Styrelsehandling nr 16
Datum 2023-12-11
Diarienummer BB2023-0691

Handläggare
Catarina Hagwall
Telefon: 031-731 50 43
E-post: catarina.hagwall@bostadsbolaget.se

Kundenkäten – resultat 2023

Informationsärende

Styrelsen för Göteborgs stads bostadsaktiebolag:

Information om Bostadsbolagets resultat i den årliga kundenkäten utförd av Aktivbo antecknas.

Sammanfattning

Årligen, i September, ger vi hälfen av alla våra hyresgäster möjlighet att tycka till om sitt boende. I år svarade 61,9% av våra hyresgäster på enkäten, vilket är en siffra som ger oss en mycket bra bild av hur våra hyresgäster ser på vår service och produkt. Vi ser att allt fler svarar på enkäten digitalt och i år var det 48,6% som svarade via mobil eller dator. Våra särskilt utsatta områden har alla en svarsfrekvens på över 55% och allra högst ligger Tynnered på 66,3%. Här har personalen haft olika aktiviteter för att få upp svarsfrekvensen. Våra dialogvärdar i Hammarkullen har knackat alla dörrar med jämna nummer (det var dessa som fick enkäten i år). Trygghetsvärdarna har gjort en egen insats i både Hammarkullen och Biskopsgården och lokaliserat där trygghetsbetygen var som lägst förra året och knackat dörr där för att påminna om de trygghetsåtgärder vi gjort i respektive hus.

Det övergripande resultatet från kundenkäten redovisas av Aktivbo i mitten av november för alla chefer i bolaget. Efter det jobbar, främst, förvaltningen vidare med att analysera resultatet djupare och det är också en viktigt pusselbit när vi lägger upp verksamhetsplaner för kommande år.

Årets resultat var mycket glädjande, vi ökade vårt Serviceindex med 1,1% och ligger nu på 79,7 %. Även vårt Produktindex ökade med 0,9% till 76,0%.

Gällande delindexet Trygghet har detta ökat med 1,1% till 77,9%. Ökningen har skett i alla våra tre distrikt och alla våra särskilt utsatta områden har ökat i betyget trygghet. De två enskilda trygghetsfrågor som ökat mest är personlig trygghet i källare samt förrådens säkerhet mot inbrott, båda har ökat med 1,7%.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Bolaget har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Bedömning ur ekologisk dimension

Bolaget har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Bedömning ur social dimension

Kundenkäten ger våra hyresgäster möjlighet att påverka sin boendemiljö. Vi har hög svarsfrekvens och dessutom lämnar många av våra hyresgäster fritextsvar. Genom bra återkoppling till våra hyresgäster får vi dem att känna sig delaktig.

Samverkan

Ärendet har inte varit föremål för samverkan.

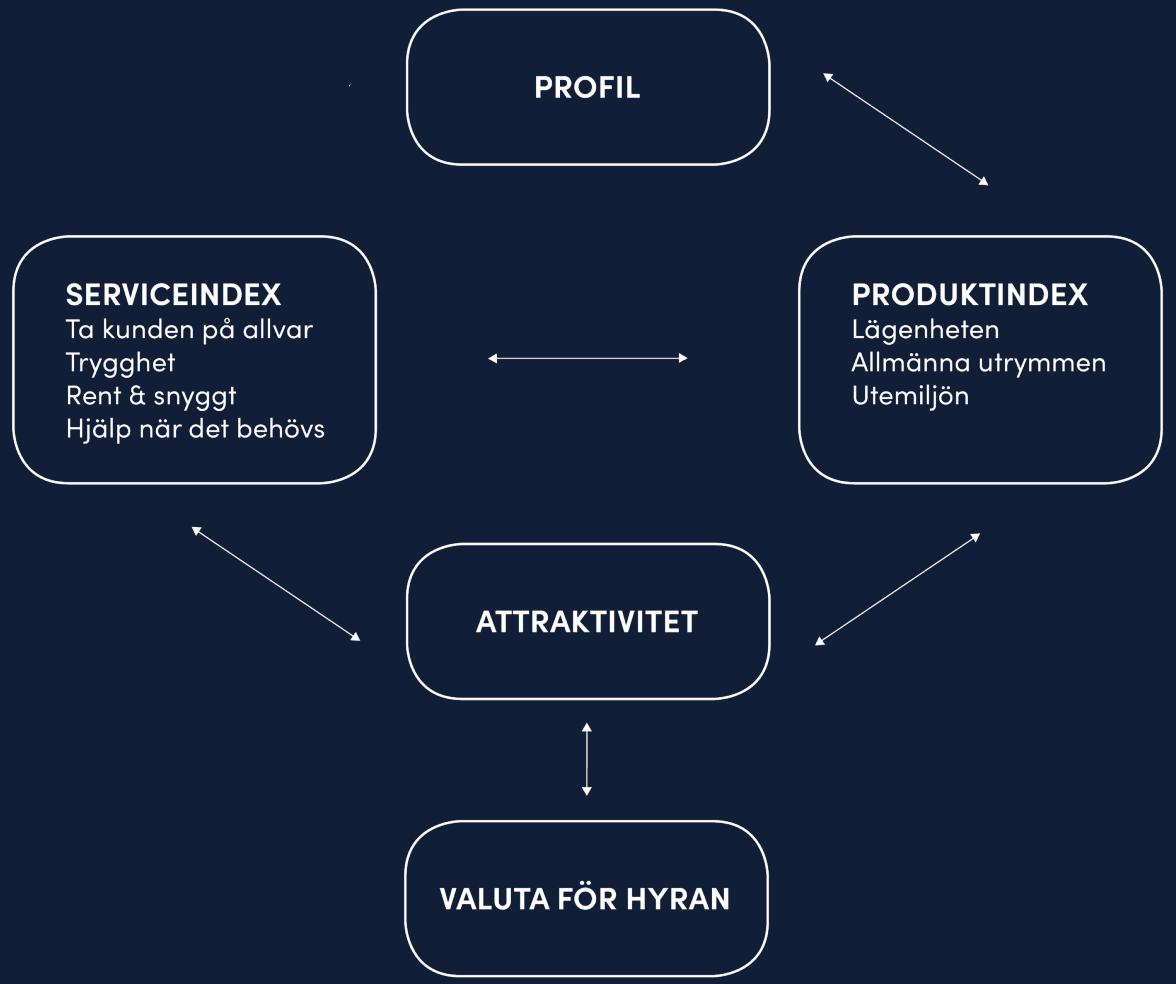
Bilagor

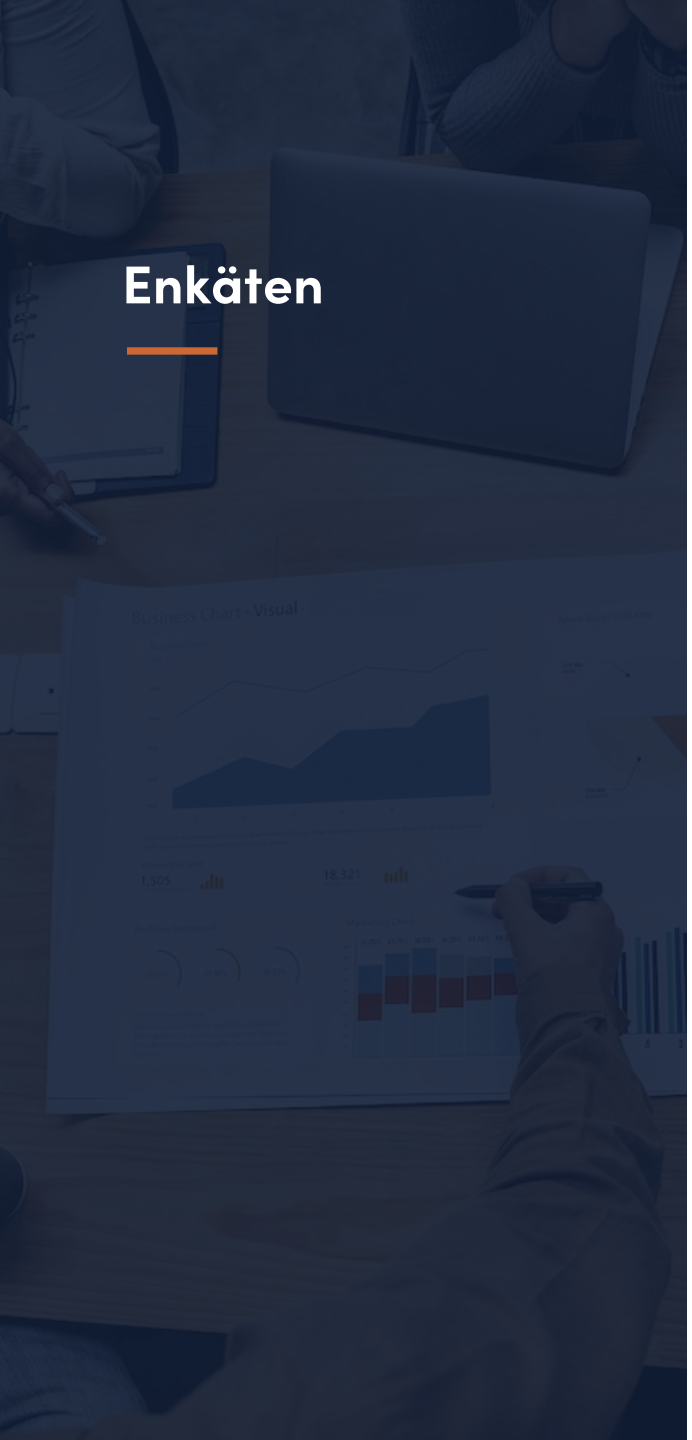
1. Sammanställning av resultatet, utförd av Aktivbo

AktivBo

Nöjdare kunder, medarbetare och ägare

Enkäten


PROFIL
SERVICEINDEX
Ta kunden på allvar
Trygghet
Rent & snyggt
Hjälp när det behövs
PRODUKTINDEX
Lägenheten
Allmänna utrymmen
Utemiljön
ATTRAKTIVITET
VALUTA FÖR HYRAN



Enkäten

2. Trivsel
Hur trivs du:

I din lägenhet?

Mycket bra	Ganska bra	Inte så bra	Dåligt	Har inte tagit ställning	Inte aktuellt
○	○	○	○	○	○

I trappuppgången?

Mycket bra	Ganska bra	Inte så bra	Dåligt	Har inte tagit ställning	Inte aktuellt
○	○	○	○	○	○

I kvarteret/bostadsområdet?

Mycket bra	Ganska bra	Inte så bra	Dåligt	Har inte tagit ställning	Inte aktuellt
○	○	○	○	○	○

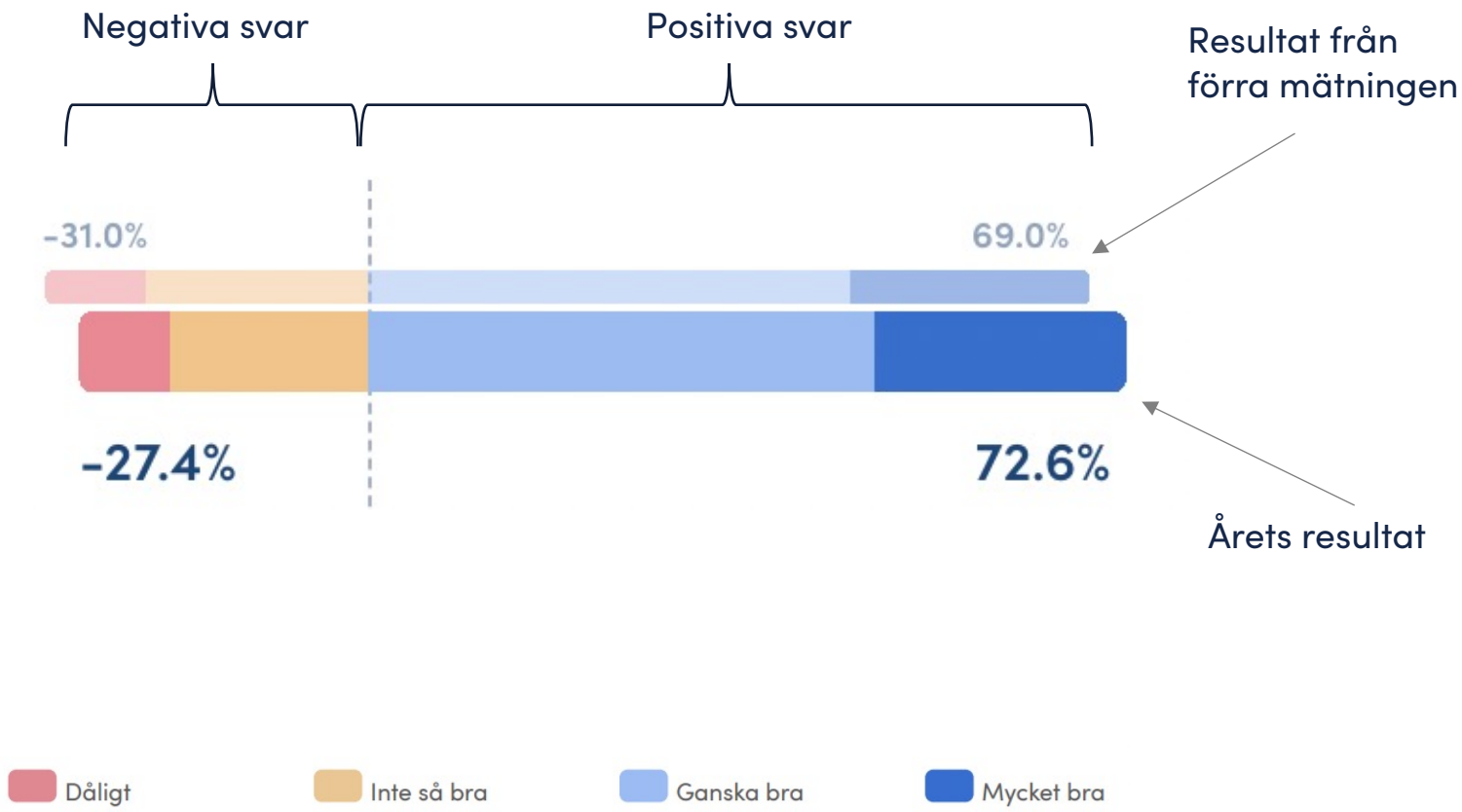
Med Bostaden som hyresvärd?

Mycket bra	Ganska bra	Inte så bra	Dåligt	Har inte tagit ställning	Inte aktuellt
○	○	○	○	○	○

Kommentar

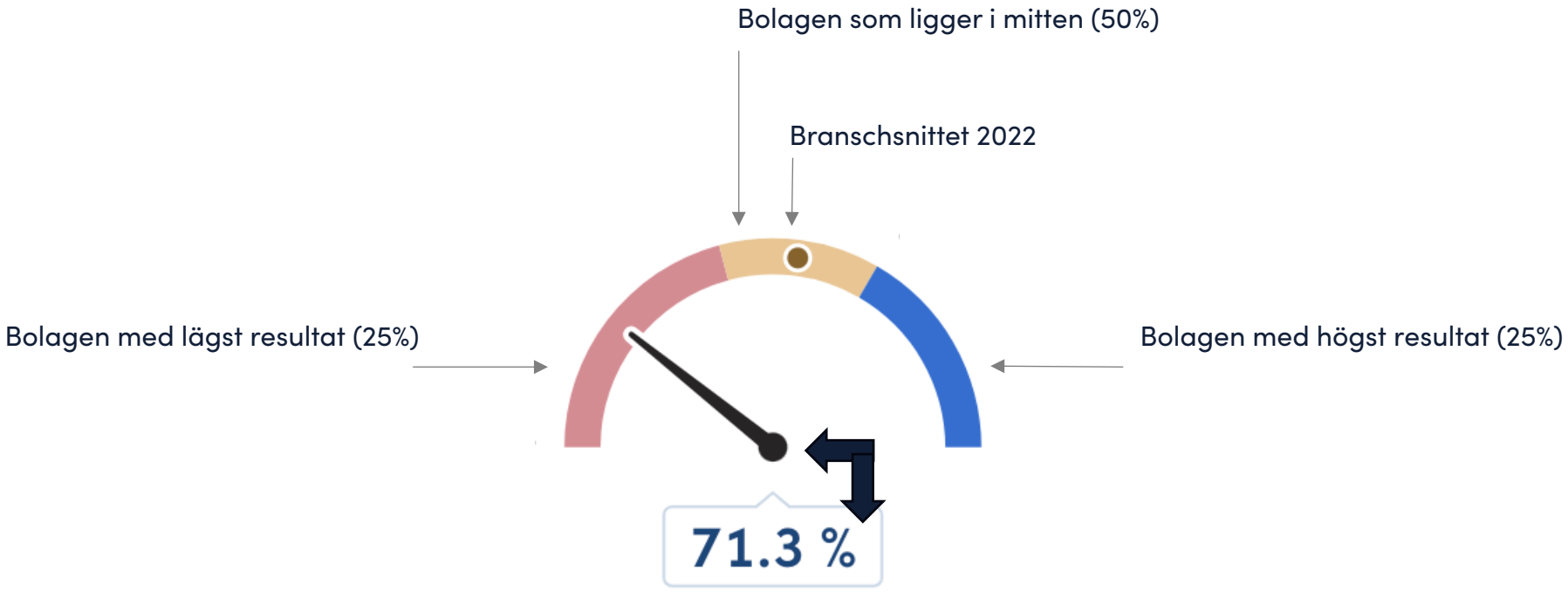
Här kan du skriva övriga synpunkter angående frågan/frågorna ovan.

