ved ikke. Har ikke været der inde. Har ikke selv pc
72. Har altid brugt kontakt til gårdmand eller ledende gårdmand. Det virker bedst.
73. Har ikke brugt siden
74. Kender den ikke.
75. ved ikke
76. jeg bruger næsten ikke edb og foretrækker personlig kontakt
77. Den ligger og "flyver" som mulighed i top menuen, det er okay at finde den der, men den kan let overses grundet sidens layout.
78. Jeg synes generelt at det er besværligt at gå ind på alle sider som man ikke kan bruge Nemid/Mitid til.

79. Jeg havde aldrig hørt om den. Jeg måtte søge efter den. Det er ikke alle der ved, hvilken afd man bor i, Jeg savnede adresser i stedet for kun afd.nr.
80. Har aldrig brugt den side da jeg heller ikke er computer nørde og heller aldrig har fået oplyst at det fandtes igen kommunikations svigt fra Salus
81. nej jeg kan ikke finde den
82. Nej
83. skal udfylde lejemaalnummer - hvor finder jeg det? og hvis I så skriver, at det kan jeg finde ved at loge ind, kræver det altid en kode og den har jeg heller ikke
84. Hved ikke at jeg skal bruge den på denne måde og i henholdt til...nemmere at kontakte gårdmand
85. Jeg gider ikke bruge tid på computer. Jeg vil heller ringe i stedet.
86. Forhåbentligt virker jeres hjemmeside nu med tiden i 2022, men jeg fravalgte at bruge den i 2021 pga dets mange fejl.
87. Vi har endnu ikke haft brug for hjælp til noget, vi er lige flyttet ind
88. Den er ok
89. Har aldrig vidst der var en
90. Har ikke været der
91. Siden virker enormt rodet og uoverskuelig.
92. Ved det ikke
93. Jeg mener det er vigtig at kunne komme i kontakt alle ugens 7 dage samtidig så mener jeg ikke en ekstern reparation på 5 til 10 dage er acceptabel i tilfælde af rørbrud, et fyr der ikke virker eller lignenden det skal være maks 1-2 dage maks.
94. Har aldrig været der. Vidste ikke det eksisterede
95. Jeg synes generelt hele hjemmesiden har en del fejl og mangler, og alt for mange klik frem til det man søger. Det kan gøres meget mere overskueligt og hurtigere ved, at opstille det hele under et.
96. Hjemmesiden er generelt bare ikke brugervenlig overhovedet
97. Ved ikke da jeg ikke har farfaft brug for det
98. Jeg har ikke hørt om formularen. Der er ikke gjort reklame for den. I det hele taget er den nye hjemmeside , meget dårlig. Slet ikke brugervenlig eller logisk.
99. Den kunne ligge på forsiden
100. Det er indviklet at komme dertil
101. Ingen kommentarer til den tekniske afdeling. Synes at I skal lave en tilfredshedsundersøgelse om jeres bolig administration. Det er der I skal optimere.
102. 100%
103. Har ikke haft brug for det endnu.
104. Vi bruger kun lokaler håndværker og de er altid hurtig på pletend
105. Det ved jeg ikke har ikke brugt den endnu Ps men tiden det tar fra man melder et problem er virkelig langsommelig jeg har meldt svineri fra fugle som bor lige over min terrasse de hiver alt rockwool ud fra under taget og skider ned på terrassen det er meldt første gang de lovede at udbedre det i uge 27 siden har de været nogle gange men det sker intet Mvh Bent uhlmann
106. Hjemmesiden er generelt ikke særligt god, men den bliver forhåbentlig bedre.
107. Kender ikke til siden , og har ikke haft brug for den ind til nu , så jeg kan ikke udtale mig om den
108. Jeg var ikke klar over at denne side eksisterede?
109. Vidste ikke der var sådan en side.
110. Jeg bruger 'KONTAKT' Jeg er slet ikke blevet dus med den nye hjemmeside og kan ikke finde'Driftsforstyrrelser og reparation'
111. Jeg har aldrig brugt hjemmesideformularen. Jeg har sjældent haft brug for hjælp.
112. Jeg syntes det hele handler om hvad man har brug for hjælp til. Eks. Min radiator ventil hang fast og varmen var max i soveværelset. At der så går over 7 dage er ikke okay. Jeg måtte finde en ude som kunne hjælpe mig af med sauna. Jeres nye hjemmeside syntes jeg er fuldstændig uoverskuelig.
113. Hjemmesiden er ikke særlig bruger venlig.
114. Nej
115. de gange hvor jeg har haft brug for teknisk afdeling, har problemerne været akut (overløb i køkkenvask), og der har det været vigtigt at jeg har kunnet ringe, eller møde op på kontoret, når problemet er opstået. Hvis jeg har et problem torsdag, nytter det ikke at jeg først kan henvende mig mandag - eller at jeg skal benytte en formular på hjemmesiden. Og serviceafdelingen har altid reageret hurtigt - indenfor et par timer. De gør det godt.
116. Ja det er let og overskueligt, med de opgivne valgmuligheder.
117. Vil helst have hjælp ved telefonisk henvendelser

118. Vi har endnu ikke haft brugt den!!!
119. At man kan vedhæftet et billede så man ved hvad det drejer sig om
120. Synes det svært, komme til kommunikere, med vicevært osv. Når man har et arbejde fra 08:00, til 17:00. Det eneste tidspunkt man kan træffe dem på er kl 15:45. Når man er sådan en som mig der arbejder fra mandag til fredag fra 08:00 til 17:00 og (VICEVÆRT) er tag hjem efter det. Så kunne det vær rart, hvis man kunne lave en aftale om de kom i en weekenden, Da det er min eneste mulighed for kunne være til stede. Så større tlf tid og mere flexibel i forhold til weekendr, som kunne være stor hjælp og løsning.
121. ja
122. Hvis der er noget der er gået istykker skal det ved ordnes samme dag. Det kan jo ikke være rigtigt at det skal vente 4-5 dage.
123. Ved det ikke , da jeg ikke kender den.
124. Vidste ikke den fandtes, men godt at vide
125. Det kunne være bedre!
126. Nej det er for bøvlet at bruge hjemmeside.
127. Det skal være en App hvor man kan logge ind og oprette en givne opgave og det vil da også være en god ide at man ligesom kan se hvor langt i en givne proces opgave er - dette gør unødigt forstyrrelser ifht viceværterne og selvfølgelig en kvittering at i har modtaget og kvittering på udført arbejde eller hvorfor opgaven ikke udføres
128. Det kan være lidt forvirrende at finde sin afdeling, men ellers er det til at have med at gøre.
129. Kender ikke hjemmesiden
130. Jeg har ikke været inde og se formularen
131. Har aldrig brugt den.
132. Hvornår skulle jeg have fået en orientering om den nævnte indberetningsformular? Jeg kan ikke mindes det. Jeg har efter anmodning fået mailadressen på dem i Jernbanegade i Aabenraa, men det stod også hårdt?
133. Bør ligge mere synligt på forsiden af hjemmesiden, både på computer og mobil version
134. Synes generelt at salus nye hjemmeside er svær at navigere rundt på
135. Kender ikke siden?
136. Der er ikke alle beboere der har mulighed for dette.
137. Jeg fandt den kun ved at bruge søgefeltet
138. Næhhh jeg kender den ikke . Har aldrig hørt om den .
139. Det er stadig ikke løst problemet med rutte i mit lejlighed.
140. De gange jeg har besøgt Salus hjemmeside har jeg ikke kunne bruge den,komme ind
141. det ny feld lejemålnummer er ikke brugervenlig, man kan den ikke huske
142. Når man lover mig at ejendomsinspektøren ringer tilbage til mig forventer jeg han gør det, hvilket ikke er sket og nu har jeg ventet i over en uge. Det er uacceptabelt. Jeg er så generet af rotter og forventer efter 22 rotter på et år en kompensation og en løsning på problemet snarest
143. Der er mange klik man skal lave for at finde den og virker besværligt
144. Nej det er ikke til at finde rundt på jeres hjemmeside.
145. Er lige flyttet ind
146. Da jeg ikke har nogen internet men kun min datter til hjælp med at tage kontakten til jer er det svært for mig at se at man som fritaget pc bruger kan tage kontakt til på denne måde det er jo ikke alle som har en der kan hjælpe med alt der nymoderne som at bruge en pc'er,vil hellere kunne ringe som man kunne før...
147. Mangler grill plads her omkring.
148. Har ikke brugt siden endnu og kan derfor ikke svare, ved at mange ældre ikke kan svare mht. til computer og hvis køle/ fryseskabet er gået i stykker skulle man da helst ikke vente ret længe. Vi bor på det nye på Th. Brorsens Vej i Nordborg og der er køle / frys i et. Dette er bare et eksempel !
149. Kanm ikke finde denne mulighed på hjemmesiden.
150. Vi er et plejehjem og har brug for hurtig udrykning
151. Jeg har faktisk ikke været inde på den nævnte hjemmeside - så derfor intet svar.
152. Driftsforstyrrelser opstår ofte pludselig og derfor må der være muligt at straks at få kontakt på en vagttelefon. Og der næst en sms eller mailadresse til anmeldelse af problemer der ikke kræver straks hjælp. Jeg saver mangle flere svarmuligheder.
153. Har meget brug for personlig kontakt Havde lige skrevet 1000 Og så forsvandt det lige ud i den blå luft skriver ikke en gang til Men det fungerer ikke her og afdelingen har ingen penge får man at vide tlf 40468222 det ville glæde mig hvis jeg blev taget alvorligt
154. det er svært at vide, hvilken formular man specifikt skal vælge uden først at åbne formularen
155. Det er ok

