MARKNAD & QVALITET

# Nöjd-Hyresgäst-Mätning

utförd på uppdrag av

## Edshus

oktober 2017

Undersökningen är oktober 2017
Analys och presentation: Stefan Quist, M&Q i Västerås AB
Beställare: Gösta Schagerholm, Edshus

# Innehåll

**INNEHÅLL** 2

**SAMMANFATTNING** 3

**1. BAKGRUND** 4

1.1 SYFTE 4
1.2 MÅLGRUPP 4
1.3 METOD 4
1.4 METODKRITIK 4
1.5 FRÅGORNA 5
1.6 REDOVISNINGSPRINCIPER 5

**2. FULLSTÄNDIG RESULTATREDOVISNING** 6

2.1 BAKGRUNDSFRÅGOR 6
2.2 UNDERSÖKNINGSFRÅGOR 9

**3. PRIORITERINGSMATRIS** 15

**4. JÄMFÖRELSE MELLAN MÄTNINGAR** 16

**5. NÖJD-HYRESGÄST-PROFIL** 21

**6. SLUTSATSER OCH FÖRSLAG** 22

**BILAGA 1** 24

**NÖJD-HYRESGÄST-MÄTNING FÖR EDSHUS ÅR 2012** 24

**BILAGA 2** 29

## Sammanfattning

Det här är tredje gången som M&Q för Edshus räkning genomfört en Nöjd-Hyresgäst-Mätning i Dals-Ed. Denna mätning syftar dels till att ge en helhetsbild av beståndet och dels till att ta fram ett jämförande Nöjd-Kund-Index, NKI (nedan), men även till att ge ett jämförande material till mätningarna som genomfördes 2011 och 2014.

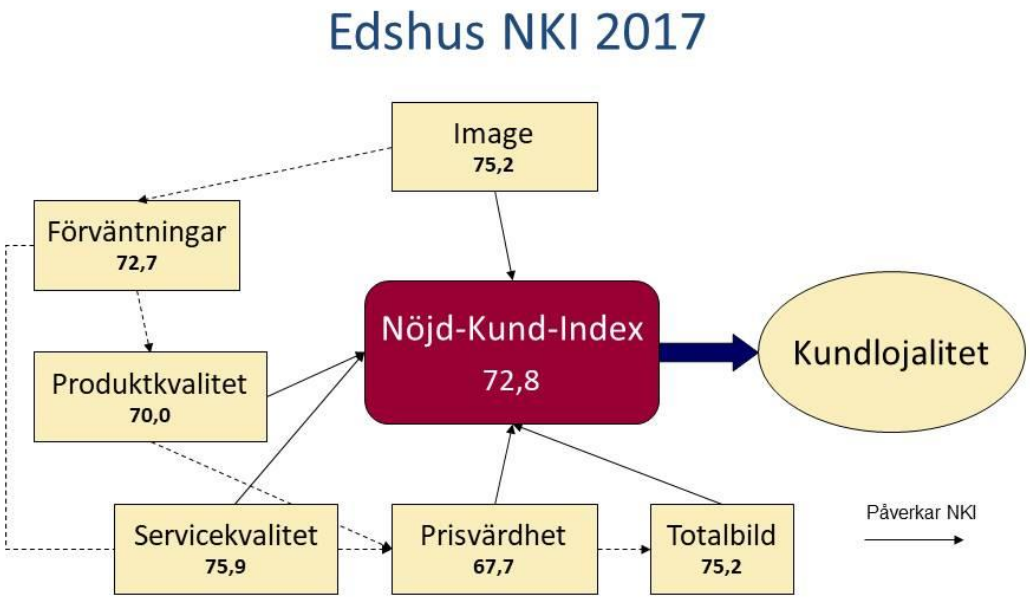



Image skapar förväntningar som måste uppfyllas av produkt- och servicekvalitet, mot vilken kunden bedömer prisvärdheten och totalbild. Hur bra man lyckas kan mätas med NKI - ett mått på kundlojalitet.

Edshus har, liksom många andra SABO-företag, fått ganska låga värden för prisvärdhet. Överlag är man dock nöjd med sin hyresvärd, och man kan gärna rekommendera den till andra. Vidare kan vi konstatera att en tydlig uppgång mellan mätningarna.

# 1. Bakgrund

## *1.1 Syfte*

Undersökningen, som genomfördes för tredje gången, visar dels hur nöjda hyresgästerna är med Edshus som hyresvärd, dels utgör den ett jämförande material mot dem som genomfördes 2011 och 2014. Vi kan nu se utfallet av insatta förbättringsåtgärder och var nya kan sättas in för att ytterligare öka kundnöjdheten.

## *1.2 Målgrupp*

Målgruppen är de boende hos Edshus i Dals-Ed.

## *1.3 Metod*

Metod för insamling var via telefonintervjuer där ett på förhand framarbetat talmanus med frågor använts. Ett slumpmässigt urval har hämtats ur Edshus kundregister.

## *1.4 Metodkritik*

Alla metoder har sina för- och nackdelar. Med telefonintervjuer får vi en hög kvalitet på svaren, dvs. respondenten svarar verkligen på frågan som ställs, och man fångar det spontana svaret. Vid eventuella problem att förstå frågan kan den alltid förtydligas. Urvalet av intervjupersoner blir dessutom i regel bredare och en högre svarsfrekvens erhålls jämfört med postenkät. Vid telefonintervju är det viktigt att intervjuarna är utbildade samt välinformerade om undersökningen och hur de ska agera. Om dessa kriterier inte uppfylls löper man en risk att intervjuarens beteende påverkar resultatet. M&Q säkerställer att intervjuare är utbildade i intervjuteknik samt är insatta i det aktuella projektet.

### *1.5 Frågorna*

Både öppna och slutna frågor har ställts till respondenterna och svaren har hanterats helt anonymt. Enkäten, se bilaga 1, är uppbyggd så att mätningar kan göras över tid för att effekten av vidtagna åtgärder ska kunna studeras, och en jämförelse mellan denna mätning och den som utfördes 2011 återfinns i kapitel fyra.

Först har ett antal *bakgrundsfrågor* ställts som indikerar hur representativt urvalet är samt ger möjlighet att bryta ner resultatet på exempelvis kön, ålder eller hushållets storlek. De efterföljande *undersökningsfrågorna* speglar hur kunderna upplever Edshus fastighetsskötsel, service och personal, information och lägenheter. Även mer abstrakta frågor om trygghetsaspekter, image och prisvärdhet ställdes. Respondenterna fick också framföra egna åsikter och förbättringsförslag till Edshus.