Resultatet – Hur staplarna ska tolkas



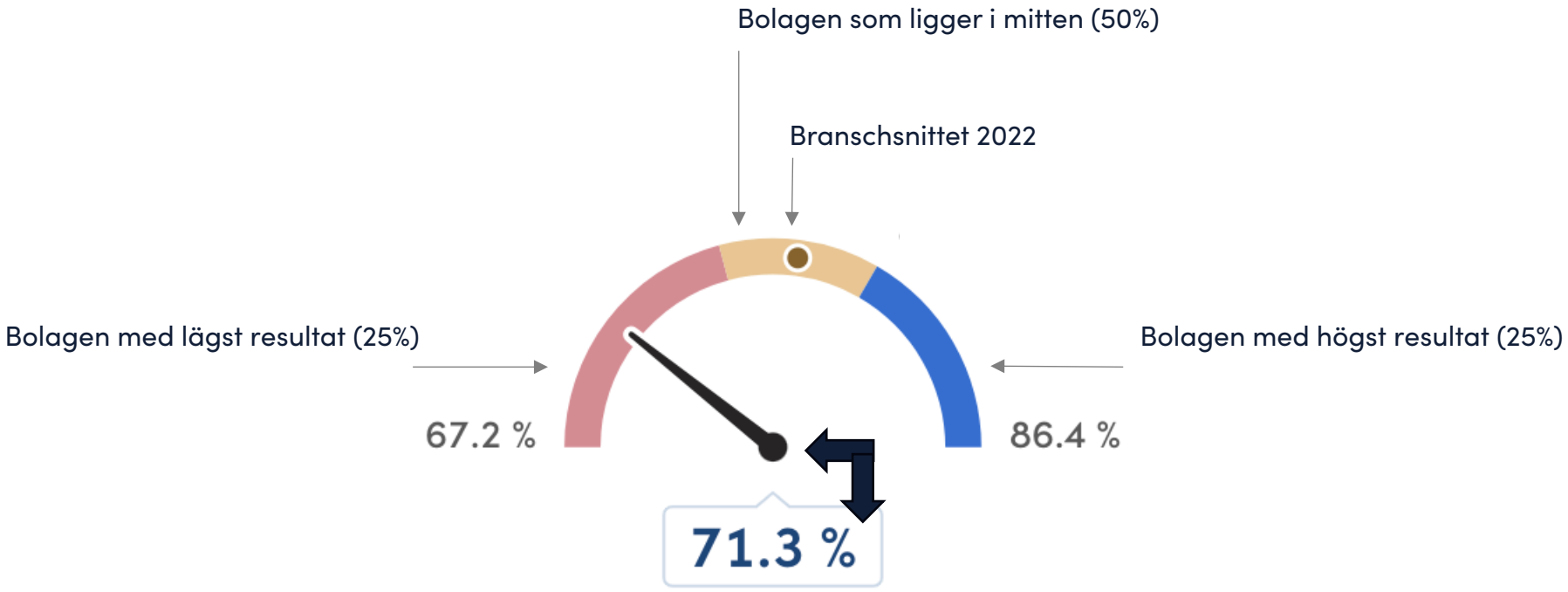
Tolkning av resultaten

Benchmarkkompasser med Sveriges branschsnitt 2022



Tolkning av resultaten

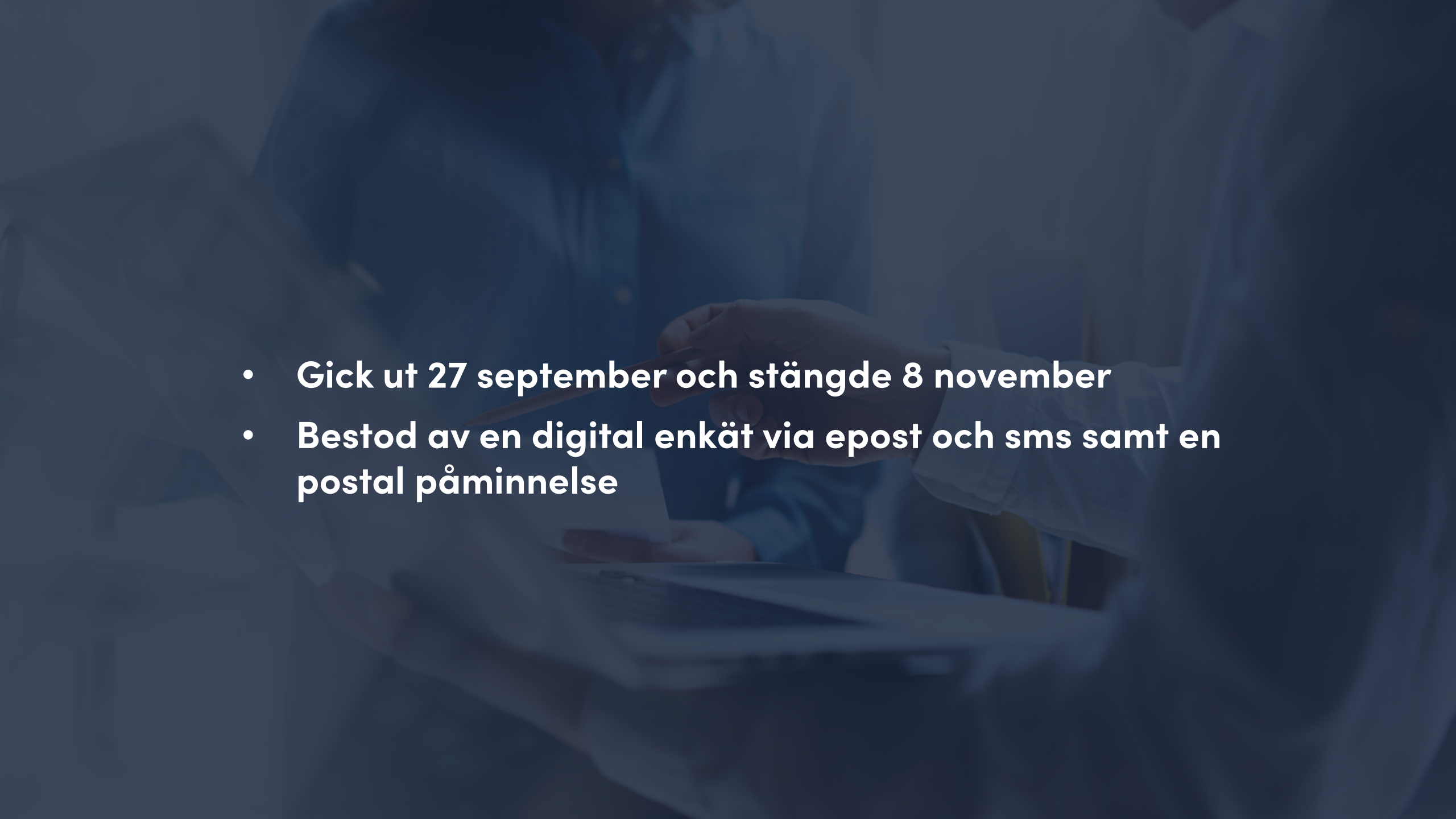
Benchmarkkompasser med Sveriges branschsnitt 2022





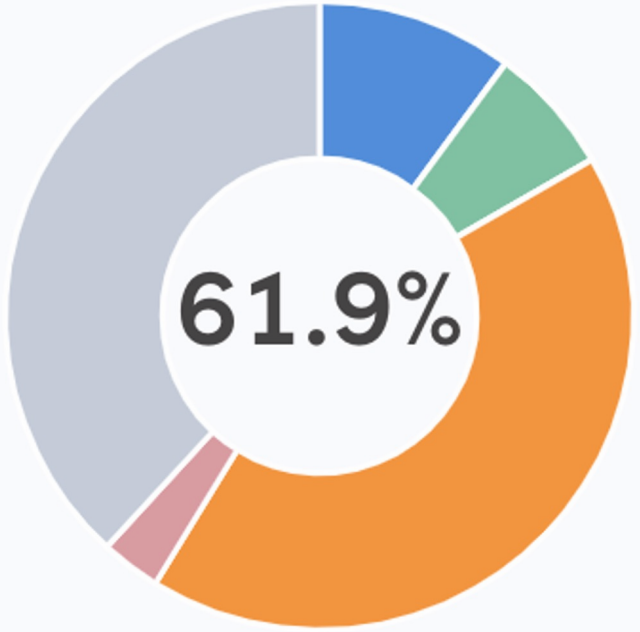
Bostadsbolaget

Resultat för hyresgästundersökningen 2023



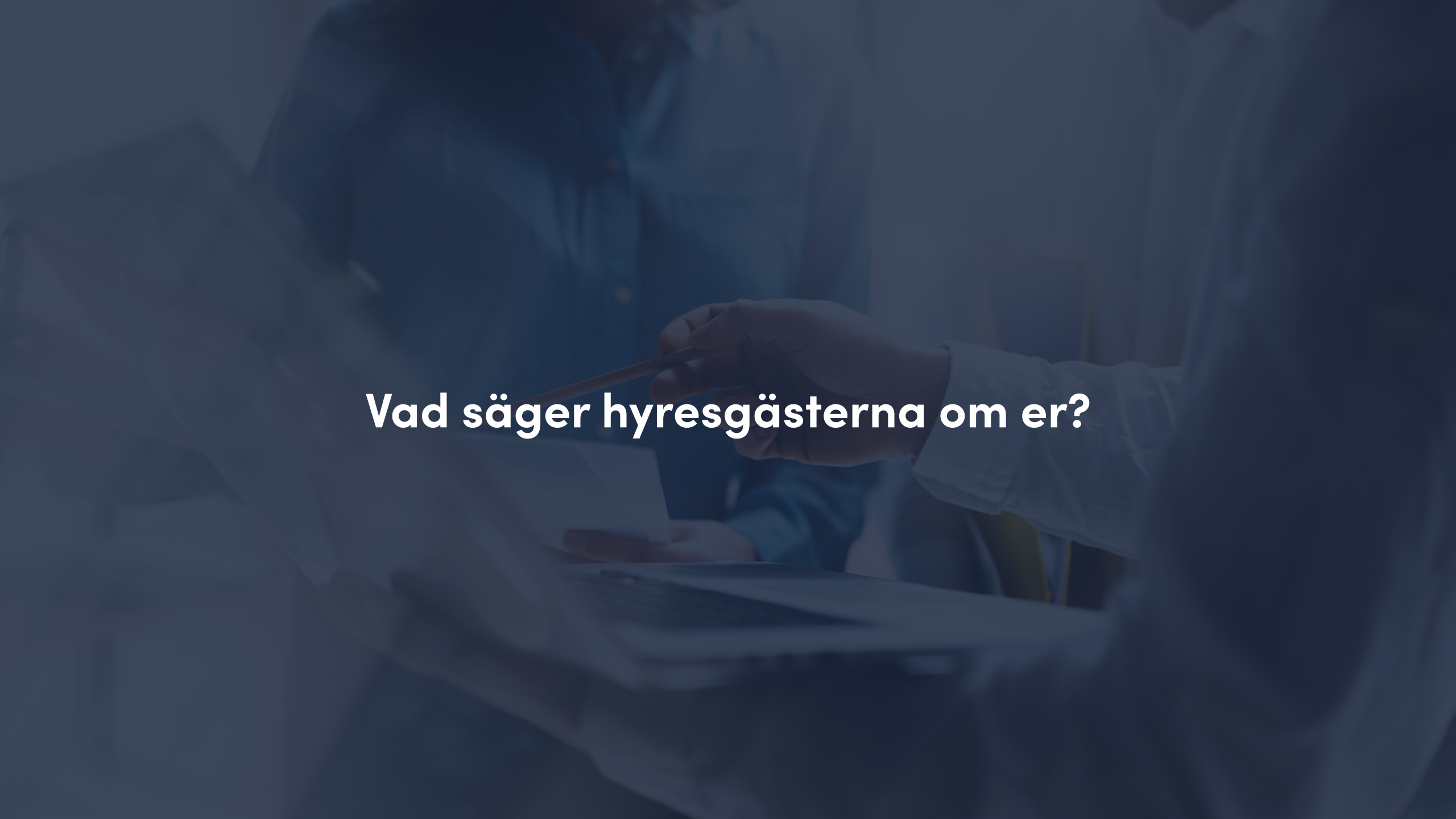
- Gick ut 27 september och stängde 8 november
- Bestod av en digital enkät via epost och sms samt en postal påminnelse

Svarsfrekvens



Svarande respondenter	Utskickade enkäter
7056	11392

Post	1153	10.1%
Dator	754	6.6%
Mobil	4788	42%
App	0	0%
QR kod	0	0%
Avböjt	350	3.1%
Ej svarande	4336	38.1%



Vad säger hyresgästerna om er?


”Omtanke, pålitlighet, trygghet ❤️ Jag bokstavligen ser, hör, känner hur vår hyresvärd vill att vi ska trivas i vårt område. Är tacksam o glad varje dag för det!””



