

Östersundshem Hyresgästenkät 2024

Bakgrund & responder



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 15/4-5/5 2024 genom enkät med e-postinbjudan. Två påminnelser skickades ut under fältperioden.

Deltagande

1153 av 2 110 hyresgäster deltog – Svarsfrekvens 55%. På nästa sida redovisas svarsfrekvensen per område.

Mediansvarstid & svarssätt

8 minuter 9 sekunder tog det att svara på enkäten. 78% svarade via mobil enhet och 22% via dator.

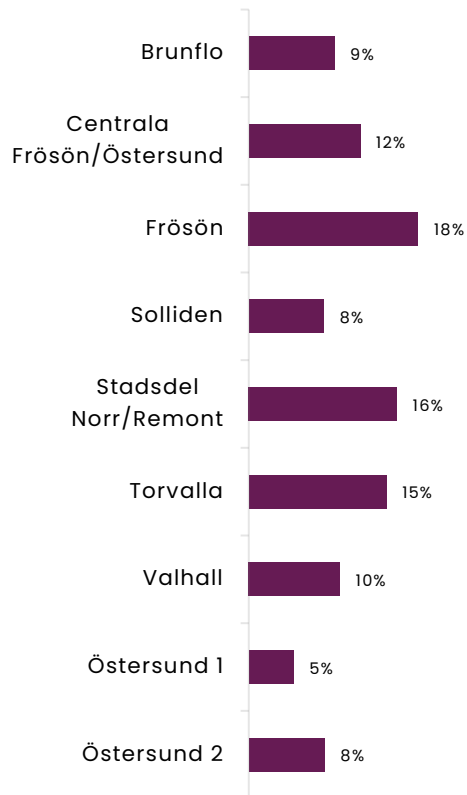


Svarsfrekvenser/antal svar

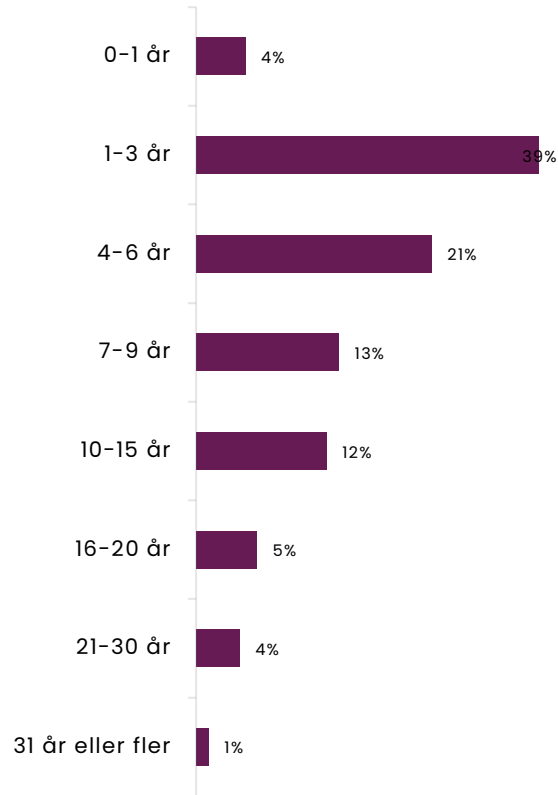
Område	Antal svar	Antal utskick	Svarsfrekvens
Brunflo	105	169	62%
Centrala Frösön/Östersund	137	255	54%
Frösön	208	332	63%
Solliden	92	163	56%
Stadsdel Norr/Remont	182	400	46%
Torvalla	169	308	55%
Valhall	112	208	54%
Östersund 1	55	99	56%
Östersund 2	93	176	53%

