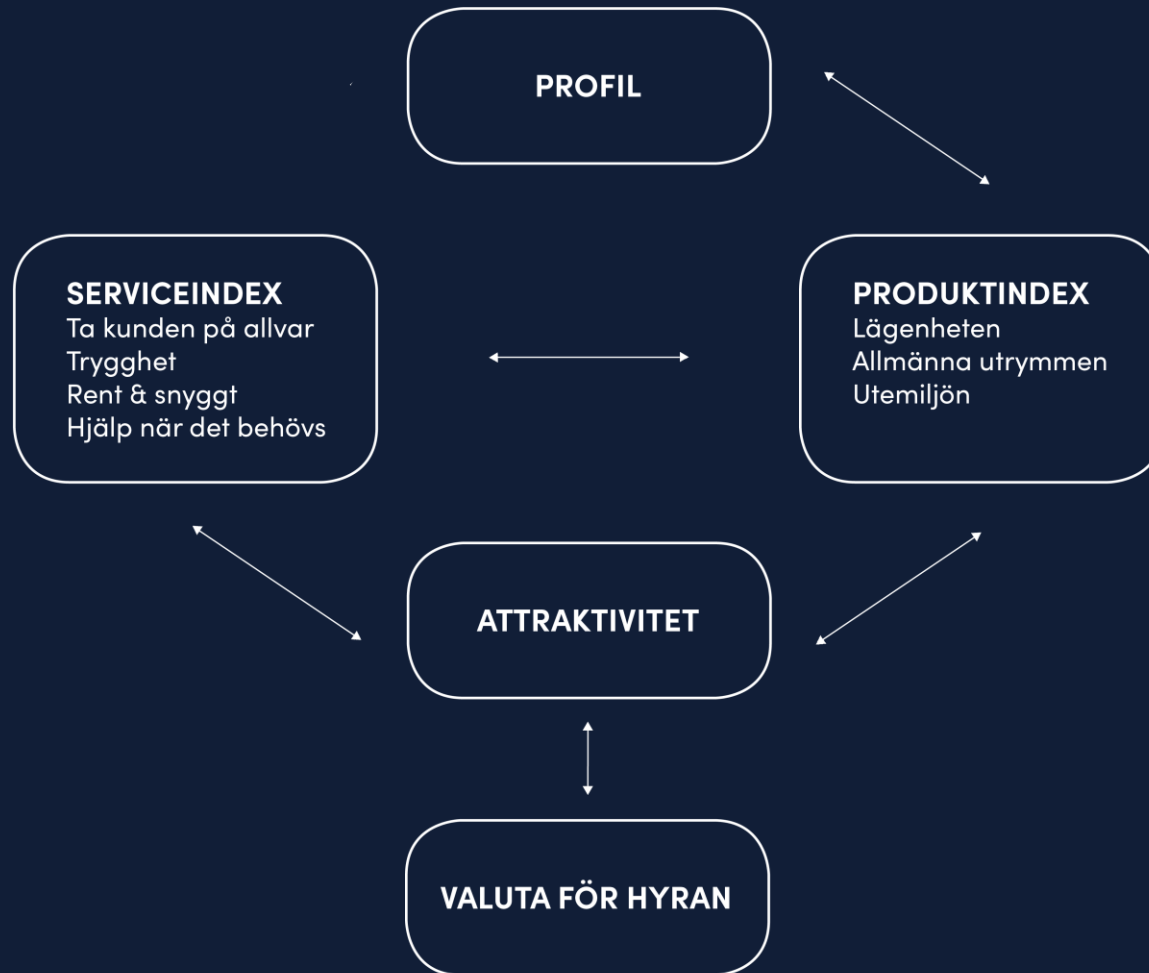


AktivBo

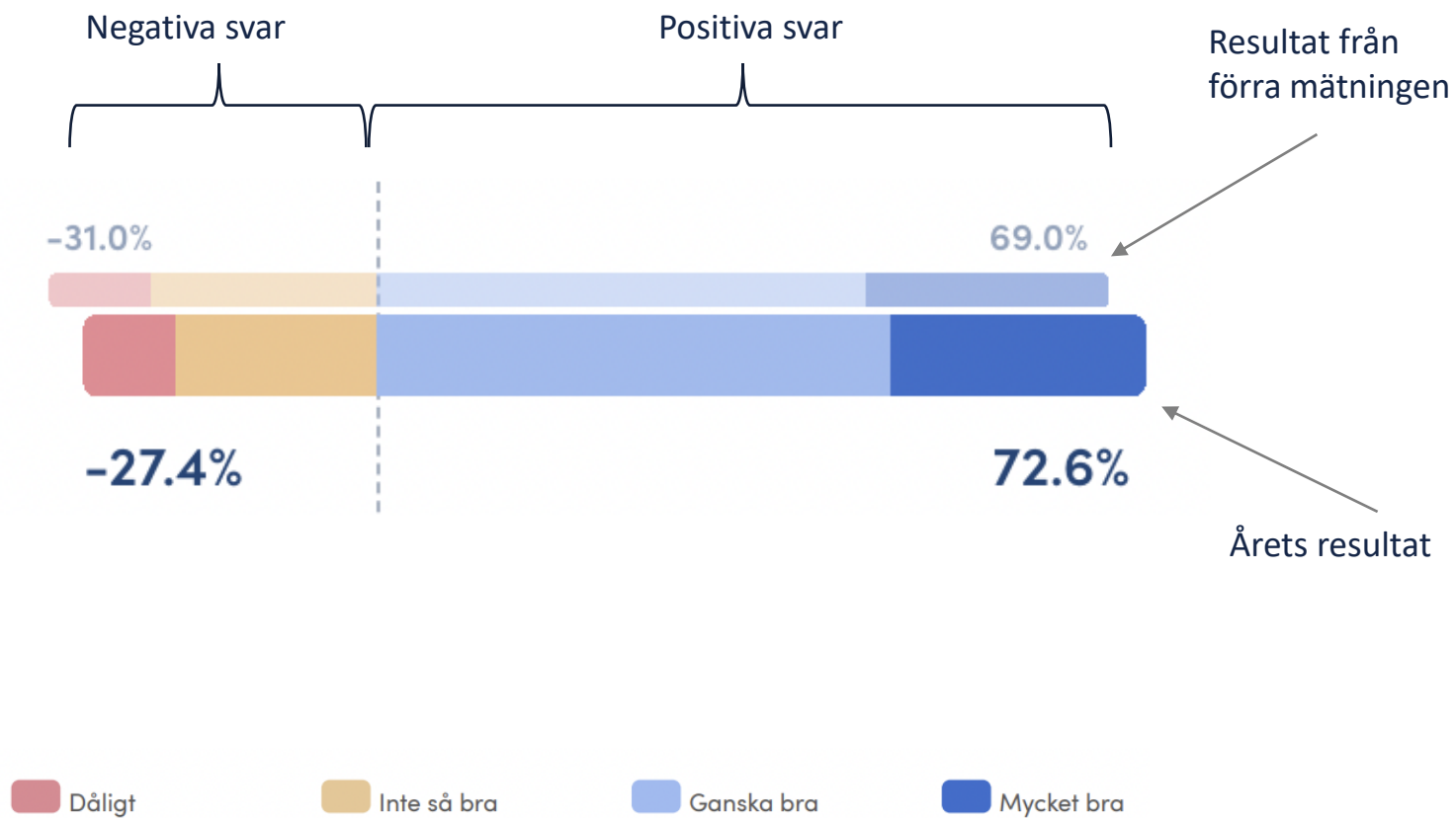


Nöjdare kunder, medarbetare och ägare

Enkäten

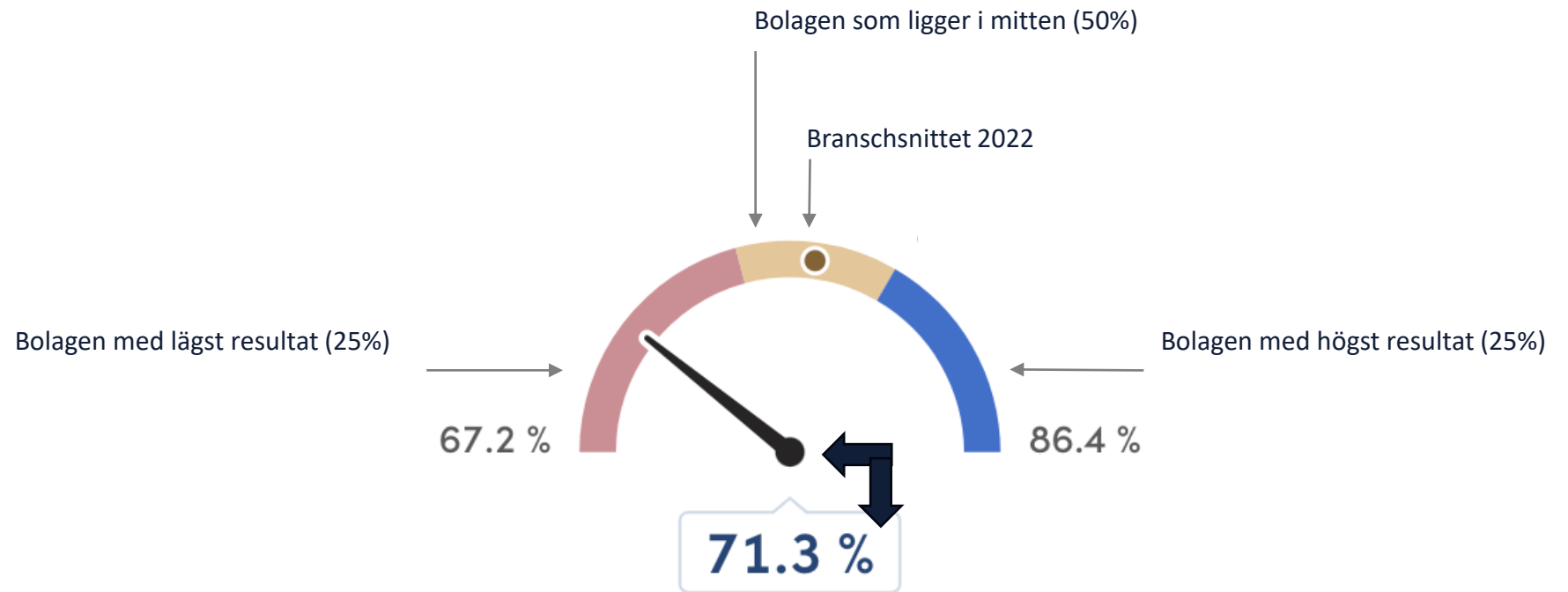


Resultatet – Hur staplarna ska tolkas



Tolkning av resultaten

Benchmarkkompasser med
Sveriges branschsnitt 2022





Familjebostäder i Göteborg

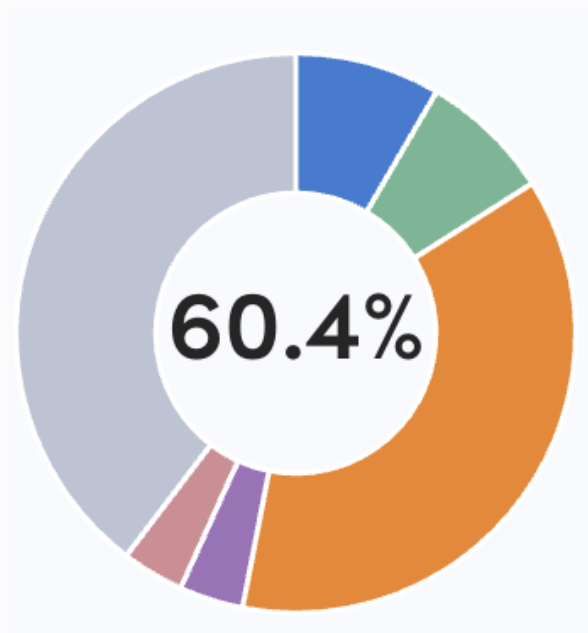
Resultat för hyresgästundersökningen 2023

Svarsfrekvens

Svarande respondenter Utskickade enkäter

5643

9339



Post

781

8.4%

Dator

711

7.6%

Mobil

3459

37%

App

349

3.7%

QR kod

0

0%

Avböjt

334

3.6%

Ej svarande

3696

39.6%

