

## Félagsbústaðir - Samantekt á helstu niðurstöðum

### Ánægja

79% svarenda kváðust ánægðir með að leigja hjá Félagsbústöðum en 43% sögðust mjög ánægðir. Ánægja var meiri hjá þeim svarendum sem leigja þjónustuíbúðir (91%) eða sértæk úrræði (90%) heldur en hjá þeim sem búsettir voru í almennum úrræðum (76%). Ánægjan reyndist mest á meðal svarenda búsettum í Árbæ/Grafarvogi (87%) en minnst á meðal þeirra búsettum í Breiðholti (69%).

Ánægja með þjónustu Félagsbústaða var einnig há eða 63% (29% mjög ánægðir). Athygli vekur að minni ánægju (44%) og meiri óánægju (32%) gætti á meðal leigjenda í Breiðholti heldur á meðal íbúa á öðrum svæðum höfuðborgarinnar.

Þegar litið var til þjónustuatríða sögðust þau sem kváðust frekar eða mjög ánægð með þjónustu Félagsbústaða helst ánægð með þjónustu starfsfólks (50%), viðhaldsþjónustu (41%), leiguverð og greiðslufyrirkomulag (34%) og viðmót starfsfólks (30%). Þau sem kváðust frekar eða mjög óánægð með þjónustuna sögðust helst óánægð með þjónustu starfsfólks (56%), viðhaldsþjónustu (53%), viðmót starfsfólks (29%) og hraða þjónustu (25%).

### NPS og traust

Meðmælaskor (NPS) Félagsbústaða var jákvætt eða 15% (á kvarðanum -100% til 100%) en 47% svarenda kváðust líkleg (9 eða 10 stig af 10) til að mæla með Félagsbústöðum við vini eða kunningja en 32% líkleg til að hallmæla (0 til 6 stig af 10). Meðalskor trausts svarenda var 7,1 af 10 en 34% kváðust bera mjög mikið traust (10 stig af 10) til Félagsbústaða en 8% mjög lítið (0 stig af 10).

### Kvarðaspurningar

Af þeim þáttum í starfsemi félagsbústaða sem spurt var um reyndist ánægja mest með símsvörun (57% frekar eða mjög ánægð) og viðhaldsþjónustu (56% frekar eða mjög ánægð) en mestrar óánægju gætti með viðhaldsþjónustu (30% frekar eða mjög óánægðir) og upplýsingagjöf um breytingar á leiguverði (30% óánægðir).

Þá reyndust þátttakendur helst sammála fullyrðingunum að húsnæði þeirra veiti þeim öruggt umhverfi (78% frekar eða mjög sammála) og að þau væru ánægð með húsnæðið (72% sammála). Svarendur voru helst ósammála fullyrðingum um að starfsemi Félagsbústaða væri gegnsæ (30% frekar eða mjög ósammála) og að starfsfólk Félagsbústaða væri fljótt að svara fyrirspurnum (26% ósammála).

### Framtíð í húsnæði

Meirihluti svarenda kvaðst sjá núverandi leiguhúsnæði fyrir sér sem framtíðarhúsnæði (55%) en helstu ástæður fyrir því sögðu svarendur vera fjárhagsstaða (23%), heilsufar, örorka eða aldur (21%) og vellíðan með húsnæðisfyrirkomulag (17%). Algengustu ástæður þess að svarendur kváðu leiguhúsnæði vera millibilhúsnæði voru vilji til að kaupa eða leigja húsnæði á almennum markaði (27%), óhentug stærð húsnæðisins (21%) og/eða ónæði frá nágrönnum og óöryggi (11%).

## Samskipti við starfsfólk Félagsbústaða

Alls sögðust 77% svarenda hafa haft samband við starfsfólk Félagsbústaða á síðustu 12 mánuðum en flestir kváðust hafa hringt á skrifstofu (67%). Algengustu ástæður reyndust viðhaldsbeiðnir (75%), leigusamningar (21%), upphæð húsaleigu (17%) og kvartanir vegna ónæðis (17%). Meirihluta svarenda (59%) þótti vel hafa tekist að leysa úr erindi sínu og 41% sagði úrlausn hafa gengið mjög vel. Þá kváðu 19% svarenda úrlausn hafa gengið mjög illa.

Nær helmingur svarenda sagðist telja að Félagsbústaðir ættu að miðla upplýsingum til leigjenda sinna með reglulegu fréttabréfi í tölvupósti (52%) eða á persónulegri vefgátt leigjenda á heimasíðu Félagsbústaða (47%).

## Annað

Þrjú af hverjum fjórum svarendum kváðust ekki hafa heyrt um eða átt samskipti við Félag leigjenda hjá Félagsbústöðum og einungis 5% kváðust hafa átt í einhverjum samskiptum við félagið.

Yfir helmingur svarenda (51%) kvaðst finna fyrir fordómum í garð leigjenda Félagsbústaða. 16% kváðust finna fyrir fordómum frá starfsfólki Félagsbústaða, 13% frá fjölskyldu, vinum og/eða kunningjum og 46% frá öðru fólki í samfélaginu.