

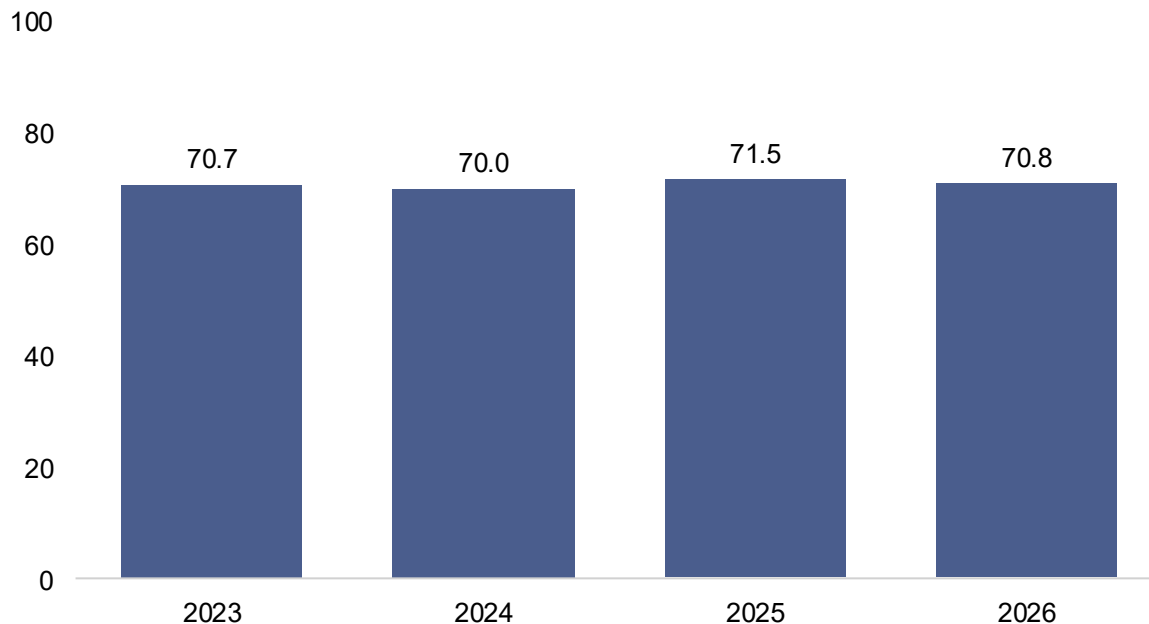
Kort om upplägget

- Gemensam kundundersökning som erbjuds medlemsföretag
- Mäter kundernas uppfattning om sitt boende och sin hyresvärd
- 23 företag deltar och mäter antingen löpande under året eller via årlig punktmätning
- Webbenkät utskickad till hyresgästerna via mejl samt påminnelser via mejl samt sms för vissa bolag
- Under april 2025 - mars 2026 har totalt ca 17 000 enkätsvar samlats in.



NKI – 2023 TILL 2026

Stabil nivå på kundnöjdhet i branschen senaste åren



Frågor med störst förändring

Senaste året

- Hyran – boendets prisvärdhet (-2%)
- Tillgången till trivselytor utomhus (+1%)
- Rent & fräscht i gemensamt kök och korridor (+1%)