Respondenter

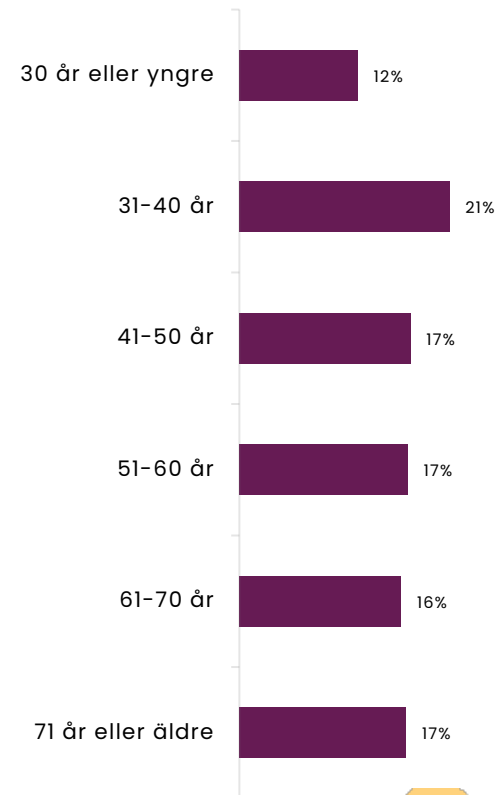
Område



Tid som hyresgäst



Ålder



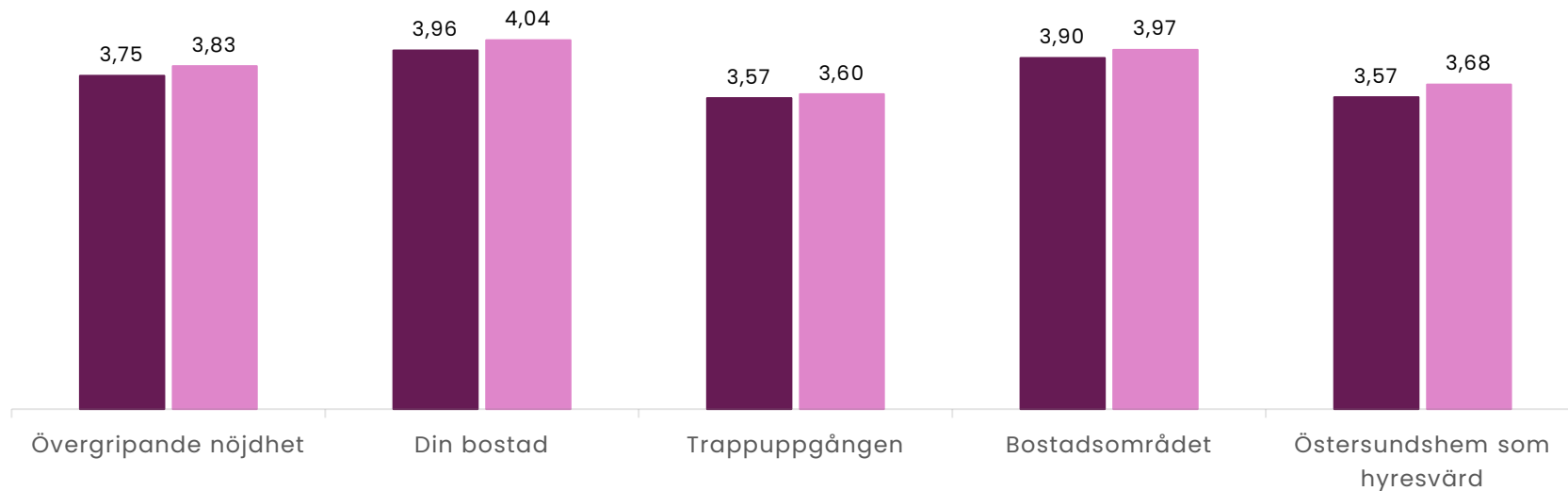
Övergripande resultat

Övergripande nöjdhet

Hur trivs du med...

