



Östersundshem Hyresgästenkät 2023

Bakgrund & respondenter

A woman with blonde hair, wearing a yellow knit sweater, is sitting on a red sofa. She is reading a book and holding a cup. A dog is lying on the sofa next to her, covered with a grey blanket. The scene is dimly lit, and the overall color palette is warm and cozy. The text 'Bakgrund & respondenter' is overlaid on the left side of the image.

Syfte och målgrupp

Syfte

Syftet med undersökningen är att kartlägga viktiga styrkor och prioriteringsområden för Östersundshem att fokusera på i sitt arbete för att bibehålla och stärka kundnöjdheten.

Tid

Undersökningen genomfördes 27/2-17/3 2023 genom enkät med e-postinbjudan. Två påminnelser skickades ut under fältperioden.

Deltagande

1 103 av 2 156 hyresgäster deltog – Svarsfrekvens 51%. På nästa sida redovisas svarsfrekvensen per område.

Mediansvarstid & svarssätt

8 minuter 40 sekunder tog det att svara på enkäten. 75% svarade via mobil enhet och 25% via dator.

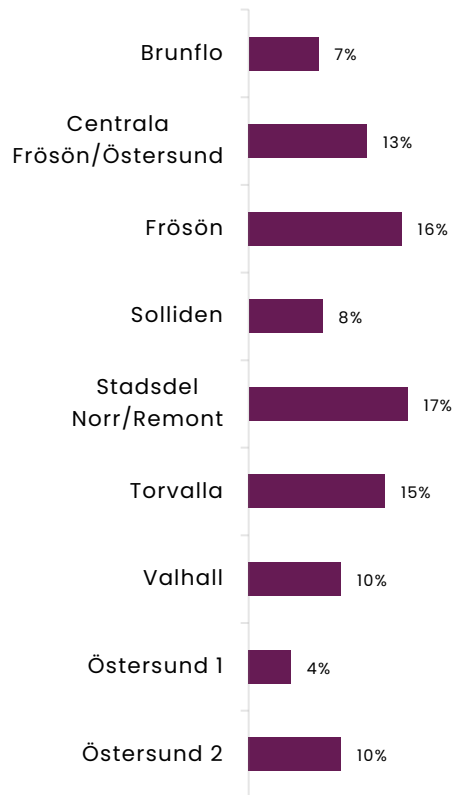


Svarsfrekvenser/antal svar

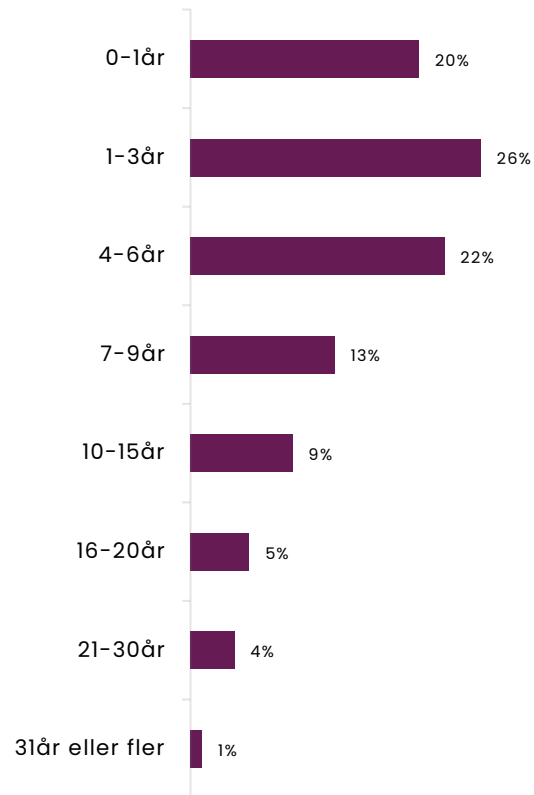
Område	Antal svar	Antal utskick	Svarsfrekvens
Brunflo	86	166	52%
Centrala Frösön/Östersund	146	254	57%
Frösön	189	322	59%
Solliden	91	166	55%
Stadsdel Norr/Remont	196	414	47%
Torvalla	168	304	55%
Valhall	114	210	54%
Östersund 1	52	91	57%
Östersund 2	114	227	50%