156. Har aldrig haft brug for den så ved ikke hvor brugervenlig den er

157. DET ER FRUSTERENDE, at være medlem af salus vi hører far salus at manreklamerer hvor mam reklamerer for boliger Åbenrå tøner og andre boliger og andre byer i Salus områder Men man glemmer elegant DANBO Føj for en overlegen holdning at have, når man så sender gebyr på venteliste som vi betalte 50 kr. men salus sætter gebyret op til det tredoble jeg havde via min netbank beløbet ind til betaling den sidste indbetaling men da jeg hørte radio reklame hvor der nævnte om afdelinger i hel sønderjylland hvor Danbo ikke blev nævnt trak jeg betalingen tilbage, så ingen penge fra mig jeg overvejer at flytte i NAB så kan Salus ridde sin egen SØ

158. Hjemmesiden er ikke så brugervenlig . Nærmere uoverskuelig . Efter den er blevet lavet om, er det svært at finde rundt i

159. Kan ikke finde ud af at henvende mig via hjemmesider etc. Det bør være via telefon eller personligt, da min aldersgruppe ikke er it minded

160. 👍👍👍👍👍👍

161. Er 80 år

162. Større tydeliggørelse af knappen til "Driftforstyrrelser og reparation" hvis man klikker på "Kontakt", da dette er det første sted jeg ville lede

163. Vi har boet i afdelingen siden 2017, og har aldrig hørt om denne mulighed. Tvivler på at den overhovedet er til gavn for beboerne, da henvendelse via telefon og mail ikke er bedre.

164. Ikk helt let og nemt

165. Jeg har siden i skiftede jeres system ikke kunne komme på min side og se bolig ,ikke komme ind betydet e-mail som i ikke er vilde med at besvare selvom i har liver mig at sende e-mail ved bomigtilbud

166. Ja for dem der er vant til at arbejde med pc er den nem men for andre kræver det nok noget undervisning man skal regne med at mange ældre ikke har pc

167. Jeg har ikke kunnet finde den formular.

168. Det kunne godt være lidt større tekst

169. Jeg anede ikke at det var vejen frem på trods af at jeg har boet her i 5,5 år. Jeg har altid ringet til gårdmanden.

170. Har aldrig brugt den.

171. ingen

172. En app er bedre. Det andet er for bøvlet

173. Da jeg ikke har computer og ikke agter at købe en, er dette spørgsmål ikke relevant for mig

174. Mange beboere ved ikke at det eksisterer. Mange beboere kontakter deres afdelingsbestyrelse. Nogle har heller ikke mulighed for at skrive derinde pga ingen pc

175. Kan du tjekke vandtanken? Vand i bygning nummer 12 kommer med lugt og snavs

176. Har ikke haft brug for at bruge siden endnu, så ved ikke.

177. Nej

178. Anede ikke at der var sådan en side

179. Hvor finder jeg den?

180. Jeg anede ikke den fandtes. Det var mit indtryk at man kun kunne kontakte ejendomsfunktionærer og ejendomskontor telefonisk. (I øvrigt vildt upraktisk med så restriktive løsninger)

181. Jeg har aldrig fået andre henvisninger dertil

182. Jeg kunne godt tænke mig at der på første side/hovedsiden var et direkte link til "Driftsforstyrrelser og reparation".

183. Mobile App

184. Jeg kan godt finde rundt, men siden ser rodet ud, især med alle de afdelings numre.

185. ok

186. Jeg synes generelt at hjemmesiden er svær at finde rundt i og finde de relevante ting. Den gamle hjemmeside var noget mere brugervenlig

187. Hej jeg flyttede ind i august 2021 de fejl der var er ikke rettet men det er jo måske ikke så nødvendig ellers er jeg glad for at bo her 😊

188. Nej

189. nej

190. Kender ikke til siden. Måske der skulle gøres lidt reklame for den, så man har et alternativ til den time hver formiddag som der er nu.

191. Det er blevet alt for svært at komme i kontakt med DANBO, 6430, servicen er blevet så dårlig, at jerg IKKE anbefaler nogen til flytte ind hos jer.... 😞😞😞

192. Hjemmesiden er generelt meget svært at finde rundt i

193. I do not know

194. Jeres hjemmeside er rodet og man skal bruge meget tid på at finde oplysninger.

195. Darligt Service

196. Jeg kendte ikke til muligheden i forvejen. Punktet skal måske fremhæves lidt på hjemmesiden.
197. Har aldrig brugt den
198. Jeg har aldrig prøvet det da jeg kun 1 gang har haft behov for hjælp & der fangede jeg viceværten
199. Den er fin. Kunne være lettere, hvis den fandtes som App.
200. Det er ganske umuligt for mig at finde det i beskriver om
201. Er lige flyttet ind, så jeg har ikke tænkt på det endnu
202. Syntes de "viceværter" vi har haft brugt er uengageret, trælse at samarbejde med, er efterhåndet begyndt at lave mine ting selv da de er yderst uvenlige og uprofessionelle.
203. Har ikke kendskab til siden
204. Det krævet vist netadgang
205. Det er for tidskrævende
206. Ja . Undrer mig da over jeg slet ikke kender til Hjemmesiden omkring driftsforstyrrelser . Men det siger måske en del om den gode service vi er vant til . Vi kan altid komme i kontakt med vores funktionærer
207. Kan ikke komme ind på hjemmesiden
208. Det kræver at systmet virker
209. Det er AC's test.
210. indsæt link til hjemmesideformularen + lav genvej på forsiden af hjemmesiden

Har du nogle kommentarer til: 'Synes du, at selve hjemmesideformularen 'Driftsforstyrrelser og reparation' er brugervenlig?'

