

A faint, dotted world map is centered in the background of the slide, rendered in a light purple color that matches the overall theme.

Östersundshem hyresgästenkät

Bakgrund & respondenter



Syfte och målgrupp

Syfte

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

Tid

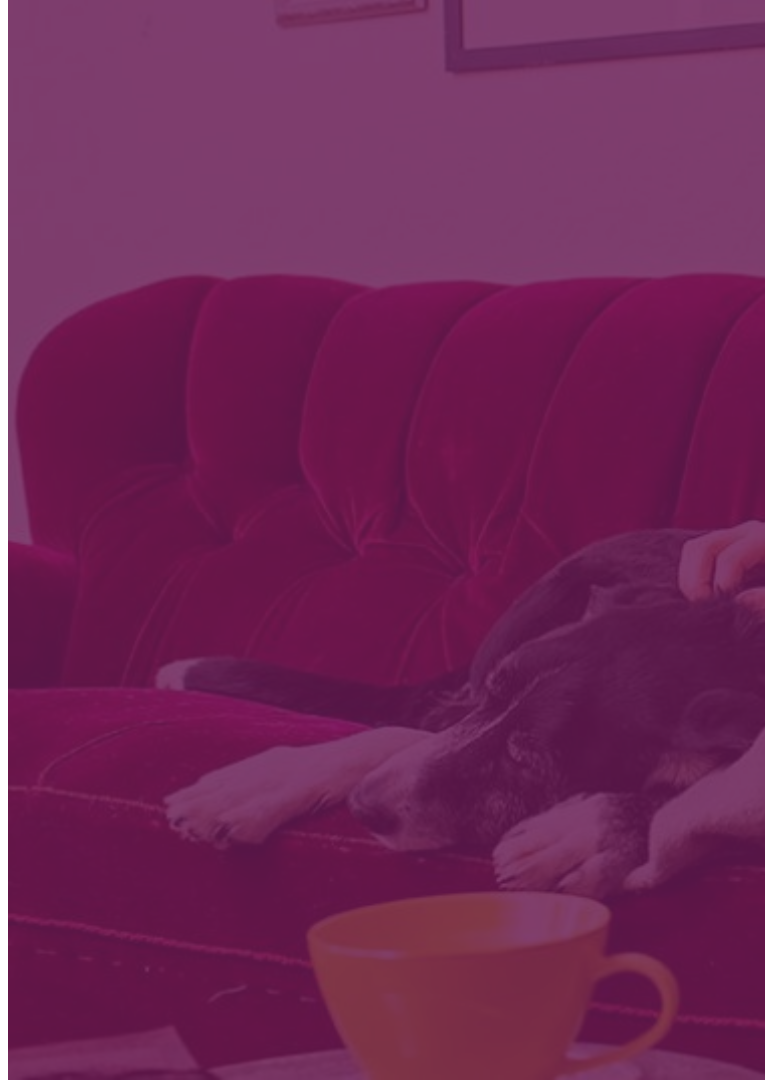
Undersökningen genomfördes 24/11-14/12 2021 genom online-enkät med e-postinbjudan. Tre påminnelser skickades ut under fältperioden.

Deltagande

1 499 av 2 419 hyresgäster deltog – Svarsfrekvens 62%. På nästa sida redovisas svarsfrekvensen per område.

Mediansvarstid & svarssätt

8 minuter 17 sekunder tog det att svara på enkäten. 71% svarade via mobil enhet och 29% via dator.