Serviceindex

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

Serviceindex

Översikt

Serviceindex

Ta kunden på allvar

+1.2%



Serviceindex

Översikt

Serviceindex

Ta kunden på allvar

+1.2%



Serviceindex

Trygghet

+1.1%



Serviceindex

Översikt

Serviceindex
Ta kunden på allvar
+1.2%



Serviceindex
Trygghet
+1.1%



Serviceindex
Rent och snyggt
+1.2%



Serviceindex

Översikt

Serviceindex
Ta kunden på allvar
+1.2%



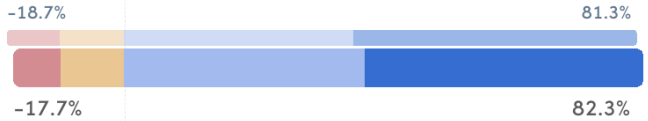
Serviceindex
Trygghet
+1.1%



Serviceindex
Rent och snyggt
+1.2%



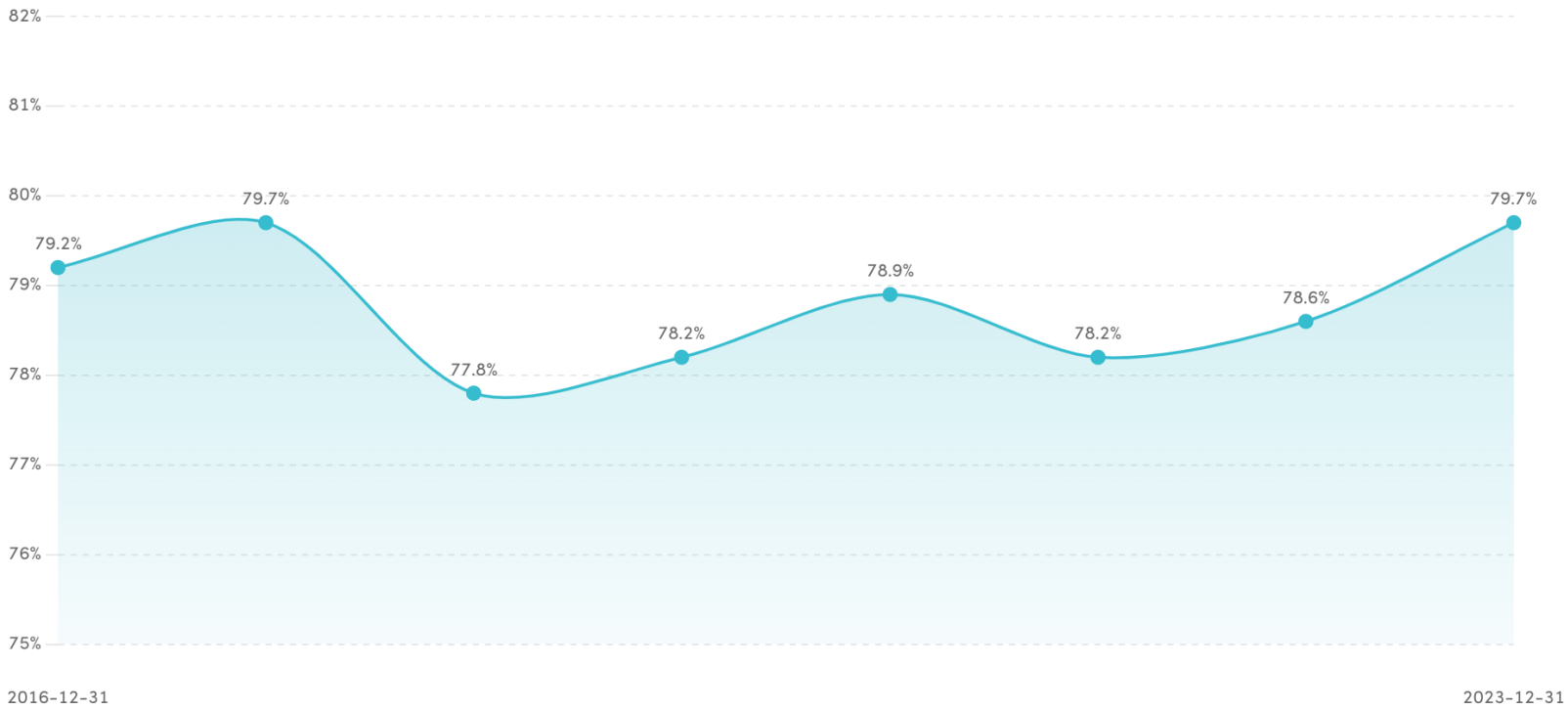
Serviceindex
Hjälp när det behövs
+1.0%




Ert Serviceindex 2023:
79.7%
en ökning med +1.1%

Serviceindex

Historisk utveckling



Utmärkande resultat

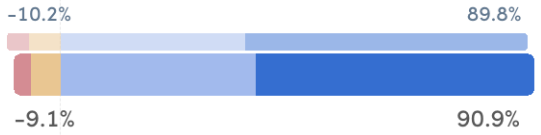
Högst resp. lägst betyg

Högst betyg

Serviceindex • Ta kunden på allvar

Bemötande av fastighet-sreparatören

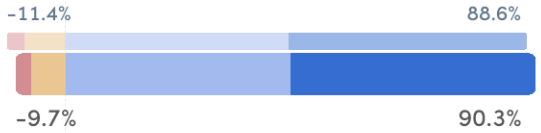
+1.1%



Serviceindex • Rent och snyggt

Skötsel av rabatter och buskar

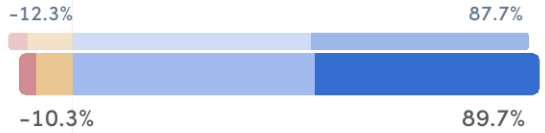
+1.7%



Serviceindex • Rent och snyggt

Städning av gård och närmiljö

+2.0%



Lägst betyg

Serviceindex • Rent och snyggt

Städning av tvättstuga

+0.4%



Serviceindex • Rent och snyggt

Tillsyn/städning av källare/ motsvarande

+1.4%



Serviceindex • Trygghet

Förrådens säkerhet mot inbrott

+1.7%



Utmärkande resultat

Förbättring resp försämring

Störst ökning

Serviceindex • Rent och snyggt

Städning av soputrymmen

+2.4%



Serviceindex • Ta kunden på allvar

Info om vad som ska hända i fastigheten

+2.2%



Serviceindex • Ta kunden på allvar

Få åtgärder vid-tagna till följd av synpunkter

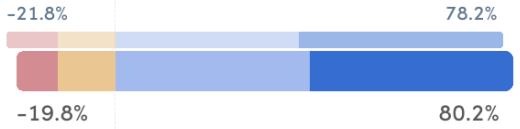
+2.0%



Serviceindex • Ta kunden på allvar

Hur personalen har hållit sina löften

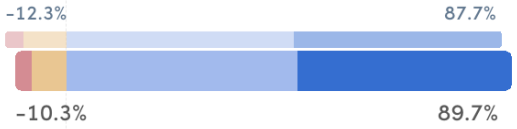
+2.0%



Serviceindex • Rent och snyggt

Städning av gård och närmiljö

+2.0%



Minskning

Serviceindex • Trygghet

Trygghet i trapphuset

-0.3%



Serviceindex • Rent och snyggt

Städning av trapphus

-0.8%

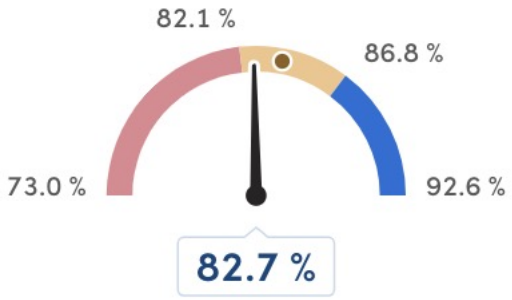


Serviceindex

Benchmark

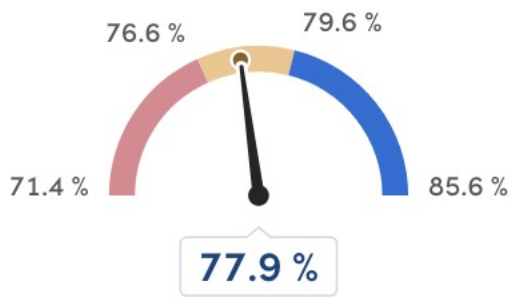
Gigantbolag +11000 lgh 2022

Ta kunden på allvar



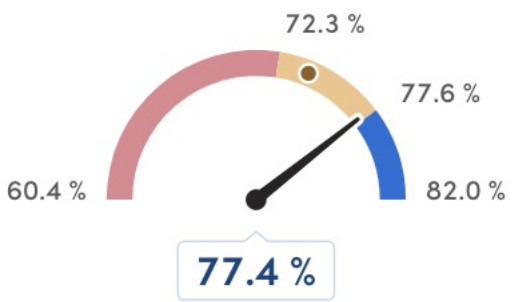
vilket är -1.3% lägre än branschmedelvärdet (84.0)

Trygghet



vilket är 0% högre än branschmedelvärdet (77.9)

Rent och snyggt



vilket är 3.5% högre än branschmedelvärdet (73.9)

Hjälp när det behövs

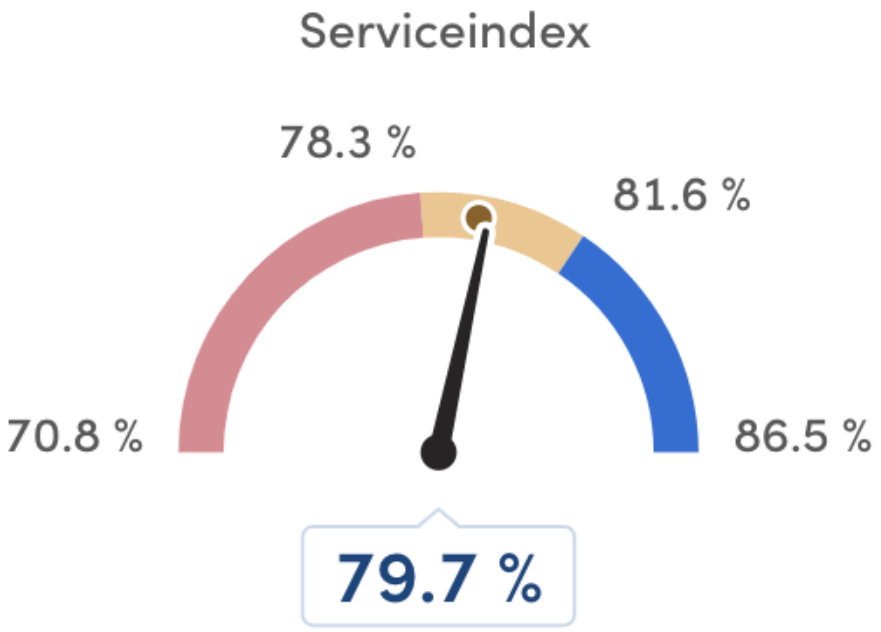


vilket är -1.4% lägre än branschmedelvärdet (83.7)

Serviceindex

Benchmark

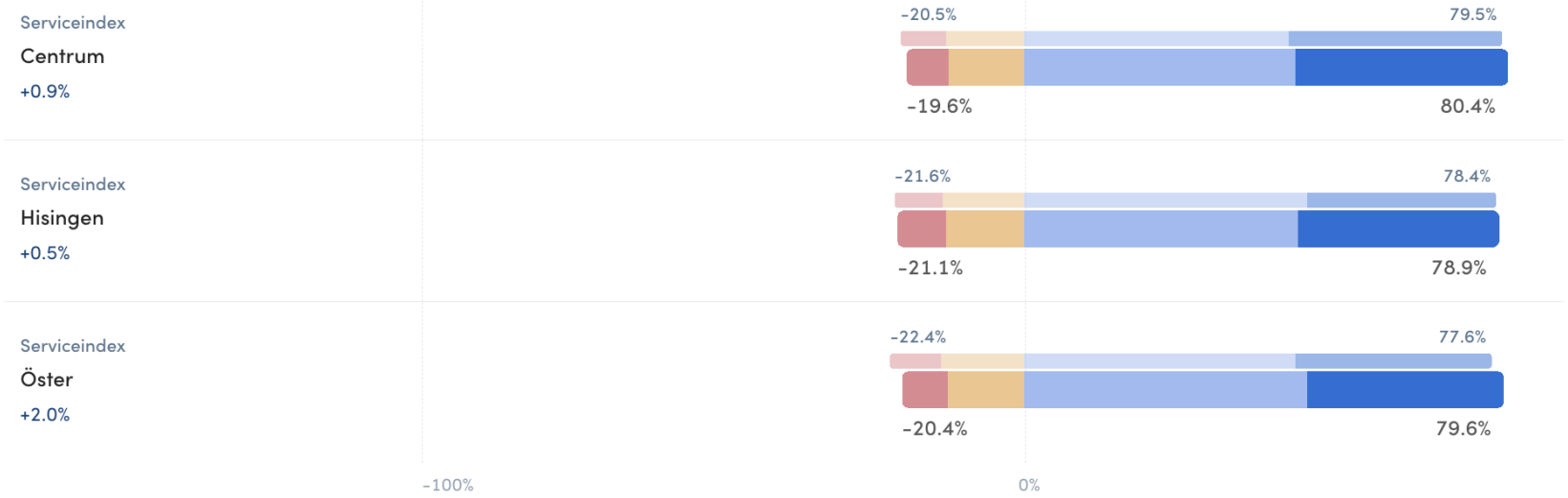
Gigantbolag +11000 lgh 2022



vilket är 0.2% högre än branschmedelvärdet (79.5)

Serviceindex

Resultat per distrikt



Serviceindex

Områdens om ökar och minskar mest

Serviceindex
Landala 2
+8.4%



Serviceindex
Tuve
+5.4%



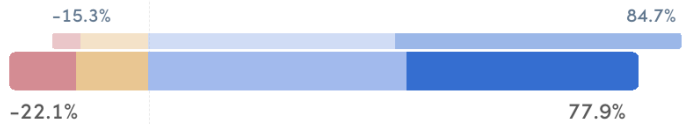
Serviceindex
Rannebergen
+4.0%



Serviceindex
Ramberget
-3.7%



Serviceindex
Amhult
-6.8%



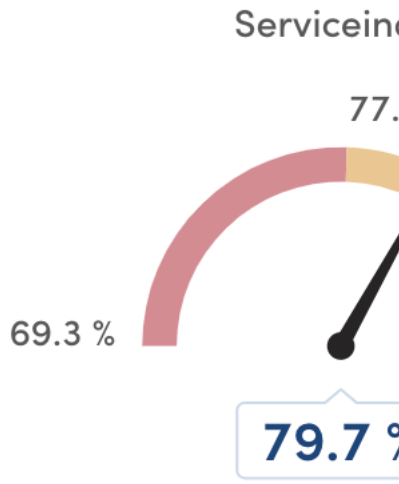
Serviceindex
Östra Änghagen
-8.5%



Serviceindex

Benchmark

Interna jämförelser
mellan era områden





Serviceindex

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

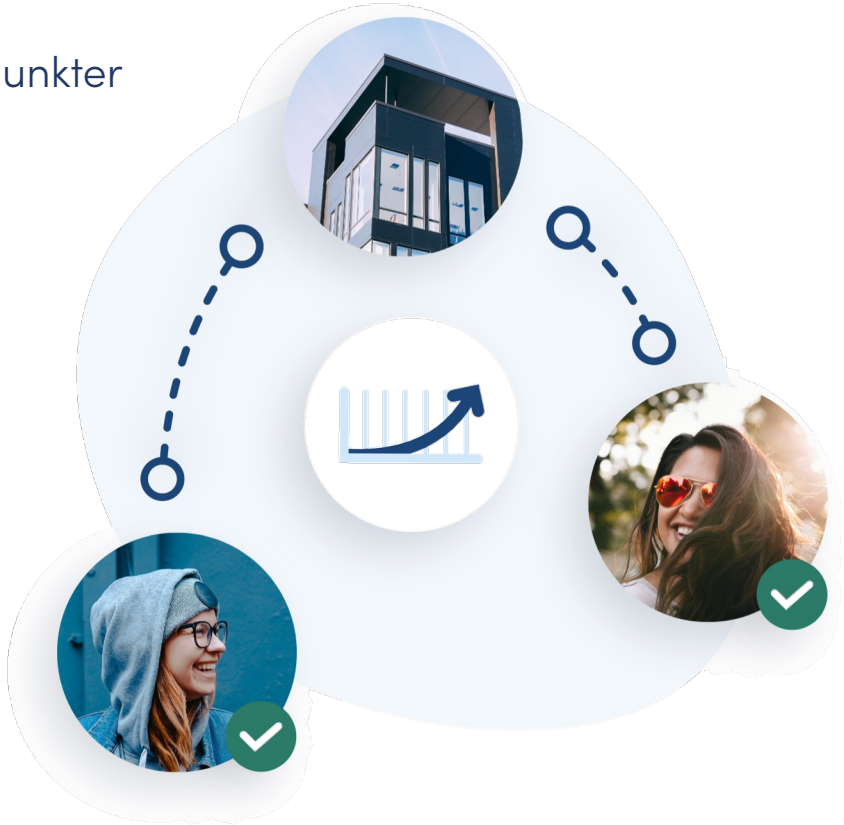
- **Bemötande**| Kontaktvägar | Information och löften

Kundlöftet

Key driver:
Korrelationsanlays
ca 150 bolag

De 4 frågor som visar starkast korrelation med Serviceindex:

- Kontakten med bostadsbolaget
- Få felet reparerat inom rimlig tid
- Hur personalen hållit sina löften
- Få åtgärder vidtagna till följd av synpunkter



Framtaget via KDA-analys (Key Driver Analys) omfattande alla bolag som genomfört undersökningen "CSC Bostad" under år 2022.

Serviceindex

Ta kunden på allvar-

Kundlöftet

Serviceindex • Ta kunden på allvar

Kontakt med Bostadsbolaget

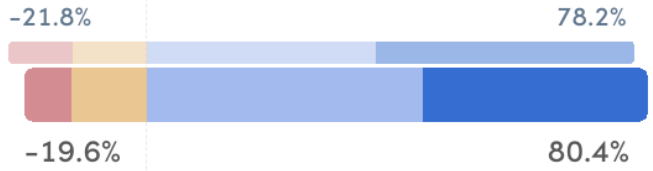
+0.3%



Serviceindex • Ta kunden på allvar

Hur personalen har hållit sina löften

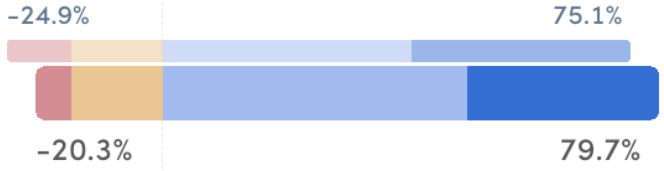
+2.2%



Serviceindex • Ta kunden på allvar

Få åtgärder vid-tagna till följd av synpunkter

+4.6%



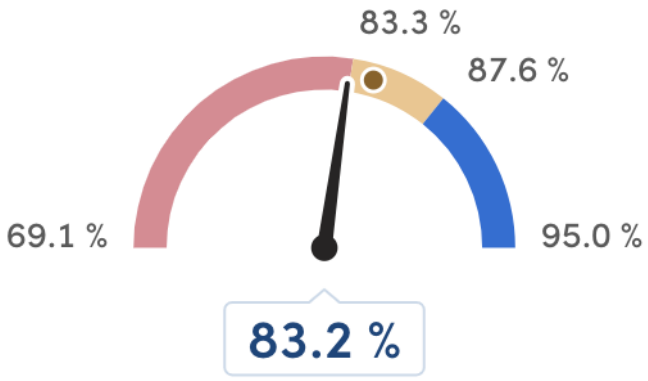
Serviceindex

Ta kunden på allvar-

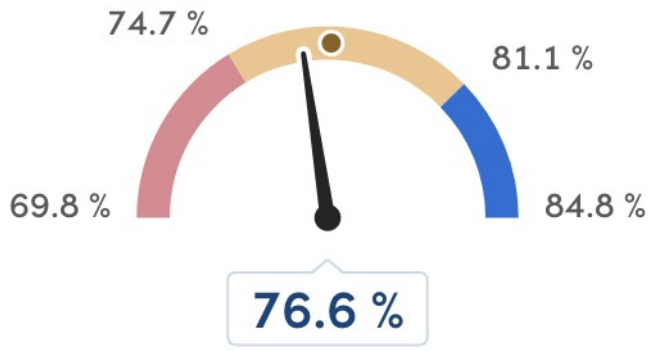
Kundlöftet

Benchmark Gigantbolag
+11000 lgh 2022

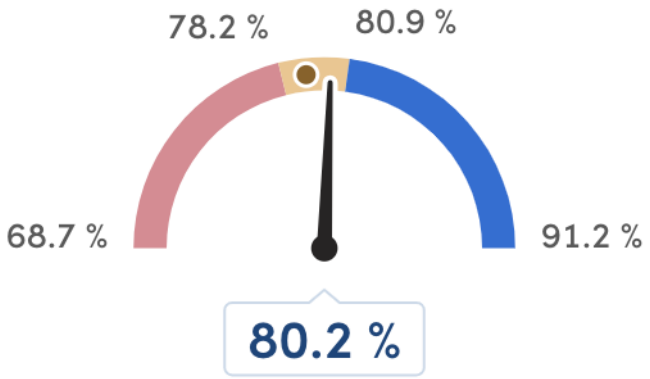
Kontakt med Bostadsbolaget



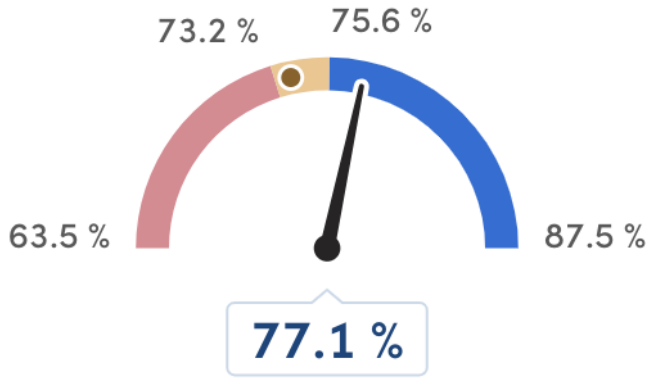
Få felet reparerat inom rimlig tid



Hur personalen har hållit sina löften



Få åtgärder vidtagna till följd av synpunkter

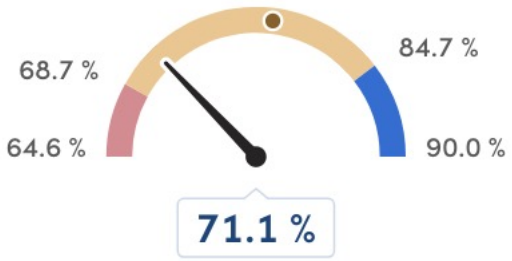


Serviceindex

Ta kunden på allvar

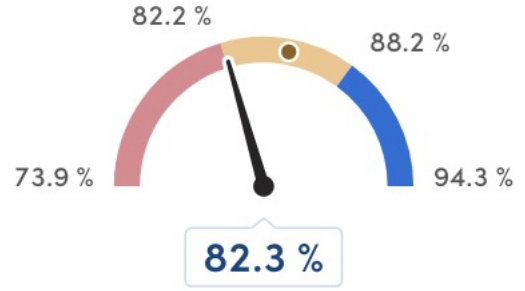
Frågor där ni är längst från branschsnittet