1. 743 Ingen kommentarer
2. Den er fin hvis lejenr. udgår.
3. har ikke været der inde for at se, så jeg må nok prøve det
4. NEJ
5. ved ikke
6. Brugervenlighed er let adgang til direkte kontakt.
7. Hvor finder jeg oplysningerne om hjemmesideformulare
8. NEJ
9. V
10. Det er fint
11. .
12. En hjemmesideformular er ikke en brugervenlig løsning
13. Kender ikke hjemmesiden.
14. den er iorden
15. Må ind og kikke
16. Der går for lang tid, mellem henvendelse til Viceværten og reaktion ang. problemet.
17. Som tidligere besvarelse - en sådan løsning er for de ressourcestærke - ikke for ordblinde, folk der ikke er gode til at skrive, flytningen med mere...
18. Kan ikke bruges af ældre beboere, der ikke er computermindet.
19. Det kan være svært at finde den rigtige, når der er fire forskellige og man måske ikke kan huske, hvilken afdeling man bor i.
20. jeg har ikke prøvet det endnu
21. Kender den ikke
22. Nogle af spørgsmålene er svære at besvare da jeg går på arbejde og det med fridage ved jeg kun 6 uger frem. Førhen fik man direkte kontakt til gårdmændene nu går det for det meste gennem Salus.
23. Få lavet en app
24. Kender ikke denne hjemmeside
25. Kender den ikke
26. Vil studere den indgående, efter at jeg nu ved at den er der.
27. igen kan ikke huske mit lejemålsnummer i hovedet, samt at du specifikt skal vinge af hvor det er galt henne samt afdeling men i har jo fået min adresse

28. Ja man får ikke lave noget ves der er noget galt jeg har tidt klar over min køleskab den larmer maget og ok den jo også mange år
29. Kender den ikke.
30. måske
31. Det er ikke alle felter der altid er logiske.
32. Har ikke brugt den endnu men synes det er en god idé
33. kender den ikke
34. Jeg foretrækker direkte kontakt fremfor ovenstående syltekrukke
35. -
36. Jeg vidste ikke der fandtes sådan én
37. Det ved vi ikke da vi ikke kender til den.
38. Mangler mulighed for at vedhæfte billede.
39. Den er OK. Men altid god service.
40. Mmåske jeg kender ikke hjemmesideformularen. I det sidste 2 år jeg har ikke haft brug af noget som helst reparation.
41. Se forrige kommentar - det kan gøres simplere.
42. Jeg har ikke haft brug for formularen
43. Ja!
44. Kender den ikke.
45. Bøvlet og irriterende at skulle logge på
46. Det kan være meget besværligt, hvis man ikke har internet og man derfor helst vil bruge telefonen.
47. samme svar som sidste ?
48. ved ikke
49. Det er ikke brugervenlig at den er delt i flere kategorier (sønderborg andelsboligforening) for de forskellige afdelinger på første side, da man inde i formularen skal vælge den nøjagtige afdeling man er tilknyttet alligevel.
50. Kender den ikke.
51. Da jeg ikke kendte til formularen, er det svært at svare på. Umiddelbart ser den tilforladelig ud. Men som skrevet, har jeg endnu ikke brugt den. Men hvorfor skal vi opgive afd, når adressen også er skevet. Og hvorfor skal vi opgive lejemålsnr? Det er vel unikt for hvert lejemål
52. Kender ikke til hjemmesideformular er aldrig blevet oplyst om at det findes, måske kommunikations svigt fra Salus
53. nej jeg kan ikke komme ind på den
54. Må være vigtigt for Salus at høre det bedste for brugerne.
55. lejemålsnummer - hvor finder jeg det?
56. Nej
57. Det er ok
58. Har ikke haft behov for at bruge den endnu så kender den ikke
59. Har ikke brugt den endnu
60. Har ikke været der
61. Ved det ikke
62. Det har jeg skrevet tidligere. Jeg ved det ikke kender den ikk
63. Jeg forstår ikke hvad i mener fordi jeg snakker ikke flydende Dansk
64. Kender ikke til hjemmesiden
65. Jeg har allerede svaret én gang.
66. Kan være svært hvis man ikke ved hvilken afdeling man bor i. Derudover kunne det være rart med en kategori der hedder andet med mulighed for uddybelse
67. Endnu engang er det indviklet at komme dertil
68. 2%
69. Aner det ikke
70. Har ikke lige brugt den endnu
71. Hjemmesiden er generelt ikke særligt god eller brugervenlig på nuværende tidspunkt, men det bliver forhåbentlig bedre.
72. Vi kender ikke til hjemmesiden, er ikke blevet oplyst om den
73. Jeg bruger 'kontakt' Jeg er slet ikke blevet dus med hjemmesiden og kan ikke finde 'Driftsforstyrrelser og reparation'

74. Det eneste der mangler, er kommentarfelt til de forskellige spørgsmål. Hvis svarmulighederne er passende.
75. Hjemmesideformularen er ikke brugervenlig.
76. Ja
77. som sagt før, er det - ihvertfald de gange jeg har haft brug for det - været vigtigt, at der kan reageres hurtigt. Og hjemmesideformularer er ikke hurtige - der er det vigtigt, at man kan få fat på nogen, når problemet opstår. F.eks har jeg oplevet en episode med opstigende kloakvand i vores kælder - der hjælper en formular ikke.
78. Ja! meget overskueligt
79. Har endnu ikke brugt den!!!
80. Flere udvalg af det som skal laves ikke alt er med
81. Kender den ikke.
82. Det kunne være lidt bedre!
83. Det er for bøvet at bruge hjemmeside.
84. Det skal simpelthen lægge manual i en lille mappe som udleveres med andre info den dag man henter nøgle
85. Giver ingen mening at man angiver sin afdeling både når man skal ind på siden og på selve siden. Derudover er der nok ikke mange der lige har deres Lejemålsnummer ved hånden, så det er endnu en udfordring. Er det ikke nok for boligforeningen at man angiver navn og adresse? Sidst jeg skulle bruge den, kunne formularen ikke sendes. Endte med at lave en pdf, som jeg så sendte med mail i stedet.
86. Kender den ikke,så ved det ikke?
87. Det er ikke alle beboere som kan bruge dette.
88. Jeg finder det besværligt og unødvendigt at skulle angive lejemålsnr., når min adresse og e-mail er opgivet. Jeg husker ikke mit lejemålsnr., så det skal jeg finde et sted.
89. kender den ikke
90. se foregående svar
91. Umulig at finde den formular!
92. Vi har brug for hurtig feedback på om opgaven er modtaget og hvornår den forventes løst
93. Se mit tidligere svar - jeg har ikke brugt jeres hjemmeside endnu.
94. !kender den ikke
95. Nej
96. skrid ad helved til Salus I fortjerner ikke nogle Beboere
97. Når man er logget ind, burde den selv kunne finde ud af at udfylde informationer som adresse, navn, mobil, mail og ikke mindst lejlighedsnummer (som ikke ret mange går rundt og kan kusse)
98. Vil aldrig kunne benytte den
99. Er 80 år
100. Det virker meget overvældende med alle de forskellige afdelinger. Jeg ville sætte pris på, at man i stedet kunde indtaste sin addresse og linket til den rette formular dukkede op
101. Kunne gøres lidt mere let
102. Ikke komme ind ikke brugervenlig
103. Igen er der her problemet med ældre og pc
104. Kan ikke finde den.
105. Jeg har ikke været på hjemmesiden
106. nej
107. Har ikke brugt den endnu er lige flyttet ind og der hvor jeg boede sidst ringede man til gårdmanden
108. Nej
109. Kender den ikke.
110. Kender den ikke
111. For mig fungerer den fint
112. ok
113. Jeg synes generelt ikke den nye hjemmeside er brugervenlig
114. Nej
115. Kender den ikke
116. Absolut IKKE bruger venlig..Rigtig dårlig service 😞😞😞

- 117. Har ikke brugt den
- 118. Har aldrig brugt den
- 119. Darligt service
- 120. Ja det synes jeg
- 121. Jeg kan jo ikke finde den SÅ ?
- 122. kender intet til den
- 123. Har ikke kendskab til siden!!!
- 124. Igen krævet netadgang
- 125. Det er for tidskrævende
- 126. Kender den ikke
- 127. Det er AC's test.