A woman with blonde hair, wearing a white coat and light-colored shoes, is walking on a cobblestone street. She is carrying a shopping bag in her left hand. In the background, there are several colorful apartment buildings (red, orange, and grey) with many windows. A bicycle is parked on the right side of the street. The overall scene is dimly lit, suggesting dusk or dawn.

Serviceindex

Ta kunden på allvar | Trygghet | Rent & snyggt | Hjälp när det behövs

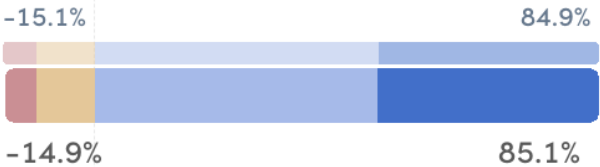
Serviceindex

Översikt

Serviceindex

Ta kunden på allvar

+0.2%



Serviceindex

Trygghet

+1.3%



Serviceindex

Rent och snyggt

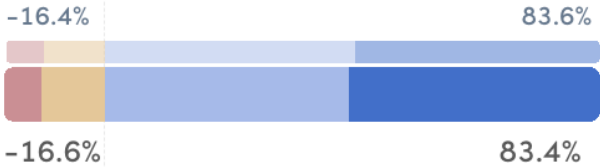
+1.3%



Serviceindex

Hjälp när det behövs

-0.2%





Ert Serviceindex 2023:

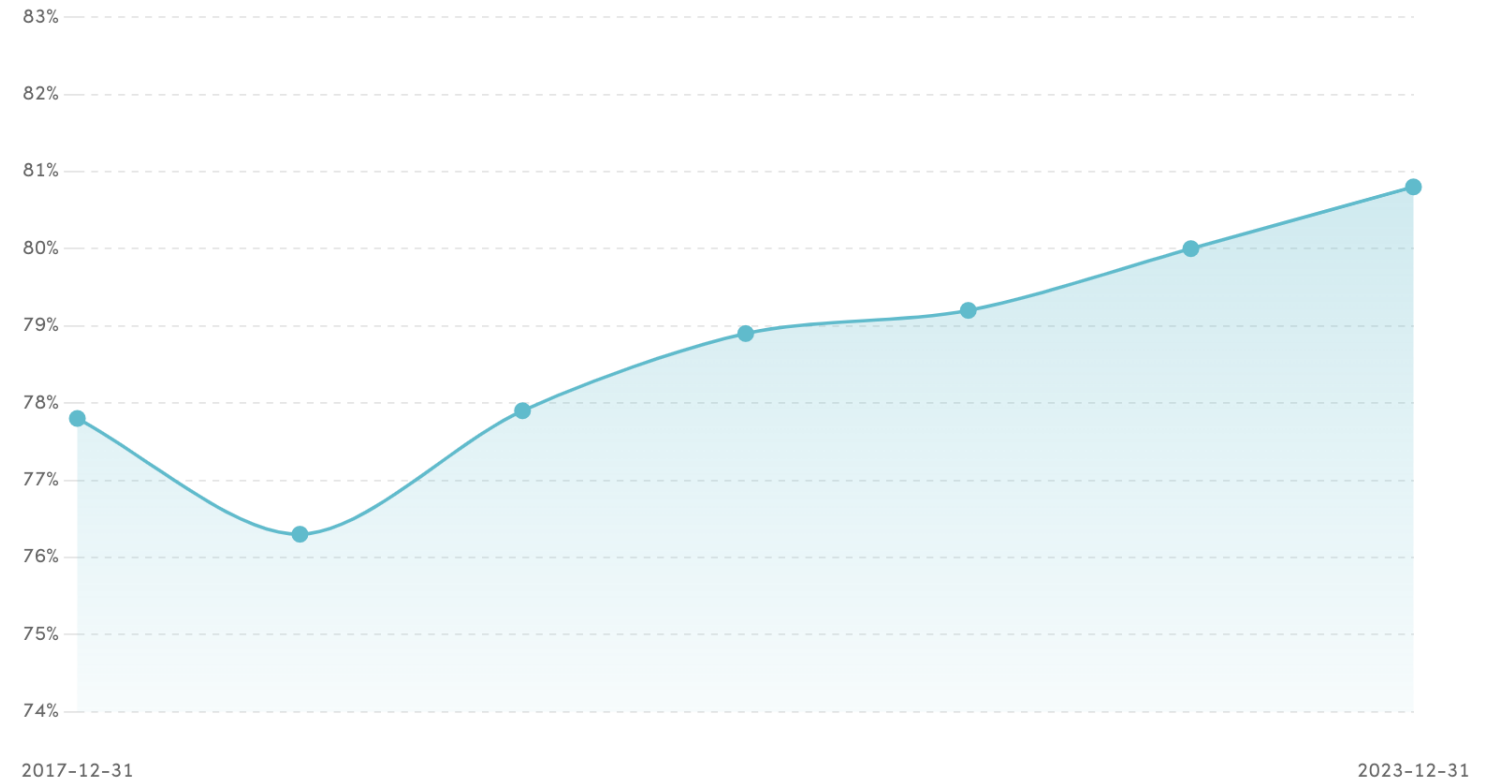
80.8%

en ökning med +0.8%

Serviceindex



Historisk utveckling



Utmärkande resultat

Högst resp. lägst betyg

Högst betyg

Serviceindex • Ta kunden på allvar

Bemötande av fastighetssreparatören
-0.5%



Serviceindex • Hjälp när det behövs

Anmäla felet
-0.4%



Serviceindex • Ta kunden på allvar

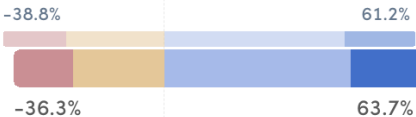
Bemötande vid felanmälan
-0.8%



Lägst betyg

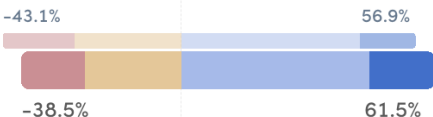
Serviceindex • Rent och snyggt

Städning av tvättstuga
+2.5%



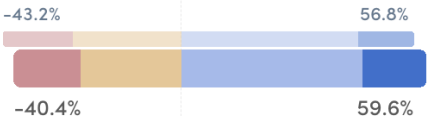
Serviceindex • Trygghet

Förrådets säkerhet mot inbrott