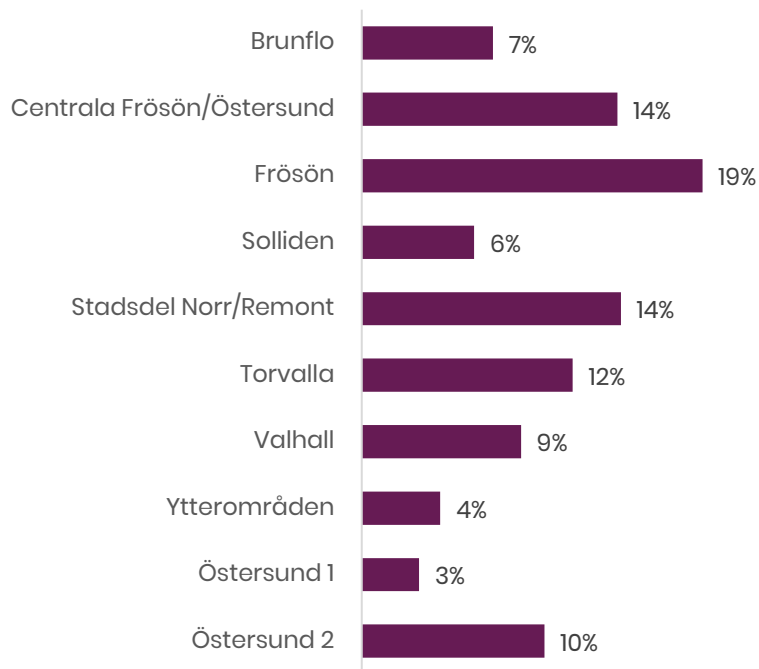


Svarsfrekvenser/antal svar

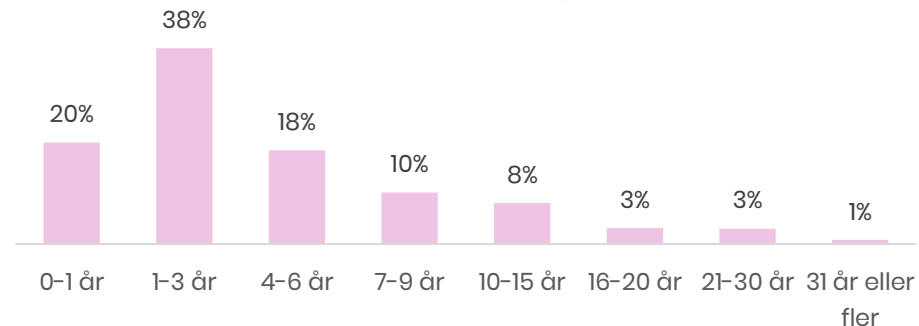
Område	Antal svar	Antal utskick	Svarsfrekvens
Brunflo	106	169	63%
Centrala Frösön/Östersund	223	341	65%
Frösön	292	426	69%
Solliden	99	155	64%
Stadsdel Norr/Remont	206	407	51%
Torvalla	176	296	59%
Valhall	136	203	67%
Ytterområden	66	114	58%
Östersund 1	47	83	57%
Östersund 2	148	225	66%

Respondenter

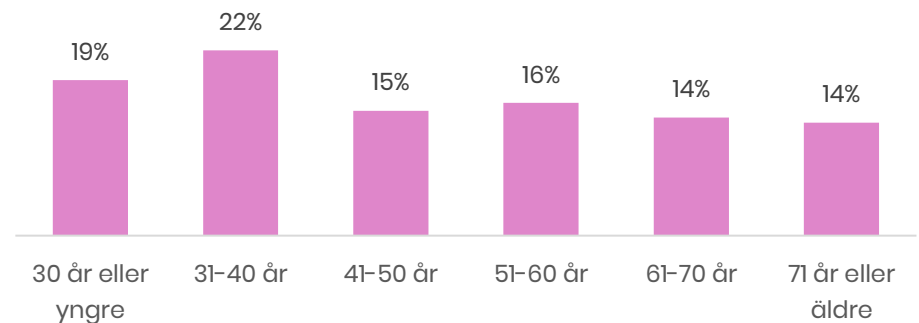
Område



Tid som hyresgäst



Ålder



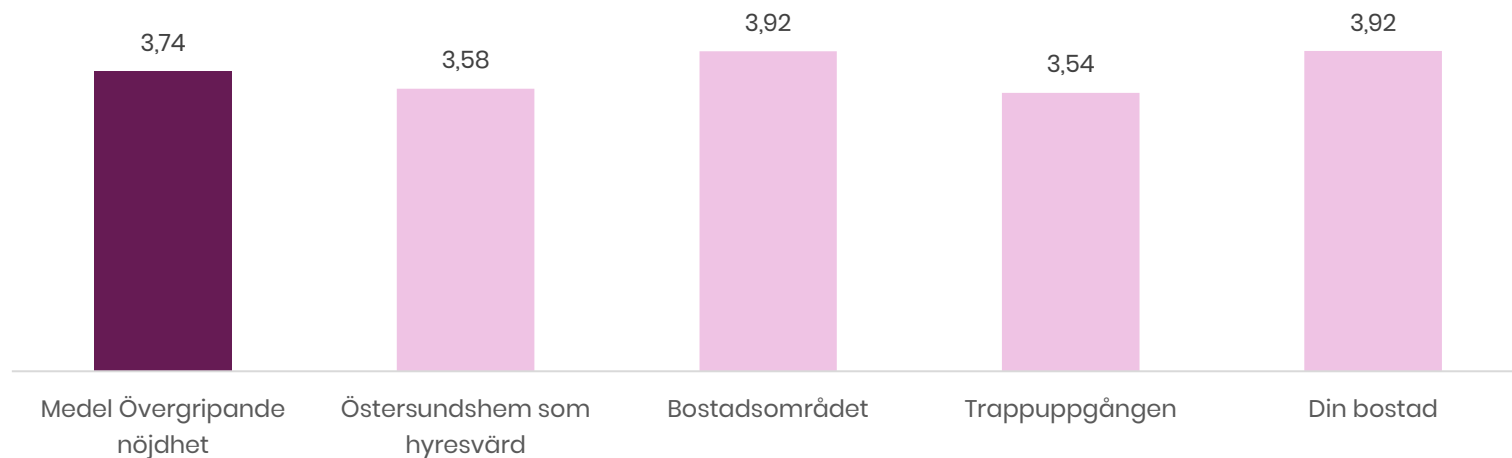
I resten av rapporten slås grupperna 16-20 år, 21-30 år samt 31 år eller fler samman till en grupp

