

A woman with long blonde hair, wearing a white winter coat, dark tights, and white boots, is walking on a brick-paved path. She is carrying a shopping bag in her left hand. In the background, there are modern apartment buildings with red and grey facades, several windows, and balconies. A bicycle is parked on the right side of the path. The overall scene is dimly lit, suggesting dusk or dawn.

# Familjebostäder

Resultat för Familjebostäder CSC bostad 2021

## Svarsprocent

63,6 %

# Succé 2021 – en snabb summering

- Bästa resultatet någonsin – samtligt som branschen backar
- Vi ökar både serviceindex, produktindex och attraktivitetsindex
- Hög svarsfrekvens
- Jättesteg framåt i en tuff och osäker pandemitid
- Tydlighet i materialet – att utveckla det vi är bra på och justera där kunderna inte är nöjda

# Svårt, men möjligt

- Serviceindex: Vi ligger på 79,2 procent, bäst i Sverige är 85,5 procent
- Produktindex: Vi ligger på 75,3 procent, bäst i Sverige är 80,5 procent
- Attraktivitetsindex: Vi ligger på 85 procent, bäst i Sverige är 90,5 procent

# Resultat

Samtliga index

Serviceindex

+0.3%

Produktindex

+0.5%

Profil

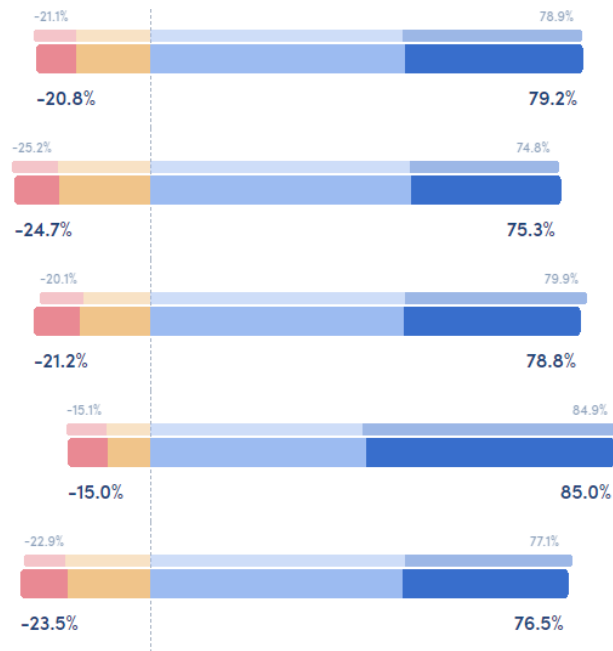
-1.1%

Attraktivitet

+0.1%

Valuta för hyran

-0.6%



Däligt

Inte så bra

Ganska bra

Mycket bra

# Serviceindex

Med delindex

## Ta kunden på allvar

Serviceindex

-0.7%

## Trygghet

Serviceindex

+1.6%

## Rent och snyggt

Serviceindex

+2.0%

## Hjälp när det behövs

Serviceindex

-1.7%

## Serviceindex

+0.3%



Däligt

Inte så bra

Ganska bra

Mycket bra

# Serviceindex

Per distrikt

## 7100 - Bergsjön

Serviceindex

+1.5%

## 7200 - Södra Göteborg

Serviceindex

-0.3%

## 7300 - Majorna/Kungsladug

Serviceindex

0%

## 7500 - Norra Göteborg

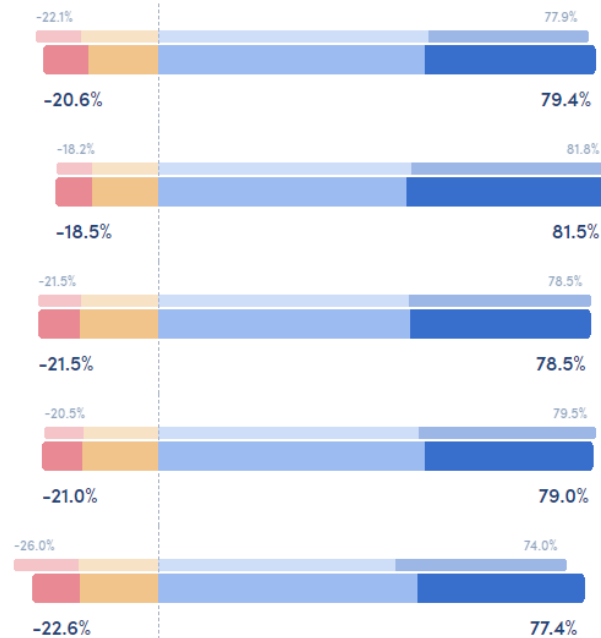