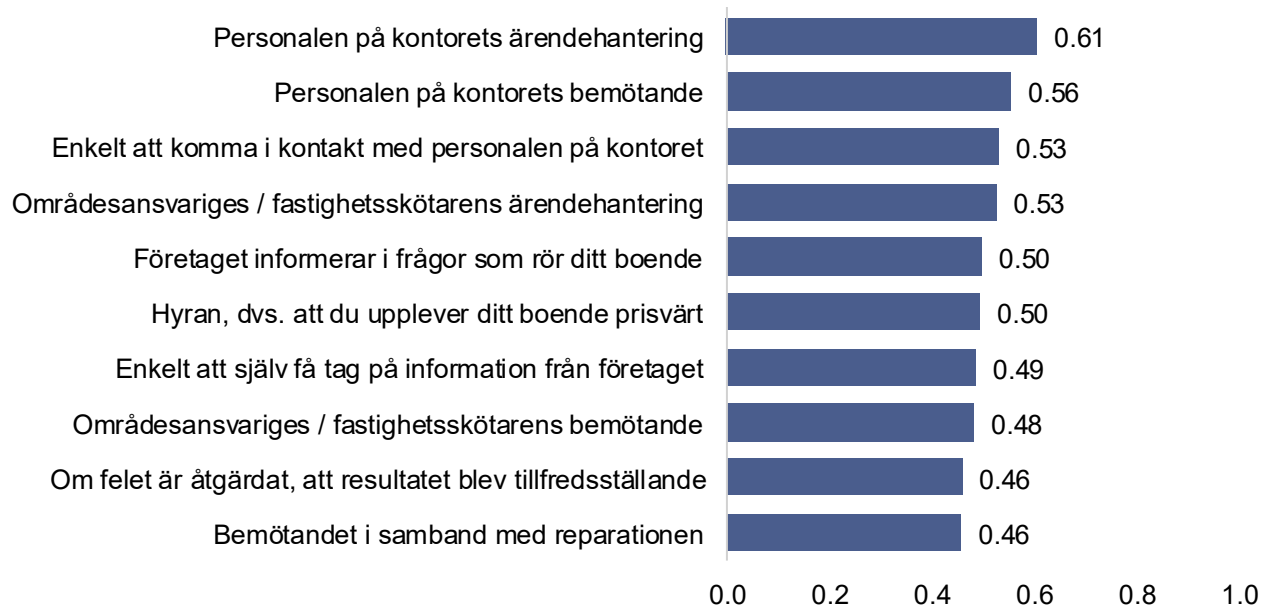
Senaste 3 åren

- Hyran – boendets prisvärdhet (-5%)
- Tillgången till trivselytor utomhus (+3%)
- Rent & fräscht i gemensamt kök och korridor (+2%)
- Sop-/källsortering som tillhör gemensamt kök (+2%)
- Företaget informerar i frågor som rör ditt boende (+2%)
- Badrummets standard (+2%)



DRIVKRAFTSANALYS

Vilka områden har störst inverkan på totalnöjdheten?



Vad kan bli bättre enligt kunderna?

Ca 9 300 öppna svar på frågan; "Vad tycker du att hyresvärden kan bli bättre på?"

De fyra teman de vanligaste och mest framträdande:

- 1. Underhåll, skick och standard i bostäderna**
- 2. Tvättstuga**
- 3. Digitala kanaler & information**
- 4. Trygghet och yttre miljö**

Vad har fungerat bäst enligt kunderna?

Ca 9 200 öppna svar på frågan; "Vad tycker du är bäst med din hyresvärd?"

De fyra mest vanliga och framträdande teman:

- 1. Service och respons från personalen**
- 2. Prisvärdhet / rimlig hyra**
- 3. Utbud & läge**
- 4. Trygghet och trivsel**

Åtgärder för högre svarsfrekvens

- Säkerställ att kontaktregister är uppdaterade
- Kombiner utskick via mejl/postalt med utskick via SMS för ökad tillgänglighet
- Integration med Mina sidor/boendeapp
- Utlottnings som morot
- Hänvisa till er webbsida i utskicksbrev
- Regelbundet återkoppla om åtgärder utifrån resultaten.



Flera större nyheter i höst

1. Uppdaterad portal för Studbo Live i höst

Mer modernt utseende, bättre funktionalitet och mer användarvänlig

2. Mer individanpassad portal i Studbo Live

Separat sida med samlat resultat för "egna" områden och frågor.

3. Förbättrade AI-funktioner

AI-analysen kommer bland annat ge rekommendationer på åtgärder utifrån hur viktiga områden är.

4. Översyn av enkätfrågor inför 2027

Vi ser under hösten över om vissa frågor kan uppdateras, där ni kommer få möjlighet att ge input.

5. Möjligheter för enkätutskick via Mina sidor/App

Samarbete med leverantörer för era fastighetssystem för att kunna tillgängliggöra enkäter via Mina sidor/app.



Våra kontaktuppgifter



Anders Johansson

0709-32 85 70

anders.johansson@origogroup.com



Ebba Holmér

0709-32 85 70

ebba.holmer@origogroup.com

Webbsida

<https://www.origogroup.com/fastighet/>

