



Til Økonomiudvalget

Orientering

Kundetilfredshedsundersøgelse i Kødbyen 2022

21. april 2023

Resumé

Der orienteres her om resultatet af kundetilfredshedsundersøgelsen for Kødbyen foretaget i slutningen af 2022. På spørgsmålet som omhandler den overordnede tilfredshed, er der et fald i forhold til undersøgelsen fra 2020. På flere af de underliggende spørgsmål er der dog tale om en stigning i tilfredsheden. Københavns Ejendomme og Indkøb (KEID) har påbegyndt en møderække med de enkelte lejere om resultatet af undersøgelsen og arbejder på at forbedre tilfredsheden med KEIDs services i Kødbyen.

Sagsnummer
2022-0366798

Dokumentnummer
2022-0366798-17

Problemstilling

KEID har i december 2022 foretaget en kundetilfredhedsmåling blandt lejerne i Kødbyen. Lejerne er blevet bedt om at vurdere deres overordnede tilfredshed med KEIDs services samt tilfredsheden indenfor temaerne byliv, renhold, vedligehold og kundeservice. Dette er foretaget med udgangspunkt i en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det bedste.

Historisk har KEID selv stået for at sende spørgeskemaundersøgelsen ud via mail. Den seneste undersøgelse blev foretaget tilbage i 2020 (svarprocent 62 %). I et forsøg på at hæve svarprocenten blev Epinion hyret til at foretage en opringning til alle 98 respondenter. Dette har imidlertid ikke medført en højere svarprocent. Ud af 98 mulige respondenter har 40 svaret, hvilket giver en svarprocent på 41 %.

Overordnet tilfredshed

Den overordnede tilfredshed (på skalaen fra 1-5) er faldet fra 3,29 til 2,78. Sammenholdes nedgangen i den overordnede tilfredshed med de kommentarer, som enkelte respondenter har skrevet, kan udfordringerne i Kødbyen forklares med en mindre tilfredshed med vedligeholdelsesstanden, stofbrugere samt bureaukrati i kommunen.

Derudover viser undersøgelsen, at der er en tendens til, at lejere, som har lejet sig ind i Kødbyen over en længere periode (+10 år), er mindre tilfredse sammenlignet med nyere lejere.

De underliggende spørgsmål

Ses der på de underliggende spørgsmål er der fremgang på 7 ud af 11 spørgsmål. Derudover er der tre nye spørgsmål, hvor det ikke er muligt at måle frem- eller tilbagegang.

Københavns Ejendomme og
Indkøb
SUF, SOF, TMF, BIF, EB og
Helpdesk
Borups Allé 177
2400 København NV

EAN-nummer
5798009781604

www.kobenhavnsejendomme.kk.dk

Generelt er respondenterne tilfredse med bylivet/aktiviteterne i Kødbyen, og oplever at de kan færdes trygt, ligesom tilfredsheden med Kødbyens udvikling er steget. De oplever også i højere grad, at deres sager løses i Helpdesk, og at de informeres i forbindelse med deres sager. Til gengæld er der et mindre fald i tilfredsheden med kvaliteten af vedligeholdelsesarbejdet og renholdet, ligesom tilfredsheden med lejernes udgifter ligger relativt lavt i forhold til de andre spørgsmål.

Hvad angår kundeservicen er der øget tilfredshed med de svar, kunderne modtager, men et fald i hvorvidt de føler sig orienteret om væsentlige forhold.

Løsning

Individuelle kundemøder

KEID vil hen over foråret og sommeren 2023 invitere så mange lejere i Kødbyen som muligt til individuelle kundemøder, hvor kundetilfreds-hedsundersøgelsen og igangværende sager drøftes. Her kan KEID således blive klogere på, hvad der kan gøres for at højne tilfredsheden blandt lejerne i Kødbyen. Dette initiativ er igangsat i marts 2023.

De idéer og synspunkter, der udspringer af dialogen med lejerne ved de individuelle kundemøder, samles og evalueres af KEID, og præsenteres efterfølgende for Kødbyforeningen. Formålet er, at KEID i samarbejde med lejerne fortsat udvikler Kødbyen i en retning, der sikrer, at den "kant" Kødbyen har i dag også er en del af Kødbyens identitet fremover. De forhold, der har driftsmæssig karakter, agerer KEID på med det samme.