+4.6%



Serviceindex • Rent och snyggt

Tillsyn/städning av källare/motsvarande
+2.8%

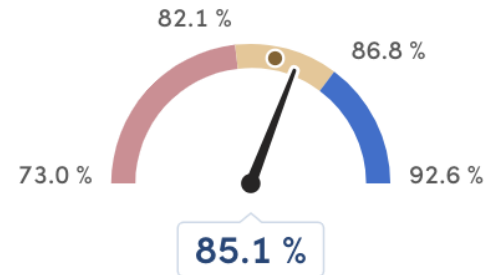


Serviceindex

Benchmark

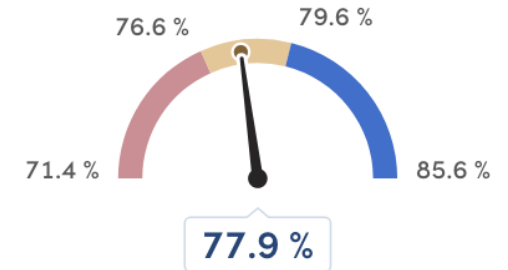
Gigantbolag +11 000 lgh 2022

Ta kunden på allvar



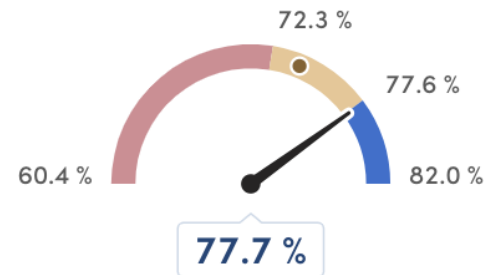
vilket är 1.1% högre än branschmedelvärdet (84.0)

Trygghet



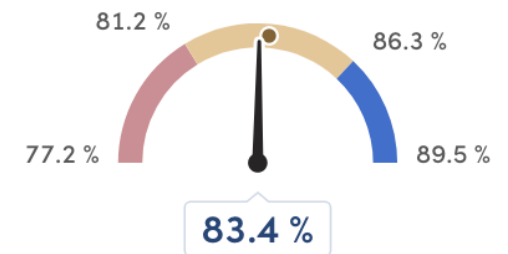
vilket är 0% högre än branschmedelvärdet (77.9)

Rent och snyggt



vilket är 3.8% högre än branschmedelvärdet (73.9)

Hjälp när det behövs



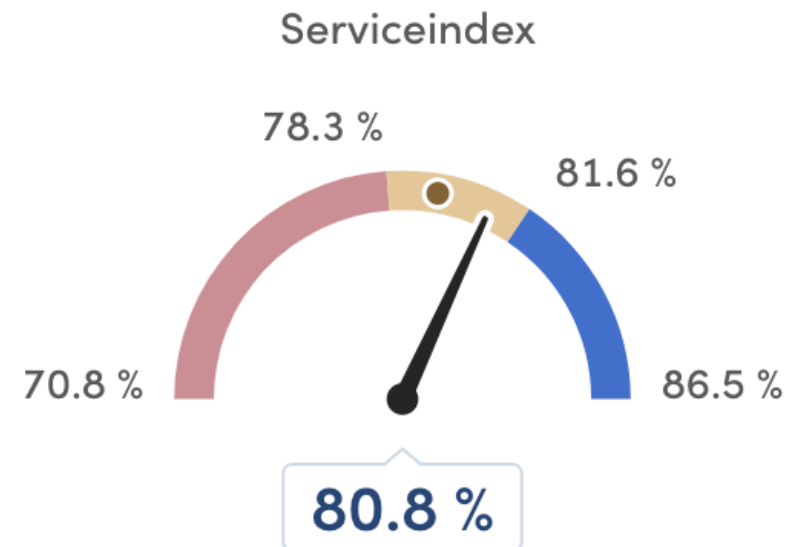
vilket är -0.3% lägre än branschmedelvärdet (83.7)

