

Arrak Halduse

Arrak Halduse OÜ teenustele tagasiside 2021

Katri Rohesalu
Kliendikesksuse arendus OÜ
Veebruar 2022



Kliendikesksuse arendus

Eesmärk ja protsess

- Arrak Halduse OÜ eesmärk on säilitada oma klientide kodu väärtust ning seda ajas kasvatada.
- Selleks, et pakkuda klientidele võimalikult head teenust, viidi läbi 2022 aasta alguses klientide tagasiside küsitlus Arrak Halduse poolt hallatavate kortermajade elanike seas.
 - ✓ Palve vastata küsimustikule saatis välja Mika Arrak, Arrak Halduse tegevjuht, läbi portaali www.korto.ee.
- Uuringu erapooletuks läbiviimiseks kaasati kolmas osapool. Valituks osutus Kliendikesksuse arendus OÜ.

Kliendikesksuse arendus:

- ✓ valmistas ette küsimustikud ja küsitluskeskkonna;
- ✓ jälgis vastamismäärasid;
- ✓ analüüsis saadud tagasisidet.

Läbiviimine ja vastamismäär

- Palve vastata küsimustikule saadeti kõikidele kortermajade inimestele. Oli oodata 100 korteri esindaja vastust.
- Küsimustik oli programmeeritud Formsit keskkonda.
- Küsimustik oli vastamiseks avatud 5. jaanuar – 16. jaanuar 2022
- Vastavasisuline meeldetuletus saadeti www.korto.ee kaudu kahel korral.
- Küsimustikule kogunes kokku 32 lõpuni täidetud vastust.
 - Kaks vastajat alustasid küsimustele vastamist, kuid vastamine katkes. Kuna osadele sisu küsimustele on siiski vastus antud, on analüüsis nende kahe lõpuni täidetud küsimustiku andmed analüüsi lisatud.

Vastamismääraks (võttes arvesse ka kaks poolikult täidetud vastust) kujunes: 34%

Tulemused

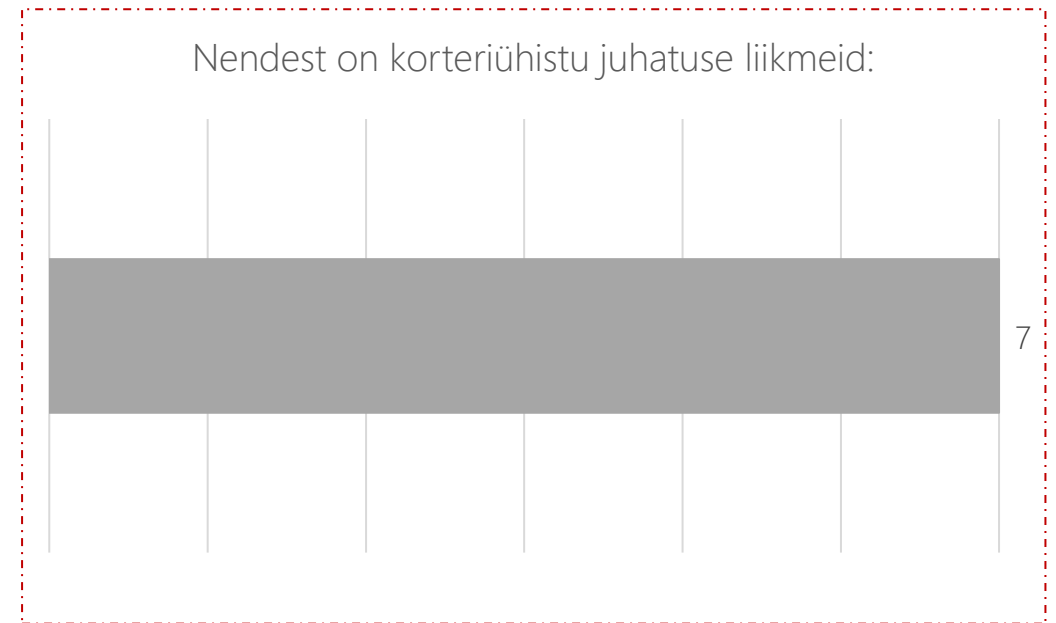
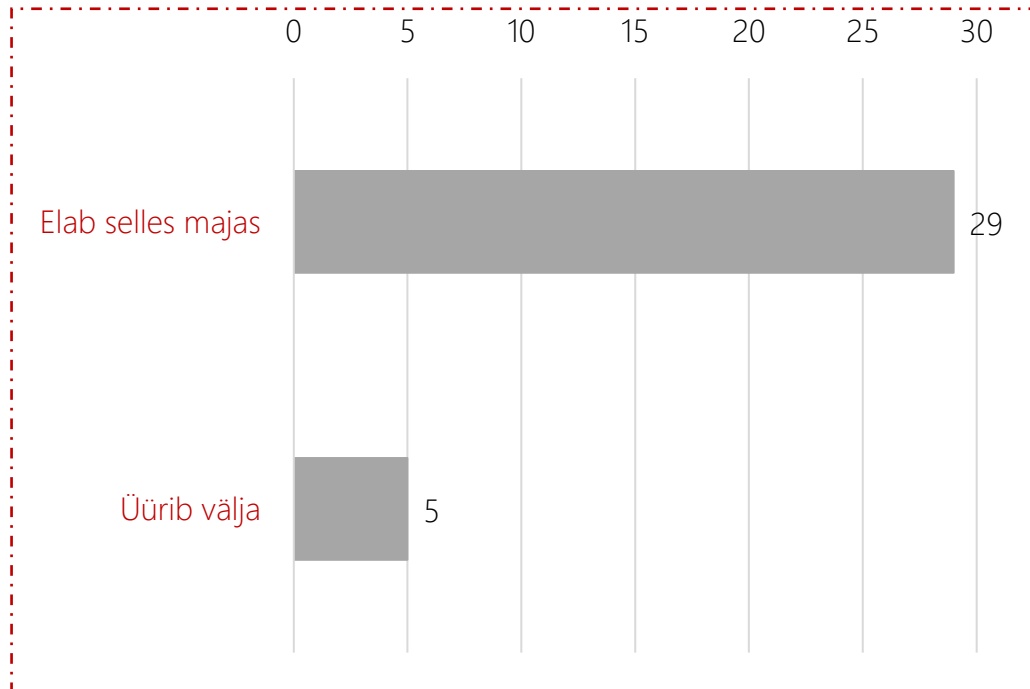
Küsimuste tüübid küsimustikus ja neile vastamine (skaalad) 1/2

- Küsimused olid esitatud väidetena. Näiteks "Koostöö Arrak Haldusega **loob** meie korteriühistule **väärtust** (s.t tunnete, et koostöö just antud teenusepakkujaga on Teie kinnisvara väärtust hoidnud ja kasvatanud)."
 - Küsimuste väidetega sai nõustuda või mitte nõustuda järgneval skaalal (sulgudes olev number viitab punktiskoorile):
 - ✓ Olen täiesti nõus (5)
 - ✓ Olen üldiselt nõus (4)
 - ✓ Nii ja naa (3)
 - ✓ Ei ole eriti nõus (2)
 - ✓ Ei ole üldse nõus (1)
 - Teenuste küsimustes küsiti rahulolu konkreetse teenusega järgneval skaalal (sulgudes olev number viitab punktiskoorile):
 - ✓ Olen väga rahul (5)
 - ✓ Olen üldiselt rahul (4)
 - ✓ Nii ja naa (3)
 - ✓ Ei ole eriti rahul (2)
 - ✓ Ei ole üldse rahul (1)
 - ✓ Ei oska vastata
- Teenuste kaardistuses oli lisatud võimalus märkida ära, kui teenust ei kasutatud.