Serviceindex

-0.5%

## 7700 - Tynnered

Serviceindex

+3.4%



Dåligt

Inte så bra

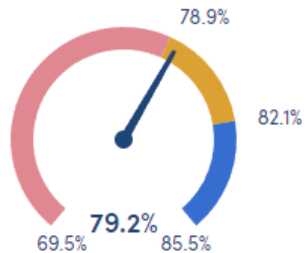
Ganska bra

Mycket bra

## Benchmark – extern jämförelse

Svenska hyresfastighetsbolag  
som mätt kundnöjdhet 2020

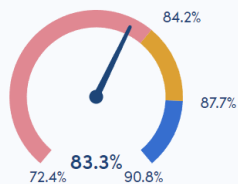
### Serviceindex



Undre kvartil (lägsta 25%)    Mitten (50%)    Övre kvartil (högsta 25%)

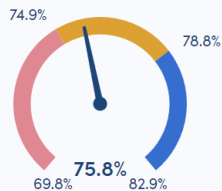
Branschmedelvärde: 80.4%

### Ta kunden på allvar



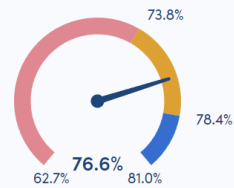
Branschmedelvärde: 85.5%

### Trygghet



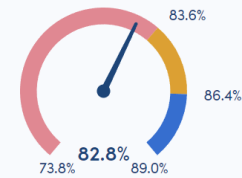
Branschmedelvärde: 77.5%

### Rent och snyggt



Branschmedelvärde: 75.2%

### Hjälp när det behövs



Branschmedelvärde: 84.8%



## Benchmark – extern jämförelse

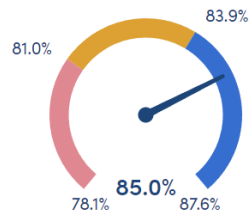
Service index - Frågor där  
Familjebostäder är i topp

Undre kvartil  
(lägsta 25%)

Mitten  
(50%)

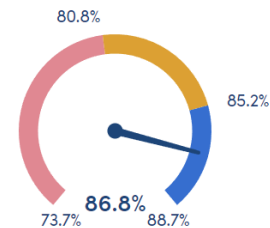
Övre kvartil  
(högsta 25%)

### Kontakt med grannarna



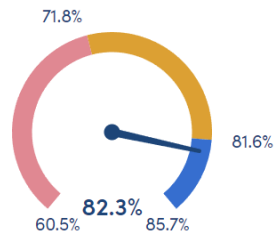
Branschmedelvärde: 82.5%

### Skötsel av rabatter och buskar



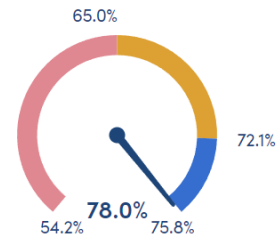
Branschmedelvärde: 82.3%

### Sophantering



Branschmedelvärde: 76.0%

### Städning av soputrymmen



Branschmedelvärde: 68.1%

# Produktindex

Med delindex

## Lägenheten

Produktindex

+0.1%



## Allmänna utrymmen

Produktindex

+0.2%



## Utemiljön

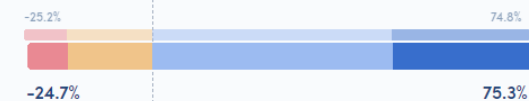
Produktindex

+1.9%



## Produktindex

+0.5%



Däligt

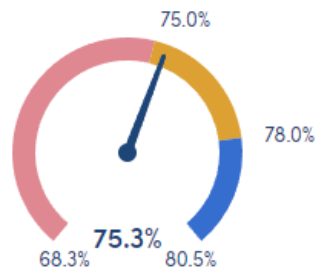
Inte så bra

Ganska bra

Mycket bra

## Benchmark – extern jämförelse

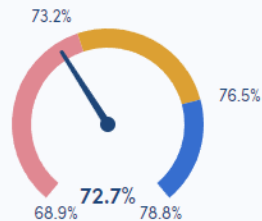
### Produktindex



Undre kvartil (lägsta 25%)    Mitten (50%)    Övre kvartil (högsta 25%)