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

Serviceindex

Benchmark

Gigantbolag +11 000 lgh 2022



vilket är 1.3% högre än branschmedelvärdet (79.5)

Serviceindex

Resultat per distrikt

Serviceindex 7100 - Distrikt Bergsjön +1.6%	-20.7% 79.3% -19.1% 80.9%
Serviceindex 7700 - Distrikt Tynnered +0.9%	-19.7% 80.3% -18.8% 81.2%
Serviceindex 7300 - Distrikt Majorna Kungsladugård +0.7%	-20.1% 79.9% -19.4% 80.6%
Serviceindex 7500 - Distrikt Norra Södra Göteborg +0.6%	-19.8% 80.2% -19.2% 80.8%

A woman with blonde hair, wearing a white coat and white sneakers, is walking on a cobblestone street. She is carrying a shopping bag in her left hand. In the background, there are colorful apartment buildings with orange, grey, and white facades. Several bicycles are parked along the street. The image has a dark blue overlay.

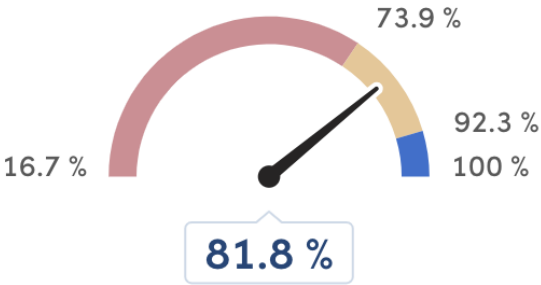
Serviceindex

Ta kunden på allvar | Trygghet | Rent & snyggt | Hjälp när det behövs

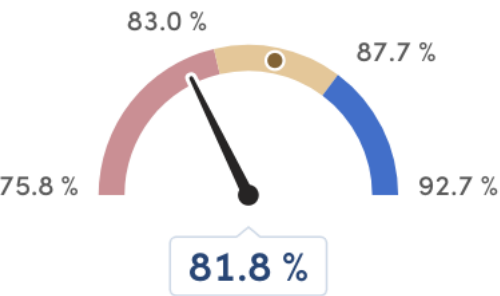
Serviceindex

Tryggheten i trapphus

Intern benchmark - fastigheter



Extern benchmark - Gigantbolag



Serviceindex

Trygghet

Resultat per distrikt

Serviceindex • Trygghet
7700 - Distrikt Tynnered
+3.7%



Serviceindex • Trygghet
7100 - Distrikt Bergsjön
+1.7%



Serviceindex • Trygghet
7500 - Distrikt Norra Södra
Göteborg
+1.3%

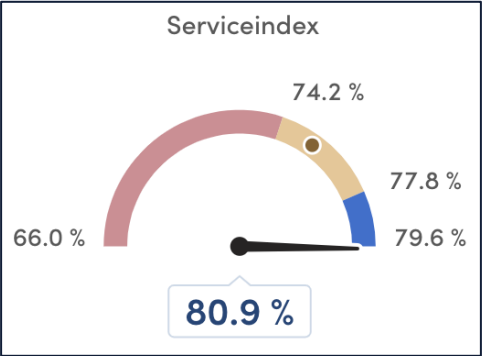
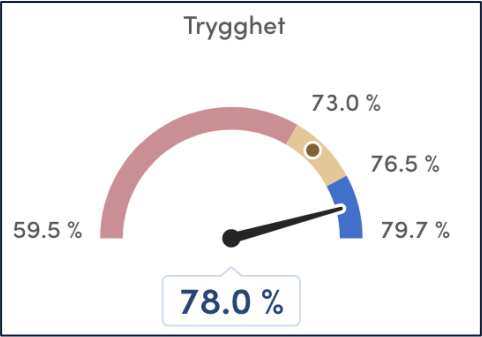


