



RIKSENKÄTEN 2025

EN RAPPORT BASERAD PÅ EN URVALSUNDERSÖKNING
BLAND HYRESGÄSTFÖRENINGENS MEDLEMMAR



Hyresgästföreningen

AktivBo

Innehållsförteckning

Förord	3	3. Trygghet	14
Metod	4	Fortsatt förbättrad trygghetsupplevelse	15
1. Förvaltningskvalitetsindex	5	Trygghetsrelaterade frågor störst positiv utveckling	16
Förvaltningskvalitetsindex utveckling 2005 – 2025	6	Starkare trygghetsupplevelse bland män	17
Fortsatt högre Förvaltningskvalitetsindex inom allmännyttan	7	Kontakttrappan	18
Förvaltningskvalitetsindex backar inom samtliga ålderskategorier	8	4. Boendekvalitet i förhållande till hyran	19
Förvaltningskvalitetsindex fördelat per region	9	Boendekvalitet utveckling 2010 – 2025	20
2. Kontakt och information	10	Hyresgäster inom allmännyttan mer nöjda	21
Kontakt- och informationsfrågor backar mest	11	Tapp inom samtliga regioner	22
Allmännyttan tappar mest kopplat till information	12	5. Underhåll	23
Information en av de viktigaste frågorna att prioritera	13	Underhåll utveckling 2005 – 2025	25
		6. Hållbarhet	26
		Fler positiva till hyresvärdens hållbarhetsansträngningar	27
		Sammanfattning	28

Förord

**DENNA RAPPORT ÄR SKRIVEN AV AKTIVBO
PÅ UPPDRAG AV HYRESGÄSTFÖRENINGEN
OCH SAMMANFATTAR UNDERSÖKNINGS-
RESULTATET FRÅN RIKSENKÄTEN 2025
SOM CIRKA 7 000 AV HYRESGÄST-
FÖRENINGENS MEDLEMMAR DELTAGIT I.**

20 år av insikter

Undersökningen är en unik tidsstudie av branschutvecklingen de senaste 20 åren, där 2025 års undersökning utgör den femte i ordningen av motsvarande undersökningar genomförda 2005, 2010, 2015 och 2020. Den första undersökningen fokuserade främst på servicekvalitet i förvaltningen. 2010 ökade intresset för ett bredare begrepp som även innehöll den för hyresgästerna så viktiga förvaltningspolicyn. Det blev naturligt att kalla servicekvalitet med förvaltningspolicy för Förvaltningskvalitet – ett för branschen redan etablerat begrepp. Enkätutvecklingen har skett tillsammans med Hyresgästföreningen.

Ett helhetsperspektiv på branschens utveckling

I rapporten analyseras utvecklingen från tidigare års Riksenkätundersökningar med djupdykningar inom områden där störst förändringar identifierats. Utöver Riksenkäten och denna rapport, sammanställer AktivBo årligen branschens utveckling baserat på andra riksomfattande mätningar (AktivBos CustomerScoreCard™). Även om enkätfrågor och index skiljer sig åt, finns det naturligt överlappande frågor rörande service, förvaltning och den övergripande boendeupplevelsen. För att tydliggöra årsvisa trender och samband förekommer därför hänvisningar och analyser i förhållande till AktivBos årliga rapport "Så tycker Sveriges hyresgäster".

Utifrån urvalsstorlek och geografisk representation har analysen gjorts på nationell nivå samt regionsnivå.

Den årliga rapporten "Så tycker Sveriges hyresgäster" sammanställer ett övergripande branschsnitt från ca 255 000 årliga svar (snitt 2022-2024) på AktivBos CustomerScoreCard™. Enkäten är uppbyggd av fem index: Serviceindex, Produktindex, Profil, Attraktivitet och Valuta för hyran och genomförs med totalurval eller representativt urval på kontinuerligt uppdrag av respektive fastighetsägare. Deltagande bolag äger och förvaltar tillsammans 715 000 lägenheter (snitt 2022-2024).

Metod

Denna undersökning genomförs för femte gången på uppdrag av Hyresgästföreningen. Under våren 2025 genomfördes undersökningen för första gången helt digitalt. Med stöd av ett stratifierat urval valdes 11 995 medlemmar ut inom Hyresgästföreningens nio regioner. 7 097 medlemmar svarade på undersökningen, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 59,2%. Enkäten omfattar cirka 90 detaljerade frågor om främst service- och förvaltningskvalitet. Respondenterna ombeds även ta ställning till hur de upplever sin boendekvalitet i förhållande till sin månadshyra. Svarsskalan är fyrgradig: *Mycket bra*, *Ganska bra*, *Inte så bra* och *Dåligt*. Resultatet presenteras som en procentsats av den positiva andelen, det vill säga de två positiva svaren på skalan. Resultatet klassificeras utifrån två bakgrundsvariabler: Fastighetsägarform (Allmännytt/Privat) och Region (enligt Hyresgästföreningens regionsindelning av Sverige). Demografiskt klassificeras de svarande utifrån Ålder och Juridiskt kön (Man/Kvinna).