Respondenter

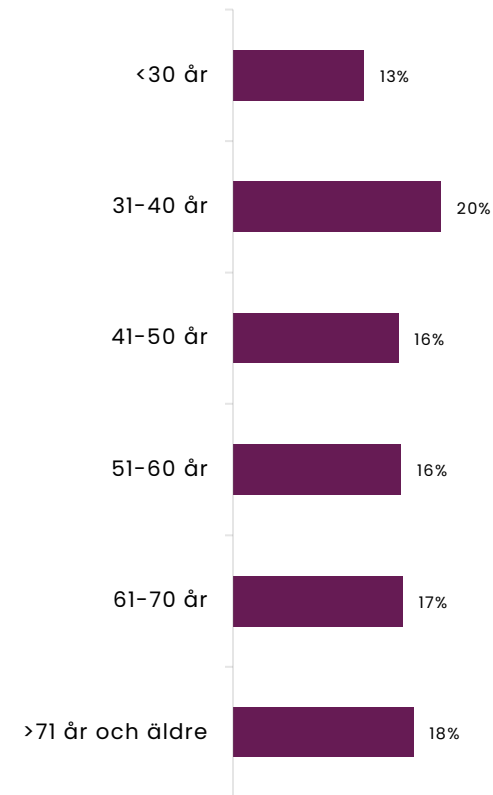
Område



Tid som hyresgäst



Ålder

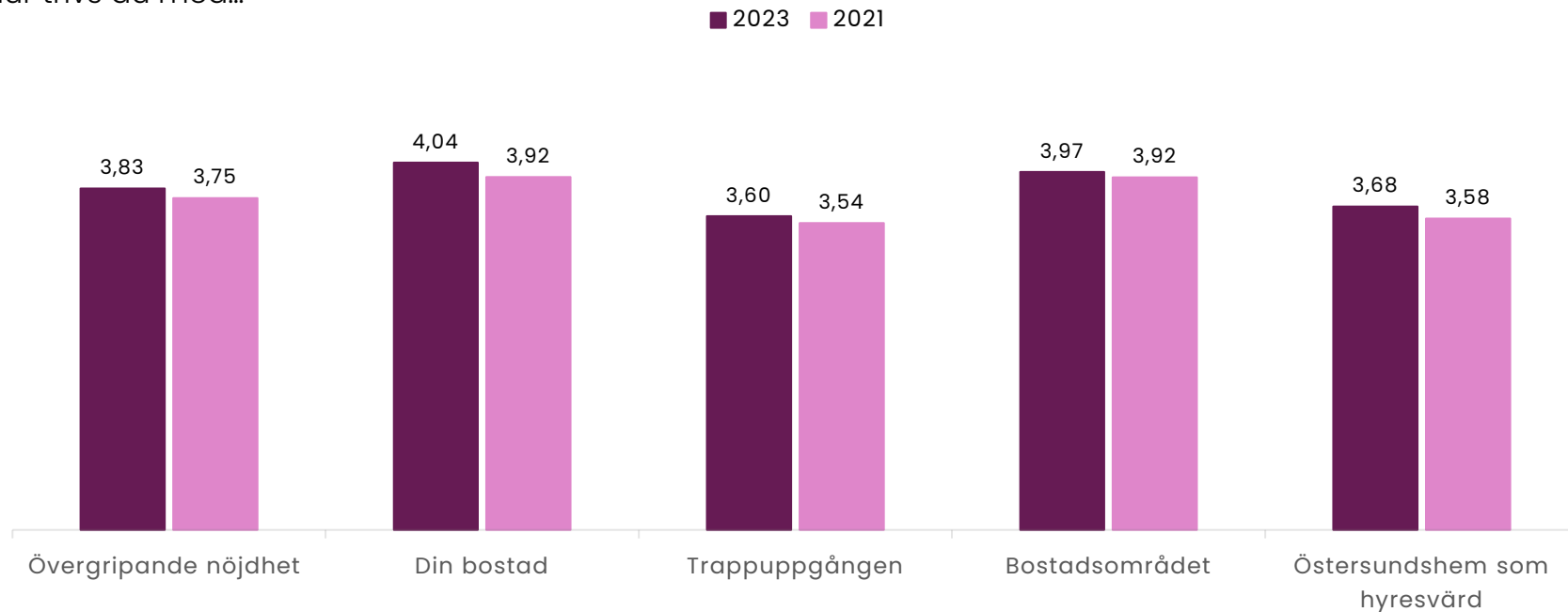


A woman with blonde hair is sitting on a red sofa, reading a book. She is wearing a yellow sweater and holding a cup of coffee. A dog is lying on the sofa next to her, also reading a book. In the foreground, there is a yellow cup of coffee on a table. The background shows a wall with framed pictures.

Övergripande resultat

Övergripande nöjdhet

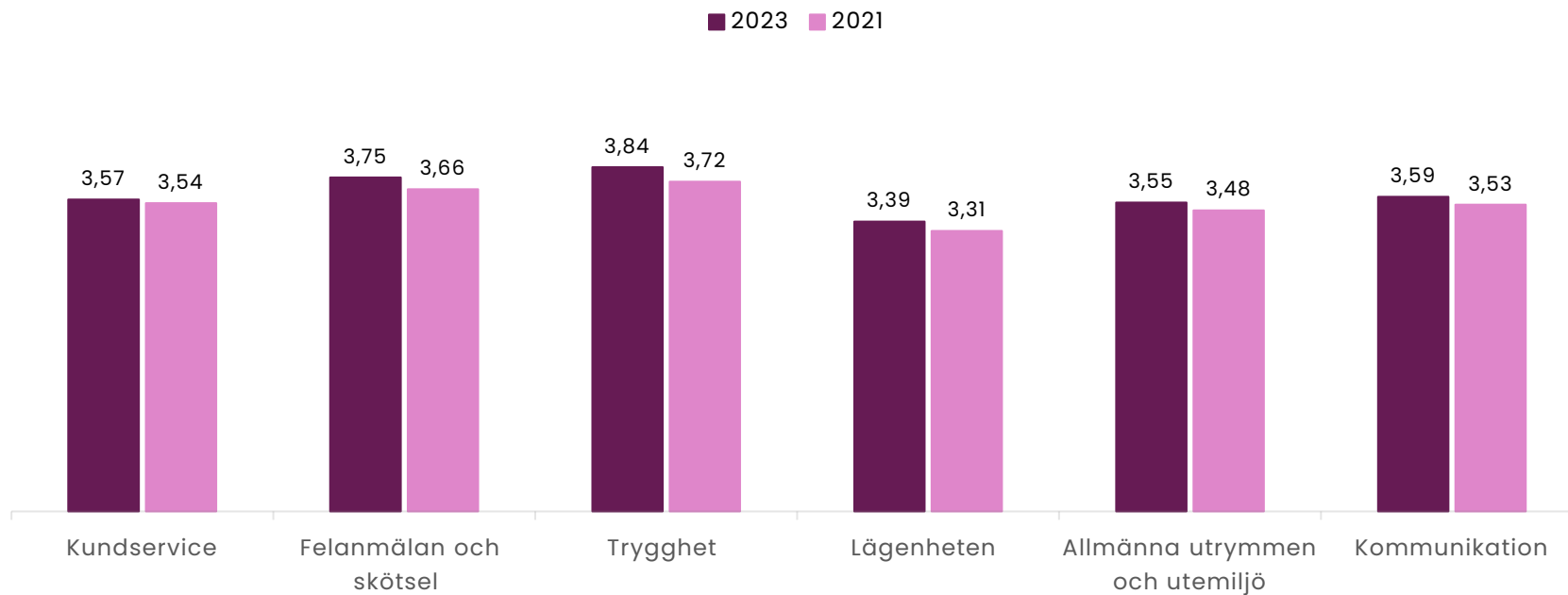
Hur trivs du med...



- ✓ Resultatet för den övergripande nöjdheten är på liknande nivå som 2021, och visar en liten ökning. Den övergripande nöjdheten redovisar det genomsnittliga resultatet för alla fyra frågor beskrivna ovan.
- ✓ *Din bostad* och *Bostadsområdet* visar det högsta resultatet.
- ✓ *Trappuppgången* visar det lägsta resultatet.

