

DRAMMEN EIENDOM KF

SAKSUTREDNING

Saknr.	02/17	Saksbeh.	Vegard Aakre
Jour.nr	12/2298		Drammen Eiendom KF
Mappe		Avgj. av	Styret
Møtedato	13.02.2017		

SAK 02/17: KUNDETILFREDSHETSUNDERSØKELSE

Innstilling til: Styret i Drammen Eiendom KF

Forslag til vedtak:

Styret i Drammen Eiendom KF tar resultatene av kundeundersøkelsen til orientering.

Paul Røland
Daglig leder

Vegard Aakre
leder marked

Bakgrunn

Drammen Eiendom KF har gjennomført kundeundersøkelse i januar 2017. Undersøkelsen er i hovedsak lik den som ble blitt gjennomført tidligere år.

Kundeundersøkelse - Utvalg

Kundeundersøkelsen er foretatt blant våre interne kunder representert ved virksomhetene som er leietakere i våre bygg. Undersøkelsen omfatter i denne omgang ikke leietakere i våre boliger eller private leietakere / festeforhold. Undersøkelsen ble i år sendt til 49 virksomheter hvorav 20 svarte (40 %).

Undersøkelsen er sortert med spørsmål på kommunikasjon og servicenivå, leiearealene, byggeprosjekter, samt 2 oppsummerende spørsmål om Drammen Eiendoms rolle i kommunen.

På en skala fra 1 til 6 ligger total gjennomsnittlig score på 4,8 som er på linje med undersøkelsen i 2016. Fordelt med 4,9 på spørsmål direkte knyttet til service, 4,6 på leiearealene og 5,0 på byggherrefunksjon og 5,0 på hvordan Drammen Eiendom KF alt i alt utfører vår rolle.

Oppfølging

Daglig leder vil sammen med ledergruppen og HMS-gruppen analysere resultatene nærmere og iverksette tiltak for å videreutvikle tilfredsheten på områder med potensiale for forbedring. Det vil bli gitt et spesielt fokus på renhold.

Svar prosent på 40% er lavt, og vi vil også vurdere hvordan vi kan bedre deltakelsen i undersøkelsen.