■ Östersundshem 2024

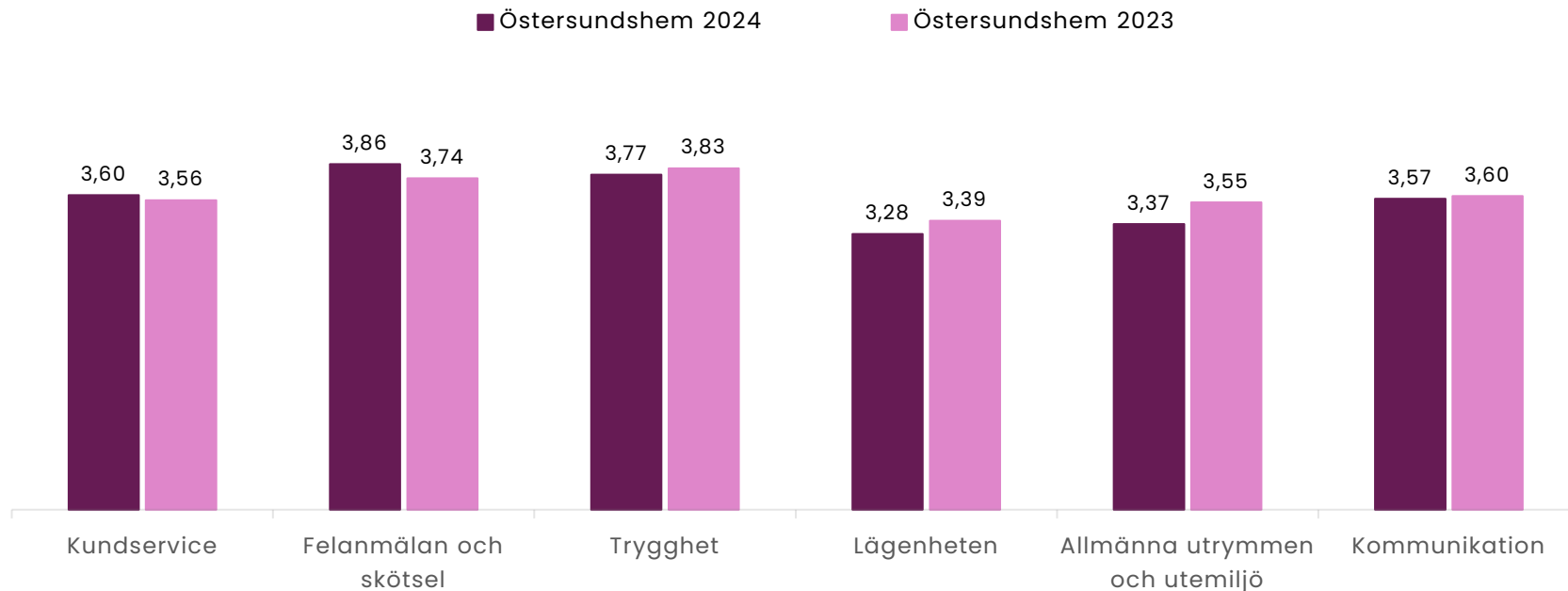
■ Östersundshem 2023



- ✓ Resultatet har minskat något sedan 2023. Den övergripande nöjdheten redovisar det genomsnittliga resultatet för alla fyra frågor beskrivna ovan.
- ✓ *Din bostad* och *Bostadsområdet* visar det högsta resultatet.
- ✓ *Trappuppgången* och *Östersundshem som hyresvärd* visar det lägsta resultatet.

Övergripande resultat frågeområden

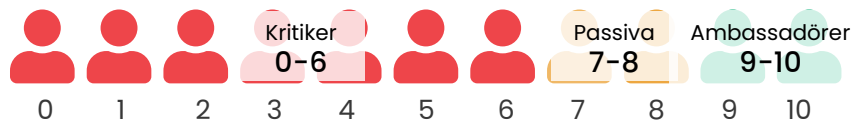
Nedan redovisas de genomsnittliga resultaten per frågeområde.



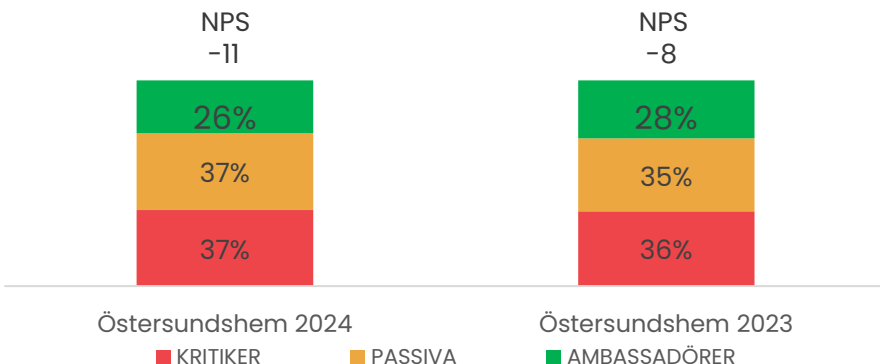
- ✓ Övergripande resultat för de olika områdena är relativt stabilt sedan 2023.
- ✓ Viss ökning syns för *Felanmälan och skötsel* och viss minskning för *Allmänna utrymmen och utemiljö* samt *Lägenheten*.
- ✓ Högst resultat har området *Felanmälan och skötsel* och lägst resultat uppvisar området *Lägenheten*.

Net Promoter Score (NPS)

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



$$\text{NPS} = \text{Ambassadörer (26\%)} - \text{Kritiker (37\%)}$$



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

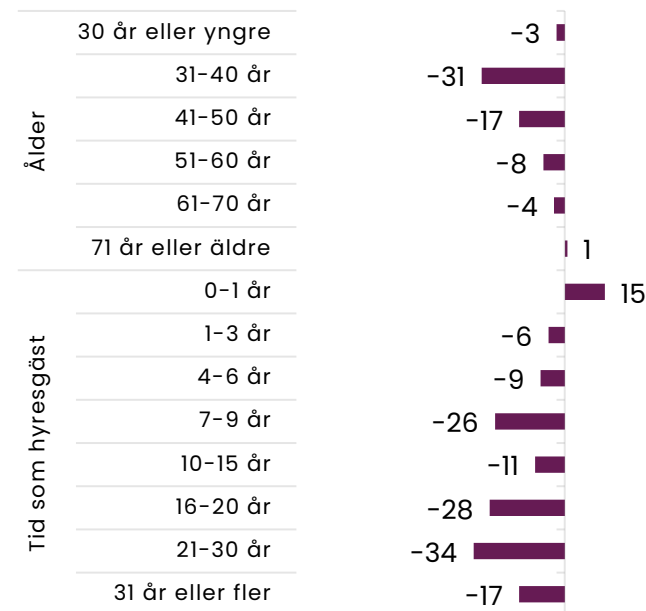
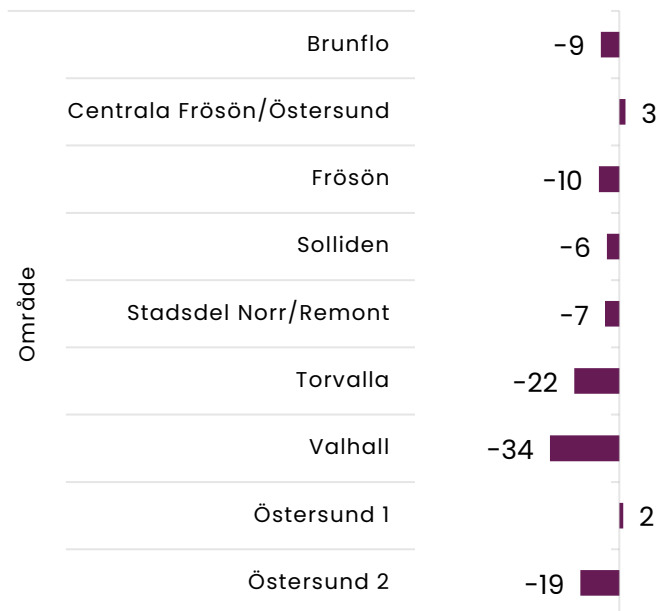
Är lojala och entusiastiska. Rekommenderar gärna företaget till andra.