Serviceindex • Trygghet
7300 - Distrikt Majorna
Kungsladugård
+0.5%

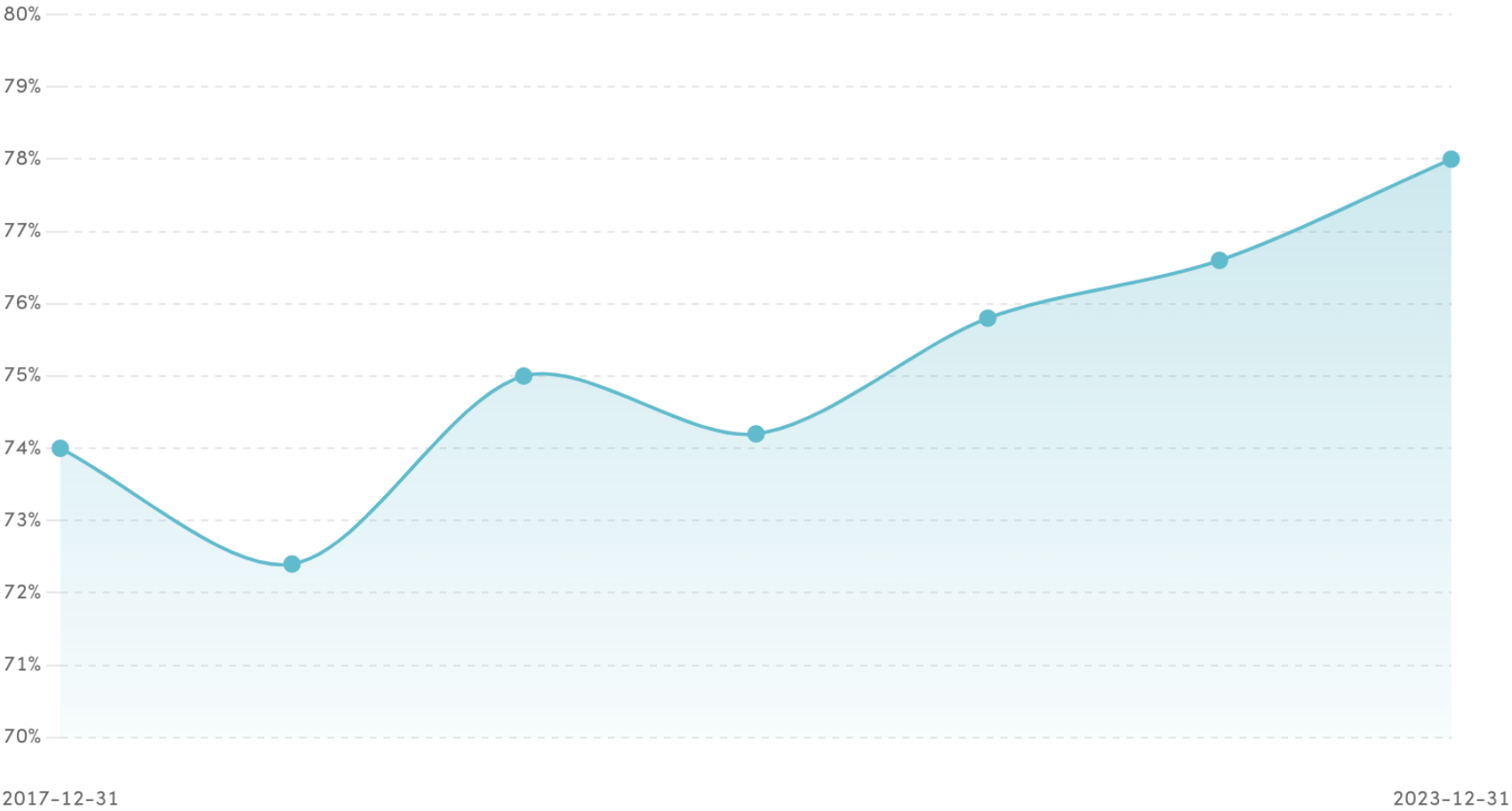


Bergsjön

Utveckling i Trygghet



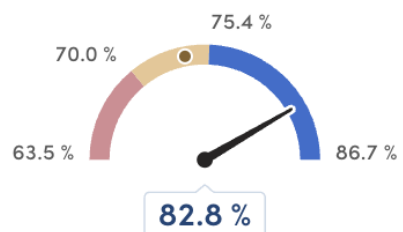
Benchmark: Särskilt utsatta områden 2022