### *1.6 Redovisningsprinciper*

I resultatredovisningen i kapitel två återges svaren på varje fråga i samma ordningsföljd som på frågeformuläret, bilaga 1, åtföljda av M&Q:s kommentarer skrivna i kursiv stil. Vid svar på skala 1-10 i *undersökningsfrågorna* redovisas medelvärde, standardavvikelse samt hur svaren har fördelat sig i kategorierna 1-4, 5-6 och 7-10. Hur många som har svarat Vet ej har också uppgivits. Skalan är densamma som i Svenskt Kvalitetsindex.

I kapitel tre redovisar vi vår prioriteringsmatris som åskådliggör vikten av olika punkter i förhållande till de betyg de har fått. Alla frågor under respektive rubrik ligger som grund för värdena i matrisen.

I kapitel fyra har vi gjort en jämförelse med utfallet från undersökningen som genomfördes 2011.

Av resultaten från undersökningsfrågorna ritar vi även en grafisk ”Nöjd-Hyresgäst-Profil” som ger en överskådlig bild av var förbättringsåtgärder främst bör sättas in, och den jämförs också med 2011 års resultat. Detta är kapitel fem.

I kapitel sex återfinns våra slutsatser och förslag.

# 2. Fullständig resultatredovisning

## *2.1 Bakgrundsfrågor*

### Gatuadresser

Respondenterna bor på gatorna

| | **Antal** |
|---|---|
| Delesgatan | 1 |
| Gamla Edsvägen | 8 |
| Hjortronstigen | 5 |
| Kronoparksvägen | 7 |
| Södra Moränvägen | 15 |
| Timmertjärnsvägen | 21 |
| Toppen | 6 |
| Ängsvallevägen | 9 |
| **Totalt** | **72** |

### Lägenhetsstorlek

Lägenhetsstorlekarna är representerade på följande sätt:

| | **Antal** |
|---|---|
| Etta | 10 |
| En-och-en-halva | 1 |
| Tvåa | 36 |
| Trea | 22 |
| Fyra | 3 |
| Ej uppgett | - |
| **Totalt** | **72** |

### Kön

| | **Antal** |
|---|---|
| Kvinna | 30 |
| Man | 42 |
| **Totalt** | **72** |

## Boendetid

På frågan om hur länge man haft Edshus som hyresvärd blev utfallet följande:

| | **Antal** |
|---|---|
| < 1 år | 10 |
| 1-5 år | 25 |
| 6-10 år | 17 |
| >10år | 20 |
| **Totalt** | **72** |

*I den här mätningen ser vi att 50 % av urvalet hade bott hos Edshus 5år eller mindre.*

## Åldersfördelning

Respondenterna hade följande åldersfördelning:

| **Åldersintervall** | **Antal** |
|---|---|
| -24 | 6 |
| 25-34 | 15 |
| 35-44 | 13 |
| 45-54 | 8 |
| 55-64 | 12 |
| 65-74 | 15 |
| 75-84 | 3 |
| Ville ej uppge | - |
| **Totalt** | **72** |

## Hushållet

| **Hushållets storlek** | **Antal** |
|---|---|
| Ensamstående | 46 |
| Två vuxna | 7 |
| En vuxen + barn | 13 |
| Två vuxna + barn | 6 |
| **Totalt** | **72** |

*Här domineras urvalet kraftigt av ensamhushåll, är det också er bild?*

## Skäl till valet av Edshus

De främsta skälen till varför man valt att bo hos Edshus är följande:

| | **Antal** |
|---|---|
| Läget | 19 |
| Lediga lägenheter | 51 |
| Ville ha hyresrätt | 7 |
| Kvaliteten på bostaden | 13 |
| Närhet till släkt och vänner | 5 |
| Hyresnivån | 8 |
| Service | 10 |
| Rekommendationer | 0 |
| Annat | 4 |
| **Totalt** | **117** |

*Några av respondenterna hade flera skäl varför man valt Edshus.*

** Under Annat nämns följande:*
Trygghet 2 st
De hade fiber
Blev kvar när hans mor flyttade

### *2.2 Undersökningsfrågor*

Innan en undersökning av den här typen genomförs och dess resultat studeras är det bra att fundera över vilka värden som är acceptabla och vilka nivåer som är önskvärda. Ett värde på 5,5 utgör ju mittpunkten på skalan och det borde därför vara önskvärt är att ligga över det värdet. Det vi här redovisar förutom medelvärdet är tre grupper där betyg 1 - 4 kan indikera missnöjdhet, 5 - 6 att man varken är positiv eller negativ och 7 - 10 att man har en positiv attityd inför frågeställningen.

För de rubriker som har medelvärden under eller på den lägsta acceptabla nivån bör man ställa sig frågan; *Vad ska vi göra för att förbättra oss?* För de rubriker som ligger över den lägsta acceptabla nivån blir i stället frågan; *Vad ska vi göra för att bibehålla ett bra värde?*

Skötsel

**Hur nöjd är du med fastighetsskötseln avseende…**

| 1= inte alls nöjd och 10 = mycket nöjd | **Medel** | **s.d.** | **1-4** | **5-6** | **7-10** | **Vet ej** | **Antal** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. den yttre miljön sommartid | 7,3 | 2,2 | 8 | 11 | 53 | - | 72 |
| 2. den yttre miljön vintertid | 7,1 | 2,3 | 8 | 15 | 45 | 4 | 72 |
| 3. trapphusen | 7,8 | 2,6 | 3 | 5 | 25 | 39 | 72 |
| 4. tvättstugorna | 7,1 | 1,9 | 3 | 13 | 35 | 20 | 72 |
| 5. de övriga gemensamma utrymmena | 7,4 | 2,2 | 2 | 11 | 22 | 37 | 72 |
| **Totalt** | **7,3** | **2,2** | **5** | **11** | **36** | **20** | **72** |

*Även i den här mätningen får fastighetsskötseln på vintern lägre betyg.*

Yttre miljö

| 1= inte alls nöjd och 10 = mycket nöjd | **Medel** | **s.d.** | **1-4** | **5-6** | **7-10** | **Vet ej** | **Antal** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6. Hur nöjd är du med utformningen av bostadsområdets yttre miljö och lekplatserna? | 7,0 | 2,3 | 9 | 14 | 46 | 3 | 72 |
| **Totalt** | **7,0** | **2,3** | **9** | **14** | **46** | **3** | **72** |