Har du nogle sidste bemærkninger, der vedrører beboerservicen og driften i teknisk afdeling?

1. 661 Ingen kommentarer
2. det er lidt svært at svare på et spørgeskema. da man ikke kan uddybe sig i det man mener
3. Jeg vil gerne klage. Jeg har oplyst gårdmand to gange at min hane på badeværelse skal skiftes. Aldrig komm nogen at skifte den. Jeg er meget sur.
4. .
5. Når jeg svarer hurtig service og reparation indenfor få dage, så mener jeg opgaver som for mig er vigtige. Jeg har altså en forventning om at man tilpasser i forhold til hvor 'vigtig' opgaven er. Jeg er meget fleksibel, og venter gerne på at få lavet en opgave, hvis den kan vente. Til gengæld forventer jeg, at når jeg står i situation som kræver hurtig respons, så kan jeg få det. Jeg mener huslejen for mit lejemål i forvejen ligger i den dyre ende, derfor mener jeg ikke det er rimeligt at sidestille god service med dyrere husleje. Men det kunne være en god idé at nedsætte huslejen for de beboere, der faktisk holder og vedligeholder sin bolig, og som også gerne selv udfører små opgaver.
6. Jeg har i sept. 2021 bedt om en snedker til min udestue, da der er utætheder, er ikke kommet endnu, har talt med viseværten, at vi venter til det bliver forår.
7. god service fra driften i teknisk afdeling
8. Dygtige folk der gør deres bedste
9. nej
10. Der bør tages langt mere hensyn til beboerne. Jeg oplever meget ofte at der skal startes store traktorer, ukrudtsbrændere og alt muligt som larmer, så snart klokken slår 7.30. Særligt om sommeren er det utroligt stressende at vågne op til denne larm flere gange om ugen.
11. der går alt for lang tid inden opgaverne bliver lavet og tit bliver det ikke lavet ordentligt
12. De er mere på boligselskabet side og kaster problemerne over på lejer. Det er altid lejer skyld og aldrig boligselskaber. Også selv om det er indlysende at det ikke kan være lejers skyld.
13. Ved ikke! Har ingen erfaring på området!
14. Beboer-SERVICE ??
15. Jeg har atvælge "tid til at gøre arbejdet færdig". At arbejde med et stopur i nakken, giver kun anledning til stress.
16. Forbedring af isolation. Vinduerne er piv utætte. Sæt et stearinlys i vinduet og det bliver pustet ud. Vægen ud til altanen er åbenbart ikke isoleret. hvilket jo betyder, højere varmeregning. Men ellers er alt ok.
17. Det er et spørgeskema, jeg ikke tænker i kan bruge til meget - for hvad er det reelt, jeg svarer på???? Hvis min vask er stoppet - ja så vil jeg gerne have hurtig responstid... Hvis en dør er løs, et håndtag driller, en rude skal skiftes eller andet af den slags - så kan jeg da sagtens vente længe....
18. Det kan kun blive bedre. Har klaget flere gange over utætheder ved vindue - der sker ingenting udover at I svarer at det vil blive gjort. Huset tager skade og jeg har håndklæder liggende for at holde trækken ude. Vinduer er dårligt vedligeholdet udefra.
19. Det fungerer virkelig godt med viceværterne her- ligeledes holdes vores laaange kælder ren fx, og i det hele taget er her pænt omkring de to blokke, hvor jeg bor. Jeg har boet her i ret præcist 6 år og haft brug for viceværten 5-10 gange ialt - den ene gang var kælderen fuld af kloakvand i weekenden, men selv der kom weekend-vagt-viceværten med det samme. Det er sådan jeg direkte fortæller andre mennesker om, hvor godt det fungerer her ifht lejemål og hjælp fra viceværter lige efter der er taget kontakt. Det betyder intet for mig det her er et anonymt spørgeskema, jeg vil meget gerne understrege at her i Engparken Gråsten der kører det umanerlig godt ifht viceværterne (også kontoret fungerer bare upåklageligt og har gjort det alle de 6 år jeg har boet her)
20. Er vældig godt tilfreds
21. At de reagerer når man ringer og fortæller at der ikke er blevet vasket træppe f.eks.
22. Håber at når noget teknisk altid vil blive behandlet hurtigt.
23. Meget tilfreds

24. Der går for lang tid før de kommer . Så finder de ud af det skal skiftes , lover at gøre det men kommer ikke
25. !
26. afdeling 24. dørene i mellemgangen i stueetasien kan ikke åbnes af svage beboer, dørlukkerne er meget stramme.
27. Bøvlet
28. Det er væsentligt at møde venlige servicemedarbejdere, og at de melder tilbage på evt. spørgsmål, de først skal undersøge nærmere.
29. Beboerservicen fungerer fint som den er nu.
30. I indflytterrapporten gjorde jeg opmærksom på fejl og mangler og nu mere end 14 dage senere er mange problematikker løst, men desværre ikke alle!
31. Her hos os fungerer det fint
32. Hvor meget stiger huslejen? Er det 25kr er det okay men er det 300kr så er det alt for meget
33. -
34. Når der går noget itu jeg har lejet med skal i jo lave det uden beregning...!!!
35. Fungerede rigtig fint ved lejlighedssyn og efterfølgende småting, som skulle ordnes.
36. Jeg synes, at det er irriterende, at man skal igennem inspektøren for at få udbedret en skade. Det tager ekstra tid, når han først skal ud og kigge på det inden han sender en håndværker.
37. At den service vi har fået Danbo og vicevært kan forsætte
38. Kunne få fat i min vicevært
39. Nej det er godt som det er nu. Det virker Margit.
40. servicen er blevet dårligere det sidste års tid
41. Jeg synes, at det er lidt vanskeligt at besvare spørgsmålene, idet der ikke synes at være tænkt på, at man kan stå med noget, der haster mere eller mindre. Hvis man har en køkkenlåge, der hænger lidt, kan det godt vente længere end hvis man ikke har lys på badeværelset, eller der er en dør, der ikke kan lukkes/låses.
42. Hurtigere og mere fleksibel reaktion på evt. henvendelse
43. Dårligt skema, da det begrænser muligheden for reelt svar
44. Nej!
45. Jeg er godt tilfreds med den beboerservicen i SAB afd.21
46. En døgnservice til elevator og andre nødvendige funktioner i hjemmet.
47. Hvem skal gøre rent i kældergangen ved vaskeriet det trænger meget. Lyset i kældergangen ved vaskeriet er ikke OK og har ikke været det længe ,har klaget men det er ikke OK
48. Har ikke haft de store problemer
49. Kunne godt tænke mig at der blev fuldt op på udført arbejder af håndværkere efter nogle mdr.
50. Kan se, at der lægges op til en betydelig ringere service i fremtiden. Øv
51. Jeg synes generelt at driften er rigtig god, men jeg synes ikke at lejlighederne bliver gjort ordentligt i stand ved indflytning. Fx mangler der en masse lister i min lejlighed, der var ikke malet færdigt ved indflytning, og rengøringen var manglende, samtidig med at gulvet ikke var vedligeholdt og havde malerpletter. Det synes jeg er noget sjusk.
52. Vi har oplevet en meget dårlig behandling vedr vandskade ovenfra i 2019 Vi henvendte os skriftligt flere gange mht refusion
53. fungerer godt
54. Er super god
55. Ligemeget hvornår man ringer og siger noget er istykker , er der ingen der kommer Har bl.a. manglet et håndtag på en dør i det store uderum, nu har vi snart boet her i 5 år har nævnt det flere gange og bare bedt om er brugt håndtag intet er sket. Og sådan er det op til flere gange , servicen i forhold til den mega dyre husleje på noget gammelt lort er alt alt for ringe. Havde håbet på at boligerne blev solgt så vi kunne få en bedre betjening og muligvis få lidt renoveret
56. det kunne være rart at der blev holdt mere rent omkring affaldscontainer Her tænker jeg på vask af beholderne
57. Vi har kun haft god erfaring med medarbejderen.
58. Dette undersøgelse er slet ikke uddybende nok, Der er for få svarmuligheder, og konsekvenserne er ikke beskevet overhoved. Derudover er jeg end ikke klar over, hvad teknisk afdeling står for, og hvad de udfører. Optimalt skulle der have været et kommentarfelt under hvert spørgsmål. Men dette er vel bare et rationaliseringsformål.
59. Ang. spørgsmålet om hvornår en reparation bliver lavet. Det kommer an om det noget med toilet/bad eller om det en løs flise i køkkenet.
60. teknisk afdeling burde man kunne komme i kontakt med i arbejdstiden og ikke kun til visse tid punkter ting går jo ikke i stykker når der er telefontid og så er det skide irriterende hvis man ikke kan få fadt i medarbejderne for at få rettet fejlen. EKS. vaskemaskine går i stykker (sker nok ikke mellem 07.00 og 09.00)