Øget information til lejere

KEID arbejder løbende på at forbedre sin kundeservice og har igennem længere tid fokuseret på at informere nye lejere om, hvad man skal være opmærksom på i Kødbyen - dette arbejde fortsætter. KEID er opmærksom på, at der ligger en særlig udfordring i at imødekomme de lejere, der har "boet" i Kødbyen igennem en længere årrække - indsatsen overfor dette lejersegment fortsætter ligeledes.

Fremadrettet deltagelse i undersøgelsen

I bestræbelserne på at hæve lejernes deltagelse i undersøgelsen fremadrettet vil KEID udsende undersøgelsen i starten af året, så den ikke ligger i den mest travle periode for lejerne, hvilket er op til de mange julefrokostarrangementer i december. Derudover vil KEID gøre mere ud af at italesætte vigtigheden af undersøgelsen, både inden den sendes ud, og når den ligger i indbakken til besvarelse hos lejerne.

Videre proces

KEID planlægger at indkalde så stor en andel af lejerne som muligt til kundemøder, hvor undersøgelsens resultater drøftes. Dette er allerede igangsat og kører hen over foråret 2023.

Endelig planlægger KEID i samarbejde med Koncern Kommunikation at komme ud med en nyhed primo Q2 (LinkedIn eller andet medie). Nyheden vil omhandle udvalgte lejeres oplevelse af at være lejer i Kødbyen.

Orienteringen forelægges også KFU.

Bilag

- Resultat af kundetilfredshedsundersøgelsen for Kødbyen 2022

Bilag 1

Resultat af Kundetilfredshedsundersøgelsen for Kødbyen 2022

Nedenfor fremgår resultatet af undersøgelsen med angivelse af den overordnede tilfredshed, samt tilfredsheden fordelt på de 4 temaer: Byliv, Renhold, Vedligehold og Kundeservice.

Der er angivet et gennemsnit for tilfredsheden for hvert spørgsmål for årene 2020 og 2022, ligesom det er angivet (med en pil) om tilfredsheden er steget eller faldet fra 2020 til 2022.