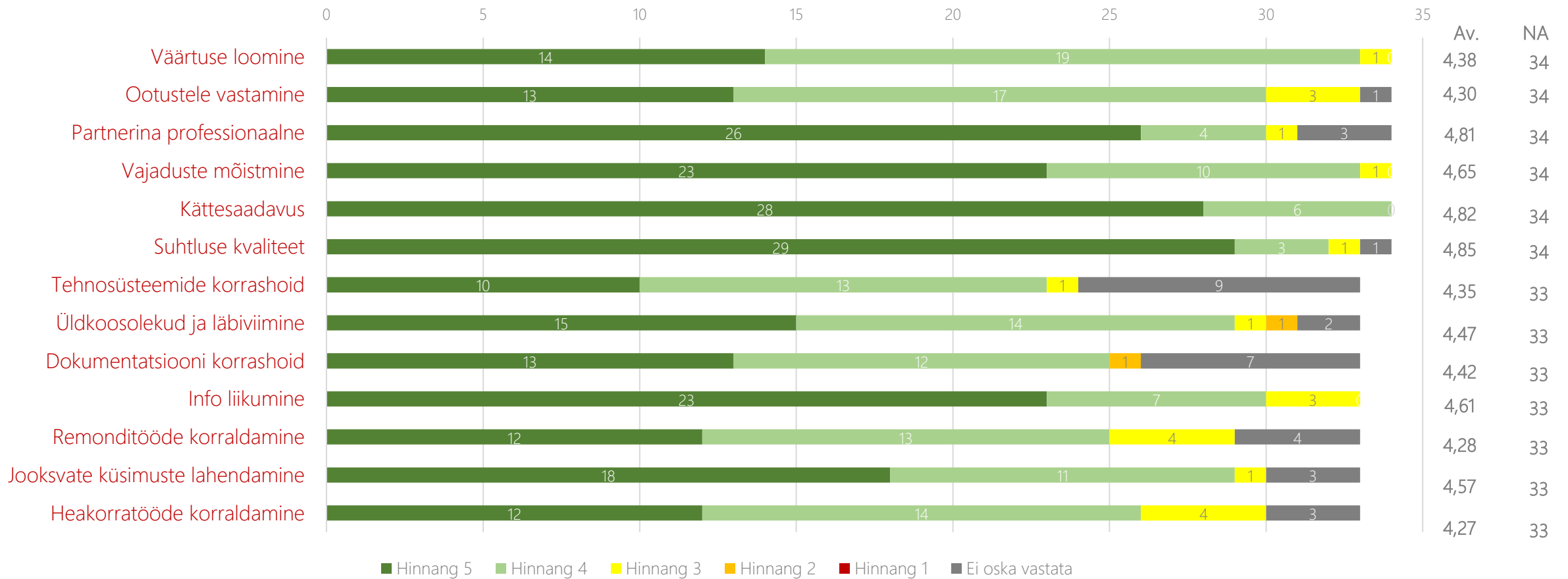
Küsimuste tüübid küsimustikus ja neile vastamine (skaalad) 2/2

- Klientidelt uuriti avatud küsimusega nende ootusi. Seejärel lasti hinnata ootustele vastavust.
- Küsimustikus küsiti ka kaardistusküsimusi, näiteks “Kas teie korteriühistul on tulnud 2021 aasta ette vajadust kasutada Arrak Halduse alltöövõtjate teenuseid (näit. elektrik, ummistused ja teised)”.
 - ✓ “Jah” vastanutelt küsiti täiendav küsimus teenuse kvaliteedi/rahulolu kohta.
- Soovitusküsimus “Kas soovitaksite Arrak Haldust korteriühistu hooldusettevõttena oma sõpradele või sugulastele?” esitati “klassikalisel” 0-10 skaalal, kus:
 - ✓ “0” – kindlasti ei soovitaks
 - ✓ “10” – kindlasti soovitaks
- Soovi korral sai jätta erinevate teemade juurde ka kommentaare.
- Kui vastaja soovis, oli võimalik jätta oma kontaktandmed.

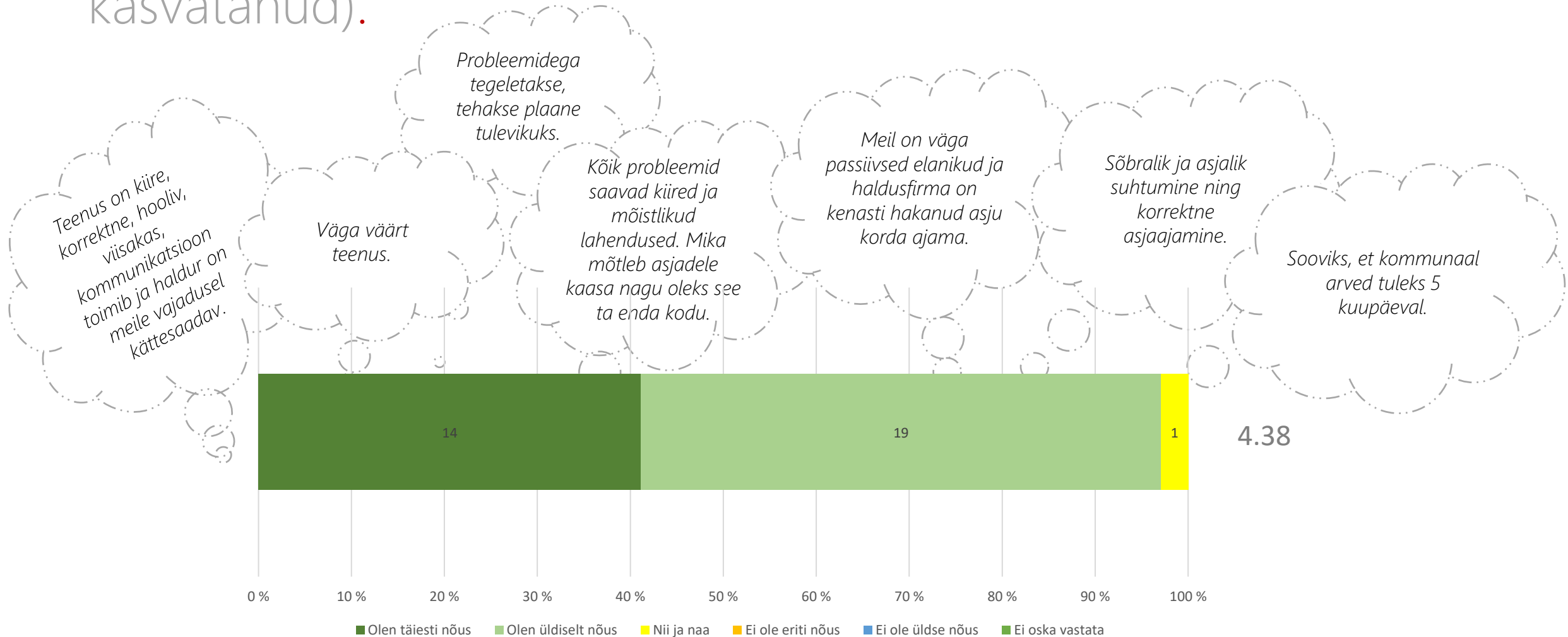
Vastajate profiil:



Arrak Haldusele antud hinnangud, keskmised ja vastajate arv



Väide: „Koostöö Arrak Halduse OÜ-ga loob meie korteriühistule/minule väärtust (s.t tunnete, et koostöö just antud teenusepakkujaga on ühistu väärtust hoidnud ja kasvatanud).“



Mis on Teie peamised ootused Arrak Halduse OÜ-le ja pakutavale haldusteenusele? 1/2

Nii nagu nimi isegi ütleb Halduse OÜ.Seega haldus teenustele!

Maja korda teha.

Ootus oleks et maja välisustele paigaldatakse fono-lukud.

Kiire lahendus probleemidele

Korras ja puhtad trepikojad,hooldatud õueala, remonditud rõdupiirded.

Puuduvad ootused

Kõik see, mis eelnevalt välja toodud - et see on kiire, korrektne, hooliv, viisakas, kommunikatsioon toimib ja haldur on meile vajadusel kättesaadav.

ei ole ootusi, kõik toimib

Kiire reageerimine ja teavitamine probleemide korral, järjepidevus ja usaldusväärsus

Kõik on hästi.

*Kiire reageerimine avariide korral. *Parkimisplatsi ehituse lõpule viimine*Maja ette, lausa treppide ette koguneva vihmavee ära juhtimise võimaluste korraldamine*Tuulekodade katuste ja seinte kaitse- remondi korraldamine vihma läbi jooksmise kahjustuste vältimiseks, ka vajumise vältimiseks*Lume koristus ja libeduse oht!!! *Trepid korruste vahel hakkavad lagunema, sest on ajahamba puretud*Keldriseinad on värvimata jäänud remondi ajal. Kriidiga katud seinad ei ole head.

KÜ asjaajamise korraldamine, majade ja ümbruse korrashoid.

Soovin , et teenus oleks kiire ja kvaliteetne

Kõik on hästi, ei ole mitte midagi ette heita.

Konkreetsuse säilimine koosolekutel, kui nendeks veel vajadust tekib.

Arvete varasem kätte saamine.

Tegeleda edasi kenasti maja haldamisega.

Kiire tegutsemine ja asjakohane probleemide lahendamine. Samuti oleks hea teada, millised kulud kaasnevad vajalike paranduste tegemisel.

Mis on Teie peamised ootused Arrak Halduse OÜ-le ja pakutavale haldusteenusele? 2/2

Et maja asjad oleks korras

Edaspidist sujuvat koostööd

Peamised ootused on seotud administreerimiskoormuse vähendamisega - raamatupidamisega tegelemine, teenusepakkujatega suhtlemine ning jooksvate probleemide lahendamine. Seni on kõik väga hästi sujunud ning oleme väga rahul pakutava teenusega.

Kõik suht ok.

Minu ootus on, et haldur oleks maja asjadega kursis ja seisaks võrdsuse printsiibi eest, st kui mõni maks on inimese pealt, siis on kindel, et korteri esitatud inimeste arv on õige ja kui tegu on esitatavate näitudega, siis on ülevaade, et näitusid esitatakse (ja mõõtureid kontrollitakse aeg-ajalt ka korterites). Samuti oleksin tänulik, kui raiskamist ei oleks, st tuled ei põleks, veed ei jookseks, ülearseid konteinereid vmt poleks, kui pole vaja jne.

Ootus on, et majas oleks hea üürimaskmiskultuur ja kellelgi poleks võimalik kuude kaupa mitte maksta.

Ootus on järgmisel koosolekul käsitleda rõdude teemat. Rõdud on fassaadi osa ja ilmselt ei peakski nende pärast muretsema korterite haaval. Samas tahaks, et olemasolevad rõdud kestaks veel pikalt, ega vajaks lähiaastatel suurt väljaminekut. Teise ja kolmanda korruse korterid ei saa oma rõdusid omatahtsi kōpitseda, sest tõenäoliselt rikuvad nad sellega alumise naabri omandit ja rõdude toodud esemeid. Samas vajaks rõdude põrandalauad puhastamist, vajalike kaitsevahenditega töötlemist. Võiks majarahvaga kokku leppida mingi suvise nädalavahetuse, kui soovijad saaks oma rõdu puhastada ja kokkulepitud vahenditega töödelda (mina võhikuna vajaksin ka vahendite osas juhendamist. Naabrid oleks oma rõdud tühjaks tõstnud selleks ajaks?) vmt.

Ajakohane info maja olukorrast, vajalike remontide korraldamine, info jagamine seadusandlusest vastavalt esile tulnud küsimustele, korteriomanike nõustamine võimaluste piires korteriomandi korrashoiuga seotud küsimustes.

Kiire ja paindlik suhtlemine.

maja fassaadi laudise vahetus,
tuleohutus nõuete kontroll keldrites, keldrite trepikodade üldkasutatavate pindade prügist vabastamise nõudmine.
ventilatsiooni korda saamine.
võlglastest vabanemine.

Ei maini siin juba toimivaid asju. Seni tehtava tööga rahul (remondid katlamajas, avariide likvideerimine, koristus, hooldus, vihmavee torustike soojustus jne.

Kiire /ennetav reageerimine probleemidele

Oleme rahul Arrak Haldus OÜ-ga
Jõudu ja jaksu edaspidiseks!

