

# Aranäs ägare prisbelönta

## Dubbla guld som Årets Fastighetsägare

Ivar Kjellbergs Byggnads AB och Byggnadsfirman Ernst Rosén AB äger tillsammans Aranäs KB. Det förra företags vd Hans Kjellberg blev utnämnd till Årets Fastighetsägare 1997.

2004 vad det dags för Aranäs andra ägare att ta hem det åtråvärda priset.

Priset, som delas ut av Fastighetstidningen, gick 2004 till "Byggnadsfirman Ernst Rosén AB är en fastighetsägare tydligt, uthålligt och ekonomiskt framgångsrikt fokuserar på trivsel, trygghet, kvalitet och långsiktighet såväl gentemot hyresgästerna som företagets anställda."

Familjeföretaget som sedan 50 år bygger, äger och i egen regi förvaltar centralt placerade fastigheter i Göteborg - är enligt juryn ett föredöme i branschen. Särskilt nämns företagets platta organisation, kvalitetsmätningar, lokala boendeservice och program för vidareutbildning av personalen.

Oberoende kvalitetsmätningar har visat att Byggnadsfirman Ernst Rosén AB har 88,6 procent nöjda kunder och att 97 procent av hyresgästerna kan tänka sig att rekommendera hyresvärderna till andra.

### Kjellberg först ut

Hans Kjellberg fick det första priset som Fastighetstidningen delade ut 1997, bland annat för att man: "... framgångsrikt utvecklat ett familjeföretag på ett mycket förtjänstfullt sätt. Kund, miljö, kontinuerligt underhåll och snabb service är självklarheter i det Kjellbergska företaget".

- Det är utmanande och inspirerande att ha två så framstående ägare vilket genererar krav på Aranäs att leva upp till den höga nivån, säger Ingemar Nilsson, vd Aranäs KB.

*Priset till de stolta vinnarna delades ut vid NKI-dagen den 28 oktober 2004 i Stockholm. Fr.v: Anders Darrell kundansvarig, Leif Elvestål tekniskchef, Benny Rosén styrelseordförande, Reine Rosén VD, Thomas Lundh fastighetschef. Längst fram Birgitta Hanning koncerncontroller och Agneta Löfman informationsansvarig.*



Foto: Martin Adolffsson

## Hyresgästerna styr verksamheten



Analysen av enkätsvaren kommer att ligga till grund för såväl omedelbara åtgärder som mer långsiktiga strategier och prioriteringar i budgetarbetet. Enkäterna är ett led i Aranäs strävanden efter ständiga förbättringar av verksamheten.

Vartannat år utför Aranäs hyresgästenkäter om hur de boende upplever Aranäs verksamhet och service. Enkäterna är ett led i Aranäs strävanden efter ständiga förbättringar. Nu är det dags för hyresgästerna i de kommersiella lokalerna att säga sitt.

Aranäs jobbar kontinuerligt med att säkerställa kvaliteten internt genom bland annat utbildningar, årliga målsättningar och dokumentation av rutiner. Men omvärldens upp-

fattning av företaget kan endast fås genom att fråga dem som direkt berörs av Aranäs arbete - framför allt hyresgästerna.

- Allt förbättringsarbete utgår från hur det ser ut idag. Hur får vi då bäst reda på det? Jo, vi frågar kunden, säger Peter Johansson, som i flera år ansvarat för Aranäs bostadshyresgästenkäter.

### Noggranna analyser av resultatet

Kvalitet är ett centralt begrepp inom Aranäs. God kvalitet, vid sidan om god miljöhänsyn,

skall genomsyra hela verksamheten. Att tillfredsställa kundernas krav på bra service är en självklarhet. Därför är regelbundna hyresgästenkäterna mycket viktiga redskap för att tillmötesgå hyresgästernas önskemål.

- Hyresgästenkäter är viktiga instrument som styr vårt kvalitetsarbete och våra verksamhetsmål. Vi har utarbetat en metod som ger förutsättningar för att det verkligen händer något på både kort och lång sikt. Jag uppmanar alla våra hyresgäster i kommersiella lokaler att svara så uppriktigt som möjligt - den har stor betydelse, säger Bengt Andersson, Aranäs förvaltningsansvarige för kommersiella lokaler.

Hyresgästenkäterna ger inte bara betyg på förvaltningen utan ger också en databas för verksamhetsplanering. Det handlar om mål, utvärderingar och handlingsplaner. Enkäterna ger Aranäs möjligheter att styra om verksamheten och anpassa organisationen efter kundernas krav och önskemål.

### Rätt läge viktigt

Lokalhyresgästerna är ofta beroende av lokalernas läge, fastighetens karaktär och grannar. Man kan se en tydlig trend att företag med liknande branschtillhörighet söker sig samman. Lokalerna och vem som är hyresvärd blir allt viktigare i den totala profilden.

- Vi är måna om en öppen och tydlig dialog med våra hyresgäster. Samtidigt med enkäten har vi även tagit fram en fastighetspärm för

våra lokalhyresgäster där de kan se vilka grannar de har i fastigheten. Där står även praktiska saker som telefonnummer vid felanmälan, journummer med mera.

### Oberoende konsult

Aranäs anlitar konsultbyrån AktivBo för att genomföra hyresgästenkäter, detta företag har lång erfarenhet av enkäter, vilket garanterar inte bara tydliga och relevanta frågor och svarsalternativ, utan framför allt en oberoende och vetenskaplig analys.

Analysen av svaren ligger sedan till grund för såväl omedelbara åtgärder som mer långsiktiga strategier och prioriteringar i budgetarbetet.

- Det är ett nödvändigt för att våra hyresgäster skall uppleva hyresgästenkäterna som trovärdiga och effektiva kanaler till oss som goda fastighetsförvaltare.

Alla Aranäs närmare 200 lo-

kalyresgäster får senare i år en utförlig och en sammanfattande redovisning av svaren på enkäten. Den kommer man även att kunna ta del av på Aranäs hemsida: [www.aranas.se](http://www.aranas.se)

” All förbättringsarbete utgår från hur det ser ut idag. Hur får vi då bäst reda på det? Jo, vi frågar kunden