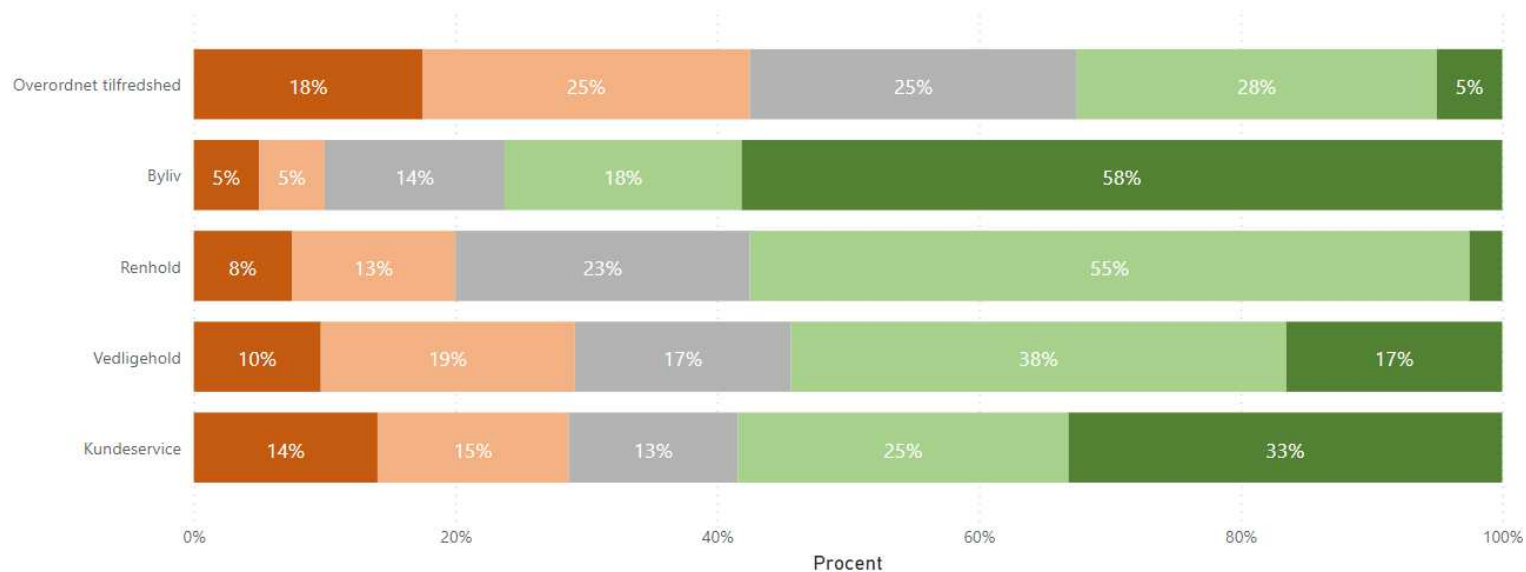
23. marts 2023

Sagsnummer
2022-0366798

Dokumentnummer
2022-0366798-19

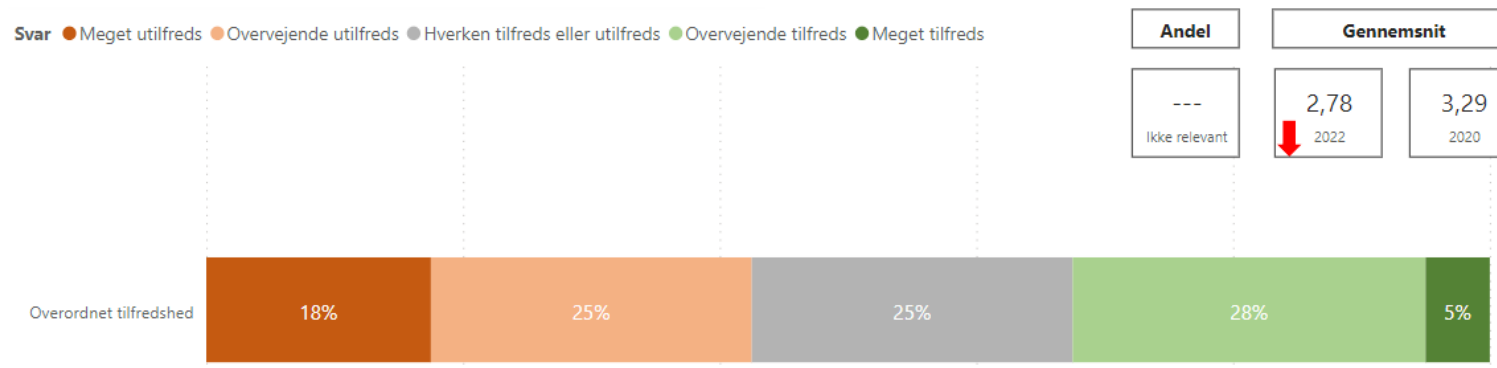
Samlet overblik

Svar ● Meget utilfreds ● Overvejende utilfreds ● Hverken tilfreds eller utilfreds ● Overvejende tilfreds ● Meget tilfreds