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 lågt 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 är stabilt sedan förra mätningen, men visar fortsatt ett negativt resultat.
- ✓ Positiva NPS-resultat syns för områdena Centrala Frösön/Östersund och Östersund 1. Resterande områden visar ett NPS-resultat under 0. Lägst resultat visar områdena Valhall, Torvalla och Östersund 2.
- ✓ Åldersgrupperna visar ett NPS-resultat under 0, förutom gruppen 71 år eller äldre.
- ✓ Vi ser även att nya hyresgäster är mer rekommendationsvilliga än de som varit hyresgäster en längre tid.

NPS – utvalda fritextsvar



Kritiker

Vad är det som gör att du inte kan tänka dig att rekommendera Östersundshem? N=192

Många nämner höga hyror, eftersatt underhåll och låg standard. Även kommunikationen och servicenivån nämns som tydliga förbättringsområden.

"Tycker att erat underhåll är under all kritik. Vi trivs i området och i lägenheten men finns mycket mer att önska från er sida. Anser att hyreshöjningar på nästa 1000 de två senaste åren borde ge mer i både lägenheter o utemiljö "

"Ständigt stigande hyra trots att lgh inte är i något toppskick. Söker en bostad att känna sig trygg i - med Östersundshem vet man inte vad som händer."

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

"Tänker inte på sina boende...dom som betalar in pengar ...utan på ledningen "

"Standarden och att parkeringarna hanteras av Aimopark "



Passiva

Vad skulle behöva bli bättre för att du i ännu större utsträckning skulle rekommendera Östersundshem? N=153

Eftersatt underhåll nämns och att uppförskning behövs. Hyresnivån uppfattas inte vara rimliga i relation till standard. Skötsel och underhåll av allmänna utrymmen kan förbättras. Att ta tillbaka drift av parkeringar.

Skötsel trapphus, allmänna områden, städning, någon slags trädgårdsskötsel, omtanke av växter och djur.

Drägliga hyror och dräglig standard. Bra med framtidsplaner men att man faktiskt som hyresvärd får inse att underhåll faktiskt måste göras utan att hyrorna springer iväg.

Möjlighet till standardhöjande åtgärder

Jobba för trygghet i området/husen. Uteskötsel, sommar och vinter. Sopsortering.

Parkeringsmöjligheterna , alldeles fördyra parkeringar i området . Mycket bättre när östersundhem skötte det själv tyvärr, måste jag säga.

Ventilationen snöröjningen sandningen återinföra grovsoprum



Ambassadörer

Berätta gärna varför du kan tänka dig att rekommendera Östersundshem N=109

Östersundshem uppfattas som en pålitlig och trygg hyresvärd. Många nämner att hyrorna är rimliga och att man är nöjd med service och bemötande. Bra standard på lägenheter och fina områden nämns också.

"Östersunds hem känns tryggast som hyresvärd."

"Det känns pålitligt, erfaret och tryggt. Inga lyxrenoveringar som driver upp priserna, utan prisvärt boende där det känns som att man sätter hyresgästernas trygghet före enorma vinster. Dessutom har i alla fall jag alltid fått ett bra bemötande av alla som jag haft kontakt med inom öhem, även hantverkare som anlåtats för småfix i lägenheten."

"Jag är nöjd med både standarden på min lägenhet och har alltid fått hjälp vid felanmälan och fint bemötande. Toppen!"

"Välskött där jag bor, inte okristligt dyra hyror bra vaktmästare."

"Jag tycker det fungerar bra och är tryggt boende. Bra med kundservice och att kunna göra felanmälan och få hjälp."