Besökstider



vilket är -7.2% lägre än branschmedelvärdet (78.3)

Bostadsbolagets mailhantering



vilket är -3% lägre än branschmedelvärdet (85.3)

Serviceindex

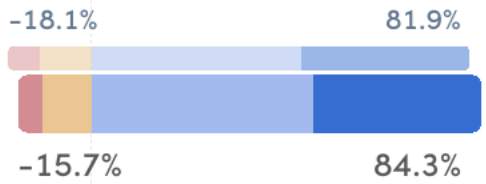
Ta kunden på allvar

Resultat per distrikt

Serviceindex • Ta kunden på allvar

Öster

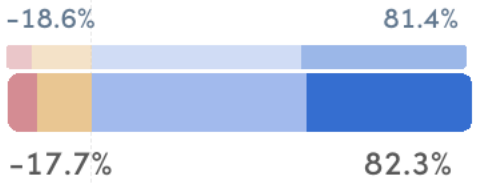
+2.4%



Serviceindex • Ta kunden på allvar

Centrum

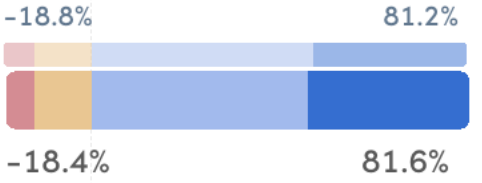
+0.9%



Serviceindex • Ta kunden på allvar

Hisingen

+0.4%



Serviceindex

Ta kunden på allvar

Områden som ökat resp. minskat mest

Serviceindex • Ta kunden på allvar

Södra Landala

+9.0%



Serviceindex • Ta kunden på allvar

Tuve

+7.1%



Serviceindex • Ta kunden på allvar

Majviken

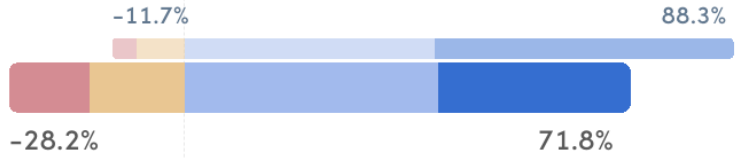
+5.2%



Serviceindex • Ta kunden på allvar

Amhult

-16.5%



Serviceindex • Ta kunden på allvar

Kvillebäcken Östra

-6.0%

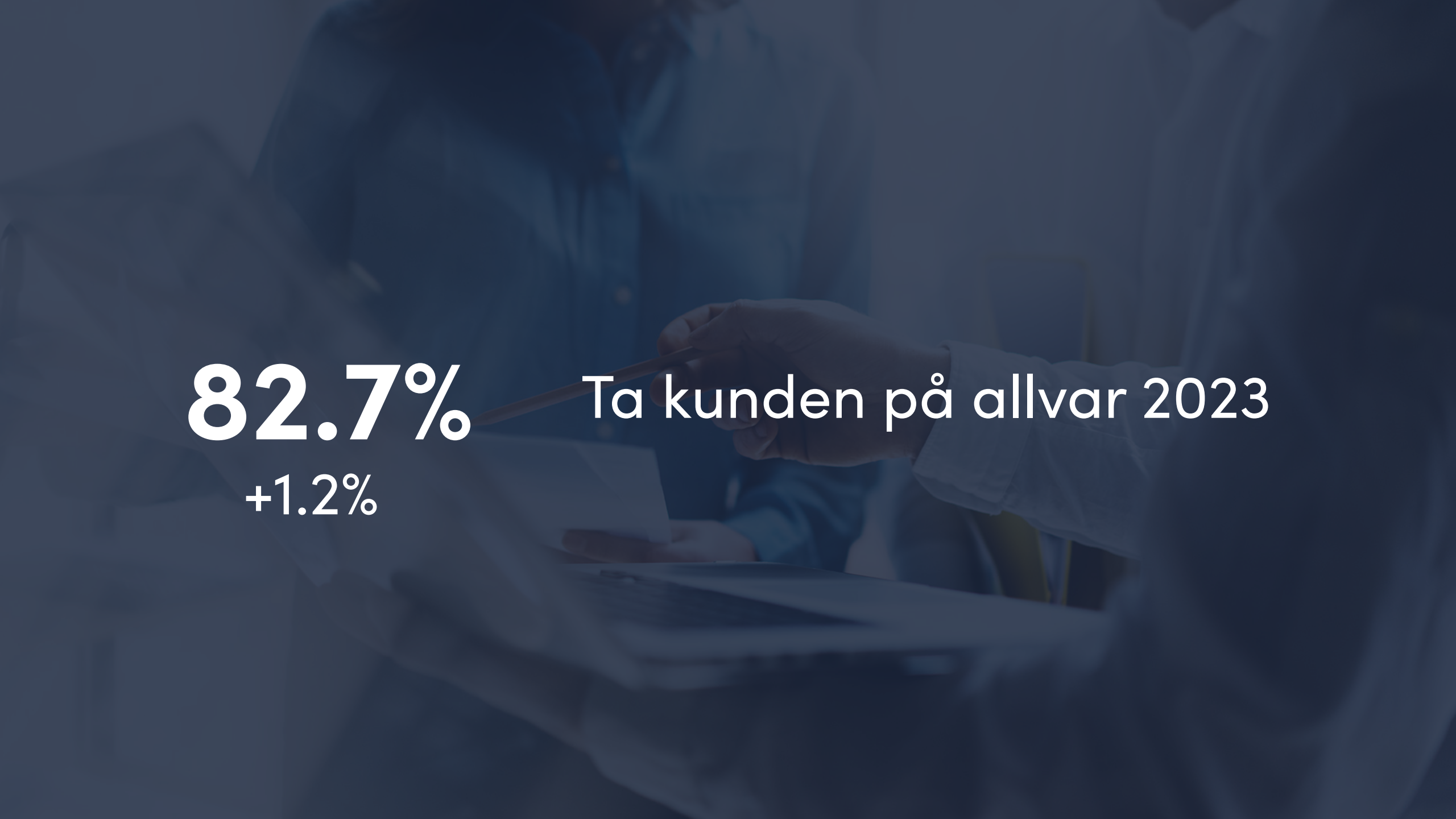


Serviceindex • Ta kunden på allvar

Haga

-5.7%

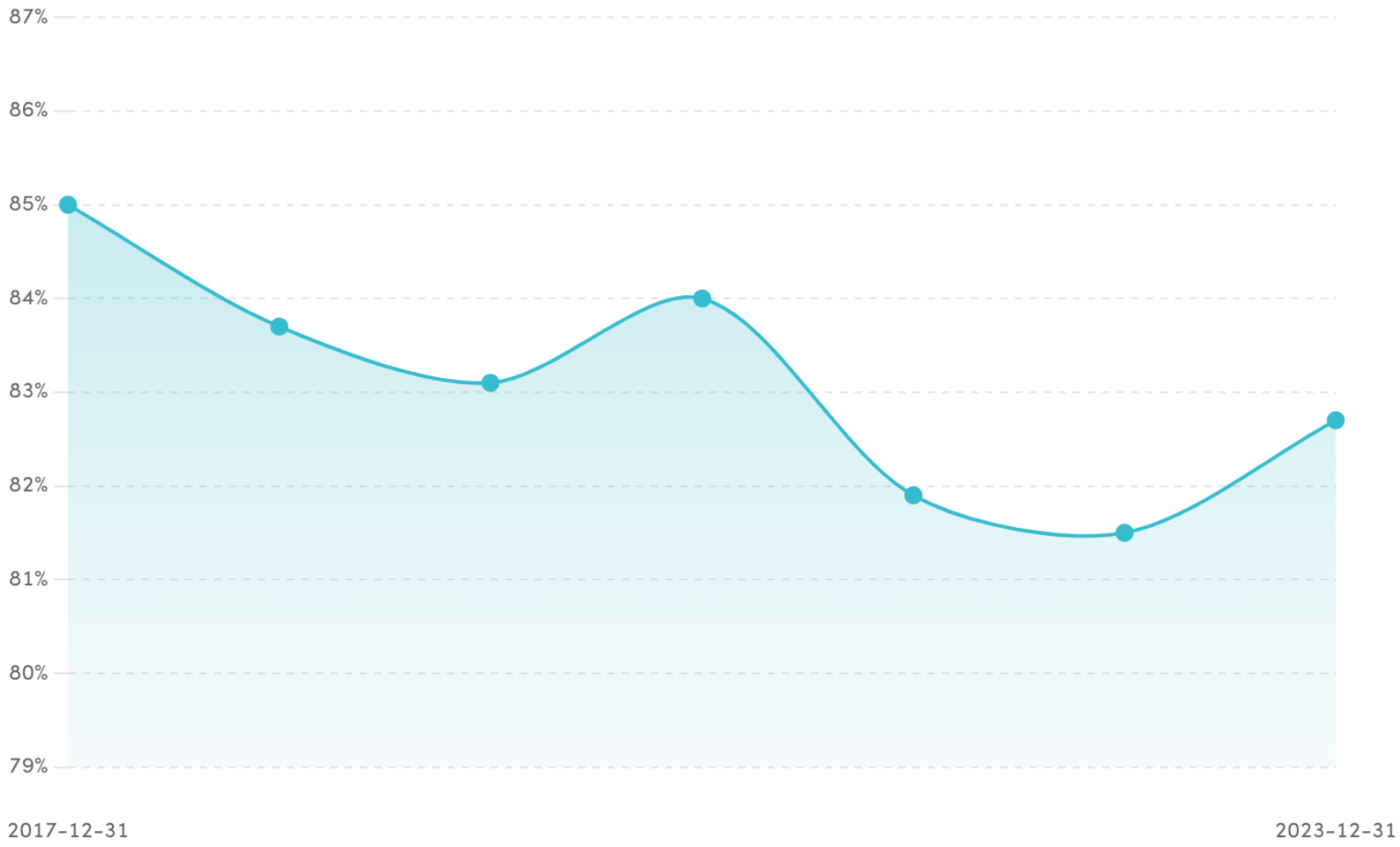



82.7%
+1.2%
Ta kunden på allvar 2023

Serviceindex

Ta kunden på allvar

Historisk utveckling



Hyresgästernas egna ord – Ta kunden på allvar

” Skickade Mail med förfrågan i juli har ännu inte fått svar och det har gått 2 månader. Uppmana inte till att skicka Mail när ni ändå inte bryr er om att svara.”

” Kanontrevlig kille i 30 års åldern som har hand om min adress! Väldigt hjälpsam!.”

”Att ringa B är som att beställa läkartid. Den goa kontakten dog i Covid.”

”Det lokala kontoret är väldigt duktiga. Så fort det handlar om kontakt med personal utanför de lokala kontakterna fungerar det väldigt dåligt.”



Serviceindex

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



Trygghet inomhus

Serviceindex

Trygghet

Inomhus

Serviceindex • Trygghet

Trygghet i trapphuset

-0.3%



Serviceindex • Trygghet

Säkerhet mot inbrott i lägenheten

+1.6%



Serviceindex • Trygghet

Personlig trygghet i källare/ motsvarande

+1.7%



Serviceindex • Trygghet

Förrådens säkerhet mot inbrott

+1.7%




Trygghet utomhus

Serviceindex

Trygghet

Utomhus

Serviceindex • Trygghet

Belysning på gård och nära huset

+1.2%



Serviceindex • Trygghet

Personlig trygghet i området kvällar/ nätter

+1.5%





Grannkontakt

Serviceindex

Trygghet

Grannkontakt

Serviceindex • Trygghet

Kontakt med grannarna

+0.8%



Serviceindex • Trygghet

Störs inte av grannars sätt att leva

+0.9%



Serviceindex

Trygghet

Betyg per distrikt

Serviceindex • Trygghet

Centrum

+0.9%



Serviceindex • Trygghet

Öster

+1.7%



Serviceindex • Trygghet

Hisingen

+0.7%



Serviceindex

Trygghet

Skillnader mellan distrikten

Benchmark: Gigantbolag +11000 lgh 2022

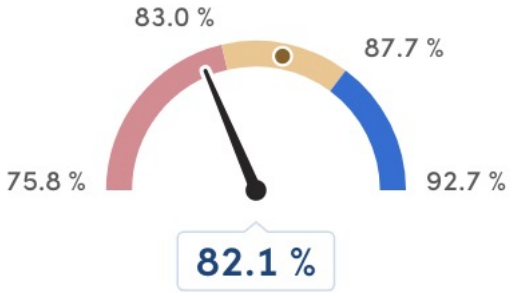
Centrum

Förrådens säkerhet mot inbrott



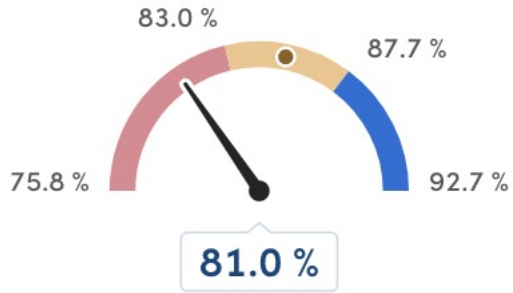
Öster

Trygghet i trapphuset



Hisingen

Trygghet i trapphuset



Serviceindex

Trygghet

Betyg per utvecklingsområde

Serviceindex • Trygghet

Länsmansgården

+2.1%



Serviceindex • Trygghet

N:A Biskopsgården

+3.7%



Serviceindex • Trygghet

Hammarkullen

+2.7%



Serviceindex • Trygghet

Tynnered

+0.6%

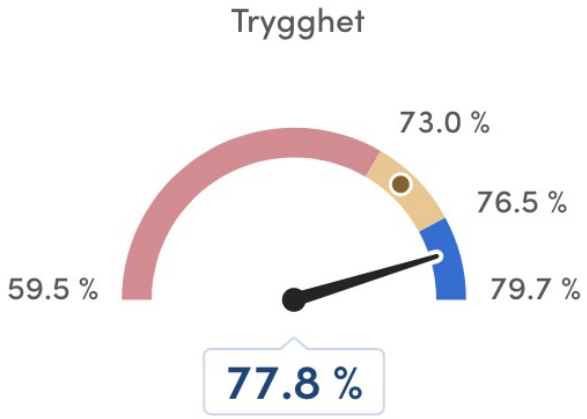


Serviceindex

Trygghet i utvecklingsområden

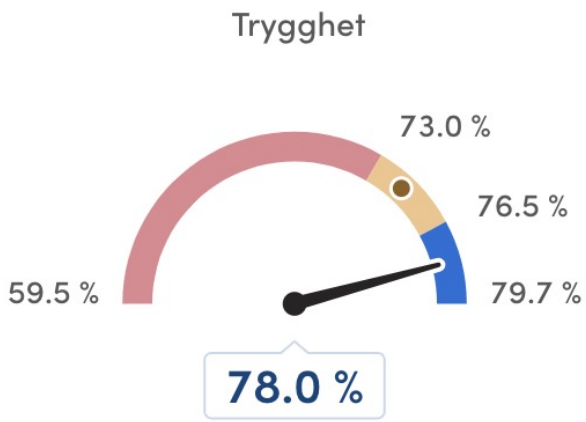
Benchmark: Särskilt utsatta områden 2022

Hammarkullen



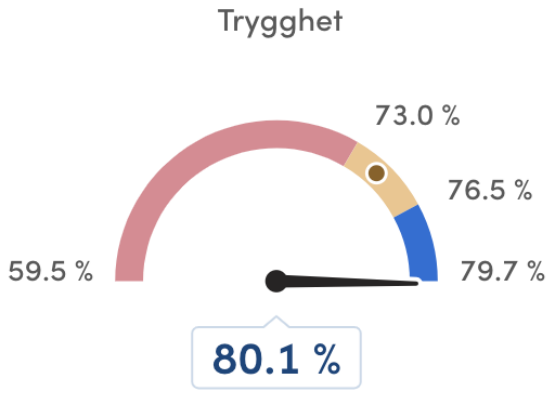
vilket är 3.4% högre än branschmedelvärdet (74.4)