Övergripande resultat frågeområden

Nedan redovisas de genomsnittliga resultaten per frågeområde.



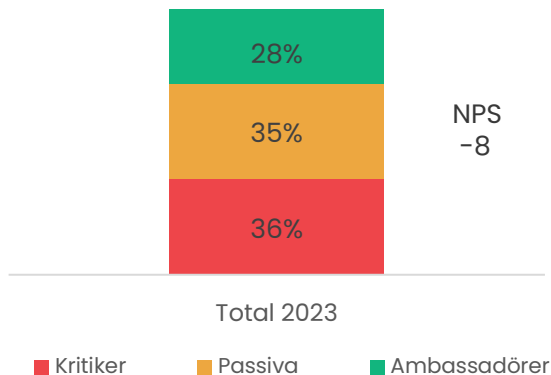
- ✓ En liten ökning syns i resultaten för samtliga områden sedan 2021.
- ✓ Områdena *Trygghet* samt *Felanmälan och skötsel* har högst resultat.
- ✓ Frågeområdet *Lägenheten* har lägst resultat.

Net Promoter Score (NPS)

Baseras på frågan: Hur troligt är det att du skulle rekommendera Östersundshem AB till en vän eller kollega?



$$\text{NPS} = \text{Ambassadörer (28\%)} - \text{Kritiker (36\%)}$$



Så här fungerar NPS

Net Promoter Score (NPS) är ett lojalitetsmått och en undersökningsmetod som utvecklats av Fred Reichheld, Bain & Co och Satmetrix. NPS bygger på en enda fråga: "Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera din leverantör till en vän eller kollega?"

NPS beräknas genom subtrahera andelen *ambassadörer* (9-10) med andelen *kritiker* (0-6). Skalan för resultatet går från minimivärdet -100 till det maximala värdet 100.

0-6 = Kritiker

Kritiska, arga eller besvikna kunder som riskerar att sprida sitt missnöje till andra.

7-8 = Passiva

Nöjda kunder som inte bryr sig så mycket. De kan lätt bli "wow:ade" av andra bolag och skulle inte tveka att byta leverantör

9-10 = Ambassadörer

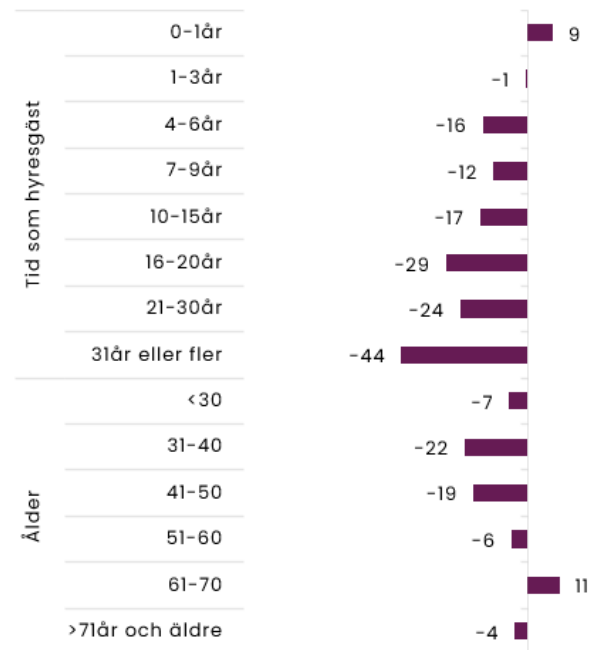
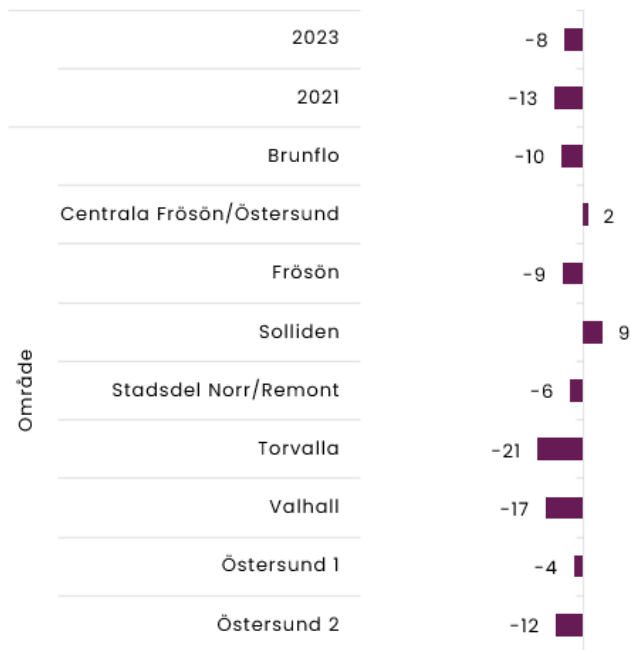
Är lojala och entusiastiska. Rekommenderar gärna företaget till andra.

Hur tolkas NPS-resultatet?

- Generellt sett tolkas ett NPS-resultat högre än 0 som ett høgt resultat.
- Ett NPS-resultat på över 20 tolkas som mycket høgt.
- Generellt sett tolkas ett NPS-resultat på under 0 som ett løgt resultat.
- Ett NPS-resultat på under -20 tolkas som mycket lågt.

Net Promoter Score (NPS)

Hur troligt är det att du skulle rekommendera Östersundshem AB till en vän eller kollega?



- ✓ NPS-resultatet på total nivå har ökat något sedan förra mätningen 2021, men visar fortsatt ett negativt resultat.
- ✓ Högst NPS-resultat visar området Solliden följt av Centrala Frösön/Östersund. Resterande områden visar ett NPS-resultat under 0. Lägst resultat visar området Torvalla, följt av Valhall.
- ✓ Åldersgrupperna visar ett NPS-resultat under 0, förutom gruppen 61-70år. Vi ser även att nya hyresgäster är mer lojala än de som varit hyresgäster en längre tid. Vi ser att rekommendationsbenägenheten generellt minskar med tiden hyresgästen är bosatt.

NPS – utvalda fritextsvar



Kritiker

Vad är det som gör att du inte kan tänka dig att rekommendera Östersundshem? N=190

Många nämner höga hyror, eftersatt underhåll och låg standard på boende och utemiljö. Även kommunikationen med Östersundshem önskas bli bättre där mer inflytande och insyn kan ske i dialog.