Ranking

Ranking - Högst resultat

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

Område	Fråga	Resultat
Felanmälan och skötsel	Bemötandet från tekniker/entreprenör som åtgärdat felet	4,35
Trygghet	Känslan av trygghet i din bostad	4,10
Kundservice	Vårt bemötande vid kontakt	4,04
Övergripande nöjdhet	Din bostad	3,96
Felanmälan och skötsel	Enkelheten i att göra en felanmälan	3,95

Ranking - Lägst resultat

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

Område	Fråga	Resultat
Allmänna utrymmen och utemiljö	Hur grannarna sköter sig i soprummet	2,94
Lägenheten	Värme/temperatur vintertid	3,16
Allmänna utrymmen och utemiljö	Tvättstugan	3,19
Allmänna utrymmen och utemiljö	Städningen av trapphuset	3,20
Lägenheten	Luftkvalitet/ventilation	3,24

Utveckling över tid – Positiv utveckling

Tabellen visar de fem påstående med bäst utveckling jämfört med senaste mätningen. I rankingen exkluderas frågor som ligger inom området övergripande nöjdhet

Område	Fråga	Resultat	Utv.
Felanmälan och skötsel	Uppdateringar om hur det går med din felanmälan	3,44	+0,21
Felanmälan och skötsel	Enkelheten i att göra en felanmälan	3,95	+0,12
Kommunikation	Upplever du att du får tillräckligt med information från Östersundshem?	3,59	+0,10
Kundservice	Svarstiden i telefon	3,40	+0,09
Felanmälan och skötsel	Tiden det tog att få felet åtgärdat	3,71	+0,08

Utveckling över tid – Negativ utveckling

Tabellen visar de fem påståenden med mest negativ utveckling jämfört med senaste mätningen. I rankingen exkluderas frågor som ligger inom området övergripande nöjdhet

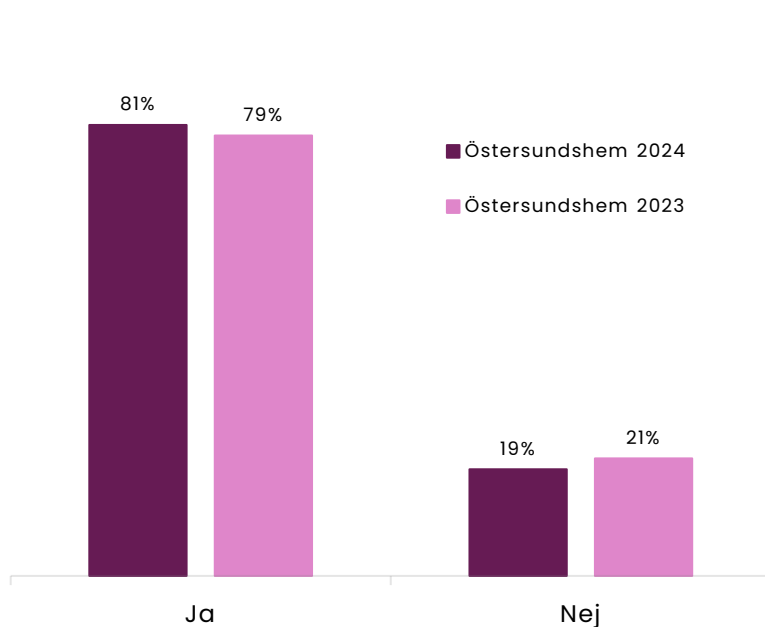
Område	Fråga	Resultat	Utv.
Allmänna utrymmen och utemiljö	Snöröjning och sandning vintertid	3,25	-0,29
Allmänna utrymmen och utemiljö	Skötseln av gård och närmiljö	3,34	-0,26
Lägenheten	Värme/temperatur sommartid	3,34	-0,18
Allmänna utrymmen och utemiljö	Antalet kärl/kategorier för källsortering	3,85	-0,18
Allmänna utrymmen och utemiljö	Möjligheten att hitta en lämplig tvättid	3,78	-0,17

A woman with blonde hair is sitting on a red sofa, reading a book. A dog is lying on the sofa next to her, and a cup of coffee is in the foreground. The image has a purple overlay.

Kundservice & Felanmälan och skötsel

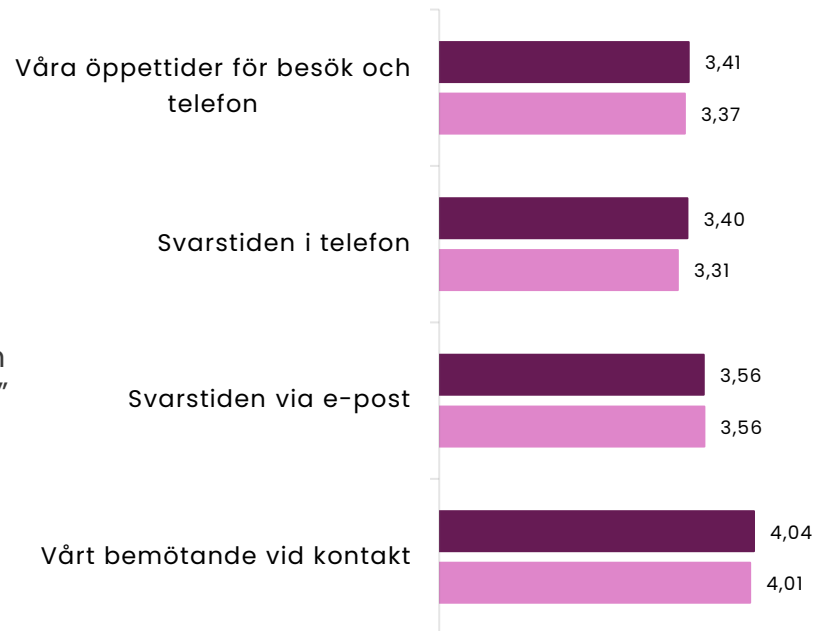
Kundservice

Har du kontaktat oss det senaste året?