*Loodan, et peagi jõuame üheskoos maja renoveerimiseni.

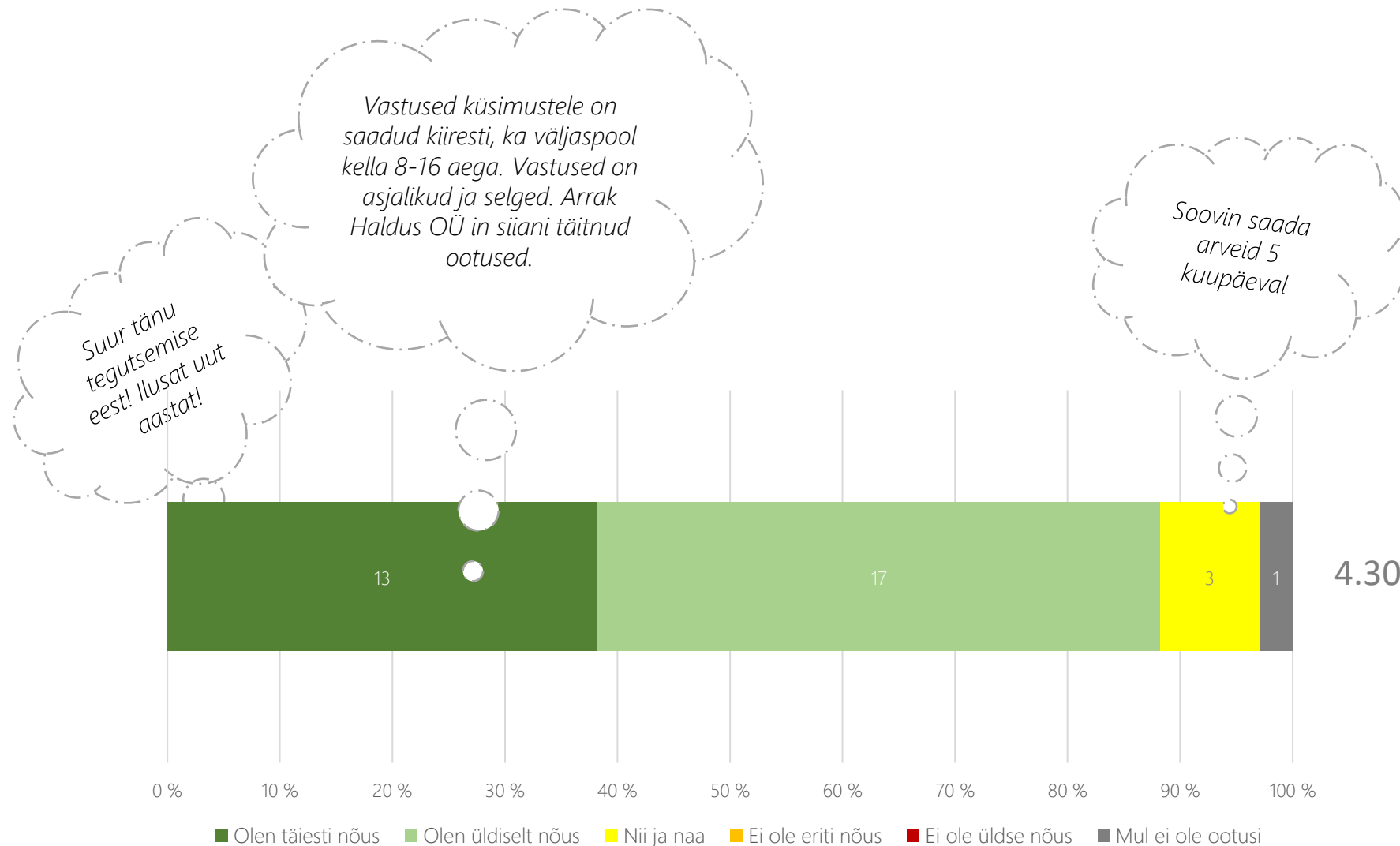
*Mistahes probleemi tekkimisel loodan kiirele reageerimisele.

Et kõik vajalikud toimingud saaks tehtud ja hädavajalikud hooldustööd.

Sel aastal kindlasti see, et maja fassaad saaks korda.

Jätkata samas vaimus.

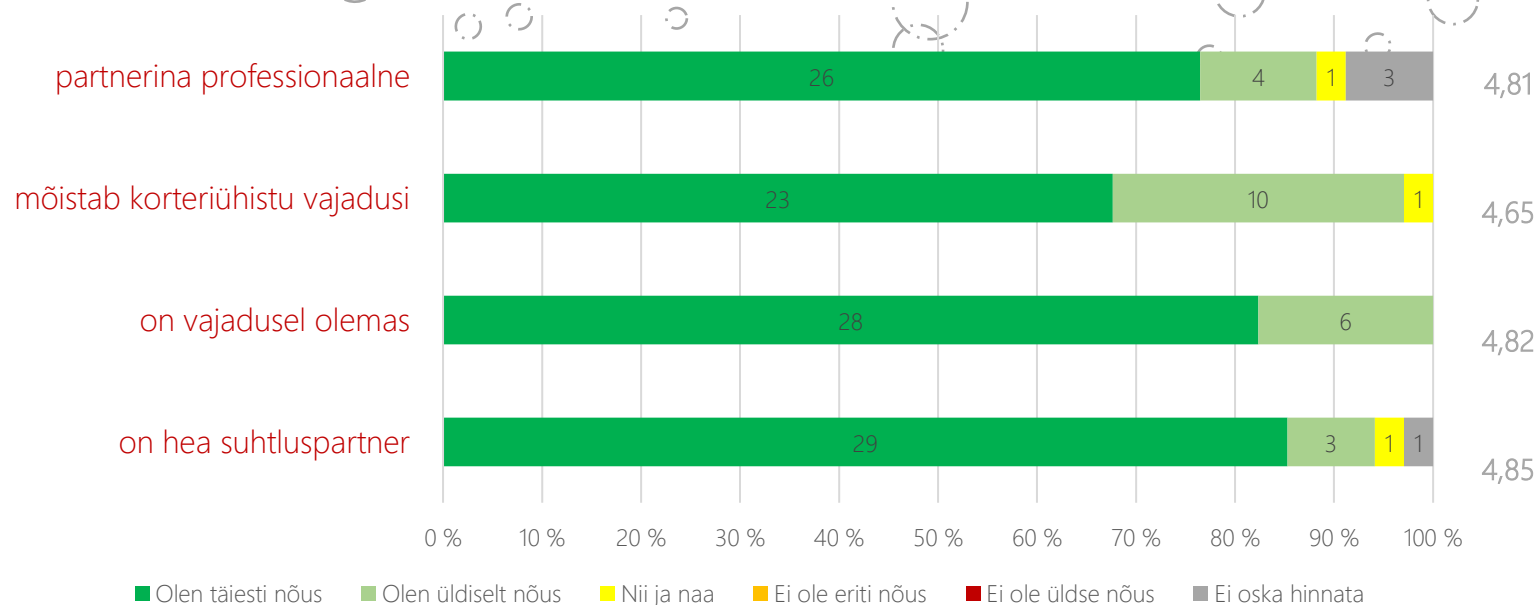
Väide: „Arrak Halduse OÜ täidab minu ootused haldusteenusele“



Arrak Halduse OÜ esindaja on Mika Arrak.

