

Marit Brusdal Penna  
Direktör Affärsstöd  
08-123 172 97  
marit.brusdal-penna@sll.se

**BESLUT**

Diariennr LOC 2020-0484

Informationssäkerhetsklass: K1

Styrelsen för Locum AB

## **Beslut om NKI undersökning**

---

### **Ärendet**

Ärendet avser beslut om att inte genomföra någon NKI undersökning under 2020.

### **Förslag till beslut**

Styrelsen för Locum AB föreslås besluta

- att inte genomföra någon NKI undersökning under 2020
- att uppdra åt verkställande direktören att återkomma till styrelsen med förslag på framtida modell för NKI undersökningar

Anette Henriksson

Verkställande direktör

## BESLUT

## Sammanfattning

Verkställande direktören föreslår att styrelsen fattar beslut om att - på grund av corona pandemin - inte genomföra någon kundundersökning i år.

Eftersom relevansen av att jämföra kundresultat med övriga kunder i Fastighetsbarometern kan ifrågasättas, föreslås att Locum istället under året samverkar med andra regioner i syfte att enas om en gemensam modell för framtida kundundersökningar som implementeras 2021.

## Bakgrund

Sedan ett styrelsebeslut 2015 använder Locum Fastighetsbarometern Kontor för att mäta kundnöjdhet. Fastighetsbarometern är CFI Group och Fastighetsägarna Sveriges årliga analys av svenska hyresgästers uppfattning om sin hyresvärd. Undersökningen har genomförts årligen och har tidigare år gjorts genom telefonintervjuer. I år genomfördes undersökningen via webbenkäter vilket ledde till en lägre svarsfrekvens.

Inga andra regioner eller vårdföretag i Sverige använder Fastighetsbarometern för att mäta kundnöjdhet vilket gör att Locum saknar möjlighet att mäta sig med fastighetsägare som har ett likvärdigt fastighetsbestånd och kundbas. I år är det dessutom mycket tveksamt om det är lämpligt att belasta vården med en enkät. Oavsett hur utveckling av covid-19 går kommer vården att vara hårt ansträngd i höst. Förutsättningarna för att genomföra en relevant undersökning är därför mycket begränsade.

## Överväganden

Syftet med en NKI-mätning är att få inspel till förbättringsarbete och därmed öka kundnöjdheten. Jämförelsen görs i första hand internt mot föregående år och syftar till att se om vidtagna åtgärder fått önskad effekt, men det finns stora fördelar med att kunna jämföra sig med andra regioner då de har en mer jämförbar kundbas än kommersiella fastighetsägare. Fastighetsbarometern Kontor har inga andra regioner eller vårdgivare i sin kundbas.

Locum har kontaktat fastighetschefer och fastighetsdirektörer i ett flertal regioner och ställt frågan om och hur de mäter sin kundnöjdhet (NKI) samt hur ofta de mäter. Det visade sig att många regioner inte mäter NKI och en del regioner gör egna undersökningar.

Västra Götalandsregionen (VGR) har historiskt sett använt en kundenkät som de själva tagit fram med hjälp av konsulter. Just nu håller de på att se över hur de mäter kundupplevelse och kommer förmodligen förändra sättet de mäter. Locum har fått ta del av VGRs frågebatteri och VGR ser positivt på att samverka i frågan.

Även Region Dalarna och Region Skåne är positivt inställda till att samverka och få till ett erfarenhetsutbyte. De använder sig båda av ett externt företag, Evimetrix för sina kundundersökningar.

Marit Brusdal Penna  
Direktör Affärsstöd  
08-123 172 97  
marit.brusdal-penna@sll.se

## BESLUT

Diariennr LOC 2020-0484

Informationssäkerhetsklass: K1

Styrelsen för Locum AB

För att erhålla resultat som enkelt kan jämföras med andra likartade verksamheter föreslås att Locum initierar en samverkan med andra regioner i syfte att ta fram en gemensam modell för kundundersökningar. Locum skulle därigenom förutom jämförelser kunna utbyta erfarenheter kring utveckling av service och ökad kundnöjdhet.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Beslutet innebär att Locum inte kommer att ha någon kostnad för NKI undersökning under 2020.

### **Miljökonsekvenser**

Beslutet medför oförändrade miljökonsekvenser.