Andel som
svarat "Ja"

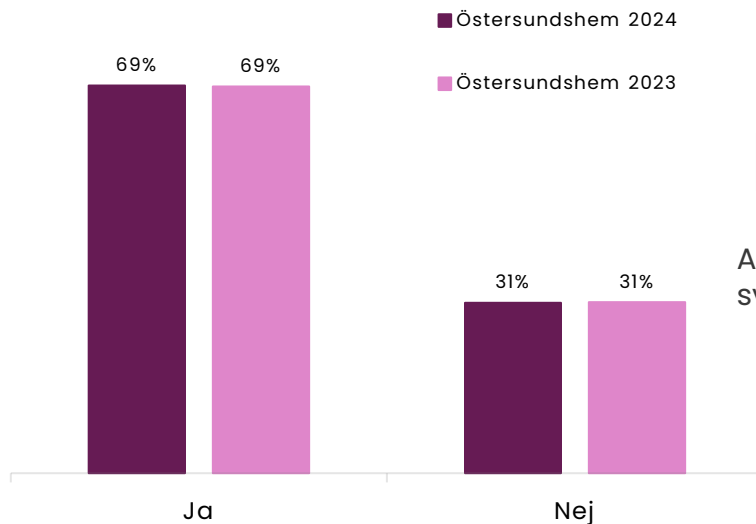
Hur upplevde du..



- ✓ 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 2023.

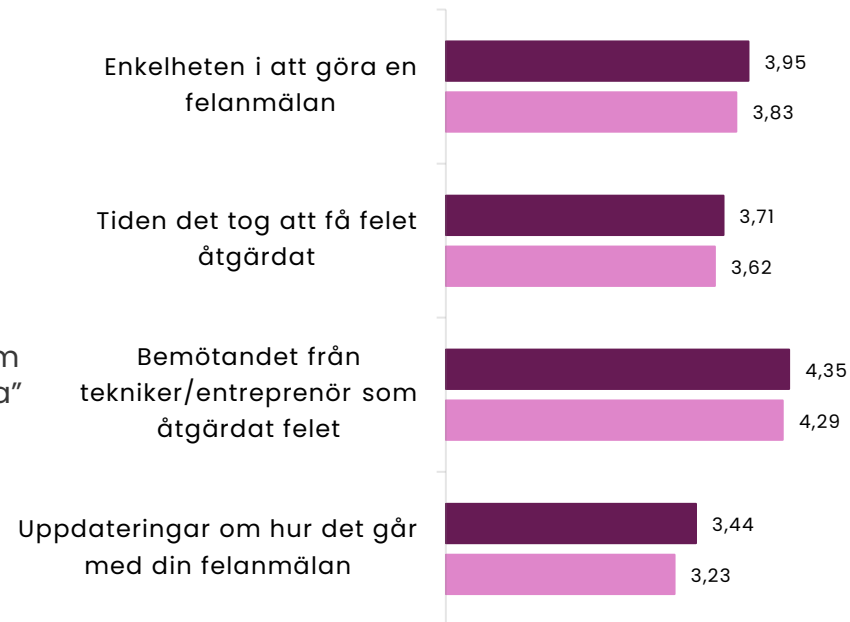
Felanmälan och skötsel

Har du gjort en felanmälan det senaste året?



Andel som svarat "Ja"

Hur upplevde du..



- ✓ 69% 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 2023.