"Renovering system och faciliteter, slitna gamla lägenheter en hel eller en del och inte bra bemötande av personalen i kontoret Förutom personalen när det gäller felanmälan de är så trevliga och hjälpsamma, jag tror att Östersundshem behöver uppdatera några regler för det bättre för hyresgästerna"

"Dålig skötsel av gemensamma utrymmen"

"Lågsamma svarstider, dåligt med respons och återkoppling kring ärenden, dyrt, låg standard på lägenheten trots nyproduktion, dåligt standardunderhåll av lägenheten"

"Bristen på inflytande och insyn"

"Höga hyror. Lång tid från felanmälan till åtgärd utförs. Kall lägenhet. 16-19 grader under 3 mån!!!!"



Passiva

Vad skulle behöva bli bättre för att du i ännu större utsträckning skulle rekommendera Östersundshem?

N=144

Många nämner eftersatt underhåll och låg standard på boende, praktiska utrymmen och utemiljö. Även kommunikationen med Östersundshem önskas bli bättre.

"Bättre underhåll av fastigheter/trapphus/tvättstugor. Att ni vågar sätta ner foten mot trafik inne på bostadsområden och hyresgäster som inte sköter sig."

"Sandningen på vinter, översynen av tvättstugan, så maskinerna faktiskt fungerar. Kontinuerliga avstämningar av trappuppgång och källarförråden och så att porten faktiskt är stängd. En viss standardhöjning i lägenheten bör också ingå, utan att påverka hyran i tanke på att vi trots allt varje år får en hyreshöjning."

"Bättre service när det gäller kontakter med Östersundshem".

"Finare trapphus och finare utemiljö för trivsel och umgänge"



Ambassadörer

Berätta gärna varför du kan tänka dig att rekommendera Östersundshem N=126

Många nämner känslan av pålitlighet, kompetens och trygghet i kontakten med Östersundshem. Flera är nöjda med hyror, lägenheterna, områdena och service.

"Överlag bra hyror jämfört med andra hyresvärdar trots liknande standard på lägenheten. För det mesta fått bra hjälp vid felanmälningar (bortsett från utebliven återkoppling när fel åtgärdats 1 gång)"

"Tycker att det mesta fungerar bra. Vaktmästarna är inte främmande till att hjälpa till om man råkar springa på dom ute på gården. Fick tex snabb hjälp med vred till fläkten."

"Tycker jag blivit bra bemött och får bra service när jag väl behöver det.Däremot behöver ni höja värmen då man fryser ofta och elementen inte är tillräckligt varma fast det är på max värme. "

"Trivsamma lägenheter och områden, bra service."

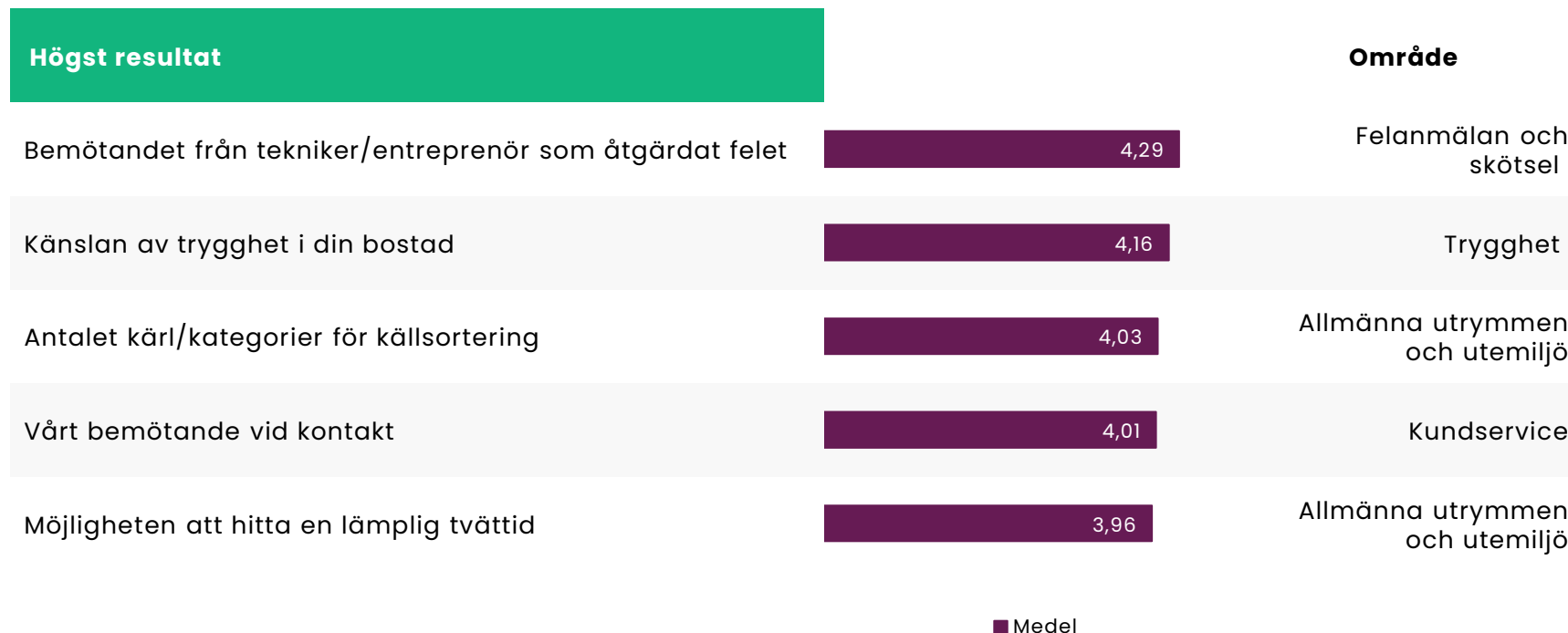
"Bra fastighetsägare"

Ranking

A woman with blonde hair, wearing a yellow knit sweater, is sitting on a red tufted sofa. She is reading a book and holding a brown mug. A dog is lying on the sofa next to her, partially covered by a grey blanket. In the foreground, there is a yellow mug on a table. The background shows a wall with framed pictures.