61. man skal henvende sig mange gange før der sker noget
62. Alt for høj husleje i forhold til vedligeholdelse og service.
63. Jeg flyttede ind 15.12.2021 og en medarbejder fra jer var ude og se på luge, nu er det 3 uger siden min forplade til opvasker endnu ikke er monteret. Kan jeg regne med respons.
64. Jeg har svært ved at forstå at vi betaler penge gennem huslejen til trappevask de bliver overhoved ikke renere af det De medarbejder der udfører dette arbejde kan ikke forstå eller taler dansk
65. Den nuværende behandlings- og responstid for at få lavet opgaver synes jeg er utilfredstillende og for lang
66. Jeg har oplevet en løbsk gulvvarme, der resulterede i 30 grader i en uge. Dyr varme, hvem betaler? Derfor er spørgsmålet om betaling for ydelse ifbm fejl en provokation. Jeg har forståelse for rimelig tid til reparation, men huslejen er absolut rimelig for boligselskabet. Venlig personale ved henvendelse. Derfor rimeligheden i at en "pebret" husleje skal udløse en god og hurtig service.
67. Siden 31.juli 2021 har der været graffiti på væggen i min opgang. Og teknisk afdeling har været informeret siden starten af september. Men intet er sket i Nørager. Vi er jo heller ikke prioritet for Salus mere...
68. Forventer at det er fagfolk der er ansat til at servicere afdelingerne. Hvorfor så stigning i husleje for at få udført et arbejde de er ansat til....
69. Syntes ikke at dette spørgeskema giver dig de muligheder man har brug for at svare, man kan foreksempel under hvilket dage man har brug for at komme i kontakt med service, kun vælge 2 dage, ikke alle dage. Det samme gør sig gældende under tidspunkter. Og vintertjeneste så der bliver ryddet sne/is uden for normal arbejdstid den åbenbart ikke eksisterende, hvilket er under alt kritik.
70. Det vil under ingen omstændigheder være i orden at skulle betale mere i husleje for at få ting repareret om så det tager 5 minutter fra jeg ringer til det er lavet
71. Responstiden er ofte meget langsom eller ofte bliver ikke reageret på selvom skaden/de ting der skal ordnes i lejligheden kan være meget vigtige at de udføres hurtigst muligt. Føler ofte at tingene ikke er vigtige for teknisk afdeling eller de er ligeglade
72. Gårdmændende er altid venlige og imødekommende. Men de har for mange arbejdsopgaver,
73. Jeg syntes de er svære at få i tale. Og så kommer det som et chok at nogle mennesker stadig har et job. Jeg er væk fra 7.30 til 16.15.
74. Synlighed i området Orden i området Borgmester finks gade har altid været meget ordentlig ... det er den ikke længere
75. Manglende opfølgning på arbejde der skal udføres. Generelt lav standard af standen i lejligheden, men dette er nok ikke deres skyld.
76. Afd. 1 - dårligt, at der kun udleveres skraldeposer få gange om året. Og ellers tak til Benny i afd. 1 (Rugkobbøl) for hurtig og kompetent betjening.
77. Jeg har et skab som er i stykker og det har ikke været nemt at få kontakt i viseværter.
78. Da der i sin tid blev renoveret i Jørgensgård (min adr. er Jørgensgård 85) boede jeg midlertidigt på plejehjemmet i Ulkebøl, arrangeret af boligforeningen med prof. flyttefolk osv. Daværende ejendomsfunktionær Børge Andersen lovede derudover at der pga. af støvgenerne (ved renovering) ville blive sørget for midlertidig omflytning/nedpakning af diverse møblement og personlige ting (i nr. 85), pga. at jeg ikke selv kan, da jeg lider af gig og får førtidspension. Han holdt ikke det lovede, hvorved jeg mistede to musikinstrumenter (keyboards) pga. finmekanikken var fuldstændig fyldt med støv, og alt stod hulter til bulter da jeg flyttede tilbage i min bolig. Flere opringninger til ham hjalp intet; han "kendte" ikke til vores aftale og var desuden »pisse-ligeglad med mig, mit tab og hvad jeg ellers fandt på«. Så mht. beboerservice fra teknisk afd. kan jeg kun sige føj for helvede at sådan et ækelt svin fik lov til – i den grad – at herske og tage pis på beboerne ... For ordens skyld vil jeg nævne at jeg har hørt positivt om ham (fra andre), men så sandelig også nogle der ligeledes blev taget ved røven af den forbandede idiot! Richard Thorsen Jørgensgård 85 6400 Sønderborg Tlf. 27 50 70 74 E-mail: rith@stofanet.dk
79. Det tager alt for lang tid at få noget som helst lavet, vi har lige ventet 9 mdr på at få ordnet en utæt dør, det har været dyrt i varme!!
80. Vi har en god og effektiv vicevært her på Løgumklostervej.
81. Jeg synes at nogle af de eksterne håndværkere I bruger til VVS er vanvittig ubehøvlede
82. Synes vi betaler nok i husleje.
83. Husk at have en god lokal kendskab
84. Synes at de ikke lever op til det vi betaler for. Skal ringe flere gange før man får noget lavet og det går alt for lang tid før de fixer noget. Er så træt af at skal kontakte jer flere gange for at få noget lavet. Synes simpelthen det er for dårligt. Vi betaler jo vores husleje hver måned.
85. Syntes spørgeskema er dårligt pga svarmuligheder
86. 50%
87. Gårdmændene er meget sløve med rengøring af kælderrum og udenomsarealer de kommer ikke de tildelte timer i afdelingen
88. Skriver af personlige erfaringer. Ejendomsfunktionere, skal acceptere at, opgaven ikke kan løses via dem og sørge for at en kompetent medarbejder kommer til opgaven.
89. Kongevej 72. Gardner arbejdet halter kraftigt, der ligger altid haveaffald og flyder i store bunker hver gang der har været klippet hæk. Hele parkeringspladsen flyder stadig med gammelt haveaffald fra i sommers. Generelt bliver der sjældent ryddet op eller gjort rent efter div. håndværkere har været og lave vedligehold på div. ting og skader på bygningen. En kost og en skovl stillet til rådighed ville være fint, så beboerne selv kunne ryde op når det har ligget så længe man ikke vil se på det længere.
90. Jeg har ingen anelse om driften af teknisk afdeling, men når jeg en sjældnen gang har brug for hjælp, er jeg altid blevet godt, hurtigt og venligt betjent.