De ingående enkätfrågorna sammanfattas i ett Förvaltningskvalitetsindex, där servicekvaliteten utgör 80% och förvaltningspolicyn utgör 20%.



Tidslinje

2005-2025



Totalt antal svar 2025

7097
medlemmar



Svarsfrekvens 2025

59,2%

1.

RIKSENKÄTEN 2025

FÖRVALTNINGSKVALITETSINDEX

1. Förvaltningskvalitetsindex utveckling 2005 – 2025
2. Fortsatt högre Förvaltningskvalitetsindex inom allmännyttan
3. Förvaltningskvalitetsindex backar inom samtliga ålderskategorier
4. Förvaltningskvalitetsindex fördelat per region

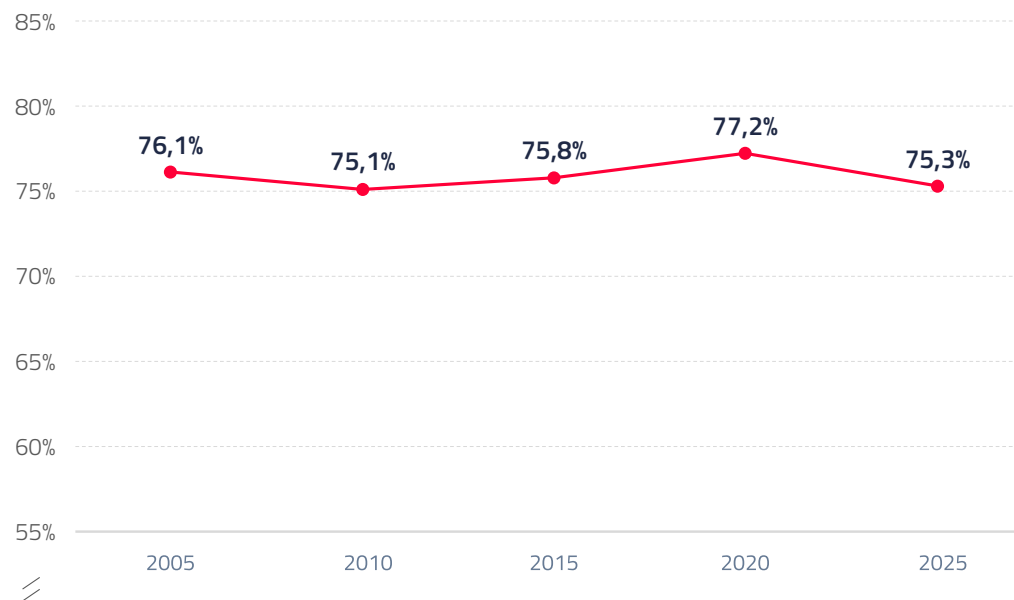


1. Förvaltningskvalitetsindex

Förvaltningskvalitetsindex utveckling 2005 – 2025

Förvaltningskvalitetsindex är ett omfattande index ämnat att fånga Hyresgästföreningens medlemmars upplevelse av den förvaltningskvalitet som deras hyresvärdar erbjuder. Index är sammanvägt av 44 frågor och innefattar bland annat bemötande, kontakt, information, städning, trygghet, felanmälan, underhåll, tvättstuga, hållbarhet och temperatur.

Efter flera år av ökningar backar Förvaltningskvalitetsindex med 1,9 procentenheter, från 77,2% nöjda år 2020 till 75,3% år 2025. I och med den negativa utvecklingen är resultatet det lägsta uppmätta sedan 2010. Faktorerna som påverkar den övergripande förvaltningskvaliteten är flera och kommer mer ingående att lyftas fram i rapporten. Noterbart är dock att frågor som rör kontakten med sin hyresvärd på olika sätt backar. Ett exempel är frågan om hur Hyresgästföreningens medlemmar upplever besökstiderna hos sin hyresvärd, vilket är den fråga som backat mest sedan den första mätningen genomfördes år 2005.