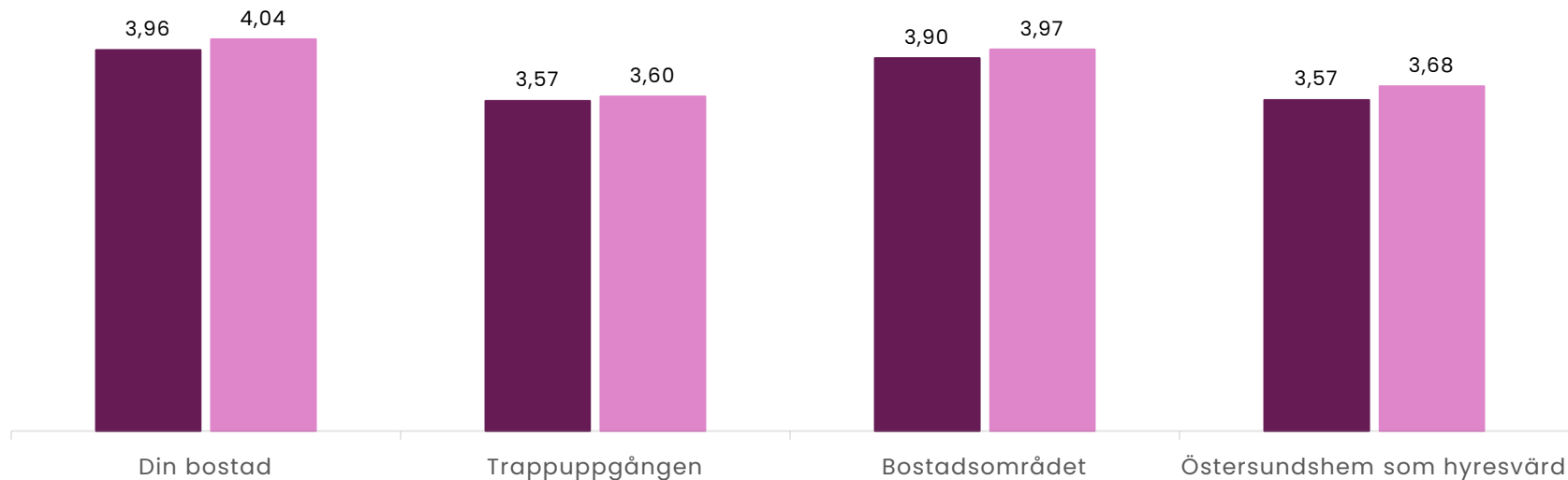
A woman with blonde hair is sitting on a red sofa, reading a book. A dog is lying on the sofa next to her, and a cup of coffee is on a table in the foreground. The image has a purple overlay.

Bilaga – Övriga resultat

Nöjdhet

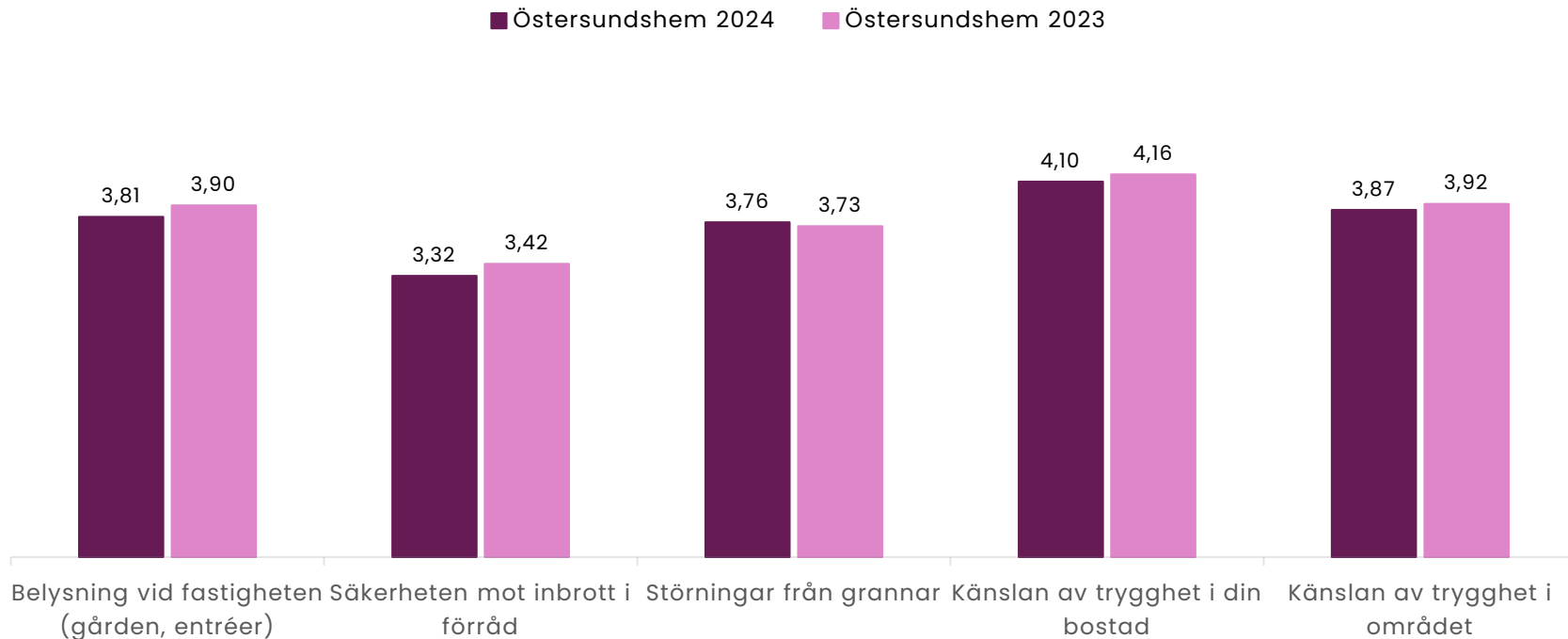
Hur trivs du med...