91. Det er et problem man ikke lige kan få fat i dem, som har været og løst et problem, hvis det viser sig, at en skrue eller andet ikke er spændt godt nok eller noget lignende
92. Jeg synes det er under al kritik at der kun er telefon tid i 45 minutter i hverdagene. Som ligger på et tidspunkt hvor man selv arbejder. Det kommet til syne at dette ikke er længe nok, da man ofte ringer til en optaget telefon i 15-20 minutter før man kommer igennem.
93. Det er nogle dygtige medarbejder og er meget glad for at bo ved "jorden" kommer fra en første sal.
94. medarbejderne her i Tønder er venlige og yderst dygtige, og har reageret hurtigt, de gange jeg har henvendt mig.
95. Det optimale ville være at man dagligt kunne kontakte teknisk afd. i tiden, 0830-1530
96. Mangler en generel opfølgning på de aftaler der bliver lavet, så jeg ikke selv skal gå og tænke på det og bruge tid på at rykke for udførelsen.
97. Jeg ifm. indflytning meldt fejl/mangler i start november. Jeg har endnu ikke hørt noget.
98. ja, ofte glemmer de, de opgaver de kommer for at udfører. De kommer hurtigt forbi, men kræver opgaven yderligere besøg eller bestillinger glemmer de ofte opgaven. det samme sker hvis de skal lave flere ting, så har de svært ved at organisere deres arbejde og oftes vender de aldrig tilbage igen og man hører ikke fra dem. oplever tit at skulle kontakte dem flere gange før der sker noget. evt en notesblok hvor de notere deres opgaver ned på, kunne måske hjælpe dem til at huske deres opgaver bedre :-)
99. Alt for kort telefontid til viceværterne og det ligger i folks arbejdstider. 30 minutter fra 9.00-9.30 og igen om eftermiddagen fra 15.00-15.30, det kan ingen da bruge til noget, med mindre man går hjemme. Det er virkelig for dårligt, at man kun kan kontakte nogen i det tidsrum og ikke har en mulighed for anden kontakt. Samtidig laves der lappeløsninger, når håndværkerne de så er her - heldigvis flytter jeg så snart min kommende bolig er bygget færdig i år. Huslejen stiger hele tiden og syntes i forvejen det er meget dyrt at bo hvor jeg bor på HK taget standen og lejligheden i betragtning.
100. Synes generel det er et dårligt spørgeskema , der kan da ikke være så meget snak om hvornår man har brug for hjælp , Tid må være når der sker noget og ikke noget med at skulle vente flere dage med at få kontakt . Sker uheld lørdag/søndag må man straks kunne få kontakt mandag for en aftale uanset hvad det drejer sig om ,og ikke en eller anden kontortid.
101. At de burde komme på den dag de blir bestilt på har siddet tit og ventet uden henvendelse
102. Er meget tilfreds med vor service som det er i dag. Flink og venlig Og godt udført arbejde 🙏
103. Ønsker breder flexibilitet, forhold til mig der arbejder tidlig og kommer sent hjem. Så vil det være rart, hvis der mulighed for de kom i weekenden
104. I skal være opmærksomme på, at der bor virkelig mange ældre mennesker i foreningen, så vær varsom med at alt skal foregå elektronisk
105. Jeg er godt tilfreds!
106. Kunne være dejligt at man kan komme og i kontakt i weekenden hvis vaskemaskinen er i stykker
107. Har altid mødt flinke, imødekommende håndværkere
108. Jo, to gang for flere monade siden har ringet til beboersrvice for at fikse indgangs dør (tætningslister indvendig) og venter venter stædivek !!!
109. Hvis en opgave trækker ud, eller ikke kan løses inden for 1-2 uger, vil det være fremmende for samarbejdet at melde ud HVORFOR det trækker ud, og ikke blot holde "kunden" hen med at "det bliver fikset i næste uge". De fleste kan acceptere forsinkelser hvis der er god kommunikation og reelle grunde til det. Også hvis det er fordi man reelt har glemt opgaven. Det er bedre end at man føler det som om man bliver trukket rundt ved næsen.
110. Jeg ringer kun til teknisk afdeling, når jeg har brug for det. Det sidste pbm, jeg havde var at jeg ikke kunne låse min yderdør udefra, det tog 2 dage inden det blev lavet
111. Ja jeg forstår jeres behov for sammenlægning og at det er billigere, men det er øv øv at man ikke bare kan ringe til viceværten uden at skulle igennem jer.
112. Jeg har ventet siden den 3 nov 2021 på at få en skaldespandslåde lavet, jeg har rykket for det 3 gange hos vicevæten og en gang ved beboerservicen uden held.
113. Der er gennem årene sket et stadigt fald i den udendørs service, siden vi i afdelingen havde Hans Chr.som fast tilknyttet pedel for os i Løjt K. Det nye firma klarer kun det, der kan gennemføres fra en traktor/plæneklipper. De bruger aldrig et hakkejern eller en rive. Og det er ikke tilfredsstillende. Tilligemed slår de kun græs ca.atten gange på en sæson mod lovet toogtyve gange!
114. Jeg synes den er ringe! Man skal ofte ringe flere gange og minde om en reparation! ... og faste opgaver - som udskiftning af filter (hver 6 mdr) skal vi selv gøre opmærksom på ellers sker det ikke
115. Jeg tror ikke i har nogen idé om hvilke beboere i har med at gøre. Og de bliver bare glemt.
116. De få gange jeg har kontaktet vicevært, har jeg været fint tilfreds med både tiden det tog, og det udførte arbejde. tak.
117. Den er generel bare for dårlig .
118. det er meget svært at komme i kontakt med vores lokale inspektører.
119. Første og fremste at finder nogen løsning til rutte i min lejlighed
120. Meget meget lang ventetid, kontaktede afdelingen december sidste år, med et stoppet afløb, og har endnu ikke hørt fra nogle om at det skulle laves!
121. Vi er endnu ikke flyttet ind, men vi glæder os meget og synes godt spørgeundersøgelsen Mvh Ole Ugelvig
122. Der mangler 2 x 1 ballystre i gelænderet i opgangen på Fuglsang 11, 6200 Aabenraa. + vores låseblik ved entredør på 2. sal er itu / bør fornyes.
123. Skal ofte ringe både 2 og 3 gange inden der bliver reageret på henvendelsen, og når jeg snakker med viceværten siger han at han ikke har fået nogen besked.