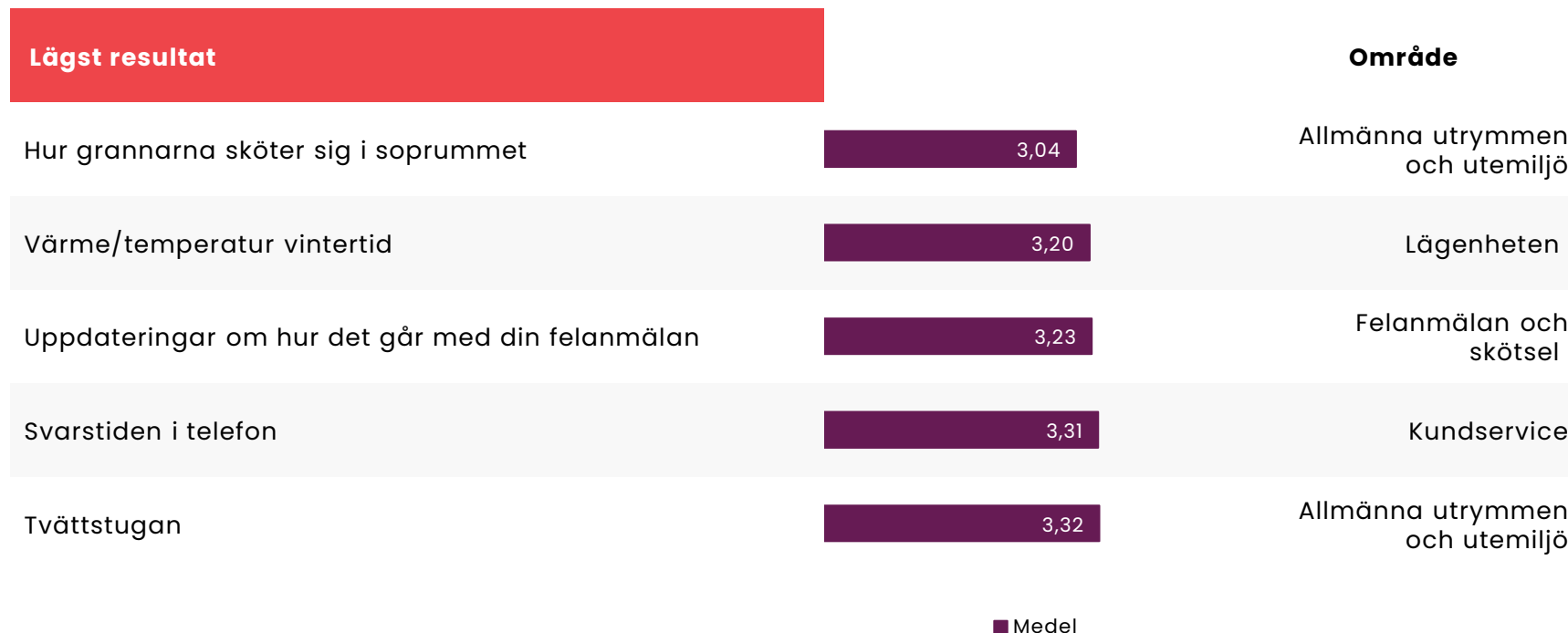
Rankning - Högst resultat

Tabellen visar årets fem högst rankade påståenden. I rankingen exkluderas frågor som ligger inom området övergripande nöjdhet



Rankning - Lägst resultat

Tabellen visar årets fem lägst rankade påståenden. I rankingen exkluderas frågor som ligger inom området övergripande nöjdhet

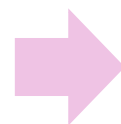
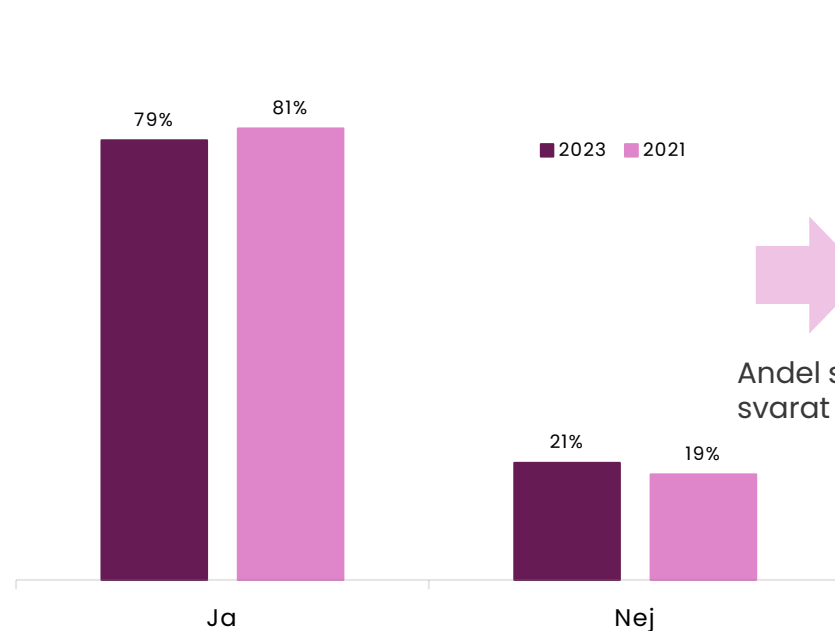


A woman with blonde hair is sitting on a red sofa, reading a book. A dog is lying on the sofa next to her, partially covered by a grey blanket. In the foreground, there is a yellow cup of coffee on a table. The background shows a wall with framed pictures. The entire image has a semi-transparent red overlay.