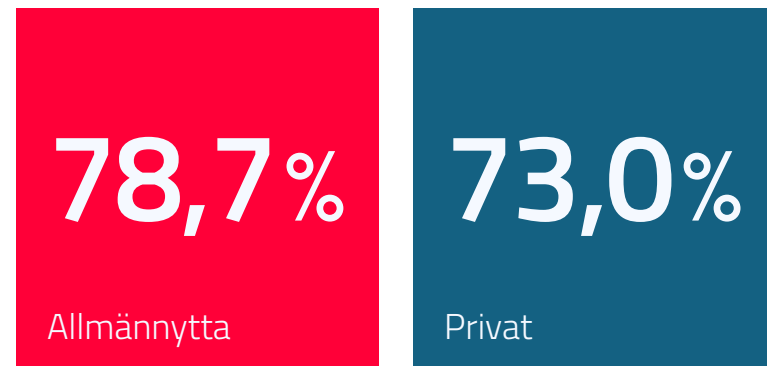


Förvaltningskvalitetsindex: Utveckling 2005 – 2025.

1. Förvaltningskvalitetsindex

Fortsatt högre Förvaltningskvalitetsindex inom allmännyttan

Nedbrutet på ägandeform är Förvaltningskvalitetsindex högre bland de medlemmar som bor hos en kommunal hyresvärd, än bland de som bor hos en privat hyresvärd. Detta stämmer överens med hur resultatet har sett ut över tid, sedan 2005. Under de senaste fem åren backar Förvaltningskvalitetsindex för båda ägandeformerna, men något mer för privata sektorn som backar 1,7 procentenheter mot allmännyttans 1,4 procentenheter. Vi kan konstatera att det därmed är större skillnad mellan kommunala och privata fastighetsägare än vad det var vid senaste mätningen år 2020.



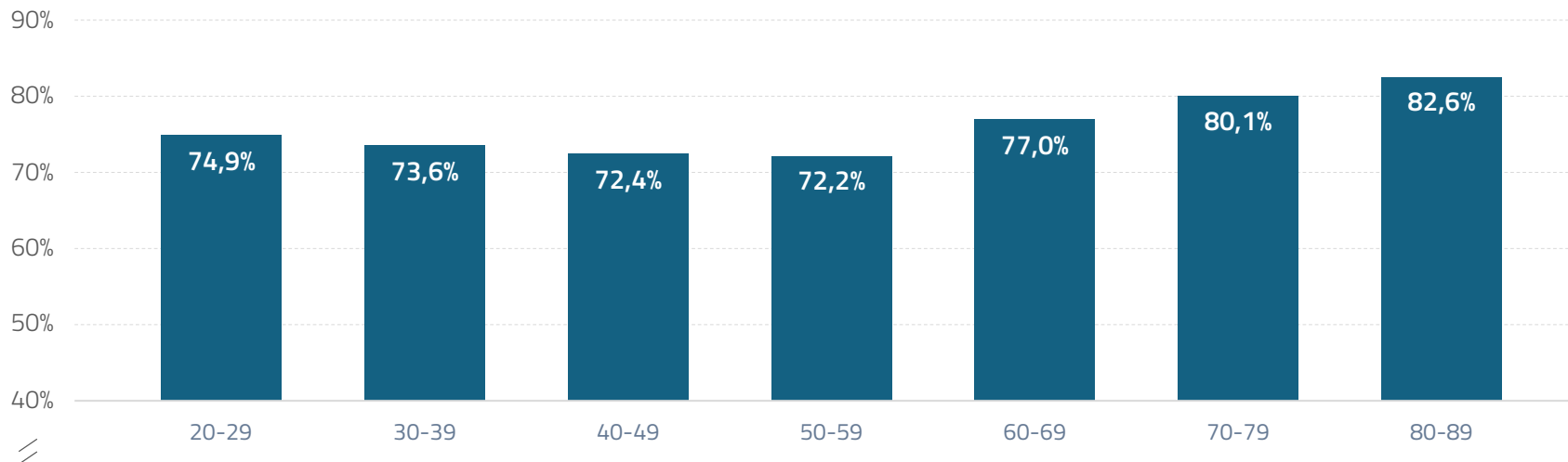
När skillnaderna mellan de kommunala och privata hyresvärdarna analyseras på frågenivå går det att konstatera att de frågor där skillnaden i utveckling har varit störst är:

- 1 Få felet reparerat inom rimlig tid
- 2 Städning av grovsoputrymmet/miljöstugan
- 3 Temperatur/värmekomfort vintertid

1. Förvaltningskvalitetsindex

Förvaltningskvalitetsindex backar inom samtliga ålderskategorier

En målgruppsegmentering av datan på ålder visar att de äldsta medlemmarna är nöjdast med förvaltningskvaliteten. Medlemmar i åldrarna 80-89 år är 10,4 procentenheter nöjdare än medlemmar i åldrarna 50-59 år. Mellan år 2020 och 2025 backar upplevelsen av förvaltningskvalitet inom samtliga ålderskategorier, men framför allt bland de yngsta medlemmarna i åldrarna 20-29 år.