N. Biskopsgården



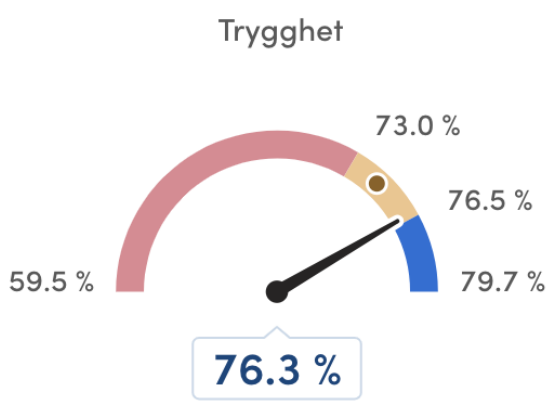
vilket är 3.6% högre än branschmedelvärdet (74.4)

Länsmansgården



vilket är 5.7% högre än branschmedelvärdet (74.4)

Tynnered



vilket är 1.9% högre än branschmedelvärdet (74.4)


77.9%
+1.1%
Trygghet 2023

Serviceindex

Trygghet

Områden som ökar resp. minskar mest

Serviceindex • Trygghet

Landala 2

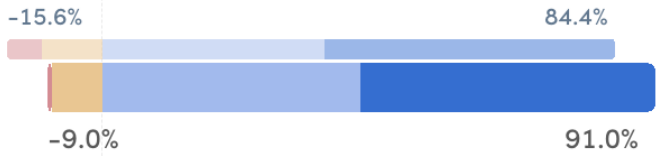
+9.4%



Serviceindex • Trygghet

Södra Landala

+6.6%



Serviceindex • Trygghet

V Nordstaden

+6.6%



Serviceindex • Trygghet

Ramberget

-4.7%



Serviceindex • Trygghet

Vasastaden

-3.3%



Serviceindex • Trygghet

Haga

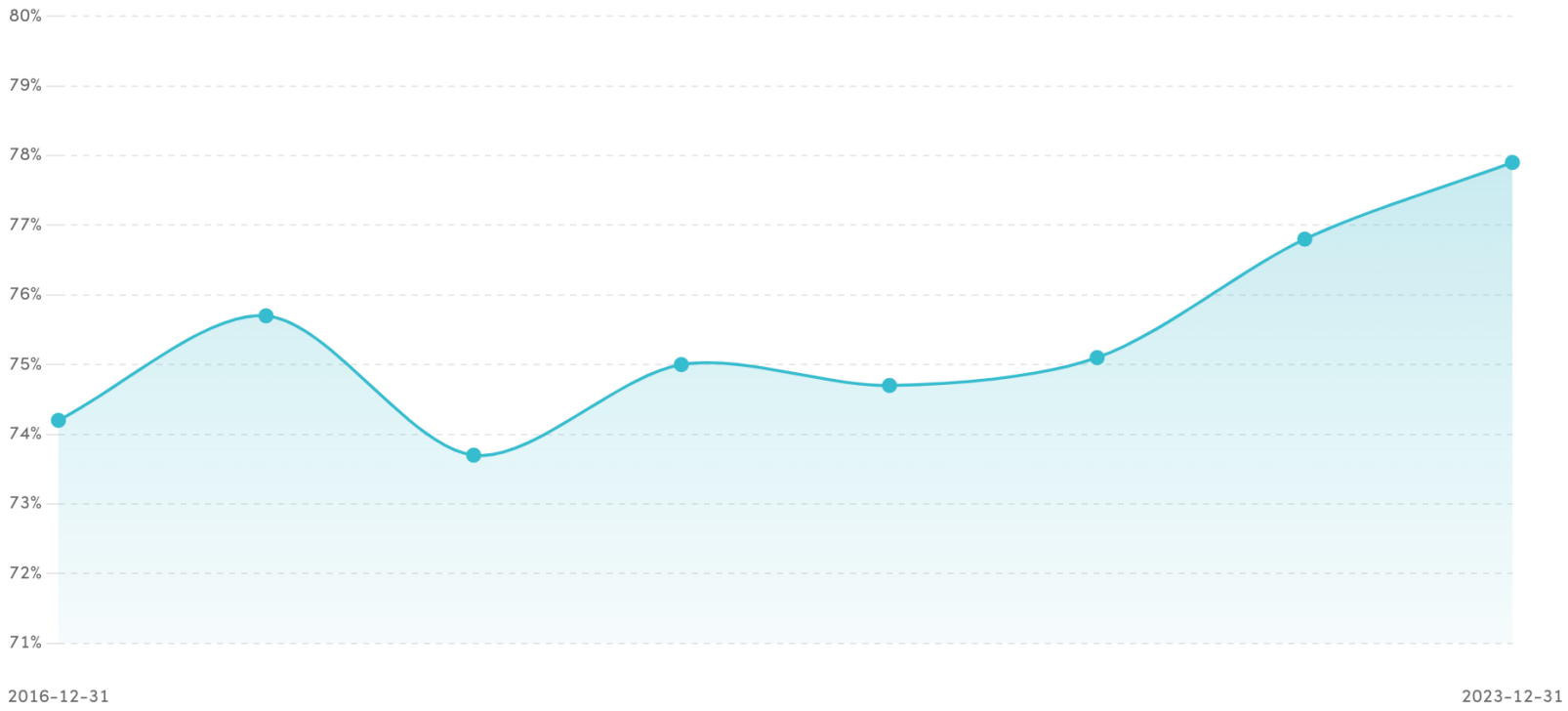
-2.6%



Serviceindex

Trygghet

Historisk utveckling





Hyresgästernas egna ord - Trygghet

”Vi har ingen portkod utan det är helt öppet till trapphuset. Det känns inte helt tryggt.”

”Någon sticker in en nyckel i min dörr ibland så det gör att trappuppgången känns lite mindre trygg, men det är nog bara någon som tar fel dörr pga trötthet eller så”

” Vem som helst med puls verkar kunna få lägenhet genom Bostadsbolaget utan krav med tanke på alla socialfall/pundare och alkisar i området och fastigheten som sprider otrygghet och avsky. Man ser ibland homofobiskt eller rasistiskt klotter i hissarna vilket inte alls känns tryggt”

” Jag trivs med det mesta, det enda jag inte gillar just nu är att en pedofil har flyttat in i huset.”

Trygghet

Trapphusmöten med Victoriahems personal

- Bolaget anordnar trapphusmöten på strategiska platser
- Områden där de ser att det kan ha hänt något eller ser ett ökat behov av närvaro.
- Möjligheter för grannar att samverka och träffas - en viktig del i arbetet för ökad trygghet.
- Förebyggande arbete för att visa hyresgästerna att man är en fastighetsägare som bryr sig.