Kundservice & Felanmälan och skötsel

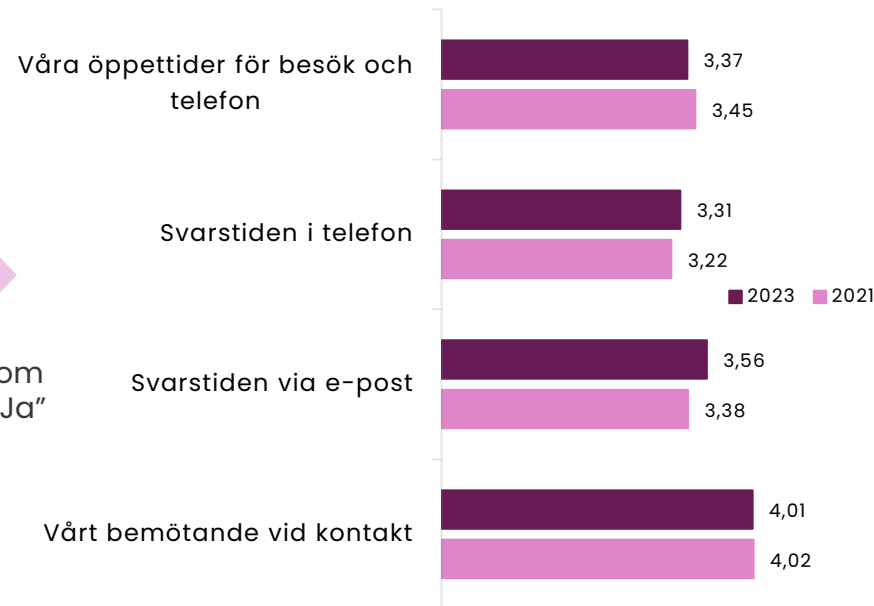
Kundservice

Har du kontaktat oss det senaste året?



Andel som svarat "Ja"

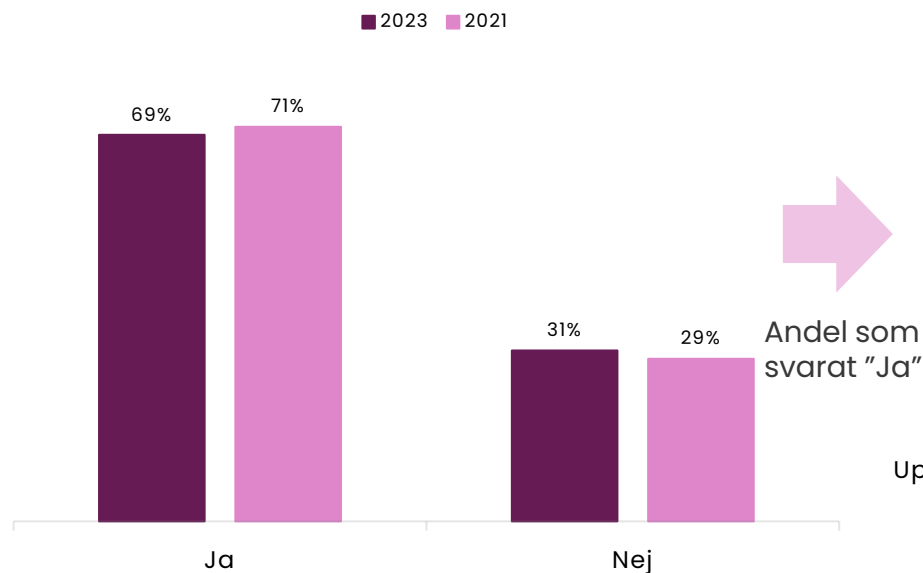
Hur upplevde du..



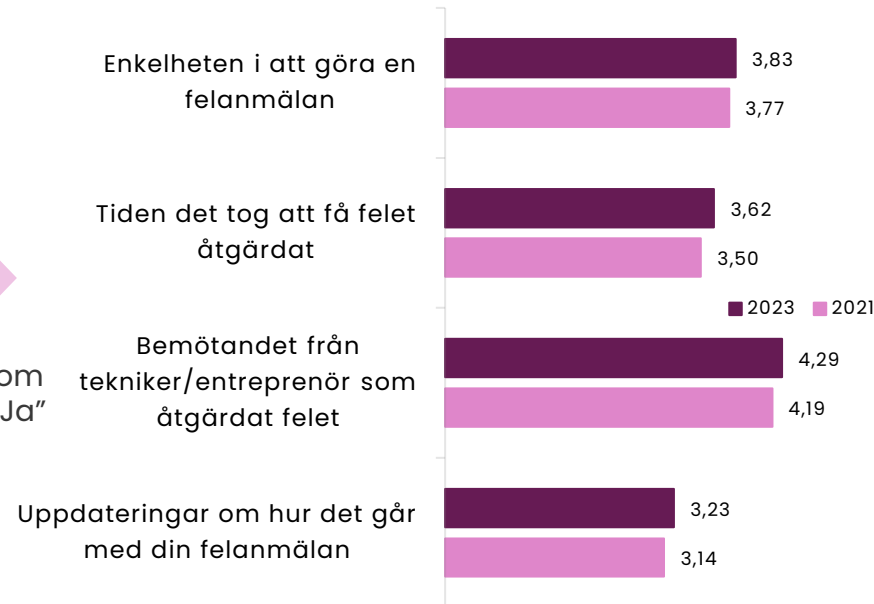
- ✓ Fyra av fem har på något sätt kontaktat Östersundshem senaste året.
- ✓ Frågan bemötande vid kontakt får även i år det högsta resultatet i undersökningen och är på liknande nivå som 2021.

Felanmälan och skötsel

Har du gjort en felanmälan det senaste året?



Hur upplevde du..