Övergripande resultat



Övergripande nöjdhet

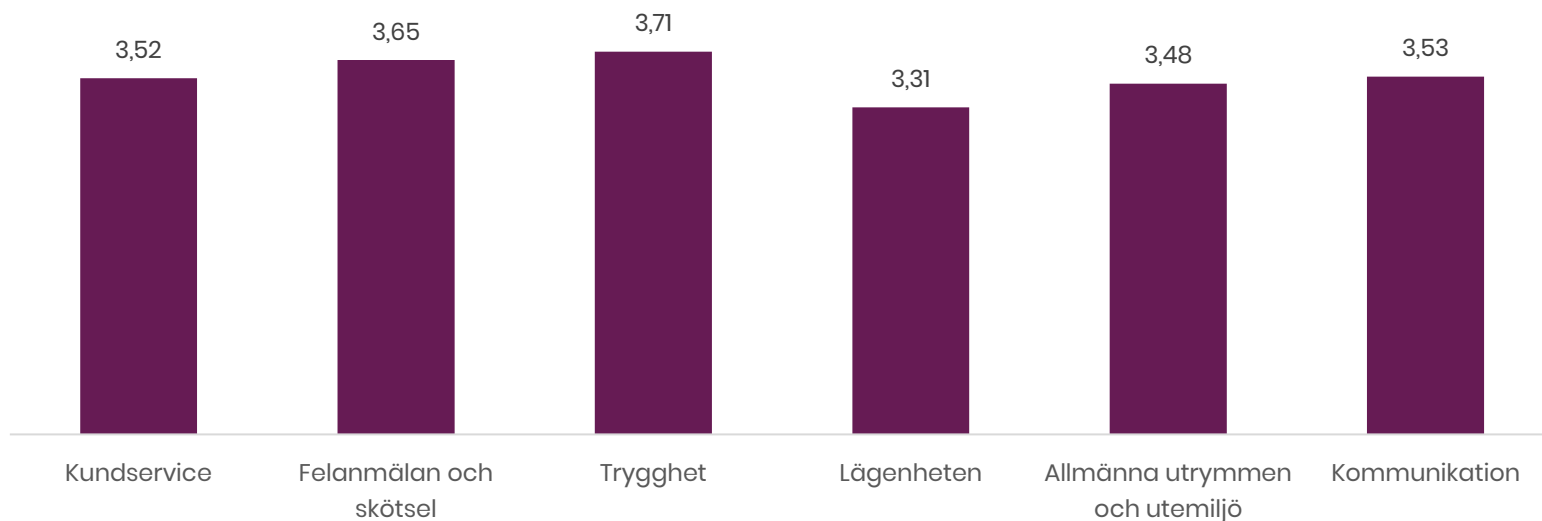
Hur trivs du med...



Bostadsområdet och din Bostad får högst resultat gällande hyresgästernas övergripande nöjdhet .

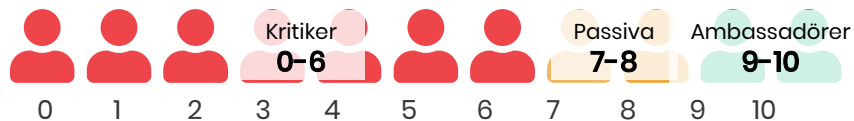
Övergripande resultat frågeområden

Nedan redovisas de genomsnittliga resultaten per frågeområde. Områdena *Trygghet* samt *Felanmälan och skötsel* har högst resultat. Frågeområdet *Lägenheten* har lägst.

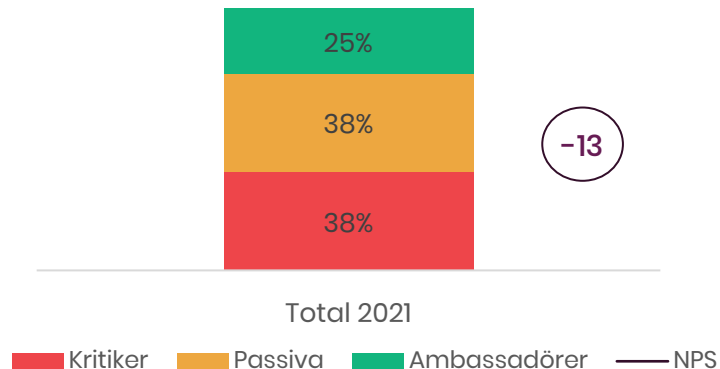


Net Promoter Score (NPS)