/vaa

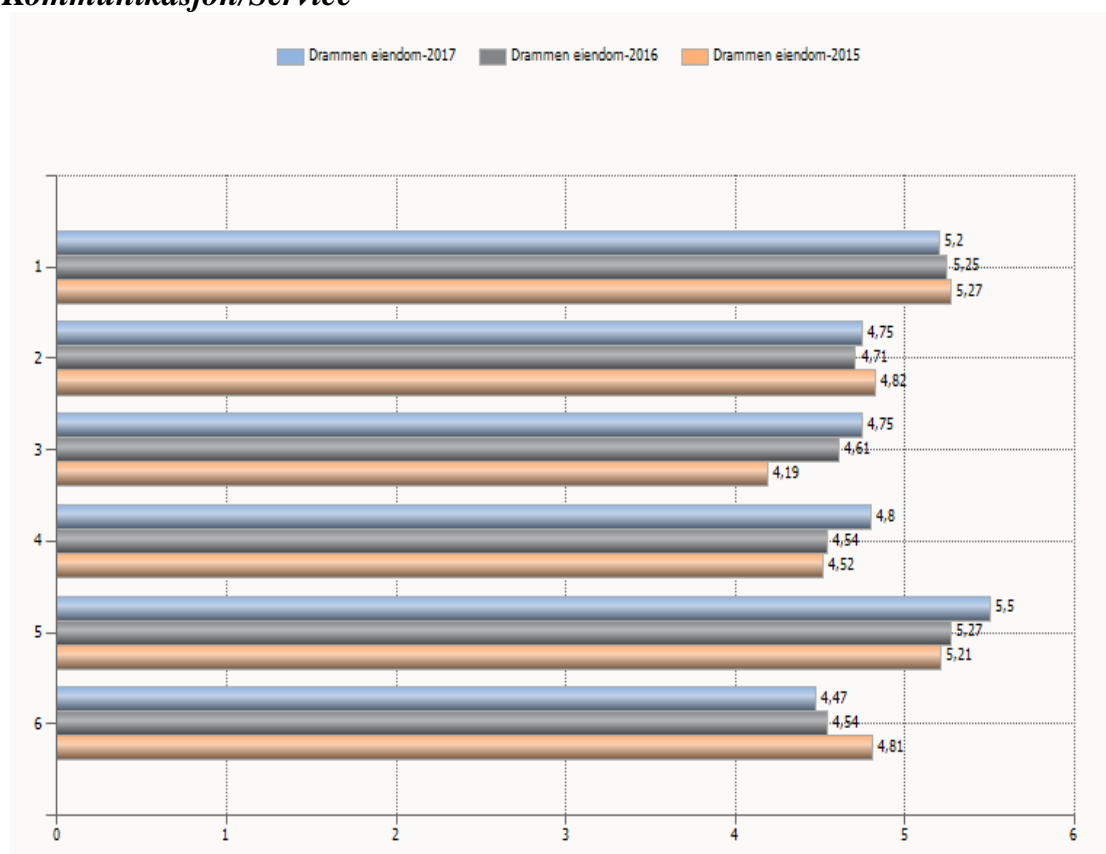
Vedlegg: Kundeundersøkelsen

Drammen Eiendom kundeundersøkelse 2017

Utvalg	Gjennomføring	Inviterte	Besvarte	Svarprosent	Prikket	Data oppdatert
Drammen eiendom-2017	2017	49	20	40,82		26.01.2017 16:00:32
Drammen eiendom-2016	2016	49	24	48,98		22.02.2016 16:01:42
Drammen eiendom-2015	2015	49	34	69,39		06.02.2015 16:00:23