Trygghet

| 1= inte alls trygg och 10 = mycket trygg | Medel | s.d. | 1-4 | 5-6 | 7-10 | Vet ej | Antal |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7. Hur trygg känner du dig i området där du bor, totalt sett? | 8,8 | 1,7 | 3 | 3 | 66 | - | 72 |
| **Totalt** | **8,8** | **1,6** | **3** | **3** | **66** | **-** | **72** |

8. (Om betyg 1-5) **Vad är det du inte känner dig trygg med?**

- Mycket invandrare
- En del skumma typer
- Allmän oro hur det är i samhället

Miljö

| 1= inte alls nöjd och 10 = mycket nöjd | Medel | s.d. | 1-4 | 5-6 | 7-10 | Vet ej | Antal |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 9. Hur nöjd är du med hur Eds-hus har skapat förutsättningar för källsortering? | 8,2 | 1,8 | 3 | 7 | 59 | 3 | 72 |
| **Totalt** | **8,2** | **1,8** | **3** | **7** | **59** | **3** | **72** |

Service och bemötande

**Hur nöjd är du med Edshus när det gäller…**

| 1= inte alls nöjd och 10 = mycket nöjd | Medel | s.d. | 1-4 | 5-6 | 7-10 | Vet ej | Antal |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10. att nå rätt person | 7,9 | 2,5 | 7 | 10 | 53 | 2 | 72 |
| 11. öppettider | 5,9 | 2,6 | 18 | 20 | 27 | 7 | 72 |
| **Totalt** | **6,9** | **2,6** | **12** | **15** | **40** | **5** | **72** |

*Öppettiderna kommenteras i den Öppna Frågan.*

**Hur nöjd är du med bemötandet du får av…**

| 1= inte alls nöjd och 10 = mycket nöjd | Medel | s.d. | 1-4 | 5-6 | 7-10 | Vet ej | Antal |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 12. Edshus kontorspersonal | 8,4 | 2,4 | 7 | 3 | 62 | - | 72 |
| 13. personalen på felanmälan | 8,0 | 2,1 | 2 | 8 | 38 | 24 | 72 |
| 14. fastighetsskötare | 8,5 | 2,0 | 2 | 6 | 54 | 10 | 72 |
| 15. inhyrda hantverkare | 7,5 | 2,5 | 5 | 4 | 29 | 34 | 72 |
| 16. arbetsledare | 8,8 | 1,6 | 0 | 2 | 15 | 55 | 72 |
| **Totalt** | **8,2** | **2,1** | **3** | **5** | **40** | **25** | **72** |

*Mycket nöjda hyresgäster, tala om det…*

Felanmälan

**Hur nöjd är du med personalen på Edshus felanmälan när det gäller…**

| 1= inte alls nöjd och 10 = mycket nöjd | **Medel** | **s.d.** | **1-4** | **5-6** | **7-10** | **Vet ej** | **Antal** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 17. tydlighet i svar och besked | 7,4 | 2,5 | 7 | 5 | 41 | 19 | 72 |
| 18. förmågan att avhjälpa akuta fel | 7,4 | 2,7 | 5 | 6 | 30 | 31 | 72 |
| 19. förmågan att hålla över-enskomna tider | 8,0 | 2,6 | 6 | 5 | 38 | 23 | 72 |
| 20. i vilket skick man lämnar utfört arbete | 8,1 | 2,2 | 4 | 4 | 41 | 23 | 72 |
| **Totalt** | **7,7** | **2,5** | **6** | **5** | **38** | **24** | **72** |

*Även här får personalen höga betyg.*

**21. Hur vill du helst göra en felanmälan?**

| | **Procent** |
|---|---|
| via telefon | 60 % |
| personligt möte | 19 % |
| via mejl | 18 % |
| annat… | 3 % |
| **Totalt** | **100 %** |

*Telefon är helt dominerande, ska det vara så..*

*Annat:*
*Formulär 3 st*
*Hemsida*

**Hur nöjd är du med Edshus information …**

| 1= inte alls nöjd och 10 = mycket nöjd | Medel | s.d. | 1-4 | 5-6 | 7-10 | Vet ej | Antal |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 22. hur du kan nå den du söker | 8,1 | 2,3 | 7 | 6 | 55 | 4 | 72 |
| 23. om hyresförändringar | 8,2 | 2,0 | 4 | 5 | 47 | 6 | 72 |
| 24. om vad som händer i fastig-heten/området | 7,9 | 2,4 | 8 | 7 | 53 | 4 | 72 |
| 25. på hemsidan | 7,5 | 2,4 | 5 | 2 | 23 | 42 | 72 |
| 26. i sin helhet | 7,8 | 2,2 | 6 | 9 | 57 | - | 72 |
| **Totalt** | **7,9** | **2,3** | **6** | **6** | **47** | **13** | **72** |

*Mycket högt värde för hemsidan för den här typen av undersökning. Knappt hälften har dock kunnat besvara frågan.*

Ny hyresgäst

**Hur nöjd var du med…**

| 1= inte alls nöjd och 10 = mycket nöjd | Medel | s.d. | 1-4 | 5-6 | 7-10 | Vet ej | Antal |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 27. den information och service du fick när du flyttade in | 9,0 | 1,4 | 0 | 1 | 11 | - | 12 |
| 28. lägenhetens skick när du flyttade in | 8,3 | 2,6 | 2 | 0 | 10 | - | 12 |
| **Totalt** | **8,6** | **2,0** | **1** | **1** | **11** | **-** | **12** |

29. (Om betyg 1-5 på fråga 28 eller 29) **Vad var du inte nöjd med?**

- Ingen besiktning tillsammans med hyresgästen

## Kundrelation

**I vilken utsträckning bedömer du ditt intresse av att …**

| 1= liten och 10 = mycket stor utsträckning | Medel | s.d. | 1-4 | 5-6 | 7-10 | Vet ej | Antal |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 30. förbli hyresgäst hos Edshus | 8,1 | 2,6 | 9 | 5 | 58 | 1 | 72 |
| 31. rekommendera Edshus till andra | 7,0 | 3,0 | 11 | 9 | 50 | 2 | 72 |
| 32. läsa information från Edshus | 7,2 | 2,8 | 11 | 11 | 49 | 1 | 72 |
| 33. besöka hemsidan på Internet | 3,6 | 3,0 | 41 | 13 | 15 | 3 | 72 |
| **Totalt** | **6,4** | **2,8** | **18** | **9** | **44** | **2** | **73** |

*Det låga intresset för hemsidan tär på det totala resultatet, men det bör sättas i relation till antalet som faktiskt nyttjar den och åldersfördelningen i undersökningen.*