Järgnevalt anti hinnangud tema kohta.

Väide: Mika Arrak on



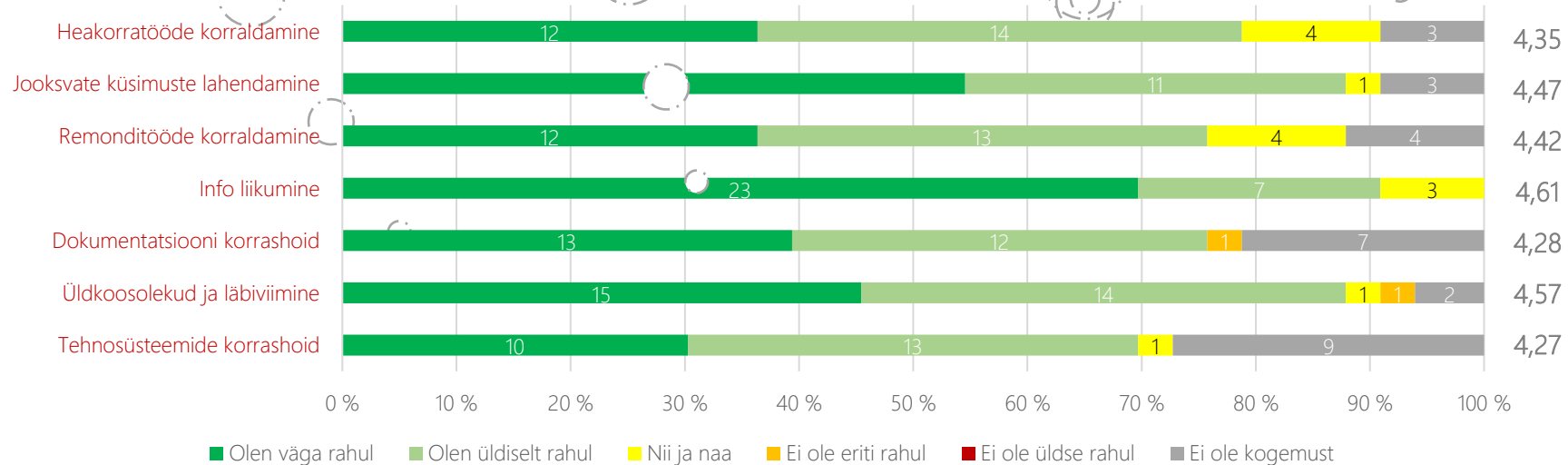
Väide: Meie korteriühistu kasutab järgmisi Arrak Halduse OÜ teenuseid ning minu rahulolu nendega on järgmine

Mis puudutab dokumentatsiooni, siis see on nii laialdane mõiste, et ei oska tõesti vastata. Arved on korrektsed ja õigeaegsed.

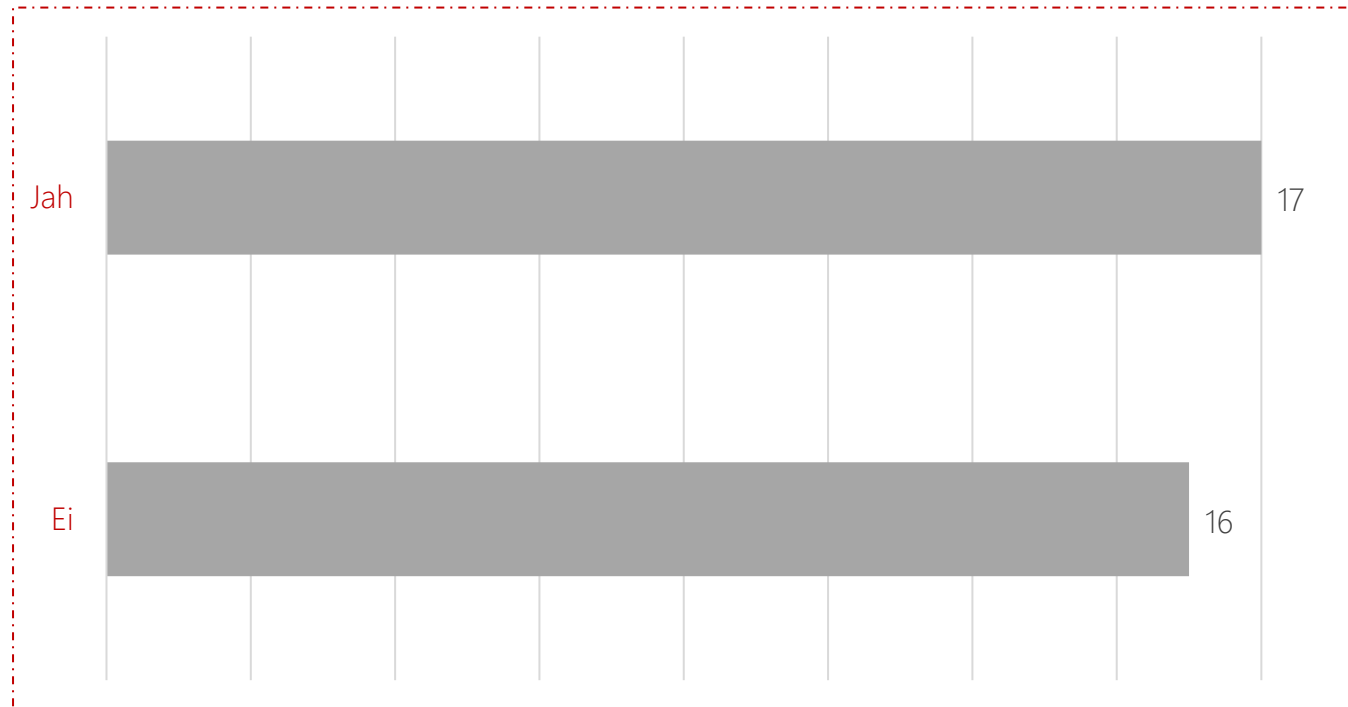
Kuna olen väga tihti ära, oskan kommenteerida vaid e-posti ja kohaloldud hetkede järgi.