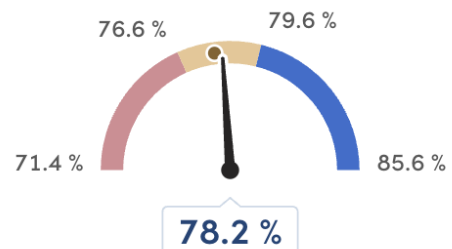
Tynnered

Trygghet i Tynnered

Personlig trygghet i källare/motsv



Trygghet



Benchmark: Gigantbolag 2022



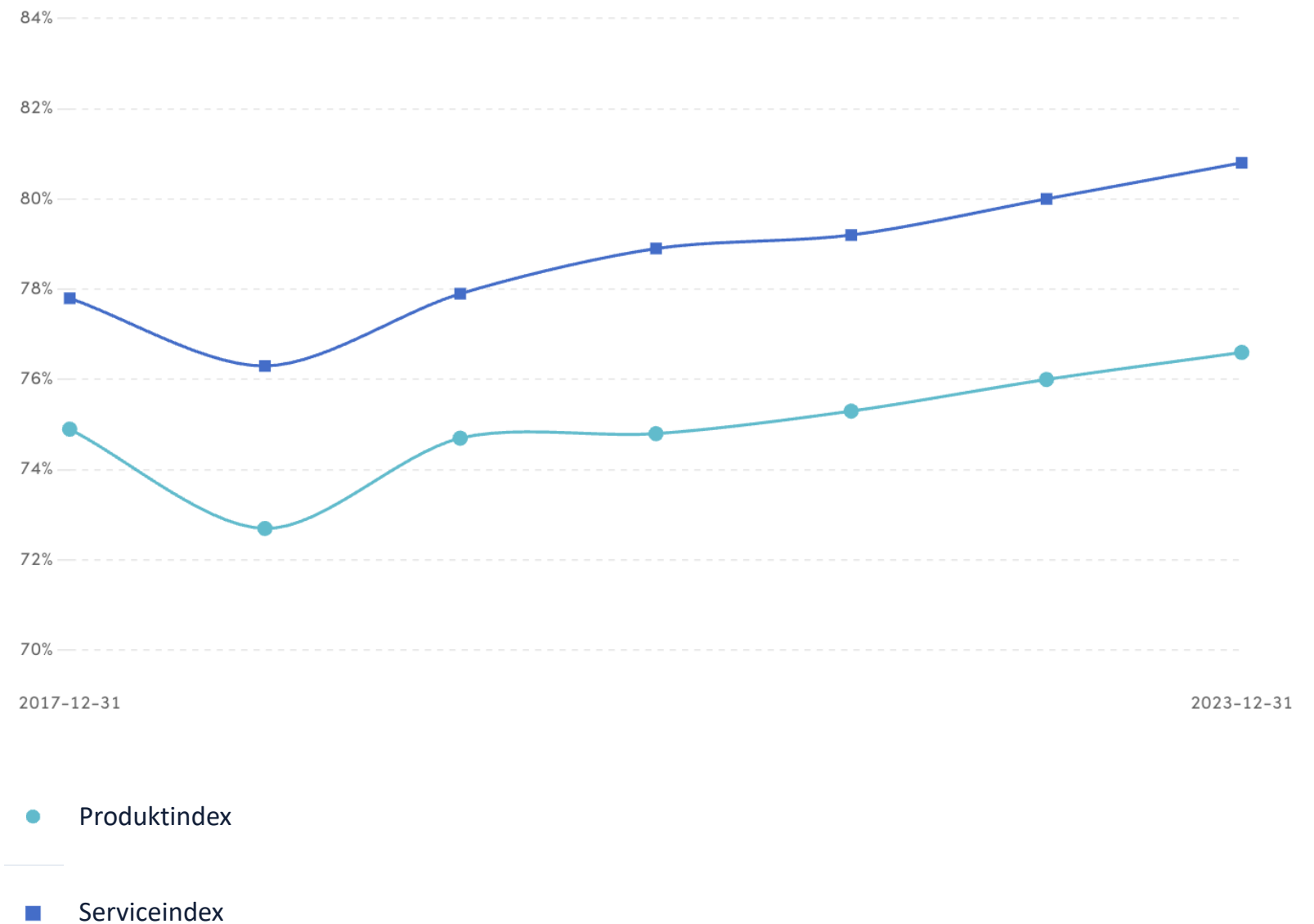


Produktindex

Lägenheten | Allmänna utrymmen | Utemiljön

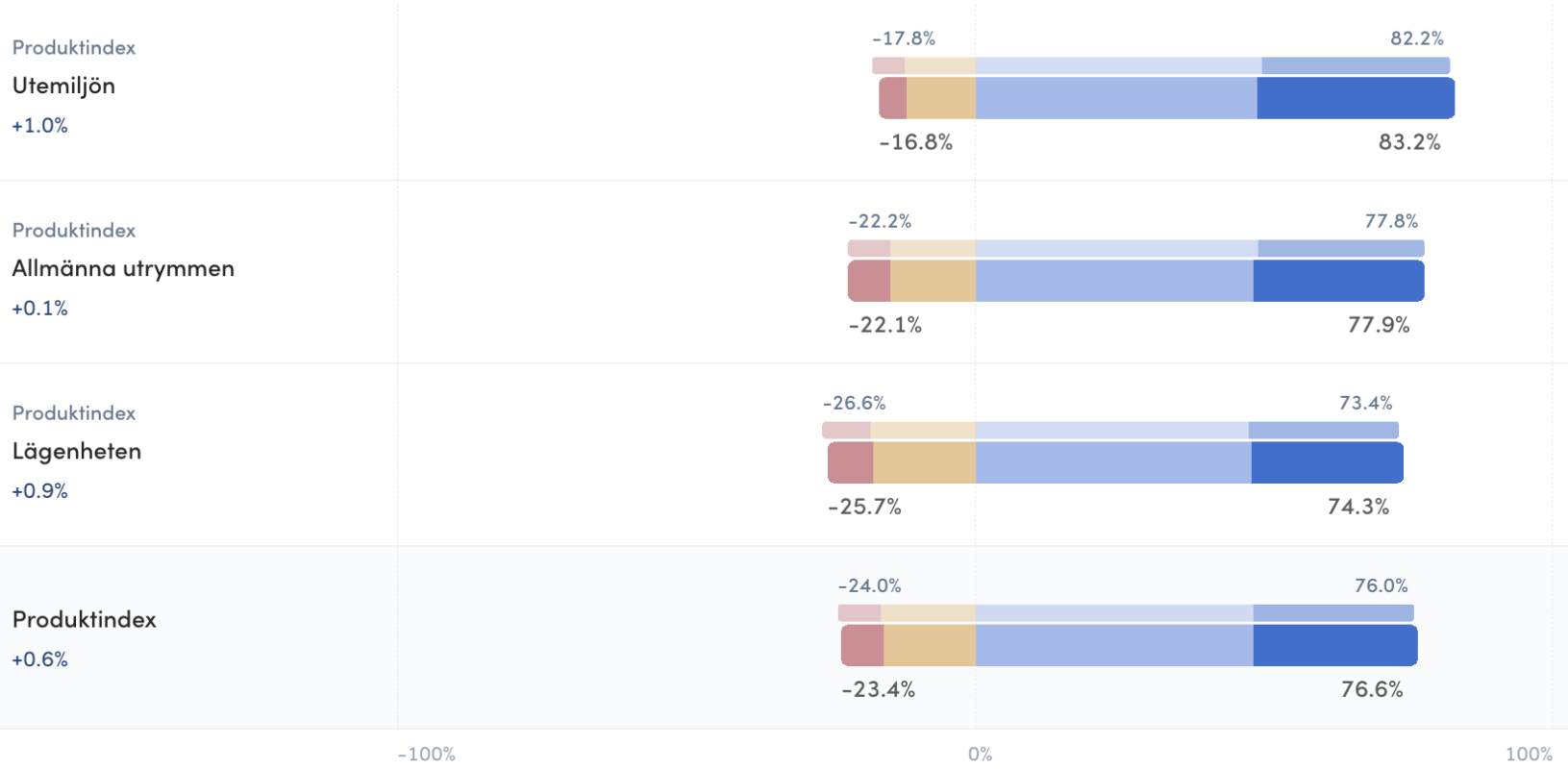
Produktindex

Utveckling Produktindex
och Serviceindex



Produktindex

Översikt



Produktindex

Resultat per distrikt

Produktindex
7500 - Distrikt Norra Södra
Göteborg
+0.6%



Produktindex
7700 - Distrikt Tynnered
-0.1%



Produktindex
7300 - Distrikt Majorna
Kungsladugård
+0.3%

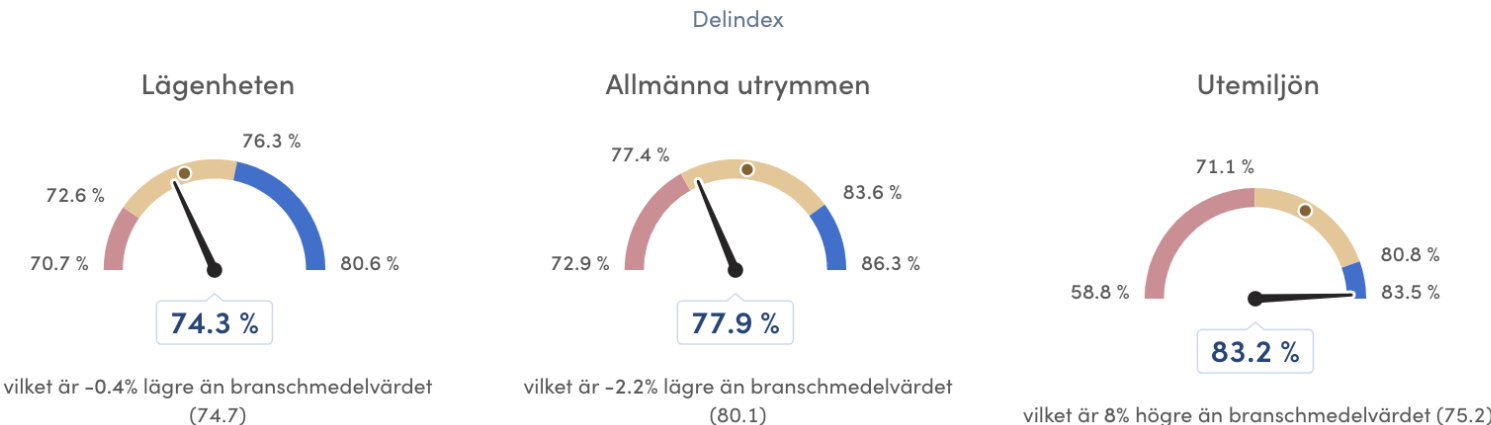
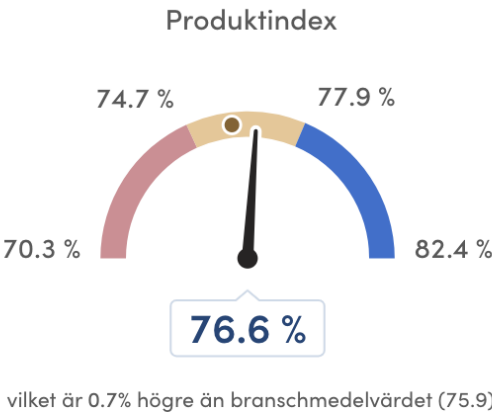


Produktindex
7100 - Distrikt Bergsjön
+1.9%



Produktindex

Benchmark Sverige 2022





Övriga index

Profil | Attraktivitet | Valuta för hyran

Övriga index



Översikt

Profil

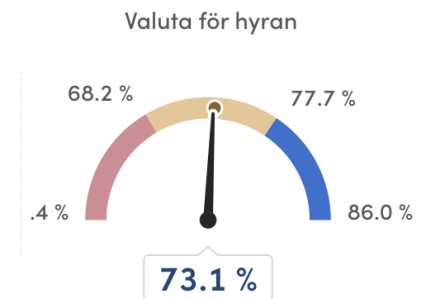
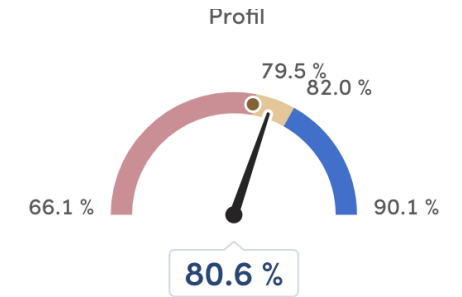
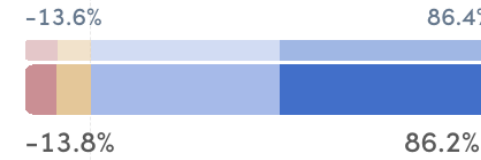
+0.7%

Attraktivitet

-0.2%

Valuta för hyran

-3.5%



Sammanfattning



Sammanfattning

A dark, blue-tinted background image showing a hand holding a pen, poised to write on a tablet. A smartphone is also visible on the desk surface.

- **FANTASTISK** utveckling det senaste året för både servicen, produkten och er profilering!
- Era topp 3 ökningar i enkäten är alla trygghetsfrågor, vilket är ovanligt för branschen!
- Tryggheten har förbättrats i alla era distrikt, syns särskilt i Bergsjön och Tynnered
- Samtidigt stora skillnader i beståndet avseende trygghet i trapphus, fortfarande under branschnitt
- Lika stor ökning i Trygghet som Rent och snyggt – 2 områden som är tätt kopplade till varandra.
- Insatser inom Rent och snyggt har gett resultat – ni är bäst i klassen inom städning av soputrymmen!
- Samtidigt minskar betygen avseende bemötande och information – viktiga frågor som normalt driver Serviceindex (t ex bemötande vid felanmälan och hur personalen har hållit sina löften)
 - Speglar sig både i upplevelsen av boendeflytande och ärendehantering, som båda minskar i betyg i år.
 - Viktigt att ni fångar upp detta då det är centralt för hyresgästerna.