## Standard

**Hur nöjd är du med din bostad när det gäller …**

| 1= inte alls nöjd och 10 = mycket nöjd | Medel | s.d. | 1-4 | 5-6 | 7-10 | Vet ej | Antal |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 34. kök | 7,2 | 2,5 | 9 | 11 | 52 | - | 72 |
| 35. badrum | 6,9 | 2,7 | 12 | 16 | 44 | 1 | 72 |
| 36. planlösning | 8,4 | 1,9 | 4 | 7 | 61 | - | 72 |
| 37. inomhusklimat | 7,0 | 2,4 | 12 | 13 | 47 | - | 72 |
| 38. förrådsmöjligheter | 6,9 | 2,9 | 17 | 8 | 45 | 2 | 72 |
| **Totalt** | **7,2** | **2,5** | **11** | **11** | **50** | **0** | **72** |

| 1= inte alls nöjd och 10 = mycket nöjd | Medel | s.d. | 1-4 | 5-6 | 7-10 | Vet ej | Antal |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 39. Hur nöjd är du med underhållet av din lägenhet totalt sett? | 6,9 | 2,8 | 13 | 16 | 39 | 4 | 72 |
| **Totalt** | **6,9** | **2,8** | **13** | **16** | **39** | **4** | **72** |

## Image

| 1= inte alls och 10 = mycket attraktivt | Medel | s.d. | 1-4 | 5-6 | 7-10 | Vet ej | Antal |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 40. Hur attraktivt anser du att ditt bostadsområde är att bo i? | 8,2 | 1,9 | 3 | 6 | 58 | 5 | 72 |

| 1= mycket dåliga och 10 = mycket bra | Medel | s.d. | 1-4 | 5-6 | 7-10 | Vet ej | Antal |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 41. Hur uppfattar du Edshus som hyresvärd jämfört med andra hyresvärdar? | 7,4 | 2,5 | 4 | 7 | 27 | 34 | 72 |
| **Totalt** | **7,9** | **2,2** | **4** | **7** | **43** | **20** | **72** |

*Högt betyg men lägg märke till att det var ovanligt många ”Vet ej”.*

## Prisvärdhet

| 1= inte alls och 10 = mycket prisvärda | Medel | s.d. | 1-4 | 5-6 | 7-10 | Vet ej | Antal |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 42. Hur prisvärda anser du att Edshus är? | 7,1 | 2,2 | 10 | 8 | 48 | 5 | 71 |
| **Totalt** | **7,1** | **2,2** | **10** | **8** | **48** | **5** | **71** |

*Prisvärdhet får vanligtvis något lägre betyg i den här typen av undersökningar.*

## Viktning

**43. Vad är viktigast för dig som hyresgäst i Edshus? Sätt en 1:a för det viktigaste, en 2:a för det näst viktigaste, osv.**

| | Vikt | Placering |
|---|---|---|
| Standard | 23,7 % | 1 |
| Trygghet | 23,6 % | 2 |
| Prisvärdhet | 21,0 % | 3 |
| Service/Bemötande | 20,3 % | 4 |
| Information | 11,4 % | 5 |

*I prioriteringsmatrisen kan man se hur vikten förhåller sig till rubrikens medelbetyg.*

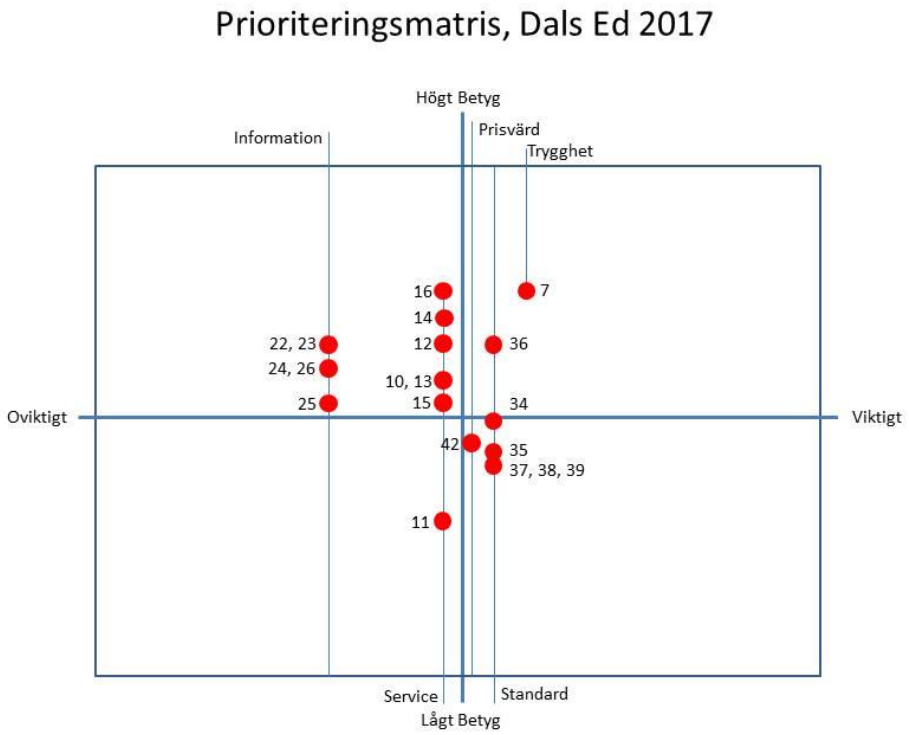
## Avslut

**44. Är det något du vill framföra till Edshus eller något du tycker att de kan bli bättre på?**

För samtliga kommentarer, se bilaga 2.

## 3. Prioriteringsmatris

Med hjälp av viktning och medelbetygen på utvalda frågor kan vi plotta en så kallad prioriteringsmatris. Genom att se i vilken av kvadranterna området hamnar kan man se vilket eller vilka områden som bör prioriteras för att kunna öka kundtillfredsställelsen. Man kan också se om man lägger ner för mycket resurser på områden där kunderna inte anser det befogat. I kvadranten längst ner till höger finns de områden som eventuellt bör åtgärdas. Ju längre till vänster, dvs. ju lägre vikt, desto mindre anledning finns det att prioritera området.




*Mittpunkten, origo, utgörs av medelbetyget för alla områden samt medelvikten.*

Standard, tillsammans med Trygghet, är det som Edshus hyresgäster har satt som den högst prioriterade rubriken. Standard har dock fått ett värde som ligger under medelvärdet, och har därför placerat sig i den högra nedre kvadranten.