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



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



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

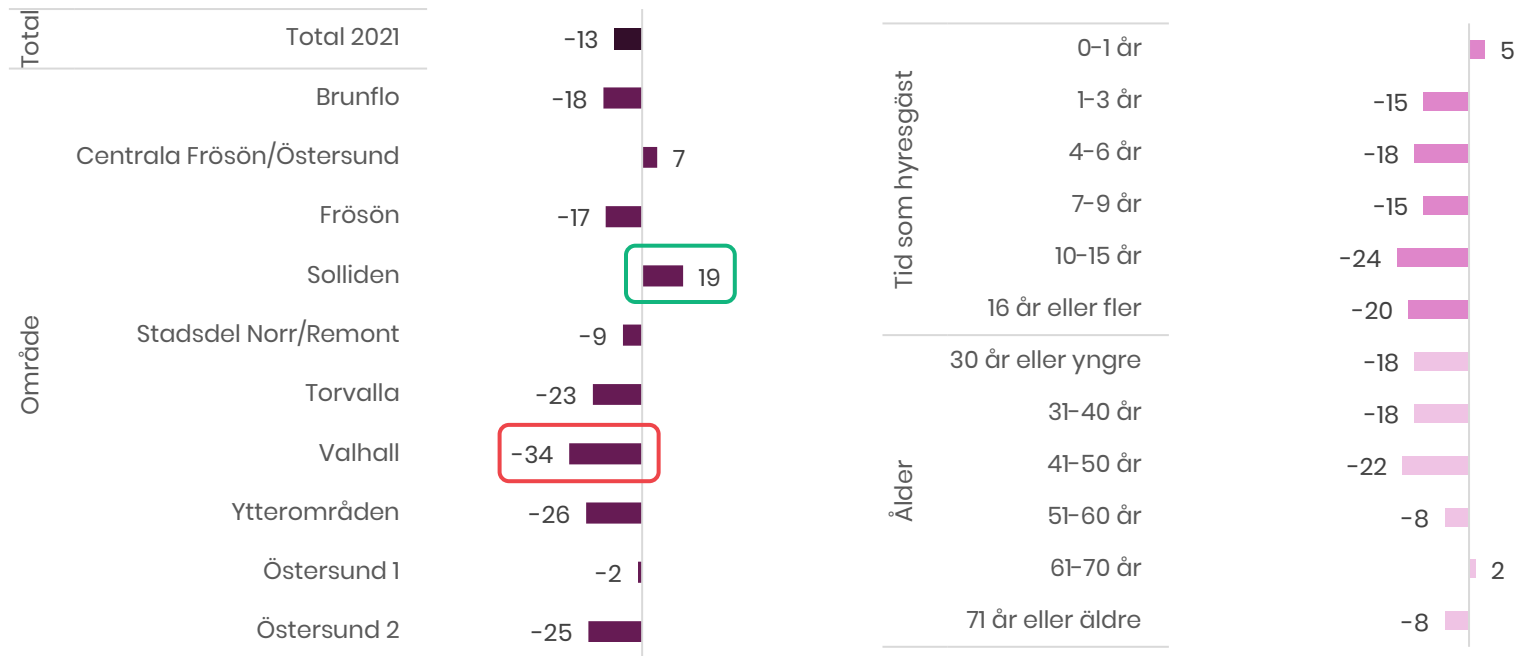
Är lojala och entusiastiska. Rekommenderar gärna företaget till andra.

Hur tolkas eNPS-resultatet?

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

Net Promoter Score (NPS) - nedbrytningar

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



Högst NPS får området Solliden följt av Centrala Frösön/Östersund. Resterande områden visar ett negativt NPS-resultat. Lägst NPS får i området Valhall. Vidare får de äldre åldersgrupperna en högre NPS än övriga där gruppen 61-70 år får en positiv NPS. Nya hyresgäster är mer lojala än de som varit hyresgäster längre.

NPS – utvalda fritextsvar



Kritiker

Vad är det som gör att du inte kan tänka dig att rekommendera Östersundshem? N=268

Många nämner höga hyror, eftersatt underhåll och låg standard på boendet.

"Överlag så har **kvaliteten** av boendet försämrats med åren"

"**Standarden på lägenheter** och att det är svårt och **dyrt att få parkering** vid huset eftersom ni lagt ut ansvaret på **Aimo park**. **Otrivsam utemiljö.**"

"**Dålig respons, dåligt skötta fastigheter, dålig standard** och tar på tok för lång tid att få saker och ting åtgärdat

"Att de inte sköter underhållet som de borde, **låter saker förfalla.**"

"**Höga bostadshyror, kalla bostäder vintertid.** Inte fullgod service när man lägger felanmälan."