Põhjus, miks panin heakorratöödele "olen üldiselt rahul", on suvine niitmine. Niitmise lõpptulemuse osas veidi nuriseks (aga see info anti ka tookord edasi). Muidu olen igati rahul.

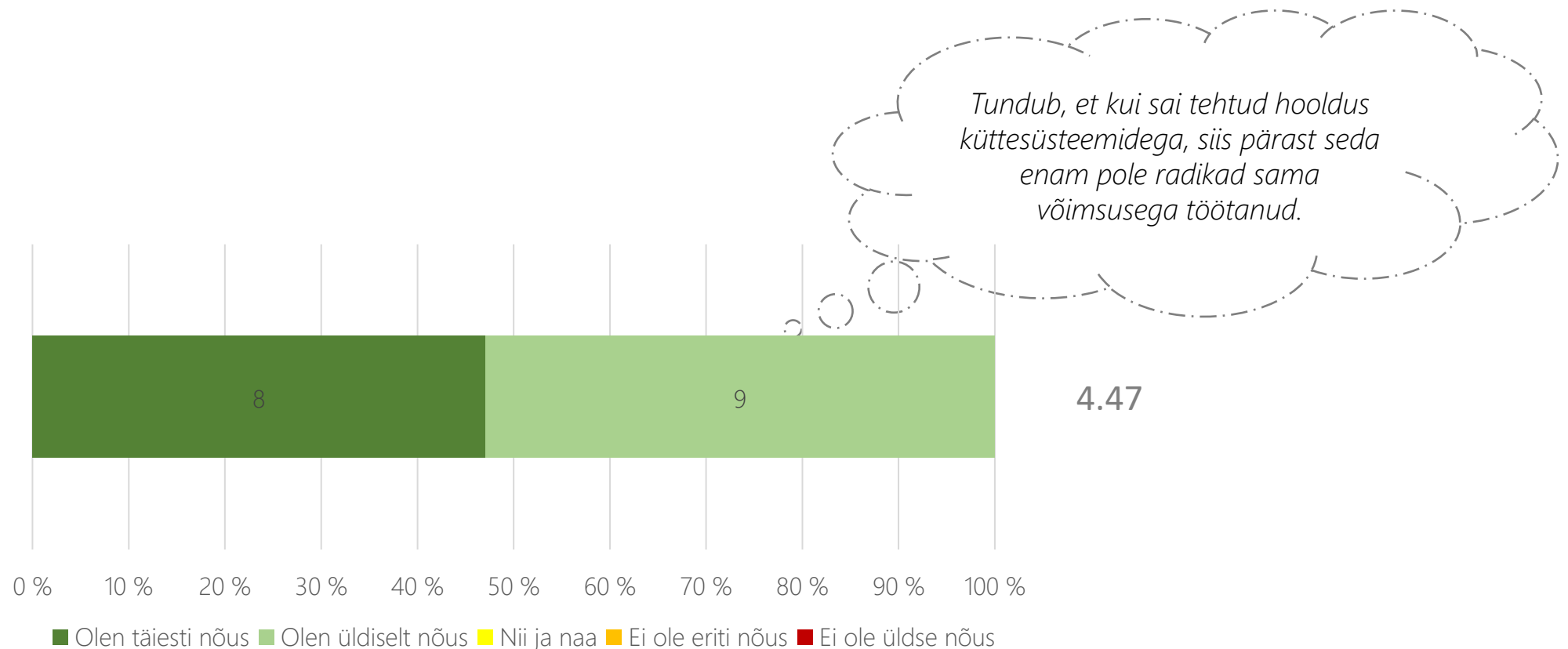
Heakorratöödel ja majaga seotud töödel üldse olen nõus kaasa lööma. Palun adekvaatset etteteatamist ja võimalusel tuln talgutele.



Kas olete kursis, kas teie korteriühistul on tulnud 2021 aasta ette vajadust kasutada Arrak Halduse OÜ alltöövõtjate teenuseid (näit. elektrik, santehnik ja teised)?



Väide: Olen Arrak Halduse OÜ poolt korraldatud alltöövõtja(te) tööga rahul:



Vastas 17 inimest, kes eelmises küsimuses ütlesid, et on alltöövõtjate kasutamisega kursis

Soovitusküsimus ja soovitusindeks 1/2

- Skaala, millel küsisime soovitusküsimust: "Kas soovitaksite Arrak Haldusega koostööd oma sõpradele" annab võimaluse välja arvutada maailmas laialt kasutatud *Net Promoter Score* (NPS) näitaja.
- See on mõõdik, mida kasutatakse kliendikogemuse ja äri kasvu hindamiseks. Soovitusindeks tugineb tõdemusel, et oma tuttavatele ja sõpradele ei soovitata reeglina midagi, millega ise rahul ei olda. Sellist küsimust küsides saadakse informatsiooni kliendi emotsionaalse hoiaku kohta. See ei pea tähendama aga seda, et klient reaalselt ettevõtet ka soovitab.

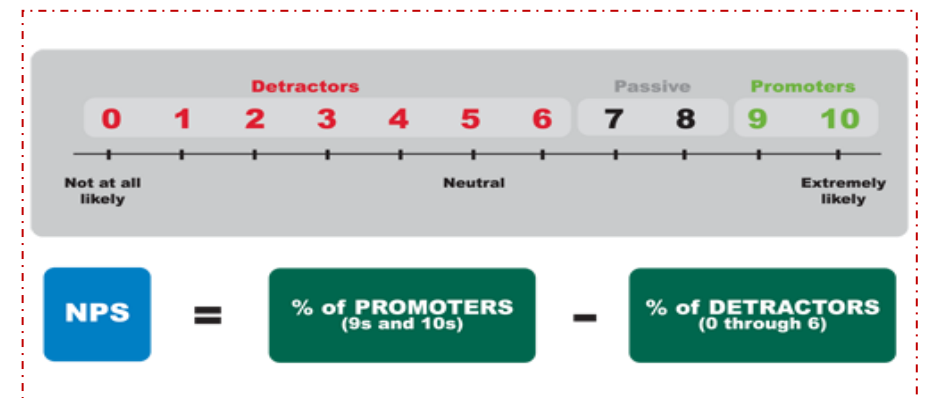
**Arrak Halduse NPS-iks kujunes 66,7 %
mis on väga kõrge tulemus.**

Soovitusküsimus ja soovitusindeks 2/2

- Kuidas skoori arvutatakse?