Prisvärdheten är den tredje mest prioriterade punkten men medelbetyget är relativt lågt. Det kan finnas anledning att se över frågan, eftersom det i förlängningen kan påverka företagets image och även givetvis kundnöjdheten totalt. Ofta kan man koppla det med information, tala om vad man får för pengarna,

# 4. Jämförelse mellan mätningar

Skötsel

**Hur nöjd är du med fastighetsskötseln avseende…**

| 1= inte alls nöjd och 10 = mycket nöjd | 2017 | 2014 | 2012 | 2011 |
|---|---|---|---|---|
| den yttre miljön sommartid | 7,3 | 6,4 | 6,3 | 6,7 |
| den yttre miljön vintertid | 7,1 | 5,9 | 6,4 | 6,4 |
| trapphusen | 7,8 | 7,6 | 7,4 | 7,4 |
| tvättstugorna | 7,1 | 6,9 | 6,4 | 7,3 |
| övriga gemensamma utrymmen | 7,4 | 6,4 | 6,5 | 7,2 |
| **Totalt** | **7,3** | **6,6** | **6,6** | **7,0** |

Yttre miljö

| 1= mycket litet och 10 = mycket stort | 2017 | 2014 | 2012 | 2011 |
|---|---|---|---|---|
| Hur nöjd är du med utformningen av bostadsområdets yttre miljö och lekplatserna? | 7,0 | 6,6 | 6,0 | 6,7 |
| **Totalt** | **7,0** | **6,6** | **6,0** | **6,7** |

Trygghet

| 1= inte alls trygg och 10 = mycket trygg | 2017 | 2014 | 2012 | 2011 |
|---|---|---|---|---|
| Hur trygg känner du dig i området där du bor, totalt sett? | 8,8 | 7,2 | 7,7 | 8,6 |
| **Totalt** | **8,8** | **7,2** | **7,7** | **8,6** |

Miljö

| 1= mycket litet och 10 = mycket stort | 2017 | 2014 | 2012 | 2011 |
|---|---|---|---|---|
| Hur nöjd är du med hur Edshus har skapat förutsättningar för källsortering? | 8,2 | 7,2 | 7,3 | 7,7 |
| **Totalt** | **8,2** | **7,2** | **7,3** | **7,7** |

## Service och bemötande

**Hur nöjd är du med Edshus när det gäller…**

| 1= inte alls nöjd och 10 = mycket nöjd | 2017 | 2014 | 2012 | 2011 |
|---|---|---|---|---|
| att nå rätt person | 7,9 | 7,5 | 7,8 | 8,0 |
| öppettider | 5,9 | 5,8 | 6,2 | 6,3 |
| **Totalt** | **6,9** | **6,7** | **7,0** | **7,2** |

**Hur nöjd är du med bemötandet du får av…**

| 1= inte alls nöjd och 10 = mycket nöjd | 2017 | 2014 | 2012 | 2011 |
|---|---|---|---|---|
| Edshus kontorspersonal | 8,4 | 8,4 | 8,1 | 7,9 |
| personalen på felanmälan | 8,0 | 7,9 | 7,8 | 7,3 |
| fastighetsskötare | 8,5 | 7,8 | 7,5 | 8,0 |
| inhyrda hantverkare | 7,5 | 7,7 | 7,7 | 8,0 |
| arbetsledare | 8,8 | 7,9 | 7,1 | 7,3 |
| **Totalt** | **8,2** | **7,9** | **7,6** | **7,7** |

## Felanmälan

**Hur nöjd är du med personalen på Edshus felanmälan när det gäller…**

| 1= inte alls nöjd och 10 = mycket nöjd | 2017 | 2014 | 2012 | 2011 |
|---|---|---|---|---|
| tydlighet i svar och besked | 7,4 | 6,9 | 7,1 | 7,0 |
| förmågan att avhjälpa akuta fel | 7,4 | 7,3 | 7,3 | 7,3 |
| förmågan att hålla över-enskomna tider | 8,0 | 7,4 | 7,2 | 7,4 |
| i vilket skick man lämnar utfört arbete | 8,1 | 7,2 | 7,3 | 7,4 |
| **Totalt** | **7,7** | **7,2** | **7,2** | **7,3** |

## Information

**Hur nöjd är du med Edshus information…**

| 1= inte alls nöjd och 10 = mycket nöjd | 2017 | 2014 | 2012 | 2011 |
|---|---|---|---|---|
| om hur du kan nå den du söker | 8,1 | 7,7 | 7,5 | 8,3 |
| om hyresförändringar | 8,2 | 7,0 | 6,8 | 7,6 |
| om vad som händer i fastig-heten/området | 7,9 | 7,1 | 6,9 | 7,1 |
| på hemsidan | 7,5 | 6,3 | 6,6 | 7,1 |
| i sin helhet | 7,8 | 7,3 | 7,3 | 7,7 |
| **Totalt** | **7,9** | **7,1** | **7,0** | **7,6** |

.

Ny hyresgäst

**Hur nöjd var du med…**

| 1= inte alls nöjd och 10 = mycket nöjd | **2017** | **2014** | **2012** | **2011** |
|---|---|---|---|---|
| den information och service du fick när du flyttade in | 9,0 | 7,8 | 7,4 | 8,3 |
| lägenhetens skick när du flyttade in | 8,3 | 7,4 | 7,2 | 7,3 |
| **Totalt** | **8,6** | **7,6** | **7,3** | **7,8** |

Kundrelation

**I vilken utsträckning bedömer du ditt intresse av att…**

| 1= mycket liten och 10 = mycket stor utsträckning | **2017** | **2014** | **2012** | **2011** |
|---|---|---|---|---|
| förbli hyresgäst hos Edshus | 8,1 | 7,4 | 7,7 | 7,6 |
| rekommendera Edshus till andra | 7,0 | 7,0 | 6,8 | 7,0 |
| läsa information från Edshus | 7,2 | 6,5 | 6,7 | 8,1 |
| besöka hemsidan på Internet | 3,6 | 5,1 | 5,1 | 3,1 |
| **Totalt** | **6,4** | **6,5** | **6,6** | **6,5** |

Specifika frågor

Ny hyresgäst

**Hur nöjd var du med…**

| 1= inte alls nöjd och 10 = mycket nöjd | **2017** | **2014** | **2012** | **2011** |
|---|---|---|---|---|
| den information och service du fick när du flyttade in | 9,0 | 7,8 | 7,4 | 8,3 |
| lägenhetens skick när du flyttade in | 8,2 | 7,4 | 7,2 | 7,3 |
| **Totalt** | **8,6** | **7,6** | **7,3** | **7,8** |