"**Otryggt**"

"**Väldigt kalla lägh** under vintermånaderna "



Passiva

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

N=229

Svaren rör ofta underhållet och lägre hyra

"**Bättre standard** på lägenheterna

"**Bättre hantering av felanmälan**, bättre/ mer effektiv hjälp."

"**Förnya tvättstugan**, få tillbaka parkering ansvar (den enda som jag har upplevt från **Aimo park** är förhöjning av parkeringsavgift. De sköter inte ens elstolparna. Vi var utan ström flera dagar"

"**Bättre underhåll** av fastigheter."

"**Tillräcklig värme inom lägenheten** på alla årstider, ha mer möjlighet att boka en lämplig tid på **tvättstugan** och stärkare **ventilation.**"

"**Bättre utrustning i tvättstuga.**"

"**Lägre hyra** och ökat **trivsel** och **trygghet** på Trygghetsboendet Stallmästaren."

"**Underhåll och skötsel utomhus.**"



Ambassadörer

Berätta gärna varför du kan tänka dig att rekommendera Östersundshem N=171

Man vill rekommendera för att man upplever att man är trygg, hyresnivån och bemötandet är bra.

"**Hjälpsamma, snabba** med felanmälningar, **trevliga bostäder.**"

"Generellt sett **mycket bra hyresvärd**. Jättedåligt emellertid att låta privat företagare ha hand om parkering."

"Jag tycker att det känns bra, **tryggt och smidigt** att bo med Östersundshem.."

"**Bra service** och **bästa läget** på huset i förhållande till skidspår och city. Lugnt, fint och naturskönt område med en hyresvärd som servar och **svarar snabbt** och med "**glimten i ögat**."

"**Snabba** på att åtgärda felanmälningar, sköts **professionellt, fräscha lägenheter.**"

"**Allt från intresseanmälan till flytt** och därefter boende har funkat så bra och gått smidigt, där även **ni från eran sida kunnat anpassa er** efter våra behov. Något jag är tacksam för!"

Ranking



Högsta och lägsta

HÖGST RESULTAT

	Område	Fråga	Resultat
1	Felanmälan och skötsel	Bemötandet från tekniker/entreprenör som åtgärdat felet	4,19
2	Trygghet	Känslan av trygghet i din bostad	4,06
3	Kundservice	Vårt bemötande vid kontakt	4,02
4	Allmänna utrymmen och utemiljö	Antalet kärll/kategorier för källsortering	3,97
5	Allmänna utrymmen och utemiljö	Möjligheten att hitta en lämplig tvättid	3,84

LÄGST RESULTAT

	Område	Fråga	Resultat
1	Lägenheten	Värme/temperatur vintertid	3,02
2	Allmänna utrymmen och utemiljö	Hur grannarna sköter sig i soprummet	3,06
3	Felanmälan och skötsel	Uppdateringar om hur det går med din felanmälan	3,14
4	Lägenheten	Luftkvalitet/ventilation	3,19
5	Kundservice	Att komma fram via telefon (slippa telefonkö)	3,22

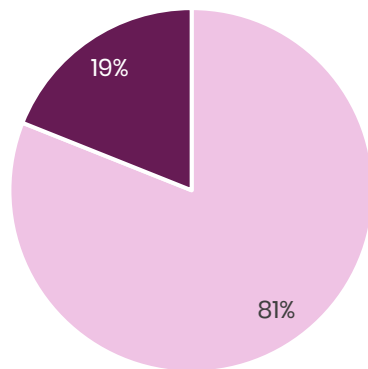
I rankingen exkluderas frågor som ligger inom området övergripande nöjdhet

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

Kundservice & Felanmälan och skötsel

Kundservice

Har du på något sätt kontaktat oss det senaste året?