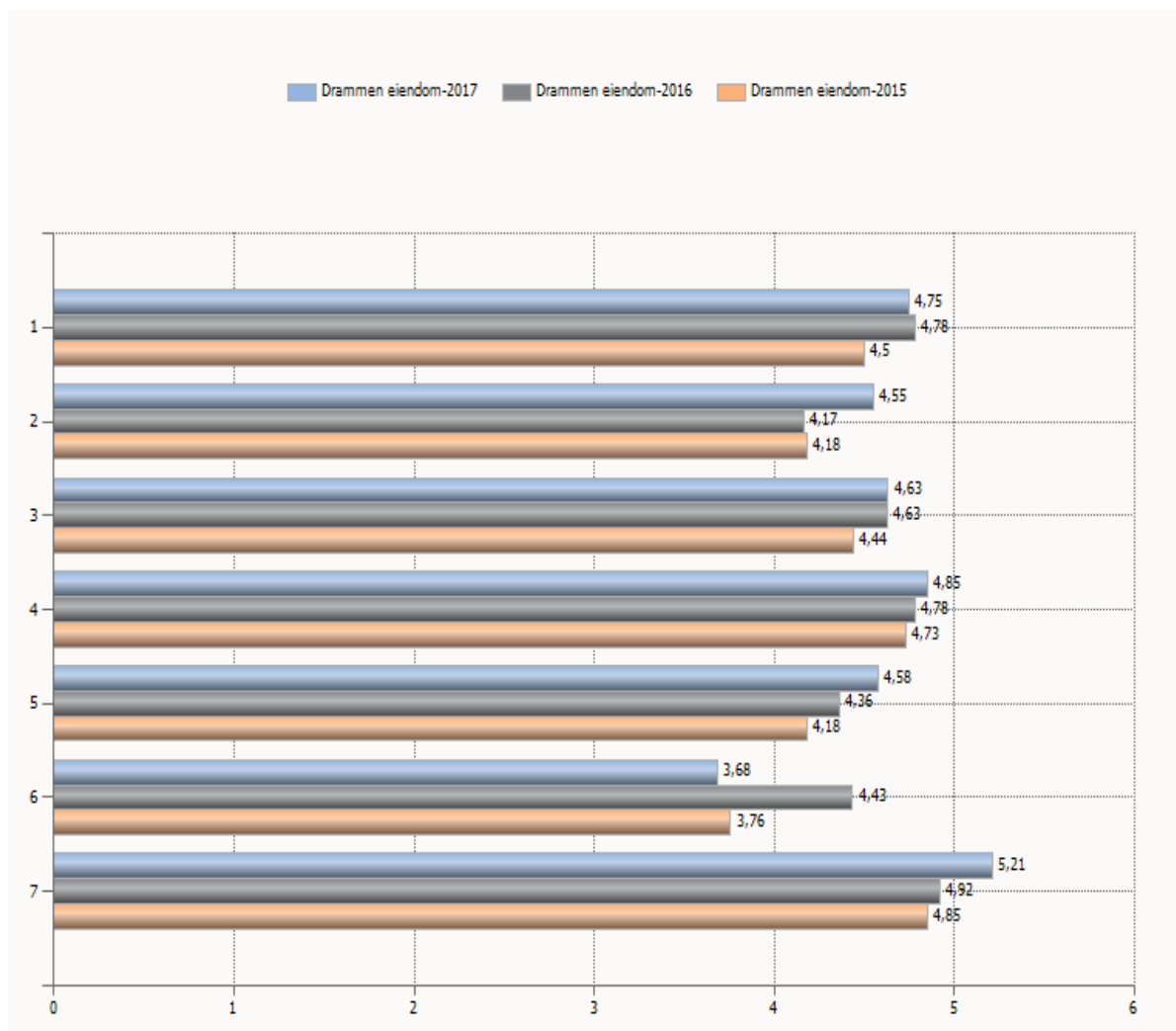
Nedenfor finner du en del påstander/utsagn vi ber deg ta stilling til om du er uenig eller enig i. Du skal foreta en rangering fra 1 (helt uenig) til 6 (helt enig). Sett kryss i den ruta du mener stemmer best med din oppfatning. Bruk gjerne kommentarfeltet og henvis til spørsmålsnummer hvis du ønsker det.

Kommunikasjon/Service



1 - Våre kontaktpersoner i Drammen Eiendom er serviceinnstilte
2 - Ansvarsforholdet mellom Drammen Eiendom og virksomheten er definert
3 - Innholdet i leiekontrakten er kjent
4 - Vi får rask tilbakemelding på våre henvendelser
5 - Det er vanligvis lett å komme i kontakt med driftsansvarlig når vi har behov for det
6 - Drammen Eiendom følger opp avtalte tiltak