Standard

**Hur nöjd är du med din bostad när det gäller …**

| 1= inte alls nöjd och 10 = mycket nöjd | **2017** | **2014** | **2012** | **2011** |
|---|---|---|---|---|
| kök | 7,2 | 7,8 | 7,5 | 7,4 |
| badrum | 6,9 | 6,9 | 6,4 | 6,7 |
| planlösning | 8,4 | 8,1 | 8,0 | 8,2 |
| inomhusklimat | 7,0 | 7,5 | 7,1 | 6,7 |
| förrådsmöjligheter | 6,9 | 7,4 | 7,4 | 7,3 |
| **Totalt** | **7,2** | **7,5** | **7,3** | **7,3** |

.

| 1= inte alls nöjd och 10 = mycket nöjd | **2017** | **2014** | **2012** | **2011** |
|---|---|---|---|---|
| Hur nöjd är du med under-hållet av din lägenhet totalt sett? | 6,9 | 7,2 | 6,6 | 6,7 |
| **Totalt** | **6,9** | **7,2** | **6,6** | **6,7** |

*Se den avslutande öppna frågan för mer information.*

Image

| 1= liten/missnöjd och 10 = mycket stor/nöjd | **2017** | **2014** | **2012** | **2011** |
|---|---|---|---|---|
| Hur attraktivt anser du att ditt bostadsområde är att bo i? | 8,2 | 7,3 | 6,7 | 7,2 |
| **Totalt** | **8,2** | **7,3** | **6,7** | **7,2** |

| 1= liten/missnöjd och 10 = mycket stor/nöjd | **2017** | **2014** | **2012** | **2011** |
|---|---|---|---|---|
| Hur uppfattar du Edshus som hyresvärd jämfört med andra hyresvärdar? | 7,4 | 7,1 | 6,8 | 7,0 |
| **Totalt** | **7,4** | **7,1** | **6,8** | **7,0** |

Prisvärdhet

| 1= inte alls prisvärda och 10 = mycket prisvärda | **2017** | **2014** | **2012** | **2011** |
|---|---|---|---|---|
| Hur prisvärda anser du att Edshus är? | 7,1 | 6,2 | 5,8 | 6,2 |
| **Totalt** | **7,1** | **6,2** | **5,8** | **6,2** |

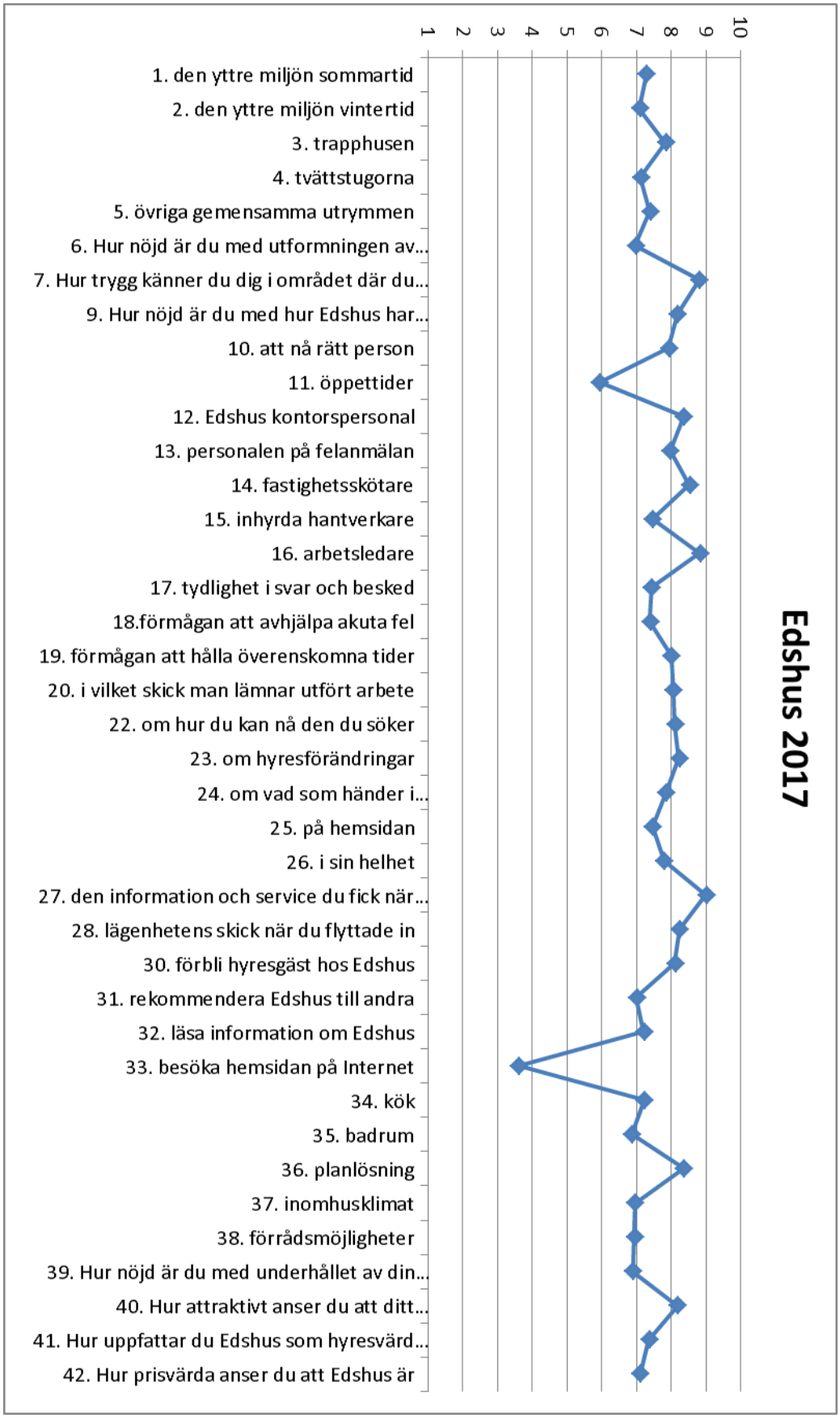
Viktning

**39. Vad är viktigast för dig som hyresgäst i Edshus? Sätt en 1:a för det viktigaste, en 2:a för det näst viktigaste, osv.**

| | Vikt 2017 | Vikt 2014 | Vikt 2012 | Vikt 2011 |
|---|---|---|---|---|
| Trygghet | 24 % | 26 % | 25 % | 27 % |
| Service/Bemötande | 20 % | 19 % | 22 % | 23 % |
| Prisvärdhet | 21 % | 23 % | 20 % | 20 % |
| Standard | 24 % | 20 % | 20 % | 18 % |
| Information | 11 % | 12 % | 13 % | 12 % |

*Information är fortsatt minst viktigt. Standard är nu lika viktigt som trygghet.*

## 5. Nöjd-hyresgäst-profil



## 6. Slutsatser och förslag

Ordningsföljden på följande slutsatser och förslag är helt oprioriterad. De bygger på resultatet av undersökningen och den kunskap vi fått under arbetets gång. Vi ser gärna ett vidare samarbete med er där vi kan hjälpa till att omsätta resultatet i konkreta åtgärder.