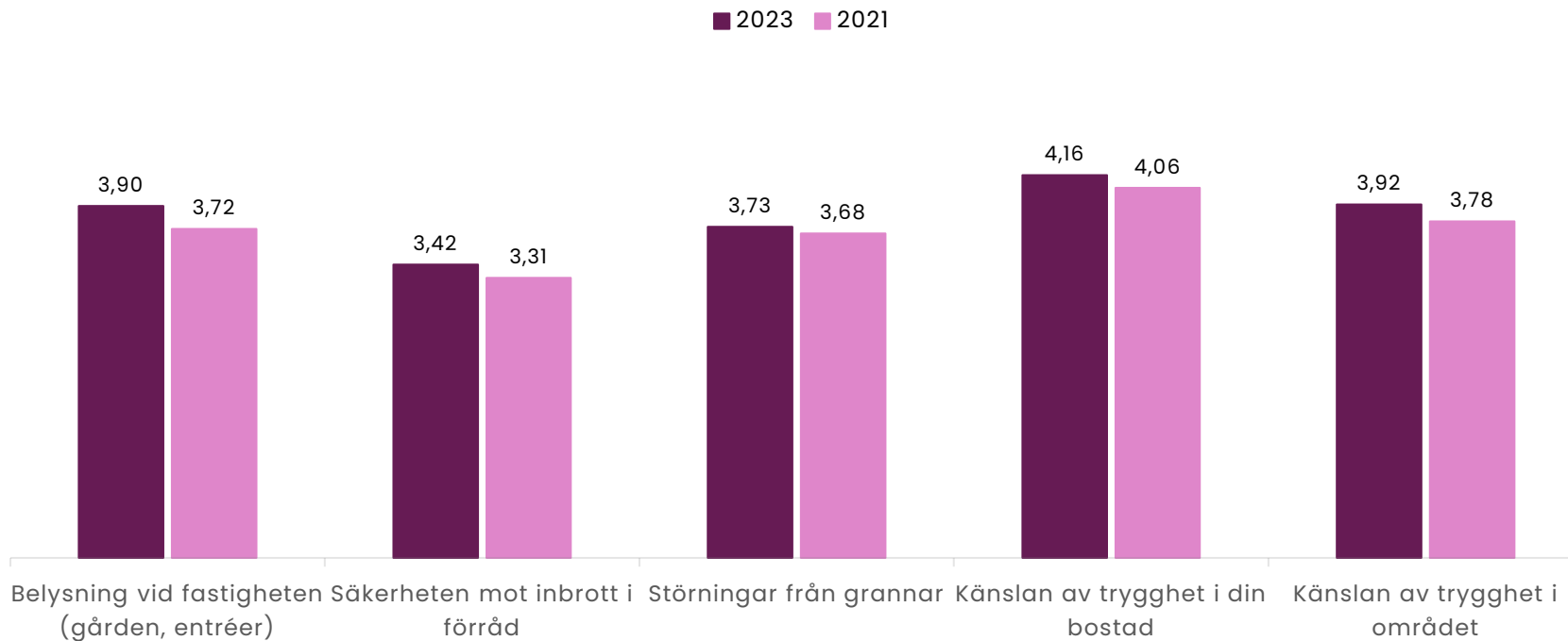
- ✓ Sju av tio har gjort en felanmälan det senaste året.
- ✓ Bemötandet från tekniker/entreprenör som åtgärdat felet får det högsta resultatet även i år och visar också en liten ökning från 2021.

A woman with blonde hair is sitting on a red sofa, reading a book. A dog is lying on the sofa next to her, partially covered by a grey blanket. In the foreground, there is a yellow cup of coffee on a saucer. The background shows a wall with framed pictures. The entire image has a semi-transparent red overlay.

Bilaga – Övriga resultat

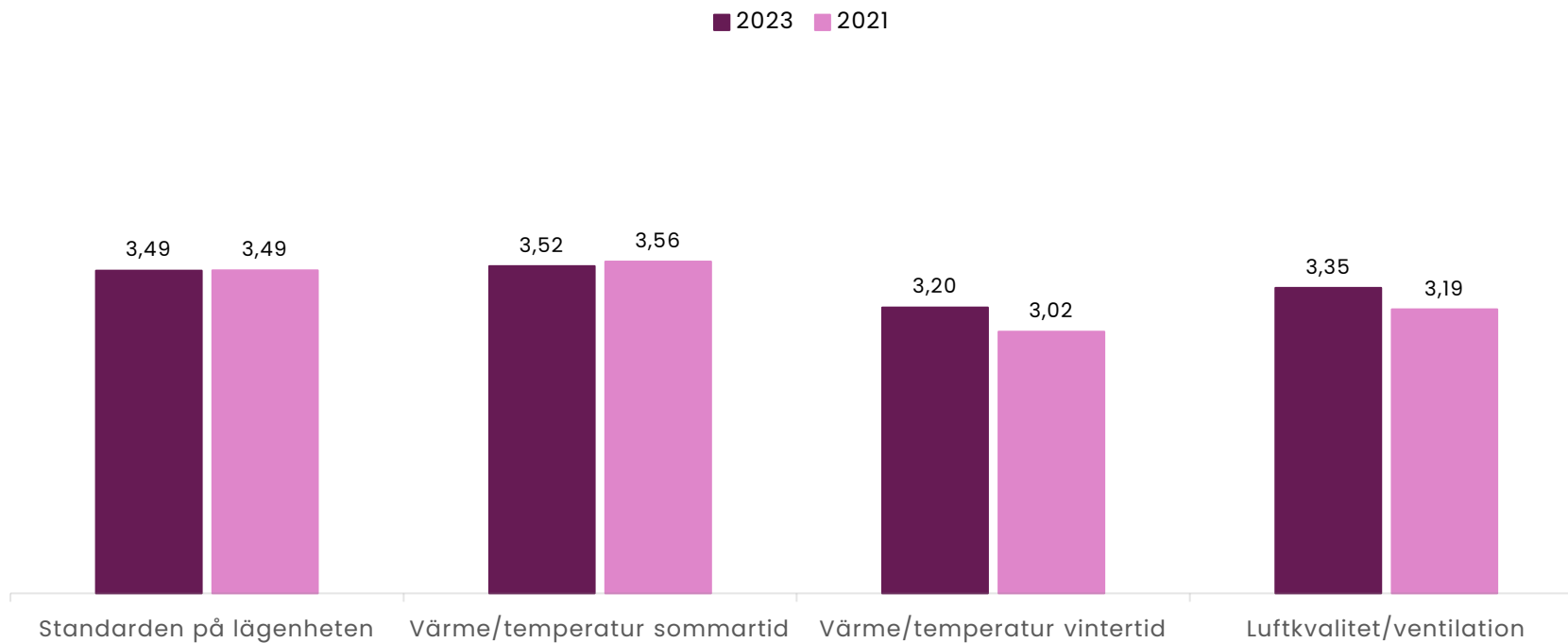
Trygghet

Hur upplever du...