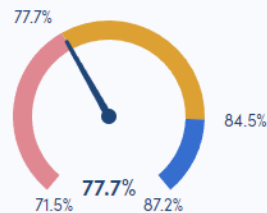
Branschmedelvärde: 76.3%

### Lägenheten



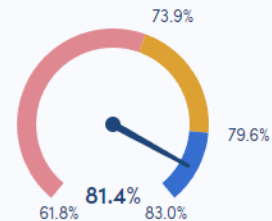
Branschmedelvärde: 74.9%

### Allmänna utrymmen



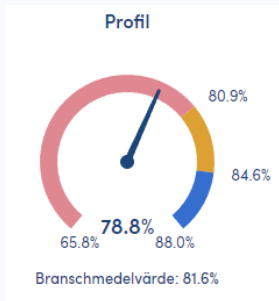
Branschmedelvärde: 80.9%

### Utemiljön



Branschmedelvärde: 76.0%

# Profil



**Familjebostäder är mån om hyresgästerna**

Profil  
+0.7%



**Kan rek. Familjebostäder som värd/förvaltare**

Profil  
-1.6%



**Känna igen entreprenörer som Familjebostäder anlitar**

Profil  
+0.3%



**Känna igen Familjebostäders personal**

Profil  
-1.8%



**Talat väl om Familjebostäder som värd/förvaltare**

Profil  
-2.1%



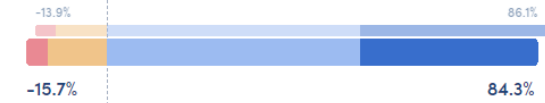
**Trivsel med Familjebostäder**

Profil  
-1.0%



**Profil**

-1.1%



Dåligt    Inte så bra    Ganska bra    Mycket bra

# Attraktivitet



Kan rek. ngn att flytta till kvarter/  
bostadsområde

Attraktivitet  
+0.6%



Talat väl om kvarter/  
bostadsområde

Attraktivitet  
-1.3%



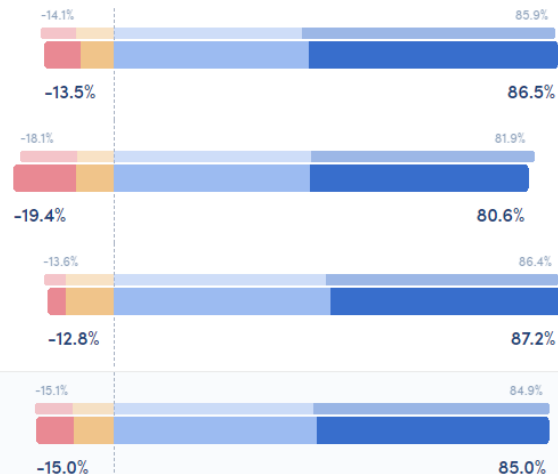
Trivsel i kvarter/bostadsområde

Attraktivitet  
+0.8%



**Attraktivitet**

+0.1%



Däligt

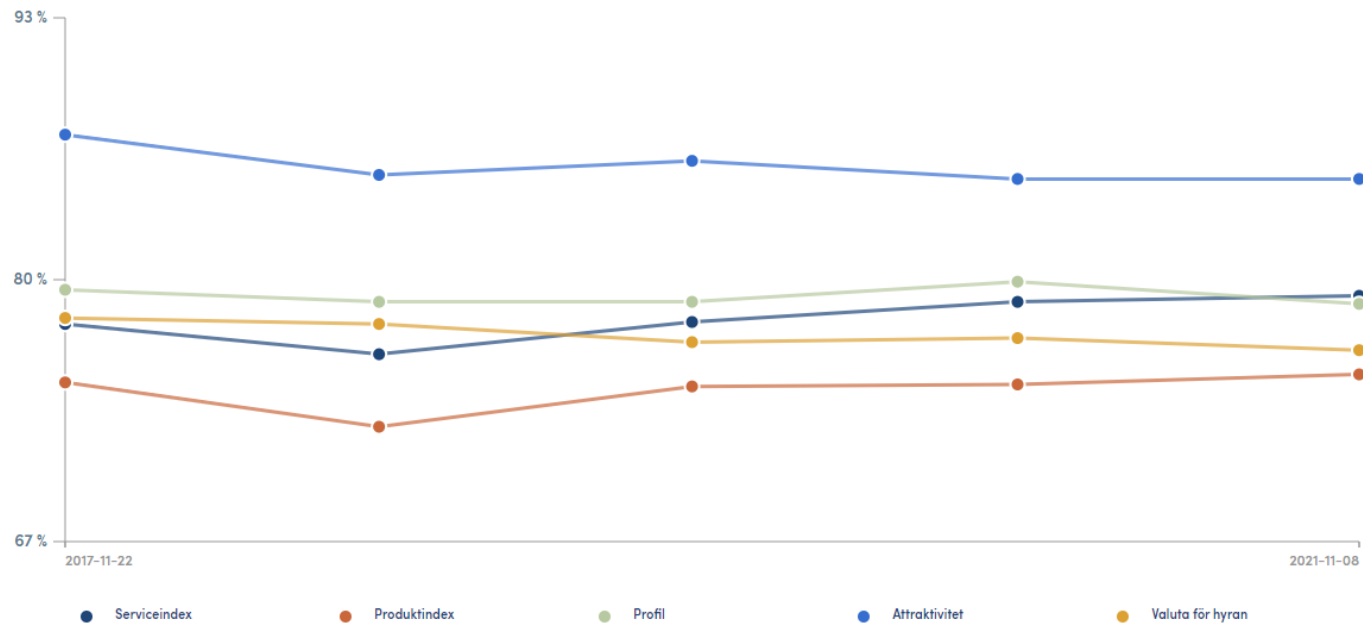
Inte så bra

Ganska bra

Mycket bra

# Trendkurvor

Alla index



# Fokus- områden

- På övergripande företagsnivå rekommenderas Familjebostäder att fokusera på följande tre områden:
- **Ta kunden på allvar**
- **Hjälp när det behövs**
- **Lägenheten**
- Rekommendationen baseras på att Ta kunden på allvar ligger 2.3 procentenheter under branschmedelvärdet och är då i den röda kvartilen. Hjälp när det behövs ligger 2 procentenheter under branschmedelvärdet och ligger också i den röda kvartilen. Lägenheten ligger också i den röda kvartilen och har flera frågor i den röda kvartilen.
- Om Familjebostäder behöver göra en prioritering av ovan områden föreslås det att Familjebostäder prioriterar Ta kunden på allvar och Hjälp när det behövs först och i steg två tas Lägenheten.