Metoodika kohaselt lahutatakse "soovitajate" % "mittesoovitajate"%. Kliendid, kes on andnud hinnangu "7" ja "8" loetakse "passiivseteks". Need kliendid on rahulolevad, kuid kogemus ei ole niivõrd kõrgetel nootidel, et olla kindel oma soovitus teistele. Lõppskoori näitaja skaalade vahemik on -100 kuni +100

- Arrak Haldusele antud soovitus hinnangud jagunesid järgnevalt:
 - ✓ Hinnangu 9 ja 10 (soovitajad) – andsid **23 vastajat ehk 69.7 %**
 - ✓ Hinnangu 7-8 (passiivsed) andsid **9 vastajat ehk 27.3%**
 - ✓ Hinnangu 0-6 (mittesoovitajad) andis **üks vastaja ehk 3.0%**
- Lahutades soovitajate % mittesoovitajate % kujuneski lõppskooriks 66,7



Soovitusindeksi 9 ja 10 palli vastanutele kuvati lisapalve:

Aitäh väga kõrge hinnangu eest! Palun tooge välja, mis teeb Arrak Halduse OÜ ja Mika Arraku eriliseks?

Imestan, et firma suudab nii tihedalt elanikega suhelda. Kohati jääb mulje, et Arhitekti 2 ja 2a on firmale tõeliselt südamelähedased 😊 Kui suudaks lõplikult lahendada ka risustatud keldri probleemi, oleks täiesti super!

Eriline : Nähtamatu kuid vajadusel alati olemas ja valmis kuulama. Aitäh!

Teenuse pakkuja on tasemel, probleemidega tegeletakse, jagatakse vajalikku infot.

Raske maja ja üsna rasked kliendid ei ole teda ära hirmutanud. Meeldiv ja asjalik suhtlus.

Informeeritus maja asjadest ja tegutsemise probleemide kordasaamise nimel, rahulik sõbralik suhtlemine.

Professionaalne ja viisakas koostöö.

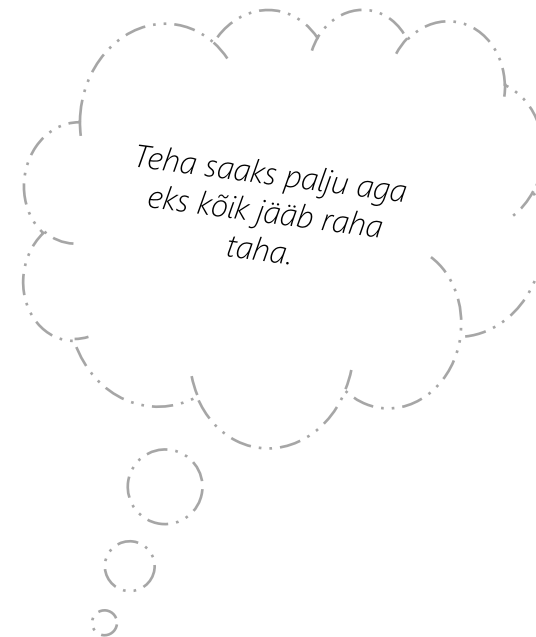
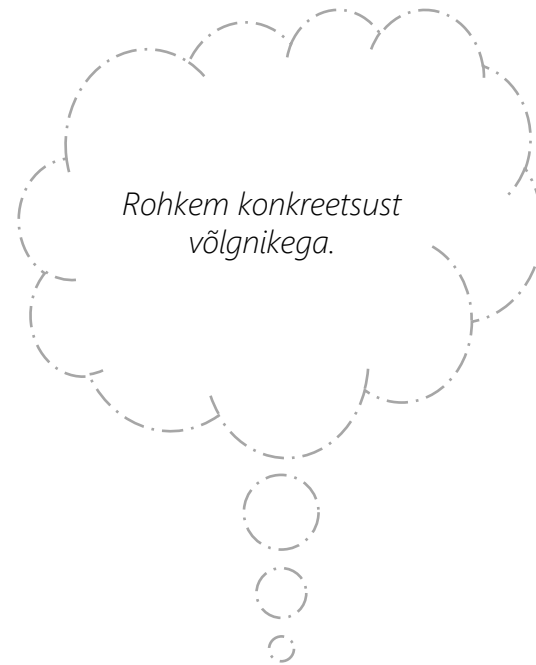
Murele või probleemile leiab kiiresti lahenduse. Kohalolu, kaasa mõtlemine.

Mika on alati väga operatiivne ning kiire reageerija. Parimad näited on näiteks sulailmad, kus ta käib kontrollimas, ega katuselt lund ja jääd kukkumas pole või suuremate vihmadega tunneb muret, kas meil probleemne koht katusel on ikka vee kinni pidanud. Sellised pisikesed asjad annavad märku, et tegemist on põhjaliku inimesega, kes hoolib talle usaldatust kinnisvarast. Samuti on ta hea suhtleja ning arutab alati kõikvõimalikud küsimused läbi. Aitäh! Oleme väga rahul, et meil õnnestus oma KÜ Mika hoole alla usaldada.

Mika on väga professionaalne ja lahendustele orienteeritud inimene.

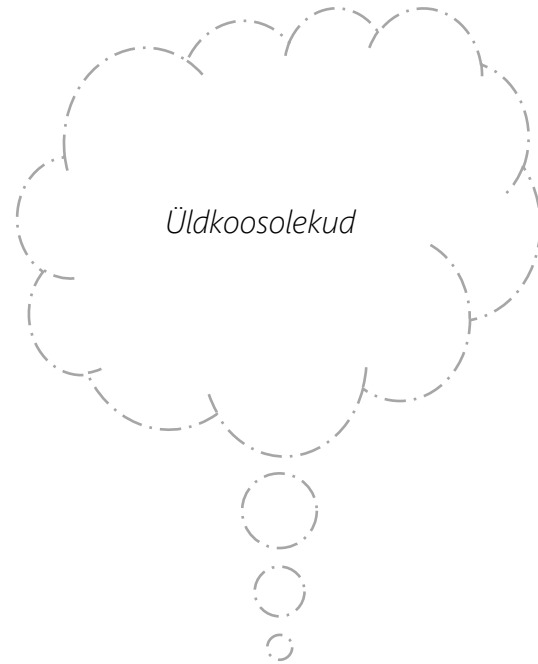
Soovitusindeksi 7 ja 8 palli vastanutele kuvati lisapalve:

Aitäh kõrge hinnangu eest! Palun tooge välja, mida saaks Arrak Halduse OÜ ja Mika Arrak teha veelgi paremini, et Teie vajadustele vastata?