- 124.** Jeg har nu ventet over 5 mdr på en ny emhætte. Det er langt fra acceptabelt og har intet hørt fra teknisk afd. Har endvidere sendt en mail til inspektøren for over 1 uge siden, har stadig intet svar fået! Endvidere når de kommer fra teknisk afd og skal udføre en opgave i ens hjem, nægter de at tage skoene af og har heller ikke overtrækssko med. Synes det er lidt respektløst!
- 125.** Hvornår på ugen? Det afhænger af hvornår problemet opstår. Det samme gælder hvornår på dagen. Behandlingstid afhænger af selve problemet. Det samme gælder Max tid før udbedring af problem. Synes faktisk ikke jeg havde særligt gode svarmuligheder i selve spørgeskemaet.
- 126.** Er altid blevet hørt når jeg har haft et problem, og mødt med venlighed fra alle sider , tak for det .
- 127.** Jeg synes, at vi beboere i Nørager får en ringe service for vores husleje. Mange ødelagde ting, som man anmelder, bliver kun lappet nødtørfigt. Taget i betragtning, at huslejen stiger, så er service mangelfuld. Hvis man mener, at kvalitetsreparationer ikke kan betale sig i et dødsdømt område, så burde huslejen sættes ned.
- 128.** Her i Tøtmosen, Vollerup, har vi ingen teknisk afdeling.
- 129.** Vi på plejehjemmet Lergården mangler at få en tilbagemelding på vores henvendelser - er de modtaget? Hvornår bliver de løst? og af hvem?
- 130.** At svare ja/ nej kan være vanskeligt. Det man evt skal have udført, kan jo være af forskellig art,
- 131.** De grønne arealer overplejes. Græsset klippes for kort. Der er for mange områder med bar jord. Der bør plantes bunddække. Der er for få træer. Det virker som et område hvor fagligheden godt kan forbedres. Bor på Frueløkke, men kan se at det er et problem i hele Aabenraa.
- 132.** Betaler i forvejen en høj husleje men hvad hjælper det når man bare får at vide at afdelingen ingen penge har Og oplæring i fejl skema på ipad er vigtigere end selve indflytnings synet har meldt flere fejl vedrørende huset udvendigt men intet hørt Boligforening danbo det er her i lokalområdet nordborg Hvorfor skal vi betale for boligforeninger i Åbenrå tønder gråsten Sønderborg har de heller ingen penge så er der lange udsigter til vi får lavet noget her i nordborg Turister kommer til nordborg slots parkerings plads med udsigt til ny natur park! Hvis de vender sig om ser de stilhof huset ! Jeres udlejningsbolig det er kun huslejen der ser dyr ud Har brug for personlig kontakt 40468222
- 133.** De er altid smilende og imødekommende.
- 134.** Nej
- 135.** Hvilken service skriver i om der er ??????
- 136.** Vores gårdmand som kommer i Jørgensgård over fra Kløvermarken er søde, venlig og meget kompetente . De er hjælpsomme og udfører arbejdet hurtigt og effektivt og svarer altid uddybende på spørgsmål
- 137.** Har været tilfreds når jeg har haft brugt for at få løst en opgave.
- 138.** Min erfaring fra 5 års afdelingsbestyrelses møder, siger at der noget der slet ikke fungerer i Kolstrup Boligforening. Kunne det tænkes at der er en formand, der har for mange kasketter på.? Man kan ikke være formand for Kolstrup Boligforening, Salus og afdelingsformand samtidig. Jeg tænker derfor, at grunden til de mange problemer i Teknisk Afdeling og mange utilfredse beboere, må skyldes dårlig ledelse og en formand der ikke kan skelne mellem sine forskellige kasketter.
- 139.** Nej ikke andet en jeg ikke kan komme ind på min side
- 140.** Når der opstår en fejl i boligen skal den laves hurtigst muligt og ikke noget med 2 -4 dage efter den er opstået ellers giver det ingen mening. Det kan ikke være rigtigt at man skal vente flere dage på at få rensset et tilstoppet wc eller et køleskab der er brændt sammen.
- 141.** Indtil videre er vi ikke imponeret
- 142.** Den har for mit vedkommende været helt i orden, faktisk meget tilfredsstillende. På grund af både dygtige og venlige håndværkere.
- 143.** Jeg sætter pris på at man får tingene lavet når der er noget i vejen og man ikke skal erindre om det flere gange uden der sker noget.
- 144.** de er svære at komme i kontakt med, er glad for jeg kan fikse meget selv
- 145.** Der bør være en meget bedre, hurtigere, og især angageret adfærd i forhold til lejernes problemer.
- 146.** Skolevænget 19 a- gennemgang stuen til elevator er beskidt og dørene er svære at bruge, da de er meget tunge.- elevaoren trænger til at blive gjort rent regelmæssigt.
- 147.** nej
- 148.** Syntes der bliver taget alt for let på ønskede rep. Enten bliver det glemt, og der kommer aldrig respons . Ligeledes er det bøvlet først at kontakte vicevært, derefter af skulle sende mail,til en anden, som så aldrig vender tilbage..
- 149.** Kan kun sige at jeg det andet sted var tilfreds med servicen . Og nu her i udflytter og indflytter processen har jeg været meget tilfreds med servicen .
- 150.** Hvis der skal være huslejestigning for kort respons og længere tid for håndværkere, så skal arbejdet også være gjort ordentlig og det skal være nogle fagligt dygtige håndværkere. Alt for tit har jeg oplevet at håndværkerne laver lappeløsninger som kort tid efter går i stykker.
- 151.** Kan du tjekke vandtanken? Vand i bygning 12 kommer med lugt og snavs
- 152.** Hvad er jeres max tid for i får jeres håndværkere til at udføre opgaver , da jeg snart på år nr 2 for at få lavet alt det fra indflytning
- 153.** Nej
- 154.** Savner svar på min henvendelse via sms
- 155.** Om det haster eller længere ventetid er ok, afhænger jo af problemet. Det er svært at svare sådan som svarmuligheden er. Er tilfreds i min afdeling med servicen.

156. Jeg synes det er ærgerligt at i skal effektivisere alting. Det er i forvejen svært at få kontakttider til at fungere i en hverdag, ligesom i har fjernet den kommunikation der normalt er mellem beboer og ejendomsfunktionær, som gør at man som beboer ofte ikke føler sig hørt eller taget alvorligt. Jeg har tidligere været nødt til at have med det nyhyrede skadefirma at gøre, og det var en ubehagelig oplevelse alene telefonisk. Selvfølgelig skal vi heller ikke betale mere for vores ejendomsfunktionærer - det er jer der har beskåret deres funktioner og tid - ikke os.

157. Jeg har ikke mærket behov for at udnytte deres service

158. Hvorfor skal hurtig responstid koste ekstra. Det må tage lige så lang tid at svare treaks end at svare efter 1 uge !

159. Nej

160. når man ringer bliver den næsten aldrig taget, og når man endelig kommer igennem, for man at vide at det en anden der har den sag, men de for ham til at ringe men han ringer aldrig.

161. Kvaliteten er absolut i bund i øjeblikket og huslejen er for dyr i forhold til hvad man reelt får for sine penge. Manglende opfølgning på udført arbejde er et kæmpe problem. Vi har igennem flere måneder forsøgt at gå udbedret et godkendt arbejde, som ikke lever op til forventningerne.

162. Det tager alt for lang tid at få lavet det man ringer om. Lige nu venter jeg på 2 mindre opgaver der skal løses. Det er kun næsten 14 dage siden jeg ringede om det

163. Jeg er så ked af at servicen er blevet så dårlig, fra jer..! er noget nær umulig at komme i kontakt med 😞😞😞

164. Nej, har kun få gange haft brug for hjælp Har bedt om det på telefon, og har hurtig fået besøg af flinke hjælpere👍

165. Mangler service.

166. Enorm dårlig service

167. Har oplevet , at servicefolk , må komme 2-3 gange , for at reparere Tror det vil være billigere i længden , at udskifte ting På længere sigt , ville det være en ide , at udleje (nye lejere) lejlighederne uden hårde hvidevarer , emhætte undtaget , så er det heller ikke udgifter til rep. af dem , men lade de gl lejere beholde dem , til de går i stykker

168. Jeg synes at respons tiden er hurtig i dag, sender en SMS og han ringer dagen efter.

169. Der mangler opfølgning fra afd. På eksternt arbejder . Især ved nye indflytninger . Et 100 % resultat tager for lang tid og det gør lejer meget utilfreds. Utilfredse lejer betyder dårligt arbejdsmiljø.

170. Den har til dato fungeret perfekt.

171. Med den husleje vi betaler nu forventer jeg, at arbejdet bliver gjort ordentligt og kompetent

172. Lidt underligt at hækkene bliver klippet om vinteren

173. Dette er AC's test.

174. fantastisk arbejde



Egevej 9, 6200 Aabenraa
Tlf.: 73456500
E-mail: salus@salus-bolig.dk

Tilbage melding på spørgeskema vedr. beboerservice i teknisk afdeling

Baggrund:

Med et ønske om at sikre en god beboerservice fra teknisk afdeling i SALUS medlemsorganisationer, udsendte vi et spørgeskema for at undersøge beboernes oplevelser og meninger om SALUS' service..

Skemaet blev udsendt til ca. 3000 vilkårligt udvalgte lejemål. Vi fik ca. 1000 besvarelser, hvilket må siges at være særdeles flot i sådan en undersøgelse.

Det man skal huske ved spørgeskemaer og disses besvarelserne er, at der altid vil være tale om et øjebliksbillede. Hvis en beboer har haft en dårlig oplevelse kort tid inden udsendelsen af spørgeskemaet, vil oplevelsen skinne igennem dennes besvarelse. Det samme gør sig gældende, hvis det modsatte er tilfældet.