Overordnet tilfredshed

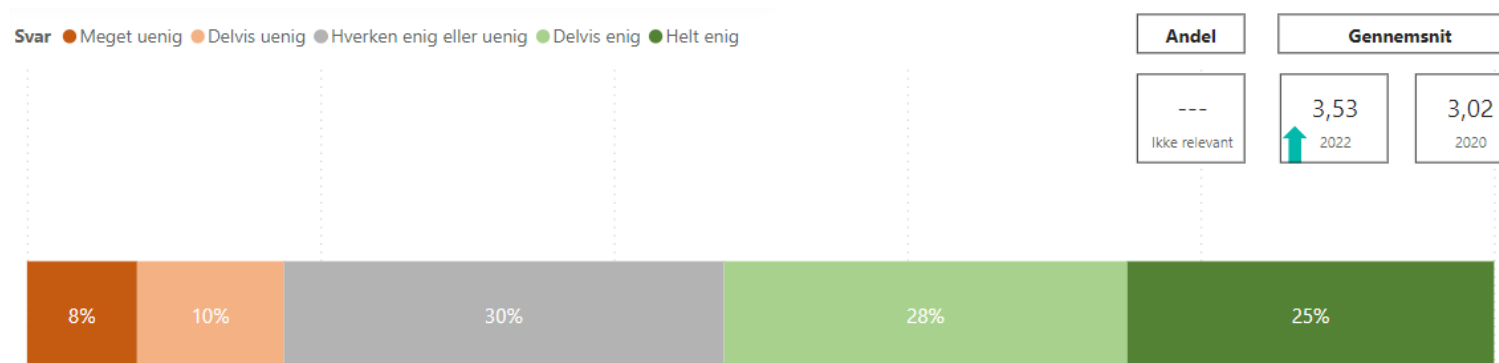
1. Hvor tilfreds eller utilfreds er du overordnet set med Københavns Ejendomme og Indkøbs services i Kødbyen?



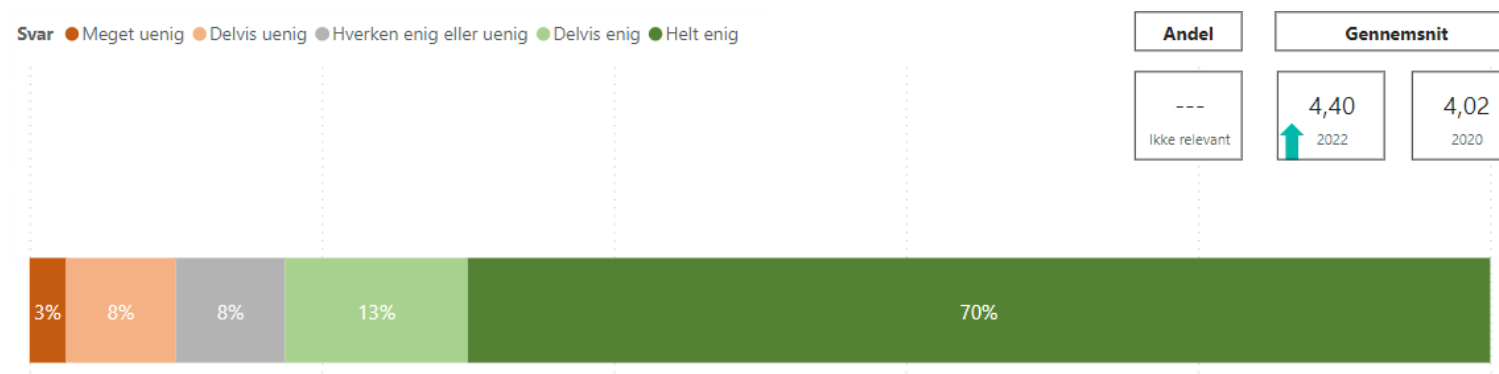


Tema: Byliv

2. Kødbyen er inde i en positiv udvikling



3. Det er godt, at der er aktivitet i Kødbyen, selvom det skaber gener i form af støj



4. Det er godt, at der er aktivitet i Kødbyen, selvom det skaber øget behov for renhold

Svar ● Meget uenig ● Delvis uenig ● Hverken enig eller uenig ● Delvis enig ● Helt enig

Andel	Gennemsnit	
---	4,50	4,02
Ikke relevant	↑ 2022	2020



5. Jeg føler mig tryk, når jeg færdes i Kødbyen

Svar ● Meget uenig ● Hverken enig eller uenig ● Delvis enig ● Helt enig

Andel	Gennemsnit	
---	4,35	3,54
Ikke relevant	↑ 2022	2020





Tema: Renhold

6. Hvor tilfreds eller utilfreds er du med renholdelsen af udearealerne i Kødbyen?

Svar ● Meget utilfreds ● Overvejende utilfreds ● Hverken tilfreds eller utilfreds ● Overvejende tilfreds ● Meget tilfreds