*Slutsats 1*
En av de bästa grenarna hos Edshus är trygghet
***Förslag***
Tala om…

*Slutsats 2*
Att flytta till Edshus bygger i första hand på att det fanns lägenheter.
***Förslag***
Hur ser det lokala utbudet i sin helhet, studera

*Slutsats 3*
Det bemötande ni ger till hyresgästerna får höga värden
***Förslag***
Kommunicera ut det till medarbetare och ägare

*Slutsats 4*
Ge feedback på undersökningen till era hyresgäster.
Slutsats
Det kan göras enkelt både på hemsidan och som trapptalare.

*Slutsats 5*
Låg värden avseende era öppettider…så var det förra gången också
***Förslag***
Tillgänglighet borde inte vara ett problem, se över

*Slutsats 6*
Tittar man på derivata (en linjes riktning) mellan mättningarna från 2011 till nu så pekar den åt rätt håll
***Förslag***
Nu har ni fyra mätningar att luta er mot, tala om…

*Slutsats 7*
Standardfrågor är viktigt och innehåller förbättringsmöjligheter.
***Förslag***
Borde överväga om att ta fram ett åtgärdsprogram. Men glöm inte att kommunicera ut det
*Slutsats 8*
Prisvärdhet är en faktor som ofta dyker upp på felplats i prioritetsmatrisen

***Förslag***
Ytterst är detta informationsuppdrag, ta fram en kommunikationsstrategi som tala om vad man får för pengarna

*Slutsats 9*
Information får höga värden
***Förslag***
Men notera att hyresgästerna inte tycker att den är viktig…bruset

*Slutsats 10*
Ny hyresgäster ger mycket höga betyg..
***Förslag***
Tala om.

*Slutsats 10*
Fyra mätningar och ni blir hela tiden bättre
***Förslag***
Det här ska era hyresgäster får veta, det är ju era bästa ambasadörer

**Bilaga 1**

## Nöjd-hyresgäst-mätning för Edshus år 2012

***Bakgrundsfrågor***

Ort

☐ Dals Ed

Område_____

Gatuadress _____

Lägenhetsstorlek

☐ 1:a ☐ 2:a ☐ 3:a ☐ 4:a ☐ 5:a

**1. Kön?** (noteras av intervjuaren)

☐ Kvinna ☐ Man

**2. Hur länge har Edshus varit din hyresvärd?**

☐ < 1 år ☐ 1-5 år ☐ 6-10 år ☐ > 10 år

**3. Vilket år är du född?**

19___

**4. Hur stort är ditt hushåll?**

☐ Ensamstående ☐ Två vuxna utan barn

☐ En vuxen + barn ☐ Två vuxna + barn

**5. Vilka är de främsta skälen till att du valde att bo hos Edshus?**

☐ Hyresnivån ☐ Läget ☐ Kvaliteten på bostaden

☐ Service ☐ Lediga lägenheter ☐ Ville ha hyresrätt

☐ Slumpen ☐ Rekommendationer ☐ Närhet till släkt och vänner

☐ Annat _____

## *Undersökningsfrågor*

### Skötsel

**Hur nöjd är du med fastighetsskötseln av…**

| | Inte alls nöjd | | | | | | | | | Mycket nöjd | Vet ej |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **1.** den yttre miljön sommartid | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |
| **2.** den yttre miljön vintertid | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |
| **3.** trapphusen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |
| **4.** tvättstugorna | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |
| **5.** övriga gemensamma utrymmen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |

### Yttre miljö

**6. Hur nöjd är du med utformningen av bostadsområdets yttre miljö och lekplatserna?**

| Inte alls nöjd | | | | | | | | | Mycket nöjd | Vet ej |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |

### Trygghet

**7. Hur trygg känner du dig i området där du bor (avseende lås, belysning, etc)?**

| Inte alls trygg | | | | | | | | | Mycket trygg | Vet ej |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |

**8. (Om betyg 1-5) Vad är det du inte känner dig trygg med? (öppen fråga)**

Svar:_____

### Miljö

**9. Hur nöjd är du med hur Edshus har skapat förutsättningar för källsortering?**

| Inte alls nöjd | | | | | | | | | Mycket nöjd | Vet ej |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |

## Service och Bemötande

**Hur nöjd är du med Edshus när det gäller …**

| | Inte alls nöjd | | | | | | | | | Mycket nöjd | Vet ej |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **10.** att nå rätt person | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |
| **11.** öppettider | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |

**Hur nöjd är du med bemötandet du får av…**

| | Inte alls nöjd | | | | | | | | | Mycket nöjd | Vet ej |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **12.** Edshus kontorspersonal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |
| **13.** personalen på felanmälan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |
| **14.** fastighetsskötare | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |
| **15.** inhyrda hantverkare | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |
| **16.** arbetsledare | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |

**Felanmälan**

**Hur nöjd är du med personalen på Edshus felanmälan när det gäller…**

| | Inte alls nöjd | | | | | | | | | Mycket nöjd | Vet ej |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **17.** tydlighet i svar och besked | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |
| **18.** förmågan att avhjälpa akuta fel | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |
| **19.** förmågan att hålla överenskomna tider | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |
| **20.** i vilket skick man lämnar utfört arbete | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |

**21. Hur vill du helst göra en felanmälan?**

☐ via telefon
☐ personligt möte
☐ via mail
☐ Annat…

## Information

**Hur nöjd är du med Edshus information …**

| | Inte alls nöjd | | | | | | | | | Mycket nöjd | Vet ej |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **22.** hur du kan nå den du söker | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |
| **23.** om hyresförändringar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |
| **24.** om vad som händer i fastigheten/området | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |
| **25.** på hemsidan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |
| **26.** i sin helhet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |

