Nöjda hyresgäster hos Tomt AB

**Trollhättans Tomt AB har nöjda hyresgäster. Personalen är lyhörd och den personliga servicen får toppbetyg. Det visar en enkät som genomförts bland flera av landets kommunala fastighetsbolag och där Trollhättans Tomt AB hamnar bland de tio bästa kommunerna.**

Det är framför allt service och kundvård som Trollhättans Tomt AB är riktigt bra på. I undersökningen, som utförts av Evimetrix, visar siffrorna att hyresgästerna upplever fastighetsbolaget som ett företag som kan det här med kundservice. Kundnöjdheten mäts i något som kallas NKI (Nöjd Kund Index) och det totala värdet för Tomt AB hamnar på 65, på en skala från noll till hundra. Det placerar företaget på en sjätteplats av närmare 60 fastighetsbolag.

– Det är jätteroligt att våra hyresgäster tycker att vi är bra på den här biten eftersom vi själva anser att det är viktigt. Samtidigt jobbar vi naturligtvis på att bli ännu bättre, säger vd Anders Torslid.

**Bra lokaler**

Tomt AB får även ett starkt betyg när det gäller vilket inflytande hyresgästerna anser sig ha och hur de upplever att företaget lyssnar på dem. Detsamma gäller Tomt AB:s förmåga att sköta felanmälan och skötsel och underhåll.

Och de goda vitsorden går igen i hyresgästernas betyg för hur de upplever den yttre och inre miljön. Det kan handla om allt från akustik och luftkvalitet i lokalerna till hur hyresvärden sköter gårdar och lekplatser. Och även här är Tomt AB:s kunder nöjda – allt från kvaliteten på lokalerna till den yttre miljön får höga betyg, vilket ger fastighetsbolaget en bra placering på listan över Totalindex, alltså det övergripande betyget för både den fysiska miljön och servicen. Här hamnar Tomt AB på en hedrande niondeplats.

**”Vi lyssnar och tar till oss”**

Men visst finns det områden där fastighetsbolaget har möjlighet att utvecklas. Det gäller framför allt kontakten och informationen med hyresgäster inom skolan. Här anser en del att Tomt AB kan bli bättre på skötsel av lokalerna och även att de inte alltid upplever att de kan påverka Tomt AB:s planering av åtgärder. I enkäten framkom även synpunkter på fastighetsbolagets bemötande vid felanmälan, då ett fåtal kunder svarat att de anser att det tar för lång tid att få saker åtgärdade.

– Det här är naturligtvis något som vi måste titta på och jag tror att det framför allt handlar om kommunikation. Vi jobbar med det och hoppas att våra hyresgäster känner att vi lyssnar och tar till oss av kritiken, säger Torslid.

*För mer information kontakta Anders Torslid, tfn 0704 936699.*

**Fakta kundenkäten**

Enkätundersökningen har genomförts av Evimetrix på uppdrag av Trollhättans Tomt AB. Syftet med enkäten är att mäta hyresgästernas värderingar av sin fysiska miljö och Tomt AB:s kundvård och service. 62,3 procent av de tillfrågade svarade.