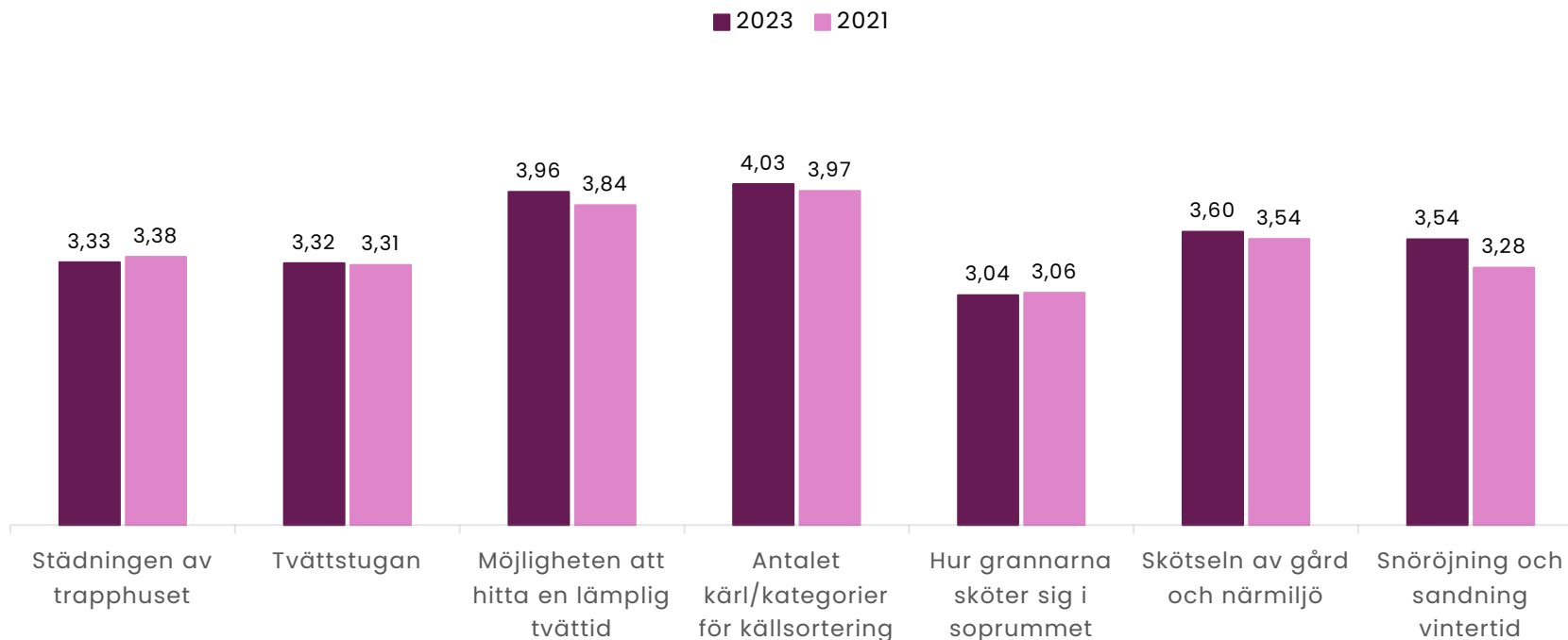
Lägenheten

Hur upplever du...



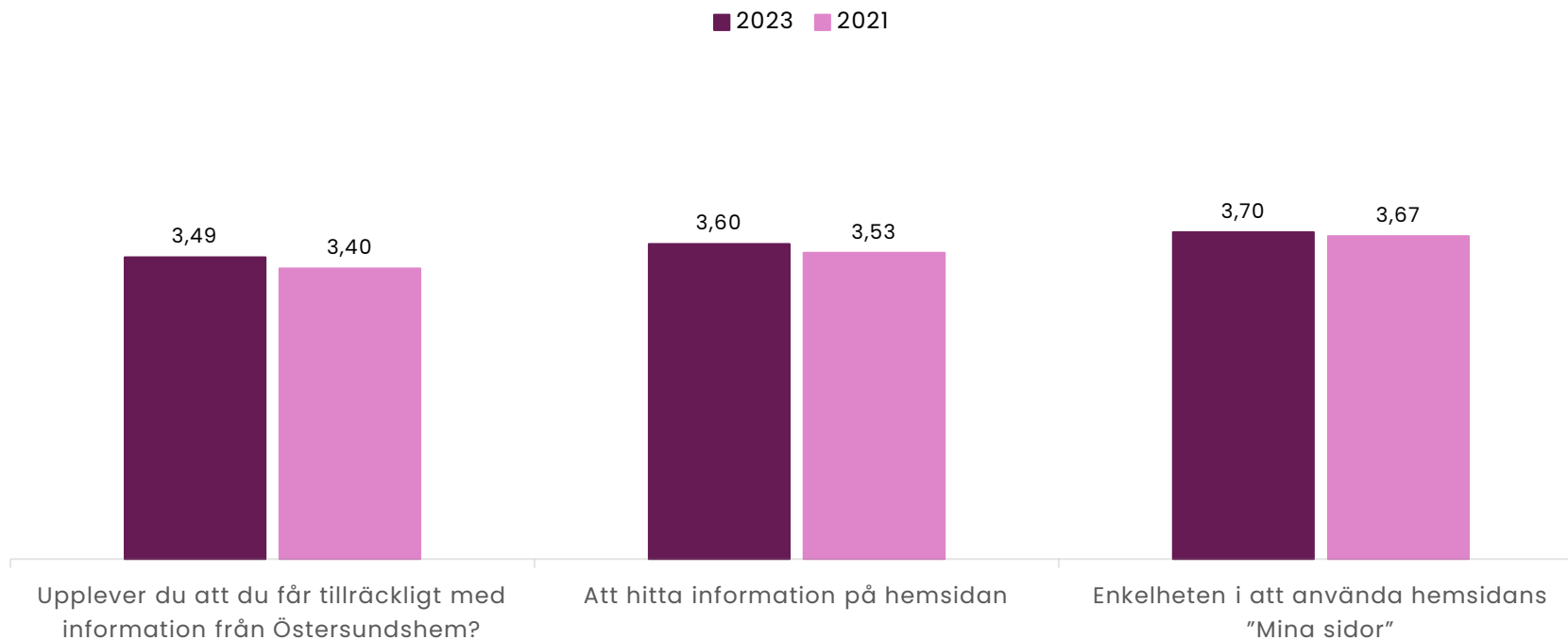
Allmänna utrymmen och utemiljö

Hur upplever du...



Kommunikation

Hur upplever du...





Netigate AB Drottninggatan 29, 111 51 Stockholm, Sweden