

Bilaga 3.

PLANERING, GENOMFÖRANDE, SAMMANSTÄLLNING/ANALYS, RESULTAT/ANALYSVERKTYG

Här ger vi en översiktlig plan för årlig NBI-undersökning för Förvaltaren (nedan kallat uppdragsgivaren). NKI-/Lokalhyresgästenkäter (option) genomförs på i princip samma sätt, men med annat frågebatteri.

Planen skall läsas mot bakgrund av QMs genomförandeplan för ett typprojekt, se Bilaga 4, avsnitt "Genomförande av uppdrag", med följande tillägg/kompletteringar:

1. PLANERING (av årlig undersökning av NBI och NKI som kan avropas som option)

Vid projektstart upprättar QM ett förslag på plan för projektets genomförande, inkluderande följande moment. För beskrivning av momenten se Bilaga 4.

- [Redacted list item]

Kommentar om planeringen:

QM gör enkäten med 50-60 frågor med Nöjd Boende Index (NBI) enligt den modell som tillämpas av SCB och Svensk Kvalitetsindex (SKI). Enkäten riktas till minst ca 2 000 hyresgäster hos uppdragsgivaren, och skrivs på svenska.

[Redacted text] Möjlighet finns att få
[Redacted text] mot att uppdragsgivaren bekostar [Redacted text]

Enkäten utformas för att tryckas och adresseras till hyresgäster enligt hyresgästlista från uppdragsgivaren, och för sortering enligt fastighetsbeteckning/stadsdel eller motsvarande.

Enkäten görs med de enkätfrågor som uppdragsgivaren tillhandahåller, och struktureras inom önskat frågeblock (se FFU 6.3), och med ett skrivfält för fritext. Enkätens svarsskala görs 9-gradig samt ett svarsalternativ "vet ej" eller motsvarande. Resultat på undersökta frågor redovisas på en skala från 0-100.

AB Wikner&Co QM

Anders Carlssons gata 11
417 55 Göteborg
Tel 031-710 05 50
Fax 031-799 86 56
info@wiknerqm.se
www.wiknerqm.se
Org.nr 556714-0826
Bankgiro: 5292-0485

2. GENOMFÖRANDE

Projektets genomförande inkluderar följande moment. För beskrivning av momenten se Bilaga 4.



Kommentar om genomförandet:

Uppdragsgivaren kan bifoga eget anpassat foljebrev tillsammans med enkäterna. QM trycker komplett utskicksunderlag (enkät, brev, svarskuvert) och kuverterar i utskickskuvert som trycks i uppdragsgivarens grafiska profil. Svarskuverten och utskickskuverten är frankerade.

I utskick 1 sorteras de kuverterade enkäterna per fastighet och levereras till uppdragsgivarens adress. Vid påminnelserna postar QM påminnelserna.

QM erbjuder hyresgästerna anonymitet, och besvarar eventuella frågor från hyresgäster under projektet (se även Kundenservicefunktion nedan).

QM ansvarar för samtliga tryckkostnader och portokostnader i projektet (enligt FFU 6.4.1).

3. SAMMANSTÄLLNING och ANALYS AV SVAR

Efter genomförd fältfas sammanställer vi och analyserar svaren, med följande moment.
För beskrivning av momenten se Bilaga 4.

- **Import av svar och kommentarer**
- **Analys**
- **Rapporter**

○

■

■

■

- **Kontroll av resultaten,**
- **Resultatpresentationer,**

Kommentarer om sammanställning / analys:

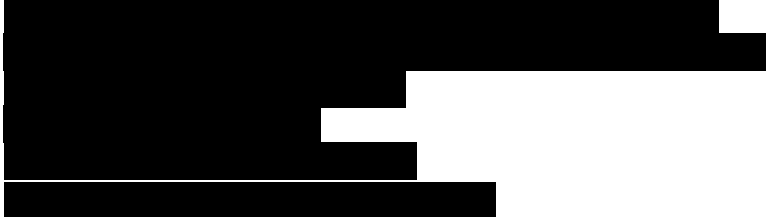
Sambandsmodellen med betyg och effektmått syftar till att rekommendera förbättringsåtgärder som ger maximalt utfall på NBI/NKI, och sammanställs och redovisas i prioriteringsmatriser


- dels per fastighet,
- dels per stadsdelsområden,
- dels summerat för hela Förvaltarens bestånd.

4. RESULTAT och ANALYSVERKTYG

Ett digitalt analysverktyg levereras i tjänsten där genomförda enkätundersökningar sparas. Verktöget är webbaserat och kan användas av beställarens personal för löpande analyser. Femton användarlicenser till verktöget ingår. Uppdragsgivarens medarbetare får personliga inloggningar till verktöget.

QMs verktyg har följande egenskaper:

- 

QM  utbildning för beställarens personal och ansvarar för underhåll för verktöget. Verktögets praktiska funktioner beskrivs med skärmbilder och kommentarer i Bilaga 5.

a. KUNDSERVICEFUNKTION

Under genomförandet av enkäten har kundens hyresgäster möjlighet att kontakta QM för frågor, hjälp och stöd med ifyllandet av sin enkät. QM nås via epost och telefon under kontorstid.

b. HUR SEKRETESS OCH HYRESGÄSTERS ANONYMITET SÄKERSTÄLLS AV QM

Alla hyresgäster erbjuds anonymitet vid besvarandet av enkäten. Anonymiteten är viktig vid genomförandet av hyresgästenkäter. Vi ger aldrig uppdragsgivaren uppgift om vilka betyg en enskild hyresgäst givit. Anonymiteten säkerställs genom att varje enkätformulär ges ett unikt ID-nummer (8-9 siffror). ID-numret identifierar den lägenhet som enkäten ställts till, i QMs system. Endast QM vet vilket ID-nummer som hör till respektive lägenhet. ID-numret används för att identifiera ifrån vilka områden/enheter inom bolaget som svaren kommer, och för att skicka påminnelser till lägenheter varifrån svar inte inkommit. Efter genomförd enkät raderas hyresgästernas personuppgifter (namn, adresser) i QMs system, och inkomna pappersenkäter destrueras. Anonyma svar kan därefter inte härledas till enskilda hyresgäster.

QM följer GDPR, och tecknar PUB-avtal med kunden inför projektet.

QMs medarbetare är bundna av sekretessavtal.