Förvaltningskvalitetsindex 2025 segmenterat på ålder.

I datasetet finns även medlemmar yngre än 20 och äldre än 89. På grund av det begränsade antalet respondenter i dessa ålderskategorier har de exkluderats från analysen.

1. Förvaltningskvalitetsindex

Förvaltningskvalitetsindex fördelat per region

Hyresgästföreningen består av nio regioner utspridda över Sverige. År 2025 är det Region Sydost som har det högst uppmätta resultatet av Förvaltningskvalitetsindex, där 78,2% av medlemmarna är nöjda med förvaltningskvaliteten. Medlemmarna i Region Sydost är dessutom nöjdare nu jämfört med år 2020. Även Region Bask (Bohus Älvsborg-Skaraborg) och Norrland har nöjdare medlemmar när det kommer till förvaltningskvaliteten, medan medlemmarna i övriga sex regioner är mindre nöjda i jämförelse med år 2020. Mest backar Region Mitt, med 4,1 procentenheter. Lägst Förvaltningskvalitetsindex har Region Stockholm, 4,5 procentenheter lägre än Region Sydost.

Sydost	78,2%	+0,7%
Bask	77,9%	+2,4%
Mitt	75,8%	-4,1%
Norra Skåne	75,8%	-1,5%
Västra Sverige	75,6%	-2,7%
Aros-Gävle	74,5%	-3,8%
Norrland	74,4%	+0,1%
Södra Skåne	74,0%	-0,8%
Stockholm	73,7%	-3,0%

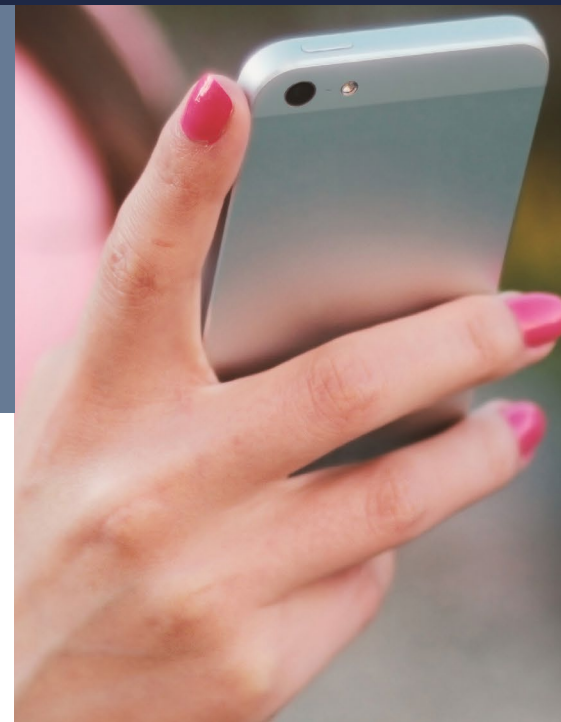


2.

RIKSENKÄTEN 2025

KONTAKT OCH INFORMATION

1. Kontakt- och informationsfrågor backar mest
2. Allmännyttan tappar mest kopplat till information
3. Information en av de viktigaste frågorna att prioritera