Leiearealene



1 - Lokalene fungerer til formålet

2 - Luftkvaliteten i våre lokaler er tilfredsstillende

3 - Indre vedlikehold av lokalene er tilfredsstillende

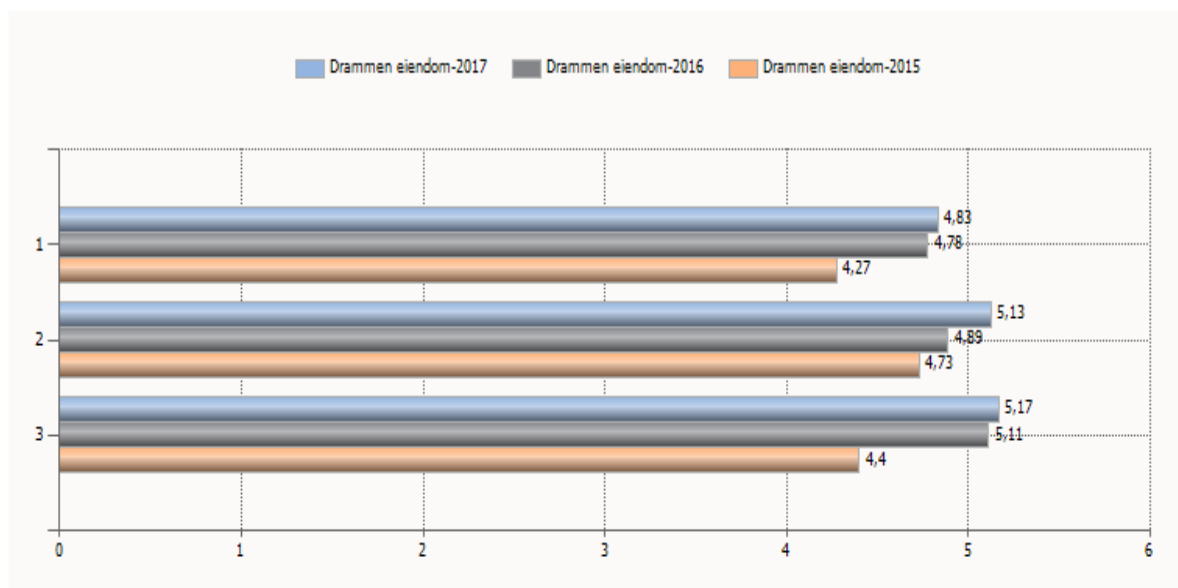
4 - Ytre vedlikehold av bygningene er tilfredsstillende

5 - Vi er fornøyd med vedlikeholdet av utearealene

6 - Renholdet av leiearealene er tilfredsstillende

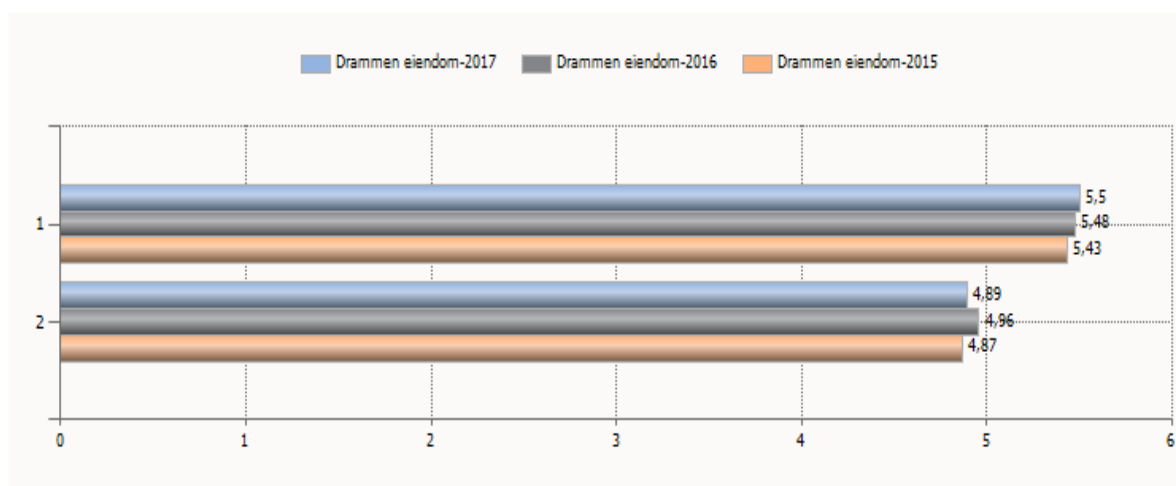
7 - Brukerne av våre bygninger trives i lokalene

Byggeprosjekter



- | |
|--|
| 1 - Byggeprosjekter i regi av Drammen Eiendom organiseres på en god måte |
| 2 - Som leietaker involveres vi tilstrekkelig i byggeprosjekter |
| 3 - Drammen Eiendom har god kompetanse til å gjennomføre byggeprosjekter |

Rolle i Drammen kommune



- | |
|---|
| 1 - Drammen Eiendom ivaretar en viktig funksjon i Drammen kommune |
| 2 - Alt i alt utfører Drammen Eiendom sin rolle på en god måte |