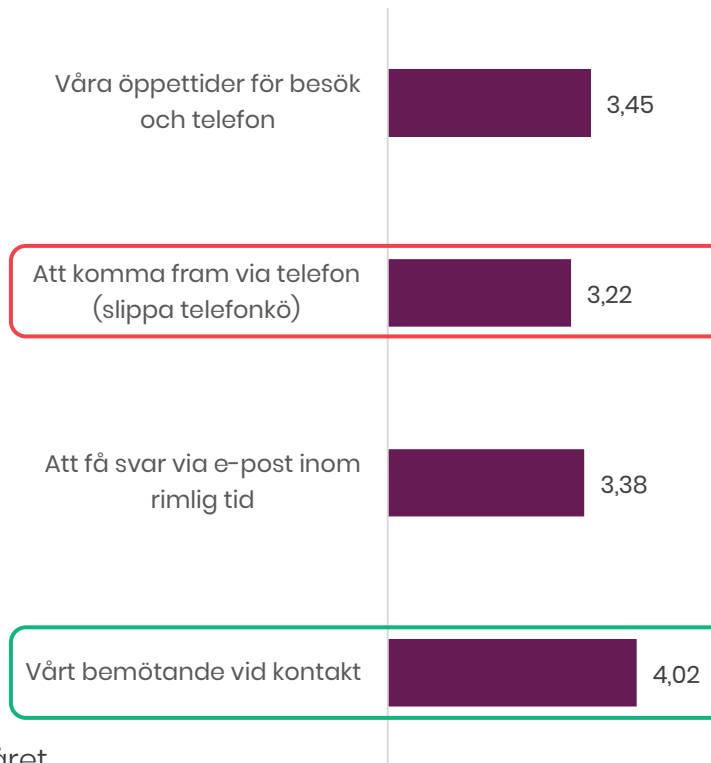


■ Ja ■ Nej



Andel som svarat "Ja"

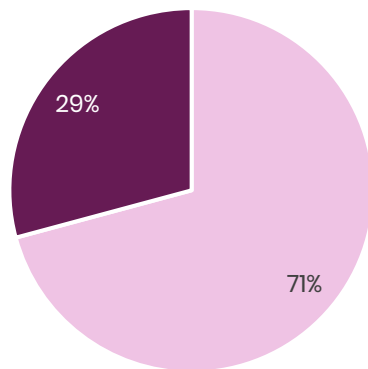
Hur upplevde du...



Fyra av fem har på något sätt kontaktat Östersundshem senaste året. Frågan bemötande vid kontakt får ett av de högsta resultaten i undersökningen.

Felanmälan och skötsel

Har du gjort en felanmälan det senaste året?

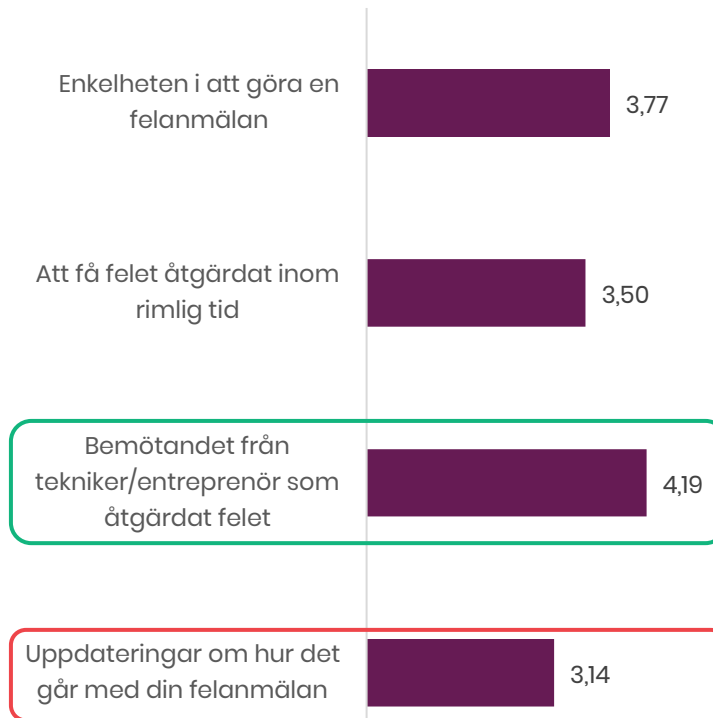


■ Ja ■ Nej



Andel som svarat "Ja"

Hur upplevde du...



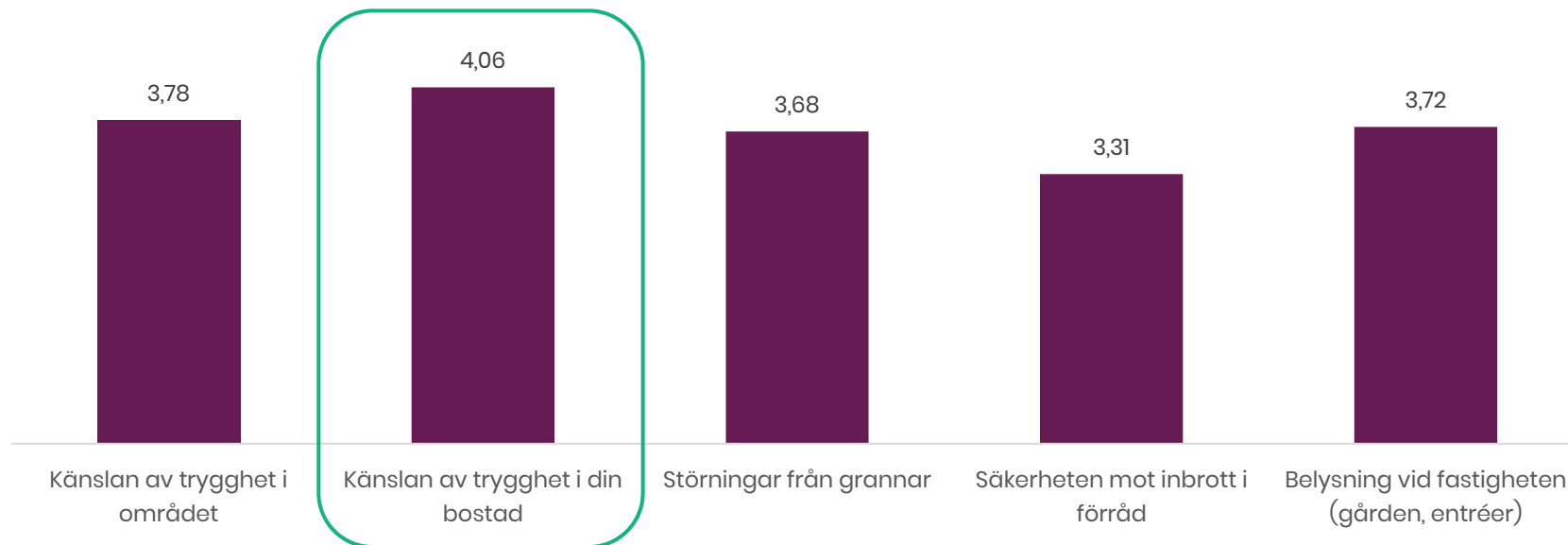
Sju av tio har gjort en felanmälan det senaste året. Bemötandet från tekniker/entreprenör som åtgärdat felet får det högsta resultatet i undersökningen.