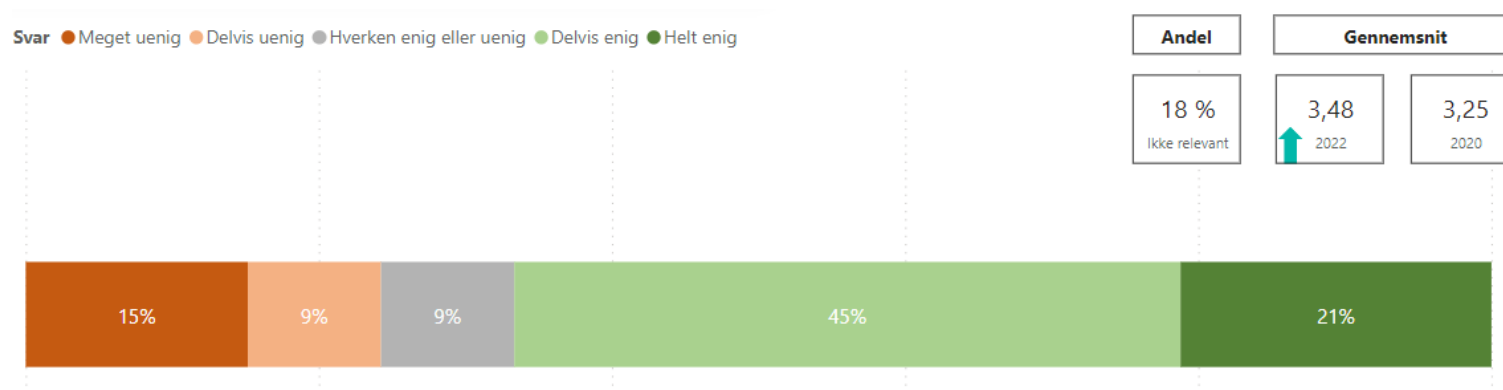
Andel	Gennemsnit	
---	3,33	3,47
Ikke relevant	↓ 2022	2020



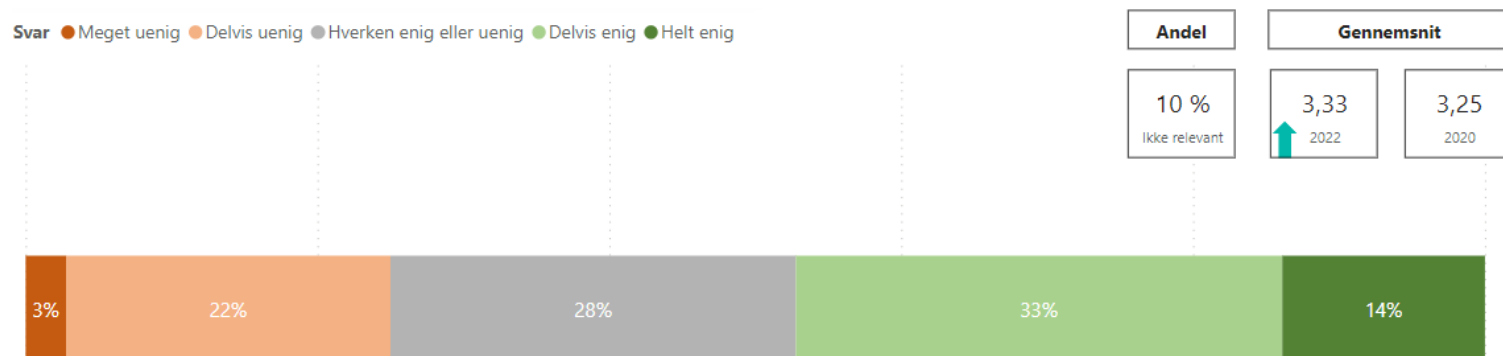


Tema: Vedligehold

7. Jeg oplever, at jeg får løst mit problem, når jeg indberetter en sag i HelpDesk



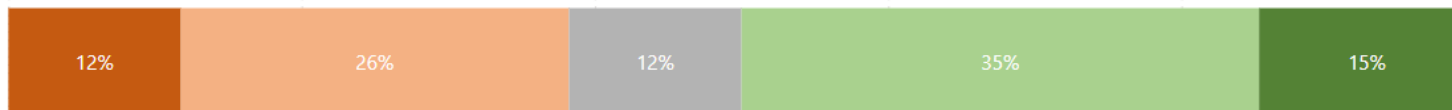
8. Jeg er tilfreds med informationsniveauet i forbindelse med udbedring af skader