Med de mange besvarelser vi har fået, vil det være muligt at udtrække en god del valid information fra skemaet. Vi har fået et godt grundlag at arbejde videre med.

I bagklogskabets klare lys ville vi have udformet spørgeskemaet en smule anderledes. Der er både spørgsmål og opsætning i spørgeskemaet, vi vil ændre næste gang vi igangsætter en undersøgelse.

Til vores undskyldning skal dog anføres, at det er det første spørgeskema i lang tid, der har sat fokus på beboerservice. Vi er nu blevet en del klogere på vores spørgeskema modul.

Selve spørgeskemaet.

De fleste af spørgsmålene omhandler henvendelsesmuligheder, tilbage melding og responstid samt reaktionstid på udførelse af opgaver.

Herunder er de vigtigste uddrag fra emnerne oplyst i punkt form.

Den samlede rapport "Beboerservice i Teknisk Afdeling" er vedhæftet som Bilag 1.

Driftsformularen på hjemmesiden

- Mange ved ikke den eksisterer (langt de fleste besvarelser)
- Især de ældre vil ikke bruge den (den er er ikke brugervenlig eller man er ikke IT kyndig)
- Det er nemmere at tilgå en app i stedet.
- Mange fortrækker personlig henvendelse eller kan telefonere, når det passer dem.
- Det skal være muligt at kunne vedhæfte et billede.

Beboerservice

Generelt deler besvarelserne sig ca. 50/50 i forhold til dem der er godt tilfredse og dem der er utilfredse.

herunder er de væsentlige punkter fra besvarelsen oplyst:

- Manglende tilbage melding fra Teknisk afdeling
- Der er et generelt ønske om en hurtigere responstid. Dette understøttes af at der også er nogen der synes der går for lang tid i dag.
- Besvarelserne viser en udbredt tilfredshed med vores medarbejdere i driften. De gør et godt stykke arbejde! Men det vidste vi jo godt!



Egevej 9, 6200 Aabenraa
Tlf.: 73456500
E-mail: salus@salus-bolig.dk

Henvendelsestidspunkt

Hvornår på ugen er det vigtigst for dig at kunne komme i kontakt med teknisk afdeling?

Her angiver de fleste Mandag (74,2%) som den vigtigste, og onsdag (17%) som den mindst vigtigste dag at kunne henvende sig

Hvornår på dagen er det vigtigst for dig at kunne komme i kontakt med teknisk afdeling?

Der er udbredt ønske om at kunne komme i kontakt med teknisk afdeling om formiddagen (07- 11) og igen efter kl. 15.00 (15.00 – 1700)

De fleste ønsker at kunne komme i kontakt med teknisk afdeling via tlf.

- Telefon 83,4%
- Mail 57,5%
- Personligt fremmøde 26,4%
- App 18,7% (hvis den blev oprettet)
- Driftsforstyrrelsesformular 10,3% *(det noget lave svarangivelse her, kan skyldes manglende kendskab til funktionen. fordi 49,3% angiver at de slet ikke kender til funktionen)*

Hvad er det vigtigste når du modtager beboerservice fra teknisk afdeling?

Her angiver beboerne følgende som det vigtigste:

- Hurtig responstid 58,4%
- Faglige dygtige medarbejdere 57,9%
- God kvalitet i det udførte arbejde 56,3%

De 2 sidste punkter kan hænge sammen med, at dygtige medarbejder giver en god kvalitet. Men de kan også være uafhængig af hinanden og ikke have noget med hinanden at gøre. *(det er sådan et spørgsmål vi gerne vil have ændret, fordi det kan give en misfortolkning)*

Andre bemærkninger uden for spørgeskemaet

Der er lidt bemærkninger til hjemmesiden og layoutet på den.

Konklusion og det videre arbejde

Henvendelser:

Generelt set ønsker alle at kunne henvende sig på den måde de ønsker, når de ønsker det. Det er meget forskelligt hvad vores beboere ønsker. Det afhænger af alder, beskæftigelse mm.

Det vil sige, hvis vi skal sørge for at efterkomme alle vores beboeres ønsker, skal vi have alle henvendelsesmuligheder. Personlig, telefonisk, hjemmeside og app løsninger.

Det bliver nok umuligt at have alle 4 løsninger 24/7.

Driftsforstyrrelsesformularen:

Det er tydeligt, at der ikke er et godt nok kendskab til formularen. Det arbejder vi allerede med en plan for. Formularens navn gør, at mange ikke aner, hvad de skal med den. Derfor skal den skifte navn til det den omhandler; nemlig fejlmelding af ting der vedrører boligen



Egevej 9, 6200 Aabenraa
Tlf.: 73456500
E-mail: salus@salus-bolig.dk

Ikke mindst skal formularen være mere brugervenlig. Allerede nu burde det obligatoriske felt lejemålsnummer ikke længere være et obligatorisk felt, at skulle udfylde. Men udfyldes automatisk, hvis man er logget ind på ens bruger profil.

Vi arbejder med at få den gjort mere synlig og udbredt kendskabet til funktionen.

Svar og responstider:

Vores beboere ved ikke, hvad der er aftalt. Det er heller ikke sikkert, at vores medarbejdere i driften kender responstiderne. Men for det meste er de så dygtige, at de når at udføre arbejdet inden for tidsrammen alligevel.

Lige nu er responstiden 5 arbejdsdage der er til at udfører en opgave. Kan det ikke nås inden for de 5 dage, skal der være truffet en anden aftale med beboeren omkring udførelsen.

Yderligere viser spørgeskemaet, at vores beboere mangler en tilbagemelding på deres henvendelser. En simpel bekræftelse på, at vi har modtaget deres henvendelse skal være obligatorisk; uanset hvilken henvendelsesform der er anvendt. Og de inden for den friste så efter følgende har fået besked om hvad der sker og hvornår det sker. Beboeren SKAL indenfor de 5 dage have besked om hvad der sker, og hvornår det sker.

Det videre arbejde:

I teknisk afdeling vil vi udarbejde en indstilling med konkrete forslag til niveauet for beboerservicen til Hovedbestyrelsen i teknisk afdeling. Her vil vi tager stilling til henvendelsesmuligheder, åbningstider og telefontider, svar og responstider.

I indstillingen er der også indarbejdet de emner og input vi har fået fra arbejdsgruppen omkring et evt. driftscenter.

Med dette spørgeskema er der lavet en 360 grader analyse, som sammen med vores erfaringer giver et godt grundlag til det videre arbejde.

Bemærkninger og input fra Hovedbestyrelsen modtages gerne hurtigst muligt, så disse kan indgå i betragtningerne til det videre arbejde.

Indstillingen vil blive fremsendt snarest til behandling på det næst kommende bestyrelsesmøde.

Teknisk afdeling, d. 14.03.2022

Brian Skou Juhler Larsen
Teknisk chef

Vedhæftet:

Bilag 1. Rapport, Beboerservice i Teknisk afdeling.

Punkt 6: Kommende møder

Organisationsbestyrelsesmøder i 2022 :

mandag den 12. september 2022, kl. 16.00

torsdag den 15. december 2022, kl. 16.00 - med efterfølgende julefrokost (Hotel Tønderhus)

Hvis intet andet er nævnt, afholdes mødet på adressen Nørremarksvej 18A , Tønder

Repræsentantskabsmøde 2022:

onsdag, 15.06.2022, kl. 17.30-20.30, Hotel Tønderhus

Fælleskurser i SALUS:

Introduktion for nyvalgte:

Torsdag den 3. november 2022 - Hotel Scandic, Sønderborg

Beslutning for Punkt 6: Kommende møder

Taget til efterretning.

Punkt 7: Eventuelt

1. Eventuelt

Beslutning for Punkt 7: Eventuelt

Intet.

Punkt 8: Underskriftsark

Tønder, den 23. maj 2022

Underskrift via Penneo