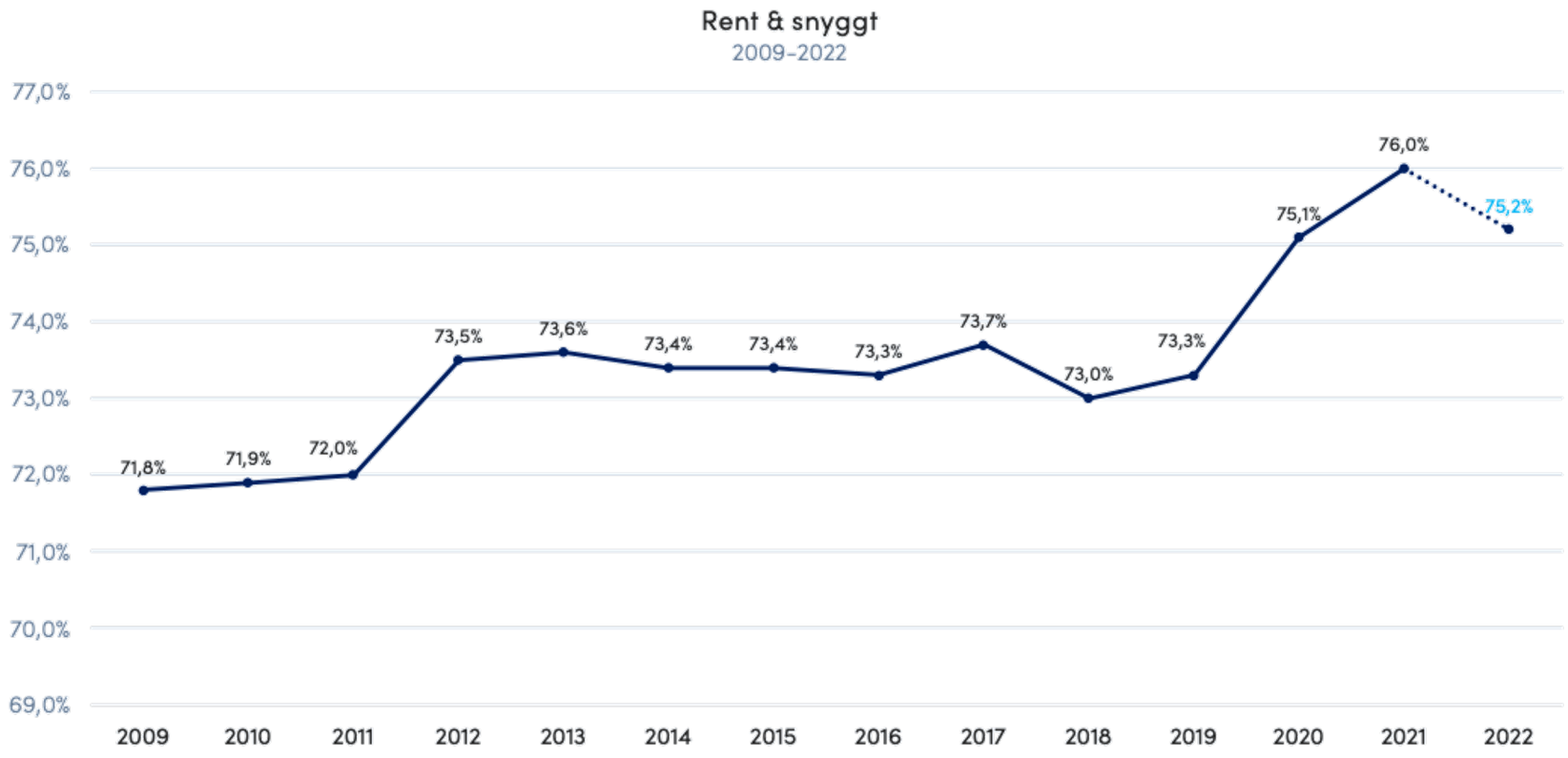


Serviceindex

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

Rent och snyggt

Sveriges utveckling
2009 - 2022





Avfallshantering

Serviceindex

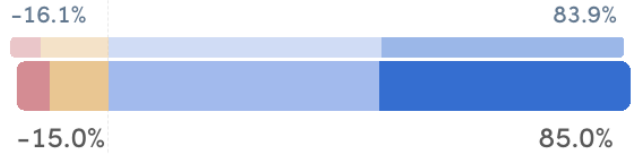
Rent och snyggt

Avfallshantering

Serviceindex • Rent och snyggt

Möjligheter till källsortering

+1.1%



Serviceindex • Rent och snyggt

Sophantering

+1.3%



Serviceindex • Rent och snyggt

Städning av soputrymmen

+2.4%



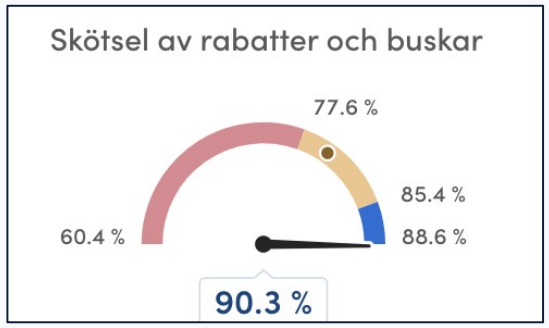


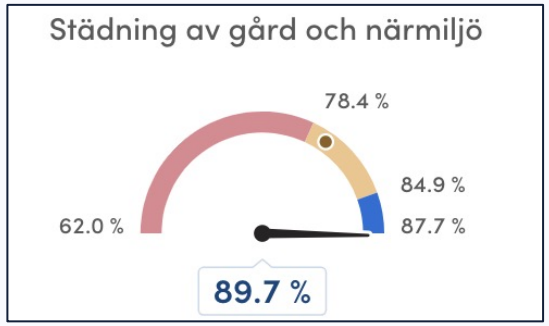
Utemiljö

Serviceindex

Rent och snyggt

Utemiljö





Serviceindex • Rent och snyggt

Snöröjning och sandning vintertid

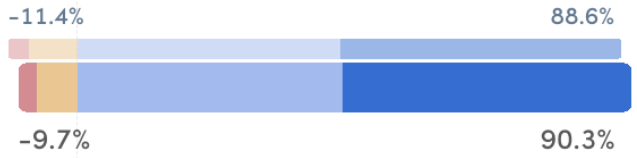
+0.5%



Serviceindex • Rent och snyggt

Skötsel av rabatter och buskar

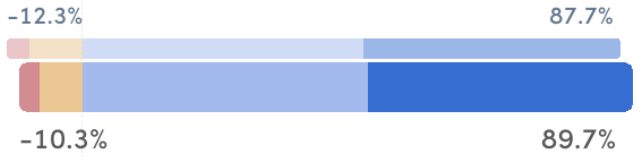
+1.7%



Serviceindex • Rent och snyggt

Städning av gård och närmiljö

+2.0%



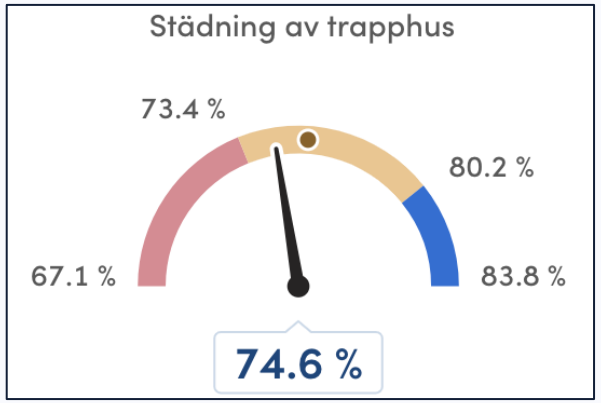


Innemiljö

Serviceindex

Rent och snyggt

Innemiljö



Serviceindex • Rent och snyggt

Städning av trapphus

-0.8%



Serviceindex • Rent och snyggt

Städutrustning i tvättstuga

+1.2%



Serviceindex • Rent och snyggt

Städning av tvättstuga

+0.4%



Serviceindex • Rent och snyggt

Tillsyn/städning av källare/ motsvarande

+1.4%



Serviceindex

Rent och snyggt

Resultat per distrikt

Serviceindex • Rent och snyggt

Centrum

+0.6%



Serviceindex • Rent och snyggt

Hisingen

+1.1%



Serviceindex • Rent och snyggt

Öster

+1.9%



Serviceindex

Rent och snyggt

Områden som ökar resp. minskar mest

Serviceindex • Rent och snyggt
Landala 2
+10.7%



Serviceindex • Rent och snyggt
Tuve
+5.8%



Serviceindex • Rent och snyggt
Rannebergen
+5.8%



Serviceindex • Rent och snyggt
Vasastaden
-4.7%



Serviceindex • Rent och snyggt
Kungshöjd
-4.8%



Serviceindex • Rent och snyggt
Ramberget
-5.0%

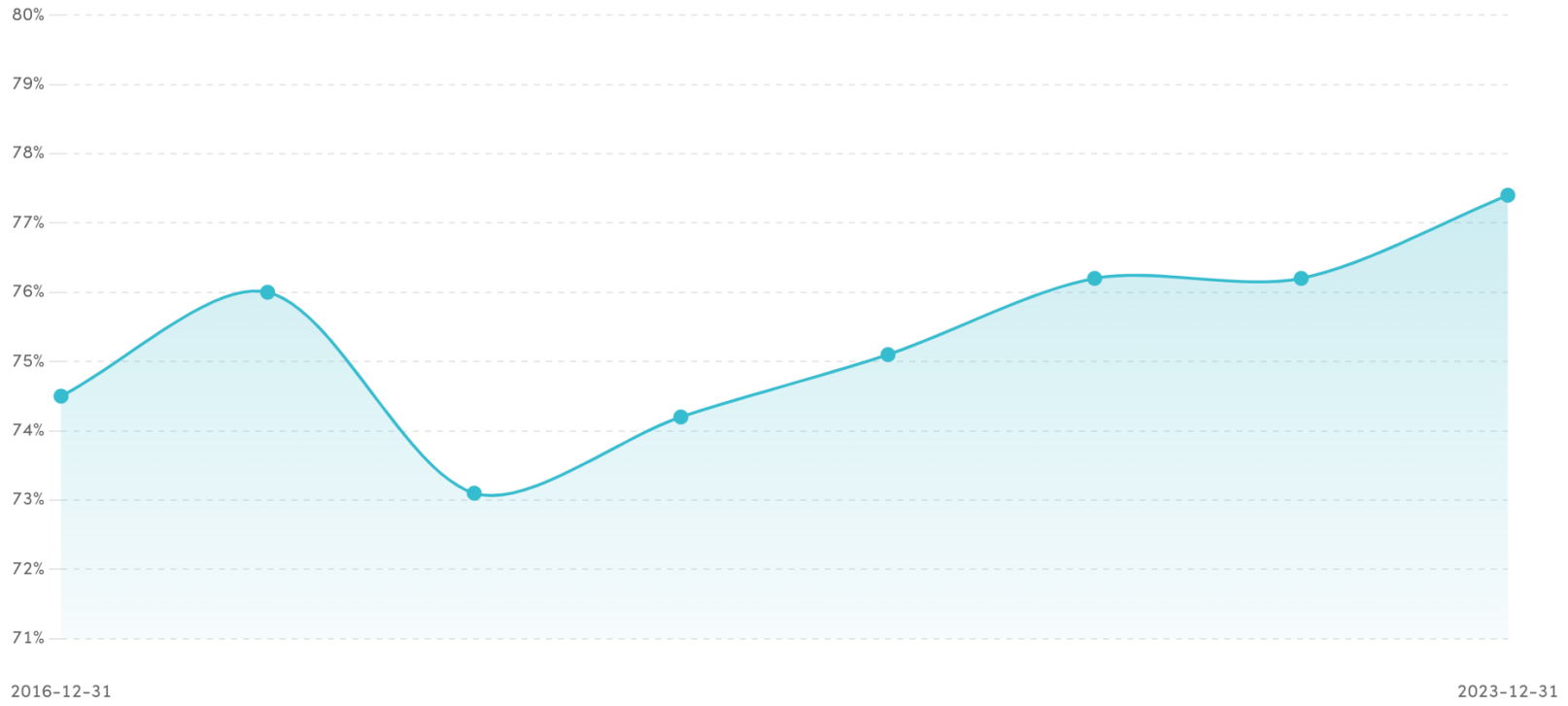


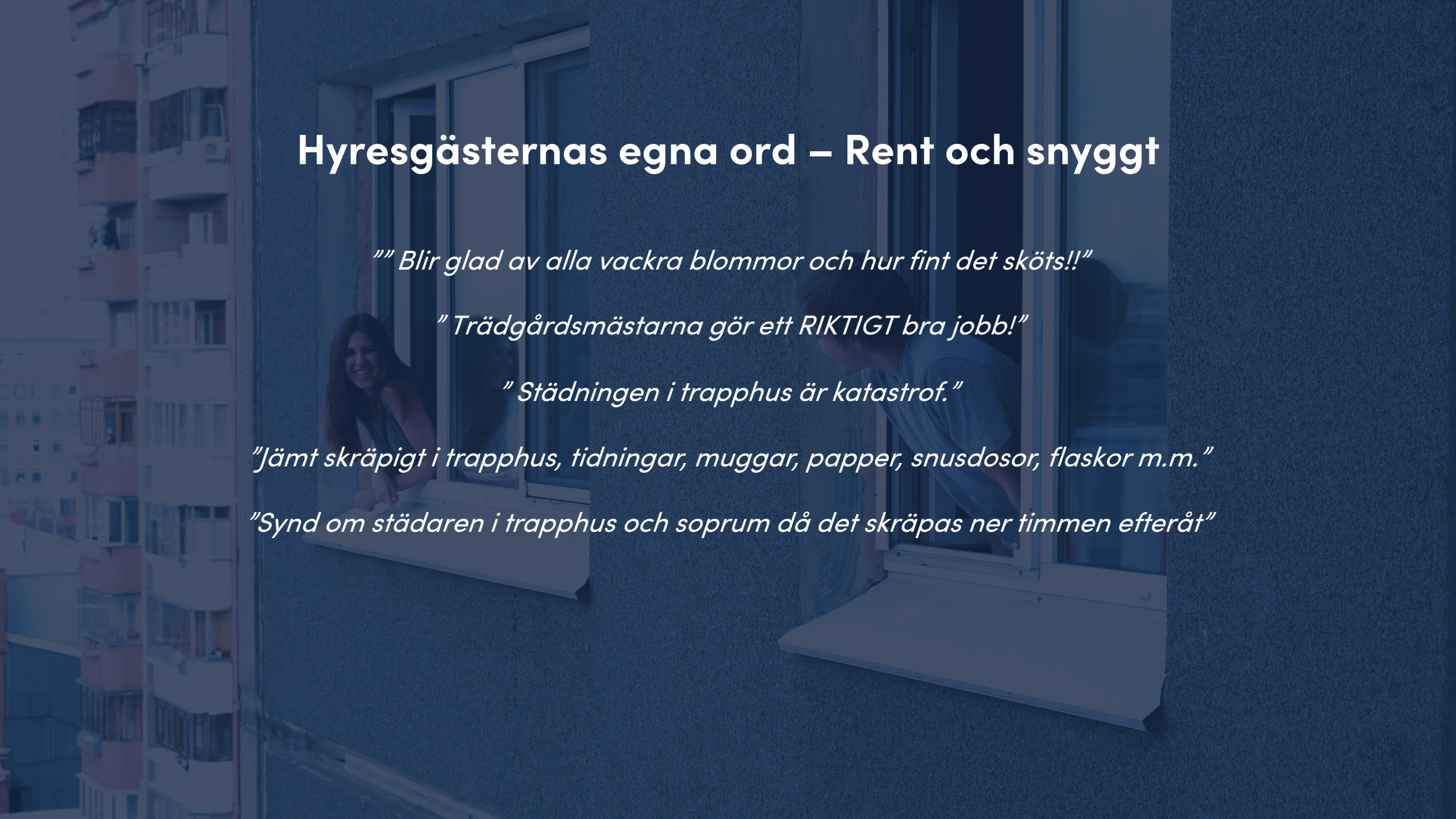

77.4%
+1.2%
Rent och snyggt 2023

Serviceindex

Rent och snyggt

Historisk utveckling





Hyresgästernas egna ord – Rent och snyggt

”” Blir glad av alla vackra blommor och hur fint det sköts!!”

” Trädgårdsmästarna gör ett RIKTIGT bra jobb!”

” Städningen i trapphus är katastrof.”

”Jämt skräpigt i trapphus, tidningar, muggar, papper, snusdosor, flaskor m.m.”

”Synd om städaren i trapphus och soprum då det skräpas ner timmen efteråt”

Sophantering

Länk till sorteringsguide/film

Jul-vett hos Vätterhem



- Sorteringsguide för de vanligaste avfallen kring juletider.
- Film med syfte att skapa mindre avfall - ex: Julpynta med hjälp av naturen, byt pynt med andra, ge bort begagnat eller din ”tid” (hemlagad middag, barnpassning).

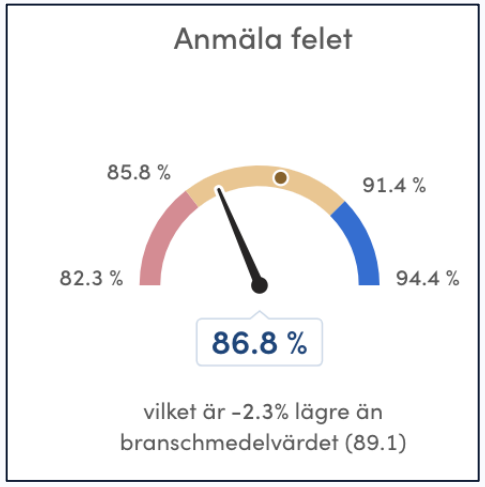


Serviceindex

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

Serviceindex

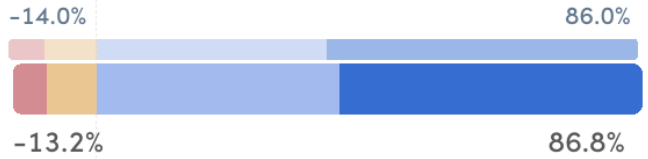
Hjälp när det behövs



Serviceindex • Hjälp när det behövs

Anmäla felet

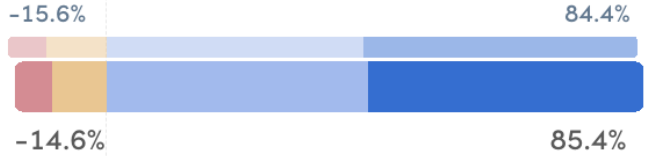
+0.8%



Serviceindex • Hjälp när det behövs

Hur städade fastighet-sreparatören efter sig

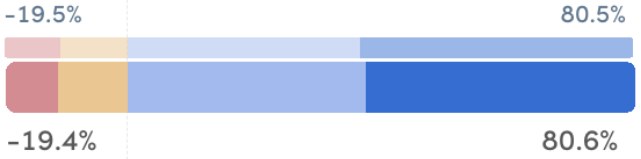
+1.0%



Serviceindex • Hjälp när det behövs

Kvalitet på utfört ar-bete/åtgärd

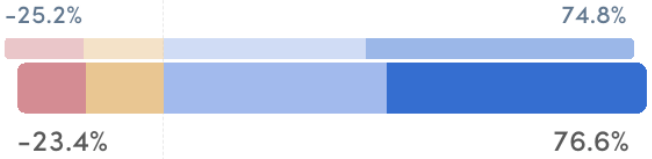
+0.1%



Serviceindex • Hjälp när det behövs

Få felet reparerat inom rimlig tid

+1.8%



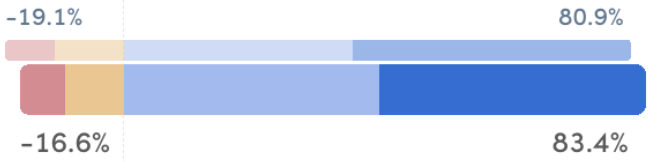
Serviceindex

Hjälp när det behövs

Serviceindex • Hjälp när det behövs

Öster

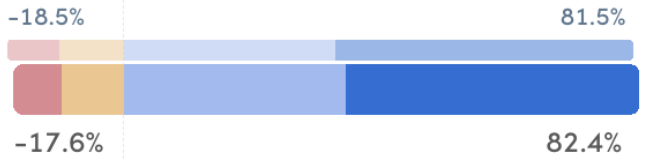
+2.5%



Serviceindex • Hjälp när det behövs

Centrum

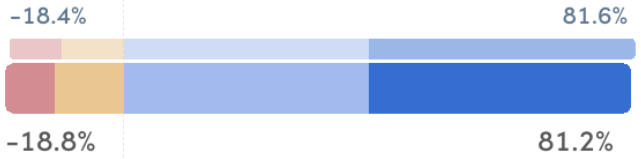
+0.9%



Serviceindex • Hjälp när det behövs

Hisingen

-0.4%



Serviceindex

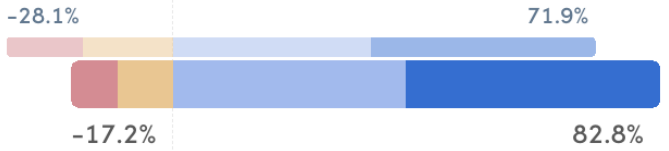
Hjälp när det behövs

Områden med störst resp. minst utveckling

Serviceindex • Hjälp när det behövs

Tynnered

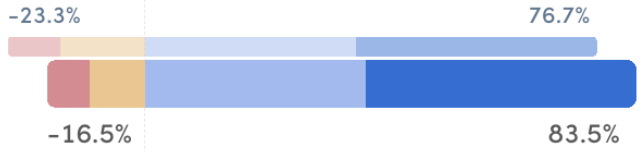
+10.9%



Serviceindex • Hjälp när det behövs

Majviken

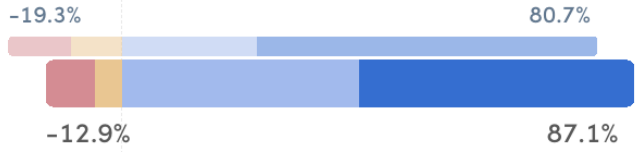
+6.8%



Serviceindex • Hjälp när det behövs

Södra Landala

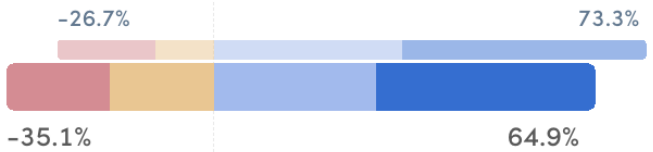
+6.4%



Serviceindex • Hjälp när det behövs

Kvillebäcken Östra

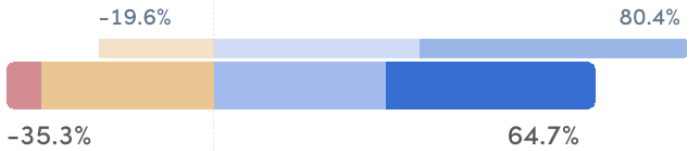
-8.4%



Serviceindex • Hjälp när det behövs

Östra Ånghagen

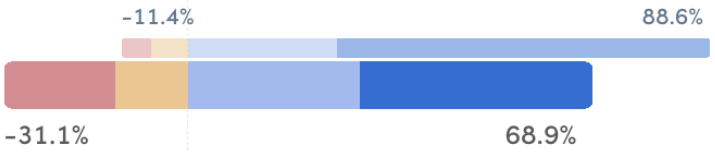
-15.7%



Serviceindex • Hjälp när det behövs

Amhult

-19.7%





82.3%

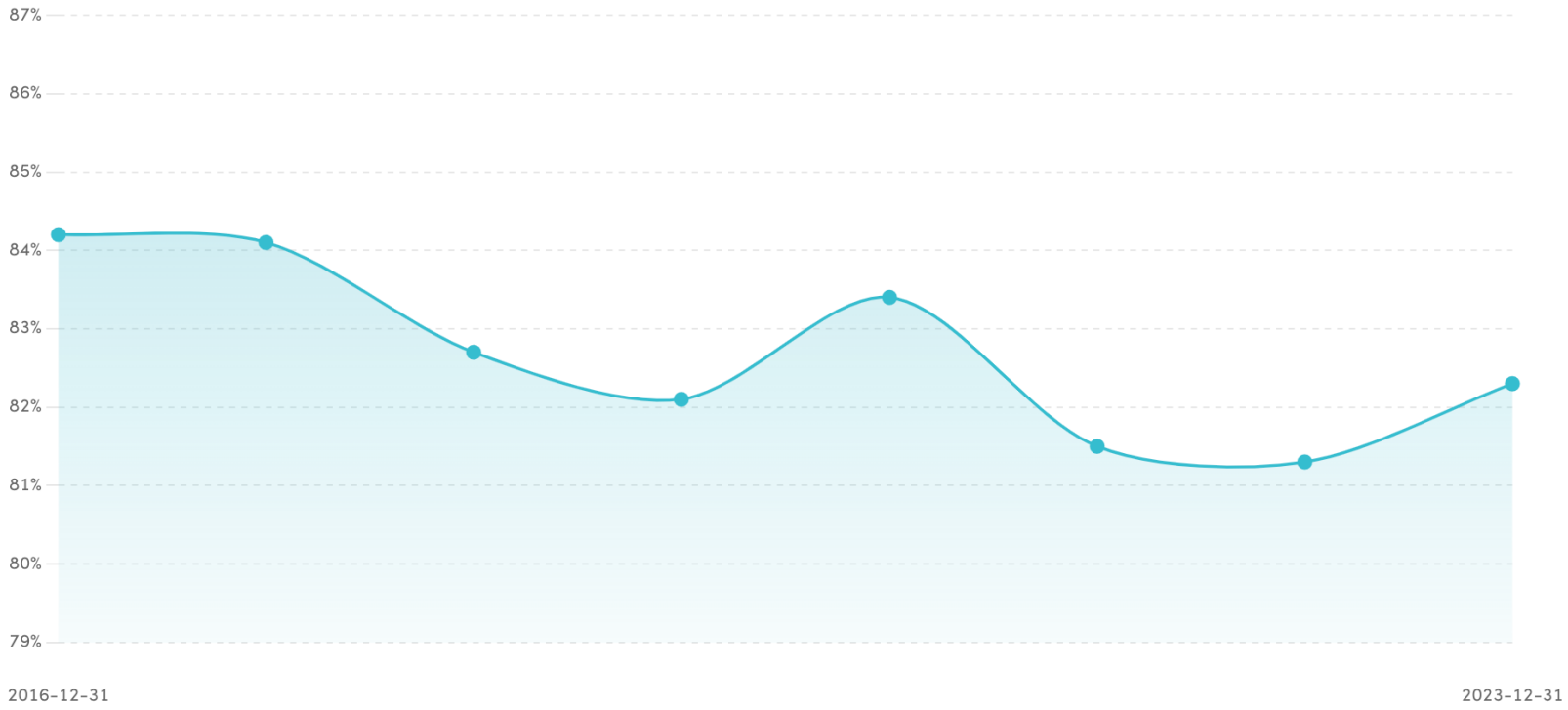
+1.0%

Hjälp när det behövs 2023

Serviceindex

Hjälp när det behövs

Historisk utveckling





Hyresgästernas egna ord – Rent och snyggt

” Fastighetsskötaren är snabb. Entreprenörer si så där.

”Jag blev väldigt nöjd med hjälpen jag fick!”

” Det har varit både bra och dåligt beroende på vilken hantverkare det har varit. Därför svårt att svara på denna fråga.”

”Har fortfarnes inte fått en felanmälan fixad som anmäldes innan sommaren. I stort sätt ingen återkoppling kring ärendet heller.”

Felanmälansprocessen

Länk till Pressmedelande

Eidar - ”En väg in”



- Från olika öppettider- till samma öppettider för alla frågor: 8:00-16:30
- Nytt utseende/funktion för Mina Sidor för att förbättra upplevelsen och möjliggöra att hyresgästen kan följa sitt ärende dygnet runt.
- Nytt fastighetssystem med bättre stöd för ärendehantering.
- Mäter felanmälansprocessen.