# SPECIALUNDERSÖKNING HÅLLBARHET

- Urvalsundersökning

- Totalt 11 deltagande bolag (9 kommunala & 2 privata)
- 44,3% i svarsprocent, vilket motsvarar ca 1900 svar



**142000+**

Lägenheter



**87,4%**

**tycker det är viktigt att bo hos  
en miljömedveten hyresvärd**

# Hållbarhetsindex

## 7 frågor

Förutsättningarna till  
avfallshantering/källsortering i  
bostadsområdet idag

Hållbarhet Miljö - Index



Hyresvärderna agerar miljövänligt

Hållbarhet Miljö - Index



Övergripande engagemang i  
miljöfrågor

Hållbarhet Miljö - Index



Leva miljövänligt i bostaden

Hållbarhet Miljö - Index



Standarden av soprummet/  
miljörummet

Hållbarhet Miljö - Index



Förutsättningar från hyresvärderna  
att bo och agera miljövänligt

Hållbarhet Miljö - Index

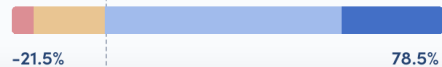


Förutsättningarna till att kunna  
källsortera eget avfall i lägenheten  
idag

Hållbarhet Miljö - Index



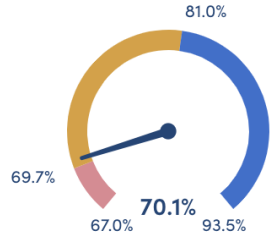
Hållbarhet Miljö - Index



# Hållbarhetsindex

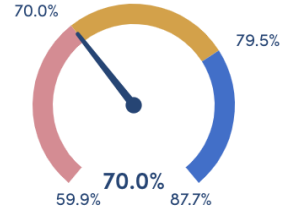
## Benchmark

Förutsättningar från hyresvärden att bo och agera miljövänligt



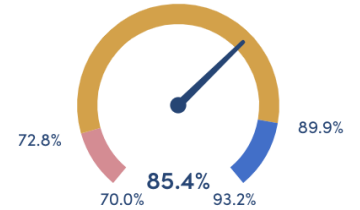
Branschmedelvärde: 75.8%

Förutsättningarna till att kunna källsortera eget avfall i lägenheten idag



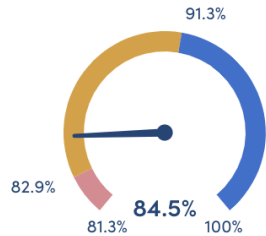
Branschmedelvärde: 74.2%

Förutsättningarna till avfallshantering/källsortering i bostadsområdet idag



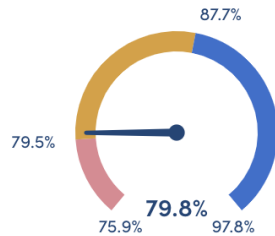
Branschmedelvärde: 82.2%

Hyresvärden agerar miljövänligt



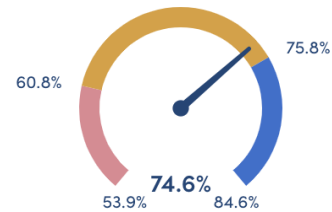
Branschmedelvärde: 87.4%

Leva miljövänligt i bostaden



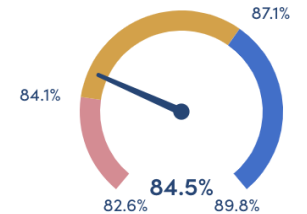
Branschmedelvärde: 83.6%

Standarden av soprummet/miljörummet



Branschmedelvärde: 69.4%

Övergripande engagemang i miljöfrågor



Branschmedelvärde: 85.5%