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

Bilaga
Övriga resultat

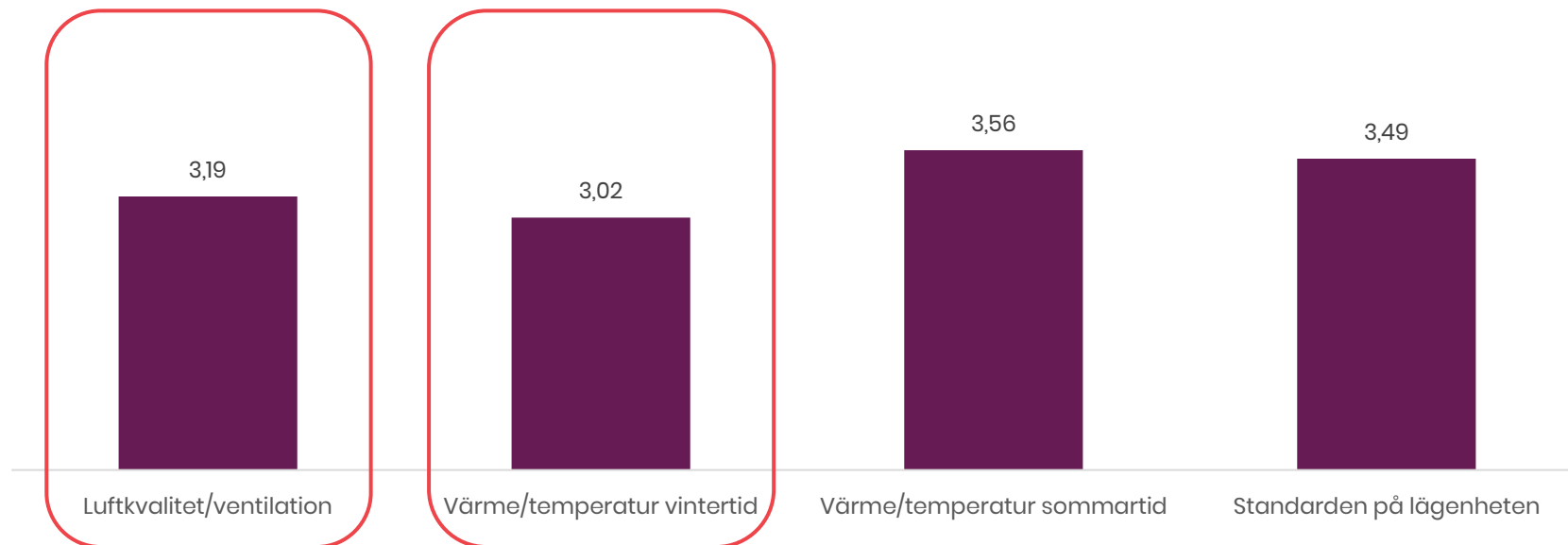
Trygghet

Hur upplever du...