## Ny hyresgäst

**Hur nöjd var du med…**

| | Inte alls nöjd | | | | | | | | | Mycket nöjd | Vet ej |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **27.** den information och service du fick när du flyttade in? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |
| **28.** lägenhetens skick när du flyttade in? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |

**29. (Om betyg 1-5 på fråga 28 eller 29) Vad var du inte nöjd med?**

Svar_____

## Kundrelation

**I vilken utsträckning bedömer du ditt intresse av att ...**

| | Ytterst liten | | | | | | | | | Mycket stor | Vet ej |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **30.** förbli hyresgäst hos Edshus | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |
| **31.** rekommendera Edshus till andra | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |
| **32.** läsa information från Edshus | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |
| **33.** besöka hemsidan på Internet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |

## Specifika frågor

*Riktat till hyresgäster boende i Äng avseende fönsterbyten*

**I samband med renoveringen hur nöjd var du med…**

| | Inte alls nöjd | | | | | | | | | Mycket nöjd | Vet ej |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **34.** informationen innan arbetet startades | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |
| **35.** bemötande från entreprenören | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |
| **36.** förmågan att hålla uppgjorda tider | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |
| **37.** slutresultatet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |

## Standard

**Hur nöjd är du med din bostad när det gäller …**

| | Inte alls nöjd | | | | | | | | | Mycket nöjd | Vet ej |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **38.** kök | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |
| **39.** badrum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |
| **40.** planlösning | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |
| **41.** inomhusklimat | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |
| **42.** förrådsmöjligheter | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |

**Hur nöjd är du med underhållet av din lägenhet…**

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **43.** totalt sett | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ☐ |

## Image

**44. Hur attraktivt anser du att ditt bostadsområde är att bo i?**

| Inte alls attraktivt | | | | | | | | | | Mycket attraktivt | Vet ej |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | ☐ |

**45. Hur uppfattar du Edshus som hyresvärd jämfört med andra hyresvärdar?**

| Mycket dåliga | | | | | | | | | | Mycket bra | Vet ej |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | ☐ |

## Prisvärdhet

**46. Hur prisvärda anser du att Edshus är?**

| Inte alls prisvärda | | | | | | | | | | Mycket prisvärda | Vet ej |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | ☐ |

## Viktning

**47. Vad är viktigast för dig som hyresgäst i Edshus?** (sätt en 1:a för det viktigaste, 2:a för näst viktigaste, osv)

☐ Prisvärdhet ☐ Service/Bemötande

☐ Standard ☐ Information ☐ Trygghet

## Avslut

**48. Är det något du vill framföra till Edshus eller något du tycker att de ska bli bättre på?**

Svar: _____

**Bilaga 2**

## 48. Är det något du vill framföra till Edshus eller något du tycker att de kan bli bättre på?

**Information**
Svara på mail och återkomma med besked
Bättre information vad som händer i området
Ordna möten, mer information om planerade aktiviteter i området.
Information om vad som ska hända på området..
Fråga oss hyresgäster om de ska göra något i området, ex klippte häcken utan att fråga. Planera lite träd och häck när de nya huset byggdes så att det blir lite avskärmat och trivsamt.
Information saknas om hur det ska åtgärdas.
Mer info om ombyggnaden.
Mer klara besked om vad som händer på Edshus.
Skicka mer information och bättre värme i lägenheten
Mer information om vad som händer och sker

**Standard**
Högre standard på lägenheterna
Bygga altaner, hålla borta silverfiskar från lägenheten.
Önskar en lekplats till barnen.
Luckorna i köket är inte utbytta ännu. Möjlighet att köra in vid Ängsvallevägen. Just nu är det bara en upptrampad stig. Måste köra runt nu.
Dålig värme i lägenheten, det är fuktigt och rått. Hemskt
Konstigt att de inte renoverade mitt badrum samtidigt som köket. Värmen har varit dålig.
Missnöjd med balkongen
Öka standarden i lägenheterna
Lite mer värme i lägenheten.
Rusta upp lägenheterna som är mitt emot
Vid nybygge tänk på att öka höjden på diskbänken och inga fönster i duschen.
Lite mer värme i lägenheten
Markplan har fått fina altaner medan balkongerna är väldigt små
Fler tvättstugor. Uppdatera de gamla lägenheternas kök och badrum.

**Yttre miljö**
Önskar en lekplats närmare huset.
Håll borta snön på vintern
Ta bort tallarna som är emellan hyreslängorna
Saknar källsortering för mjukplast.
Svårt att gå i trappen till min lägenhet. Hon har rullator
Yttre skötseln: sopning, rabatter, gräsklippning. Under all kritik
Lekplatsen är bra men inte att den är vid parkeringen och gungorna är ruttna och på väg att rasa ihop.
Ta till sig vad hyresgästerna säger om utemiljön. Att miljön ska se mysigare och finare ut. Titta på Bengtsfors Hus hur de gjort.

**Miljö**
Flera alternativ vid källsorteringen. Ex. Glödlampor och batterier.
Trafikproblem med att bilar kör fort förbi huset. Önskar farthinder.
Att vi skulle få speciella sopkärl i lägenheten

**Underhåll**
Dåliga fönster
Lovat att de ska röja på utsidan på gården i 3 år och det har inte hänt något än.
Städa trapphusen oftare, gör inget åt störande hyresgäster.
Städa källarförråden. De allmänna utrymmena i källaren.
Dåliga fönster och is på fönsterna på vintern
Träden som behöver tas bort och elementet i badrum
Rusta upp lägenheterna som är mitt emot
Ta saker på allvar. Att inte behöva vänta i flera veckor.
Fixa mina saker som ni inte har gjort på ett år.
Bättre ventilation. Jag måste ha på fläkten för att ventilationen ska fungera. Den låter!
Träden som behöver tas bort och elementet i badrum

**Bemötande**
Hålla vad de lovar.
Flexibel och bra hyresvärd
Sluta höja hyrorna hela tiden.
Bättre bemötande och förståelse vid felanmälan och kontakt
Allt är bra och Edshus personal har ett mycket bra bemötande.
Konkret snabbare behandling av det som ska åtgärdas

**Trygghet**
Tryggheten börjar bli viktig nu. Lite mörkt på några ställen. Mer möten önskas och om det är något speciellt som ska hända.
Utökade öppettiderna på kontoret.
Fungerar bättre nu med blipp i tvättstugan.

**Övrigt**
Ska flytta på fredag till eget hus.
Bättre kommunikation, en buss in till byn.
Problem med myror på sommaren
inget speciellt
Allt är bra
allt är bra
Allt är bra
Allt är bra!