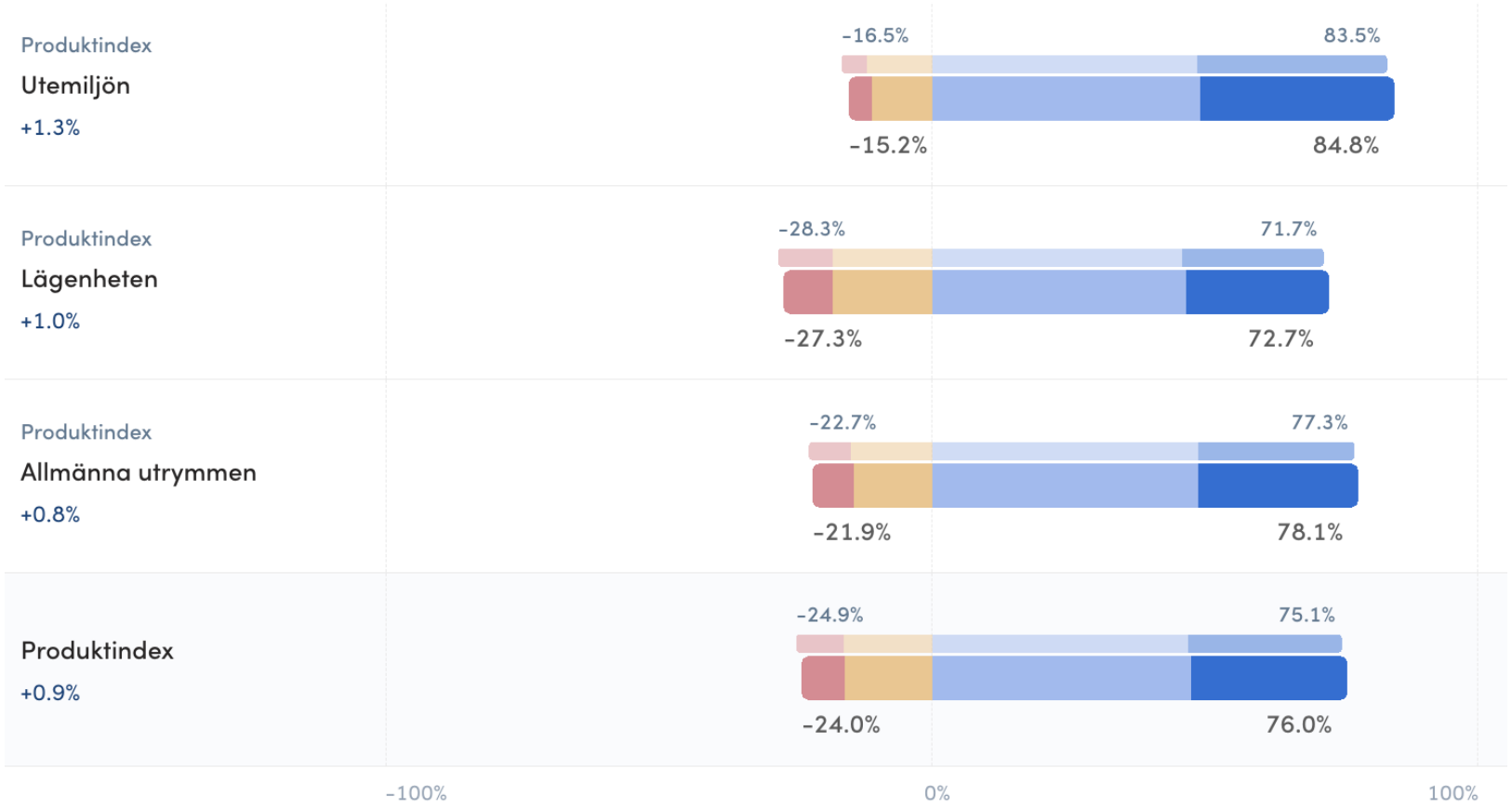


Produktindex

Lägenheten | Allmänna utrymmen | Utemiljön

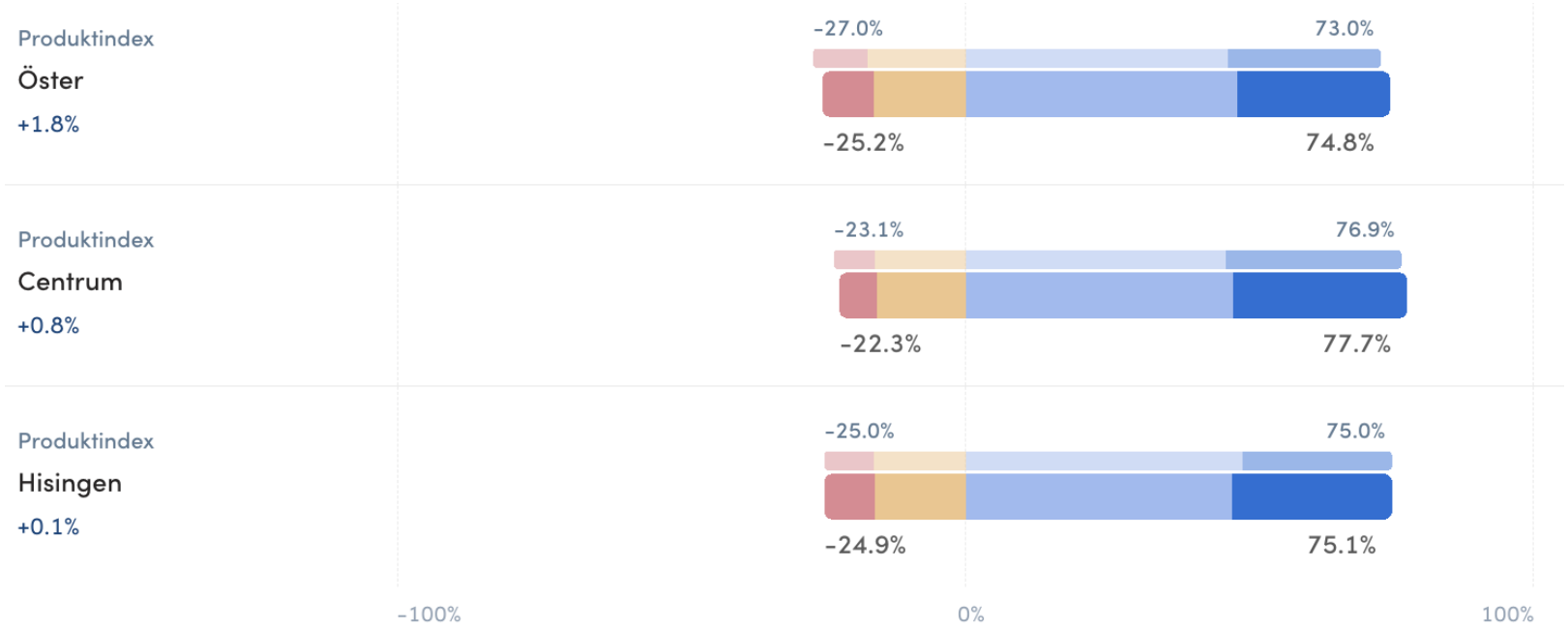
Produktindex

Översikt



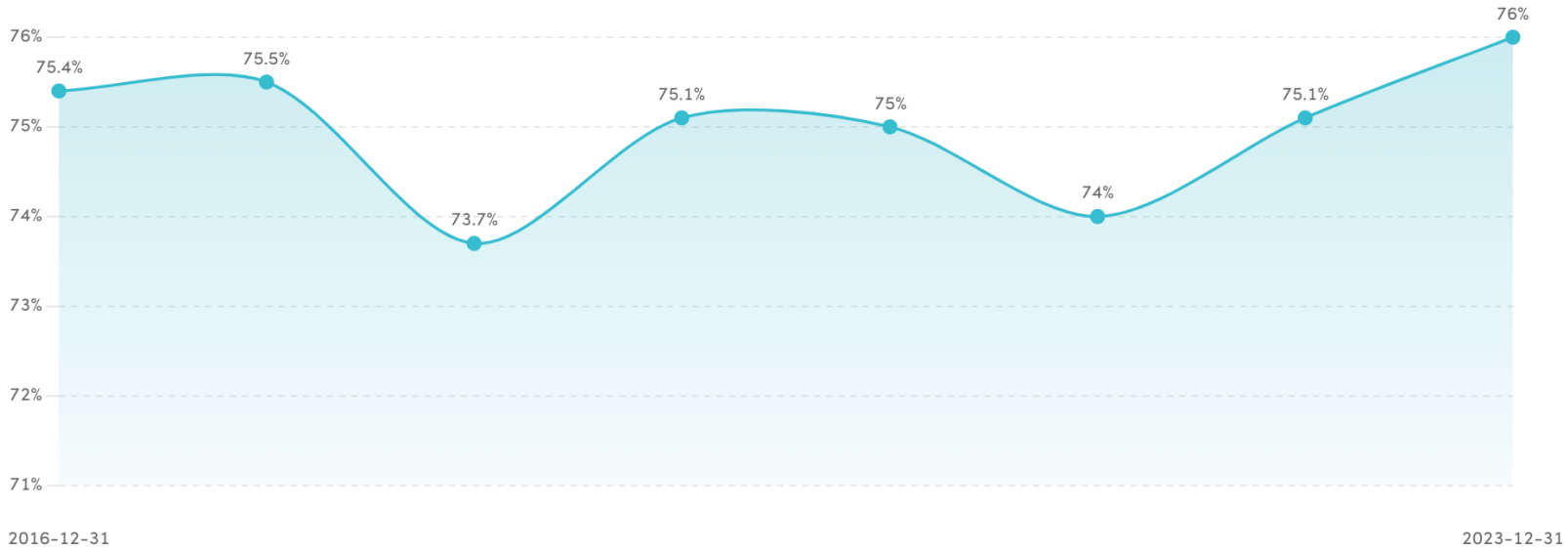
Produktindex

Resultat per distrikt



Produktindex

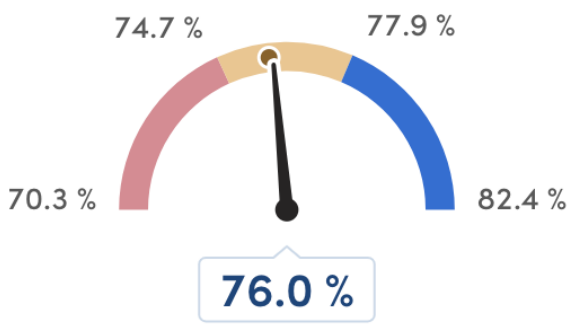
Historisk utveckling



Produktindex

Benchmark Sverige 2022

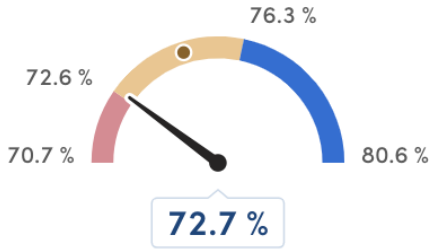
Produktindex



vilket är 0.1% högre än branschmedelvärdet (75.9)

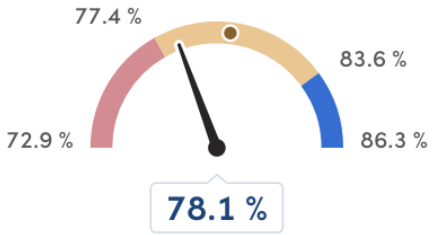
Delindex

Lägenheten



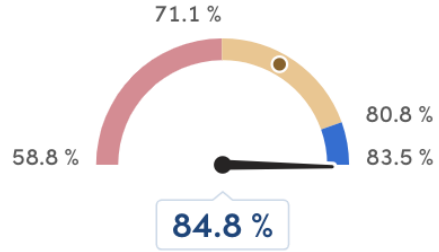
vilket är -2% lägre än branschmedelvärdet (74.7)

Allmänna utrymmen



vilket är -2% lägre än branschmedelvärdet (80.1)

Utemiljön



vilket är 9.6% högre än branschmedelvärdet (75.2)



Övriga index

Profil | Attraktivitet | Valuta för hyran

Övriga index

Översikt

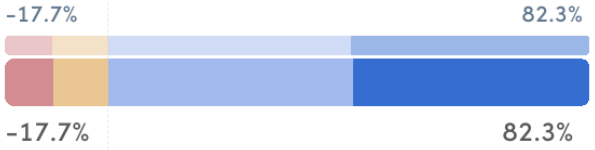
Profil

-0.4%



Attraktivitet

0%



Valuta för hyran

-4.1%

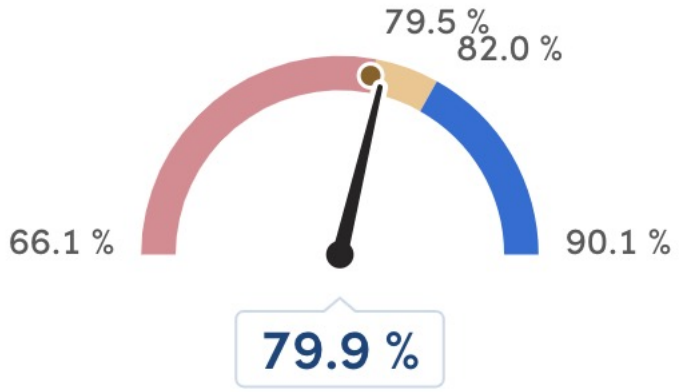


Övriga index

Benchmark

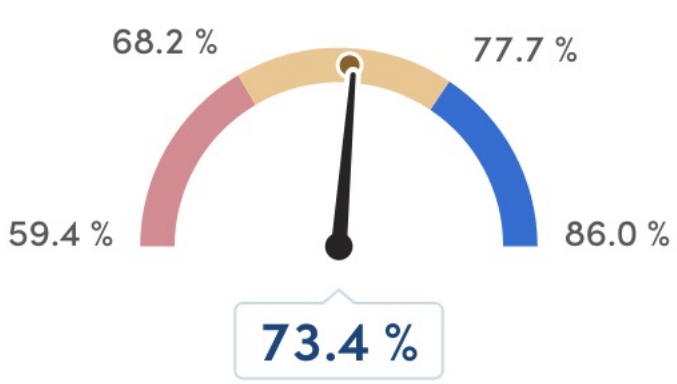
Sverige 2022

Profil



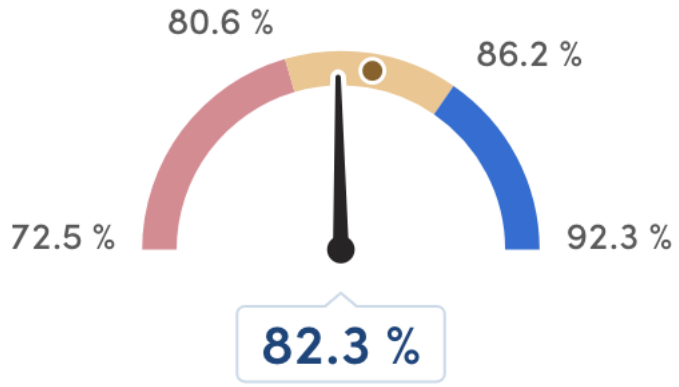
vilket är 0.5% högre än branschmedelvärdet (79.4)

Valuta för hyran



vilket är 0.2% högre än branschmedelvärdet (73.2)

Attraktivitet



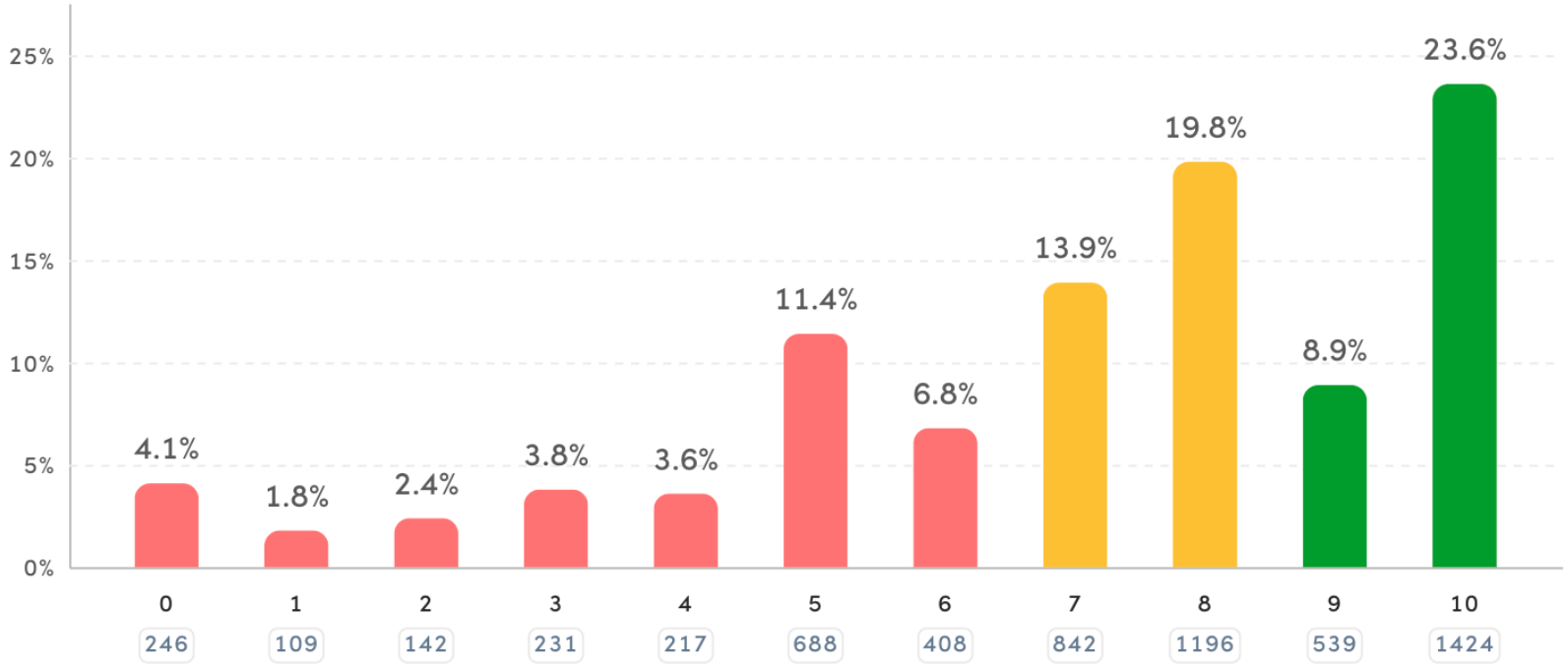
vilket är -1.2% lägre än branschmedelvärdet (83.5)



NPS

NPS

Hur troligt är det att hyresgästen skulle rekommendera er till vänner och familj?