■ Östersundshem 2024 ■ Östersundshem 2023



Trygghet

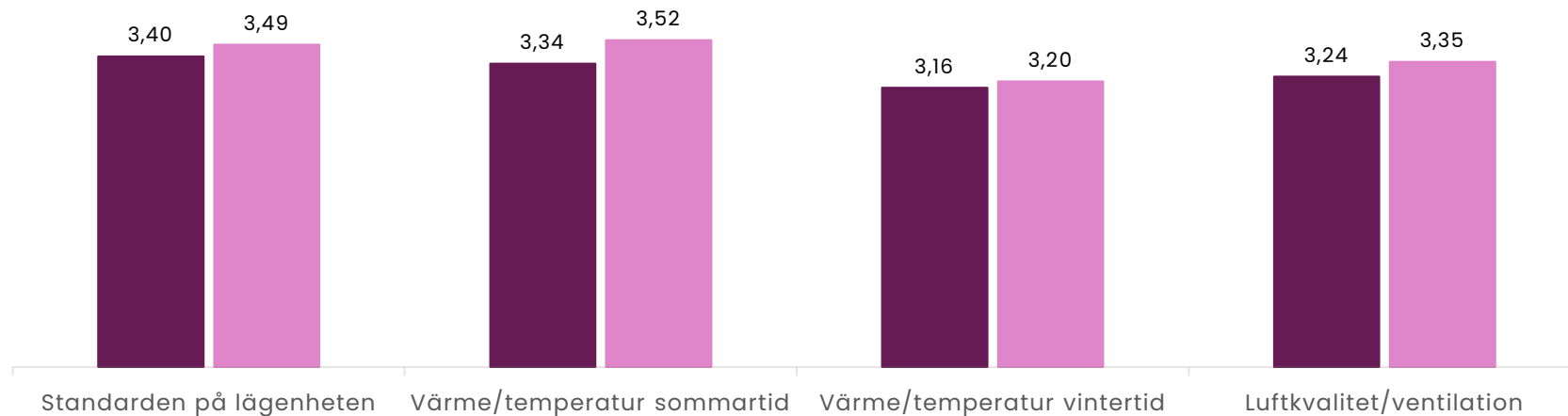
Hur upplever du...



Lägenheten

Hur upplever du...

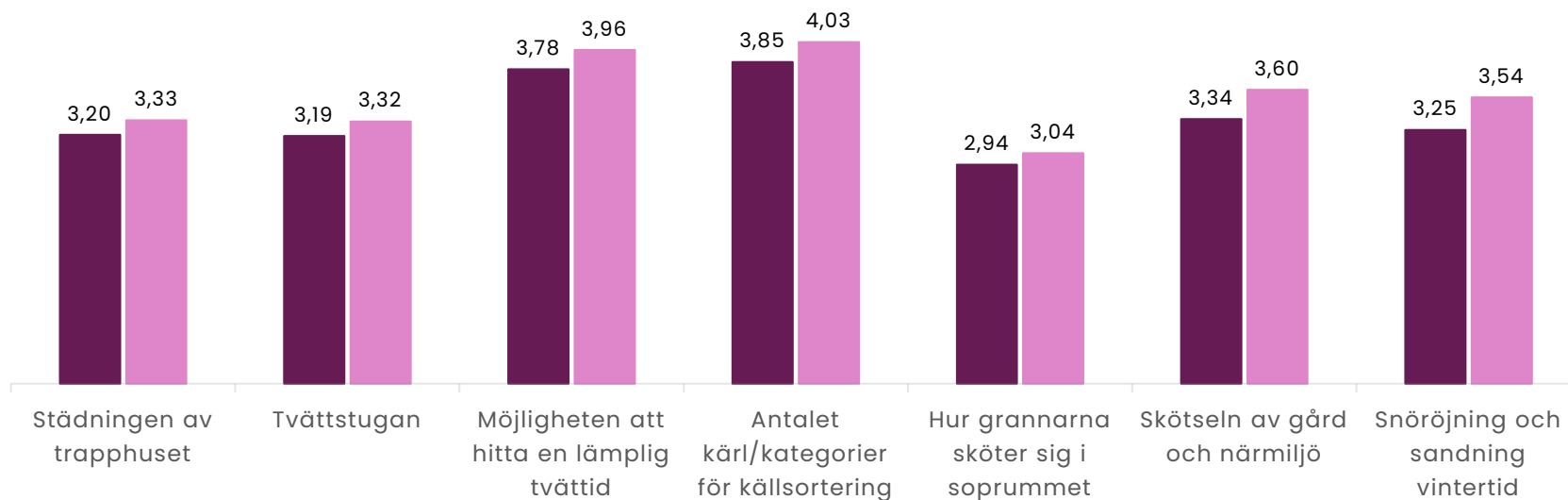
■ Östersundshem 2024 ■ Östersundshem 2023



Allmänna utrymmen och utemiljö

Hur upplever du...

■ Östersundshem 2024 ■ Östersundshem 2023



Kommunikation

Hur upplever du...

■ Östersundshem 2024 ■ Östersundshem 2023