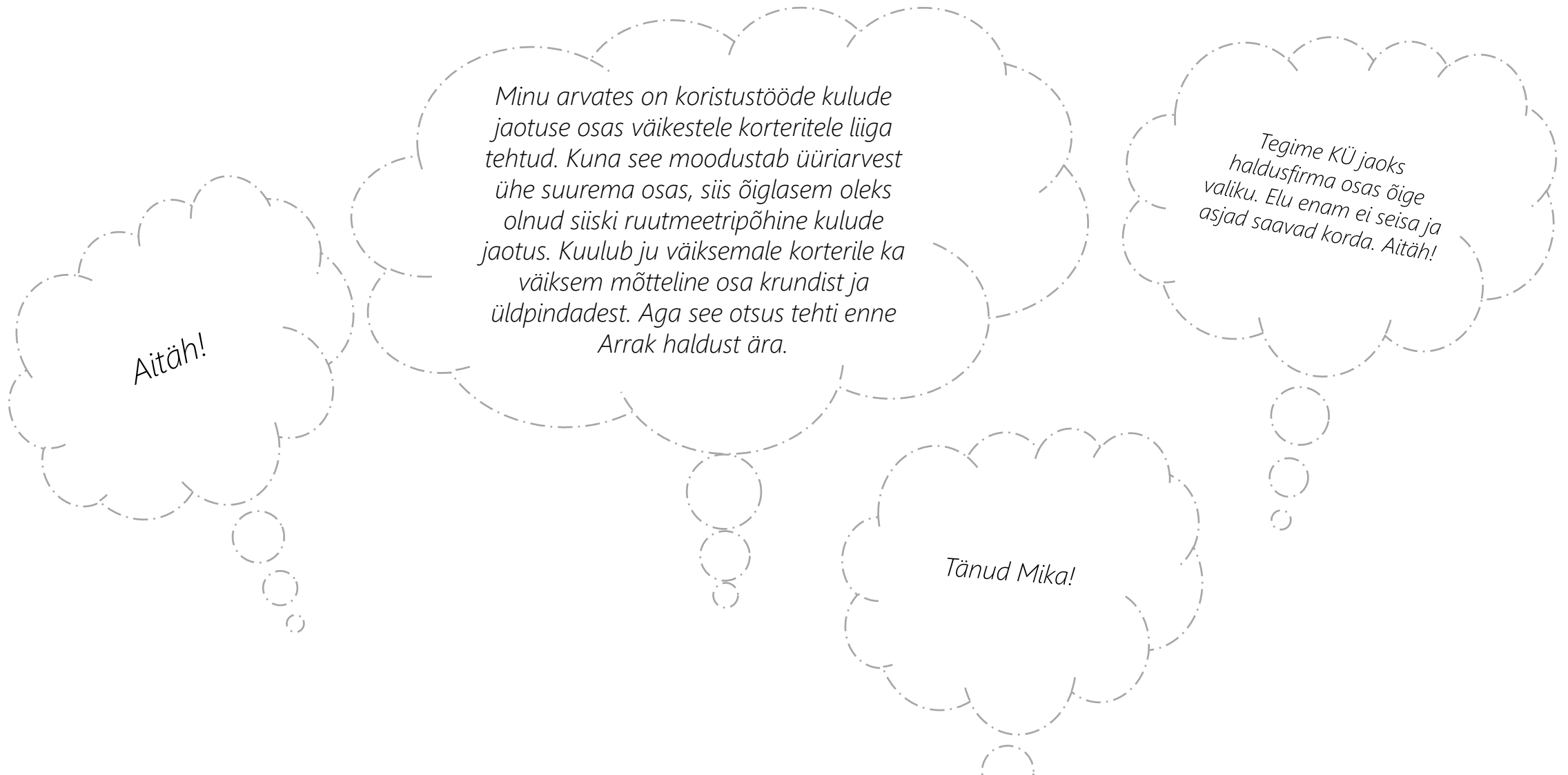
Soovitusindeksi küsimusele 5 palli vastnud kliendile kuvati täiendav küsimus:

Aitäh hinnangu eest! Palun tooge välja peamised puudujäägid Arrak Halduse OÜ ja Mika Arraku teenuses, millele peaks kindlasti tähelepanu pöörama?



Ankeedi lõpus anti võimalus täiendavaks kommentaariks:

Kui Teie mõtetes on midagi, mida seni Te ei saanud väljendada, on Teil võimalik seda teha siin:



Kokkuvõte 1/3

- Küsimustikule vastajate valimi moodustasid Arrak Halduse poolt hallatavate majade elanikud.
 - See tähendab, et kasutati n.ö “kõikset valimit”.
 - Küsimustiku vastas lõpuni 32 inimest. Lisaks kaks inimest, kes ei vastanud päris lõpuni.
 - Vastamismääraks kujunes **34%**, mida võib pidada piisavaks, et saada vajalikku tunnetust.
 - Veebiküsimustike puhul võib üle 25% vastajate määra pidada piisavaks, et teha järeldusi olukorrast ja planeerida edasist tegevusi tuginedes saadud tagasisidest.

Kokkuvõte 2/3

- Arrak Haldusele antud hinnangute keskmised on väga kõrged jäädes 5 palli skaalal 4,27-4,85 vahele.
 - Kõige kõrgemalt on hinnatud
 - Mika Arraku suhtlemise kvaliteeti (4,85) ja kättesaadavust (4,82).
 - Mikat professionaalsust hinnatakse kõrgelt (4,81).
 - Kõige madalamalt on hinnatud
 - Heakorra tööde (4,27) ja Remonttööde (4,28) korraldamist. Olles küll võrdluses madalaimad skoorid, on keskmised kõrged ning vastavad sõnalisele hinnangule „Hea tase“.
 - Hinnangute variatiivsus on väga väike. Suures ülekaalus anti vastuseid, mis vastasid skoorile “5” („olen väga rahul“ või „olen täiesti nõus“) ja „4“ („olen üldiselt rahul“ või „nõustun üldiselt“). Lisaks maksimumhinnangutele esines mõningal määral ka hinnanguid, mis vastasid skoorile “3” („nii ja naa“). Kahel korral anti ka hinnang „2“ („ei ole eriti nõus“, „ei ole eriti rahul“).
 - Hinnangut „ei ole üldse nõus“ ja „ei ole üldse rahul“ ei esinenud kordagi.

Kokkuvõte 2/2

- Tuginedes tulemustele võib teha järelduse, et Arrak Halduse OÜ loob väärtust korteriühistutele, mida ta haldab.
 - Siiski koorus küsitlusest välja teemasid, mida tuleb täiendavalt korteriühistu elanikega arutada ning ilmneseid ka mõttekohad, millega tegeleda.
- Arrak Halduse OÜ suhtub tagasisidesse täie tõsidusega ning analüüsib täiendavalt oma protsesse, tagamaks klientide rahulolu ka tulevikus.

Arrak Halduse OÜ on väga tänulik oma klientidele tagasiside eest!

Aitäh!

Kliendikesksuse arendus OÜ

Katri Rohesalu
+37253406545

www.kliendikesksus.ee



Kliendikesksuse arendus