9. Jeg er tilfreds med kvaliteten af det udførte vedligeholdelsesarbejde

Svar ● Meget uenig ● Delvis uenig ● Hverken enig eller uenig ● Delvis enig ● Helt enig

Andel	Gennemsnit	
15 % Ikke relevant	3,15 2022	3,29 2020





Tema: Kundeservice

10. Jeg oplever, at Københavns Ejendomme og Indkøb holder mig informeret om væsentlige forhold relateret til mit lejemål

Svar ● Meget uenig ● Delvis uenig ● Hverken enig eller uenig ● Delvis enig ● Helt enig

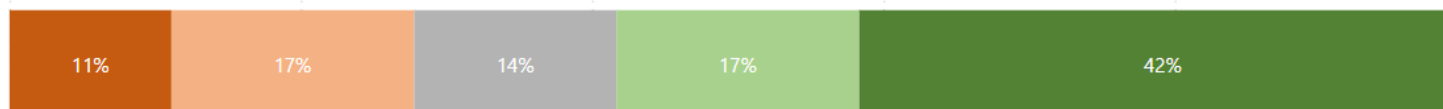
Andel	Gennemsnit	
3 % Ikke relevant	3,54 2022	3,68 2020



11. Jeg oplever, at jeg får fyldestgørende svar, når jeg henvender mig til Københavns Ejendomme og Indkøb med spørgsmål til min lejekontrakt

Svar ● Meget uenig ● Delvis uenig ● Hverken enig eller uenig ● Delvis enig ● Helt enig

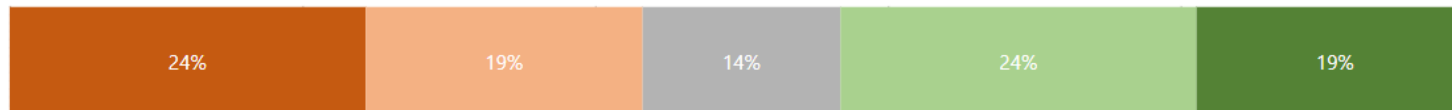
Andel	Gennemsnit	
10 % Ikke relevant	3,61 2022	3,27 2020



12. Jeg oplever, at mine samlede udgifter til mit lejemål stemmer overens med, hvad jeg forventer at skulle betale (herunder driftsregnskab, køleregnskab ect.)

Svar ● Meget uenig ● Delvis uenig ● Hverken enig eller uenig ● Delvis enig ● Helt enig

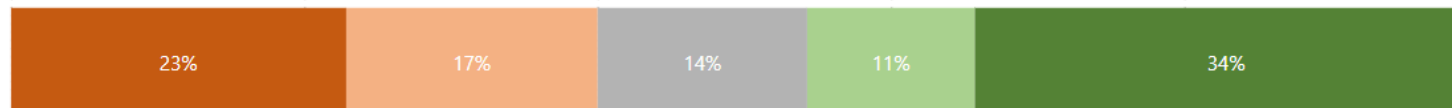
Andel	Gennemsnit	
8 % Ikke relevant	2,95 2022	--- 2020



13. Det har været relevant for mig med en dialog med Københavns Ejendomme og Indkøb, hvor vi gennemgik indhold i kontrakten, efter kontrakten blev underskrevet

Svar ● Meget uenig ● Delvis uenig ● Hverken enig eller uenig ● Delvis enig ● Helt enig

Andel	Gennemsnit	
13 % Ikke relevant	3,17 2022	--- 2020



14. Jeg oplever, at kommunikationen, jeg modtager fra Københavns Ejendomme og Indkøb i min e-boks, er letforståelig

Svar ● Meget uenig ● Delvis uenig ● Hverken enig eller uenig ● Delvis enig ● Helt enig