59 58.5% Ambassadörer - nöjda och lojala kunder som aktivt rekommenderar er

26 26.3% Passiva - nöjda kunder men kan tänka sig att byta till annan leverantör

15 15.2% Kritiker - kunder som har och förmedlar en negativ bild av er

NPS -1

Kan förbättras



Egna frågor – Boendeinflytande

Boendeinflytande

Total

Boendeinflytande

Få åtgärder vid-tagna till följd av synpunkter

+2.0%

Boendeinflytande

Personalens ansträngningar för att ta reda på hg önskemål

+1.5%

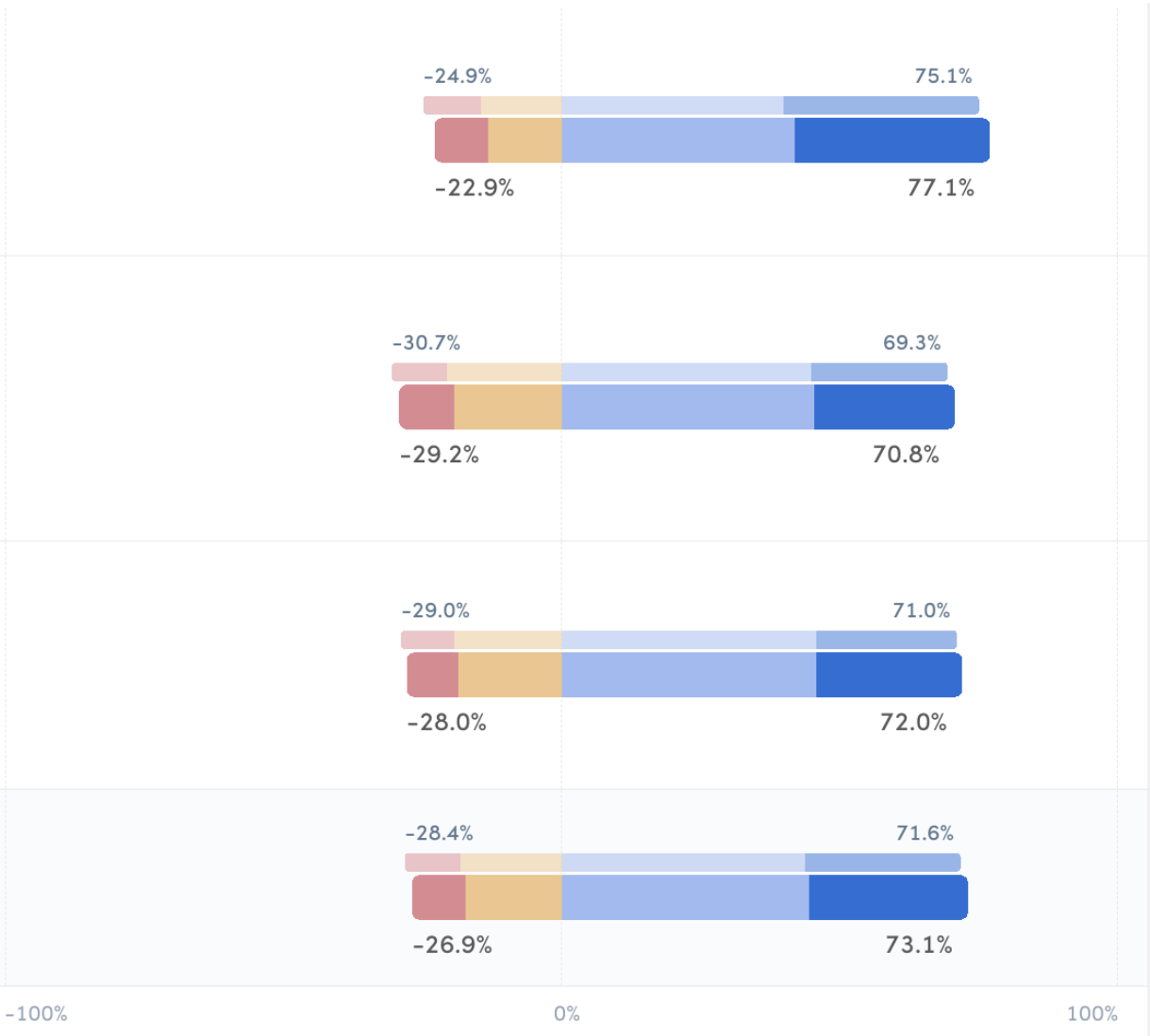
Boendeinflytande

Personalens lyhörd-het för synpunkter/ önskemål

+1.0%

Boendeinflytande

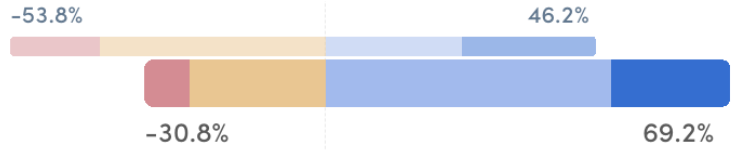
+1.5%



Boendeinflytande

Områden som ökar resp. minskar mest

Boendeinflytande
Södra Landala
+23.0%



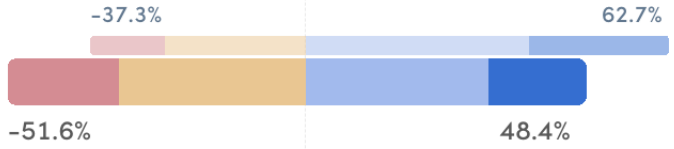
Boendeinflytande
Högsbo
+8.2%



Boendeinflytande
Öster Om Heden
+7.7%



Boendeinflytande
Rambergsstaden
-14.3%



Boendeinflytande
Östra Änghagen
-14.5%



Boendeinflytande
Amhult
-26.1%

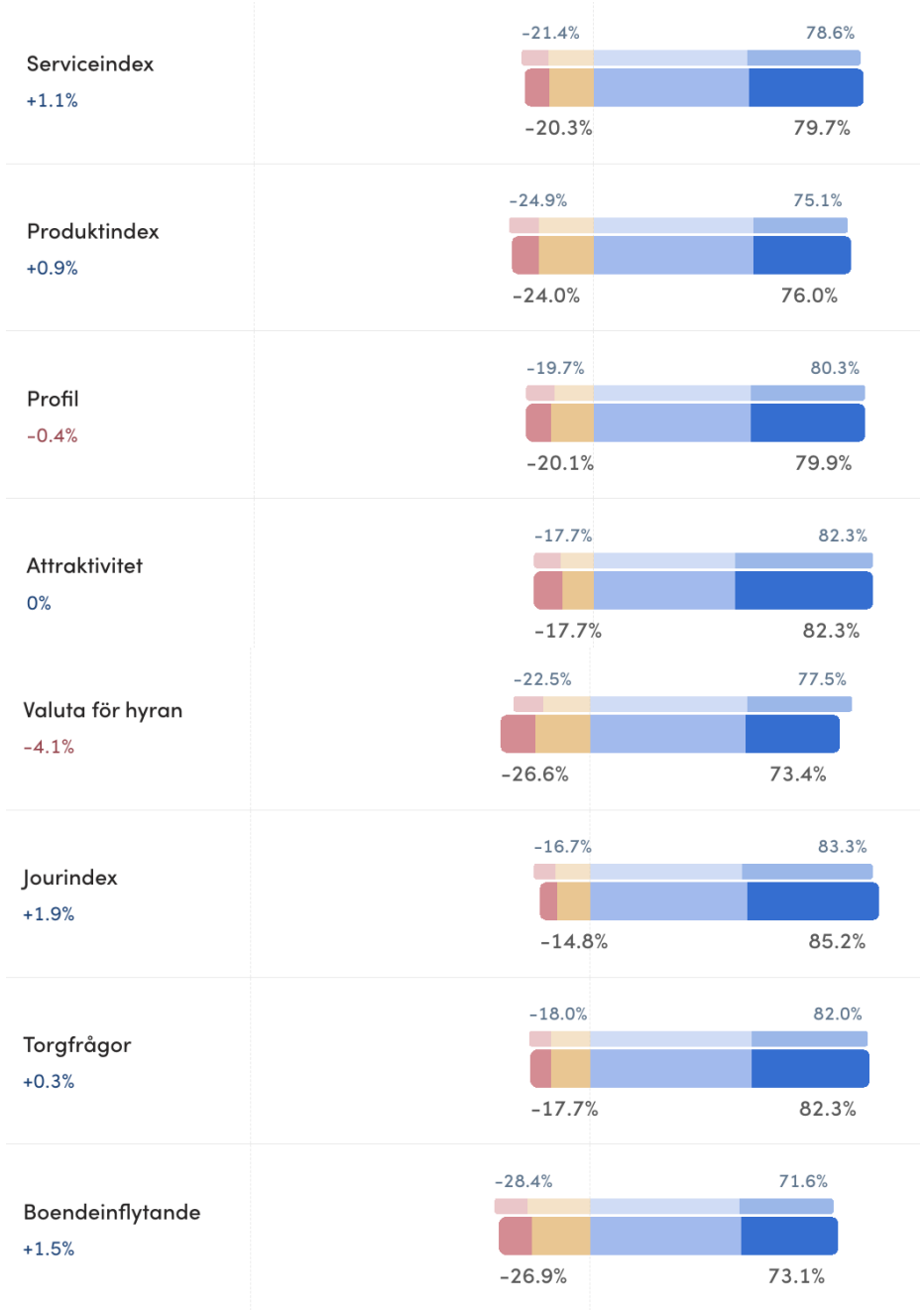


Sammanfattning



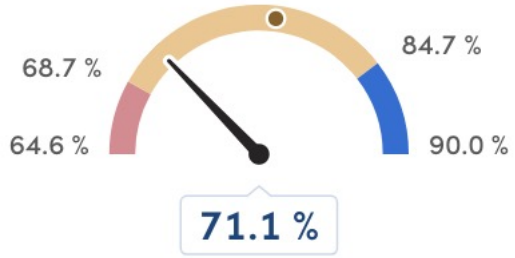
Copyright 2012 - 2016 © by www.SM-artists.com

Sammanfattning



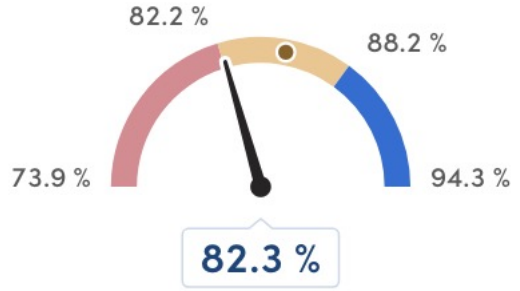
Sammanfattning

Besökstider



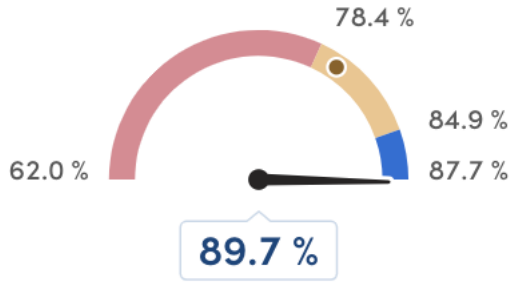
vilket är -7.2% lägre än branschmedelvärdet (78.3)

Bostadsbolagets mailhantering



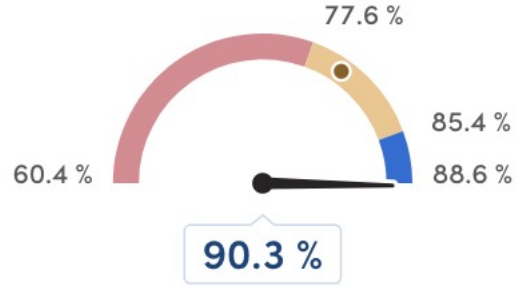
vilket är -3% lägre än branschmedelvärdet (85.3)

Städning av gård och närmiljö



vilket är 9.9% högre än branschmedelvärdet (79.8)

Skötsel av rabatter och buskar



vilket är 10.3% högre än branschmedelvärdet (80.0)

Förbättringsarbetet – nästa steg



Copyright 2012 - 2016 © by www.SM-artists.com

Arbeta med resultatet

POSITIV UTVECKLING

- Analysera
- Bevara
- Utveckla

NEGATIV UTVECKLING

- Analysera
- Agera
- Förbättra



Övergripande handlingsplan

Hur identifierar jag förbättringsområden på övergripande nivå (Hela organisationen)?

- → Vilka frågor har låga resultat i **förhållande till övriga frågor**?
- → Vilka frågor har **backat mest**?
- → Vilka frågors resultat är lägst i **förhållande till branschens**?

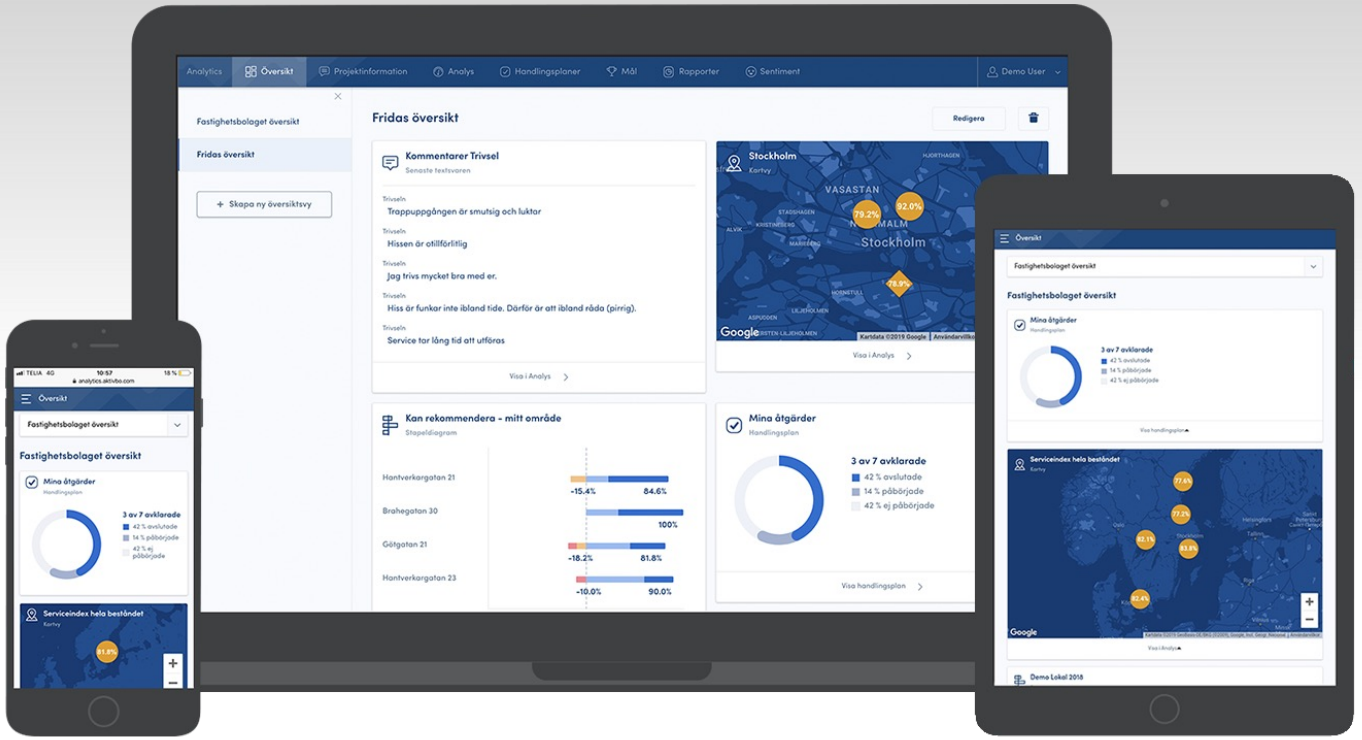
Analys på fastighetsnivå

- För att få fram ***förbättringsområden per fastighet*** behöver vi se hur fastighetens resultat står sig mot:
  - *Hela regionens resultat*
  - *Andra fastigheters resultat*
  - *Branschmedelvärdet*
  - *Föregående mätning – om resultat finns*
  - *Textsvar*

- ***Dra nytta av erfarenheter*** – vad har vi gjort inom de fastigheter med allra högst resultat?

AktivBo

Analytics©




Frågor?



Tack!

Therese Malmgren
Customer Development Manager
therese.malmgren@aktivbo.se