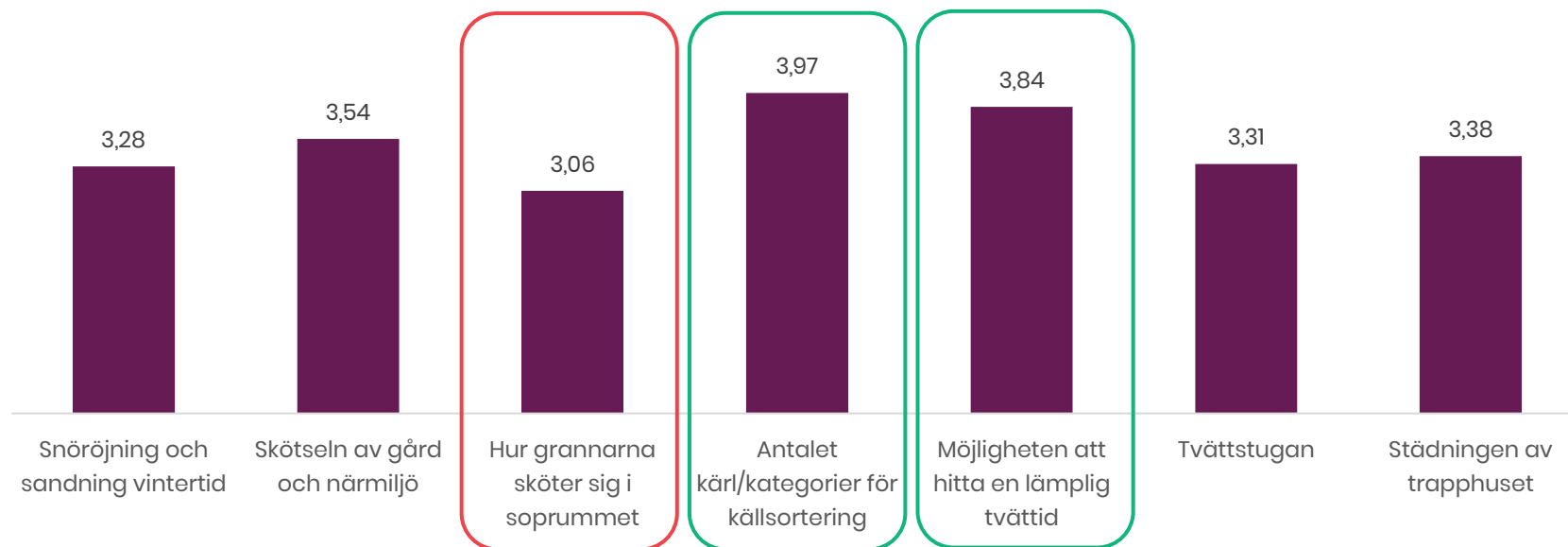
Lägenheten

Hur upplever du...



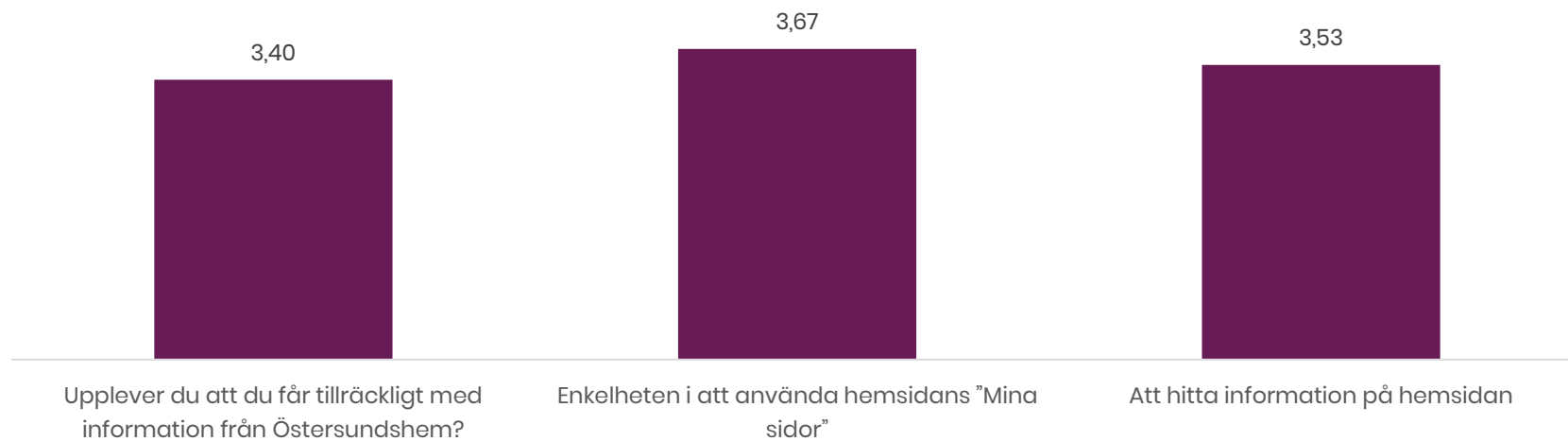
Allmänna utrymmen och utemiljö

Hur upplever du...



Kommunikation

Hur upplever du...





Netigate AB Drottninggatan 29, 111 51 Stockholm, Sweden