2. Kontakt och information

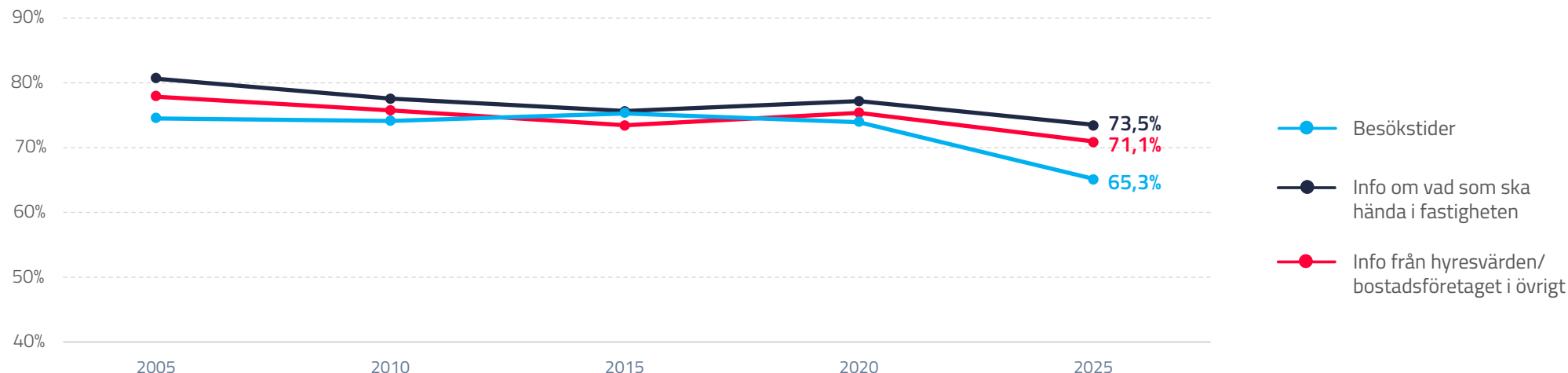
Kontakt- och informationsfrågor backar mest

Bland de frågor inom Förvaltningskvalitetsindex som backat mest under tidsperioden 2005 till 2025 finns *Besökstider*, som backat -9,4 procentenheter. Även de informationsrelaterade frågorna inom Förvaltningskvalitetsindex sticker ut i negativ bemärkelse. *Info om vad som ska hända i fastigheten* och *Info från hyresvärden/bostadsföretaget i övrigt* har backat 7,5 respektive 7,0 procentenheter mellan 2005–2025. Enbart en fråga har backat mer än dessa tre sedan 2005: *Temperatur/värmekomfort sommartid* (-11,8 procentenheter).

Besökstider är även den fråga som backat mest mellan 2020 och 2025, från 74,2% till 65,3%.

Näst mest backar den kontaktrelaterade frågan *Telefontider* (-7,9 procentenheter) som går hand i hand med frågan *Komma fram på telefon/mail* (-4,5 procentenheter). Covid-19-pandemin försämrade förutsättningarna att fysiskt besöka sin hyresvärd. Som ett resultat förändrade många fastighetsbolag sina besökstider, vilket kan vara bidragande till frågans negativa utveckling. Efter pandemin har möjligheten till fysiska besök inte återgått till hur det såg ut innan år 2020. När en kontaktkanal plockas bort eller reduceras är det dock av stor vikt att hyresvärdar kompletterar möjligheten till kontakt och information via andra kontaktkanaler, för att möta hyresgästens behov och förväntningar.

Idag ställer hyresgästerna högre krav på sina hyresvärdar när det gäller tillgänglighet. Kravbilden är hämtad från andra branscher där kunden är uppdaterad genom hela processen och erbjuds möjligheten till kontakt via olika digitala kanaler, så som chatt, mail eller andra automatiserade kontaktvägar, i kombination med möjligheten till telefon och fysiska besök. Här ligger fastighetsbranschen efter och många hyresvärdar erbjuder inte möjligheten till välfungerande digitala kontaktvägar.

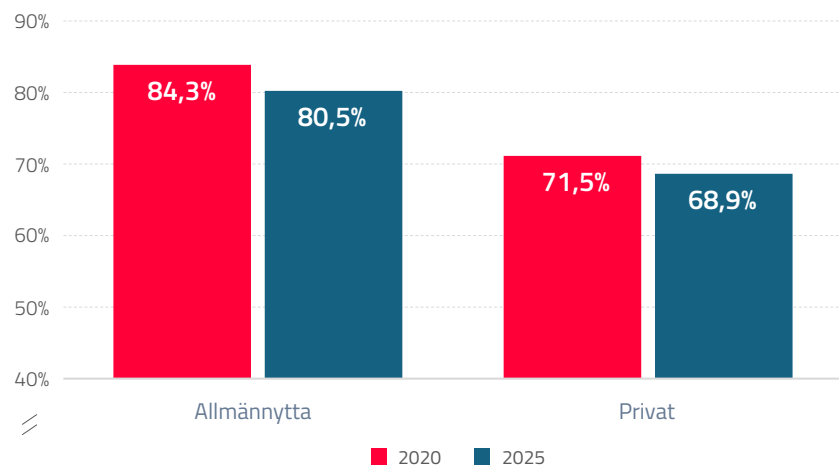


2. Kontakt och information

Allmännyttan tappar mest kopplat till information

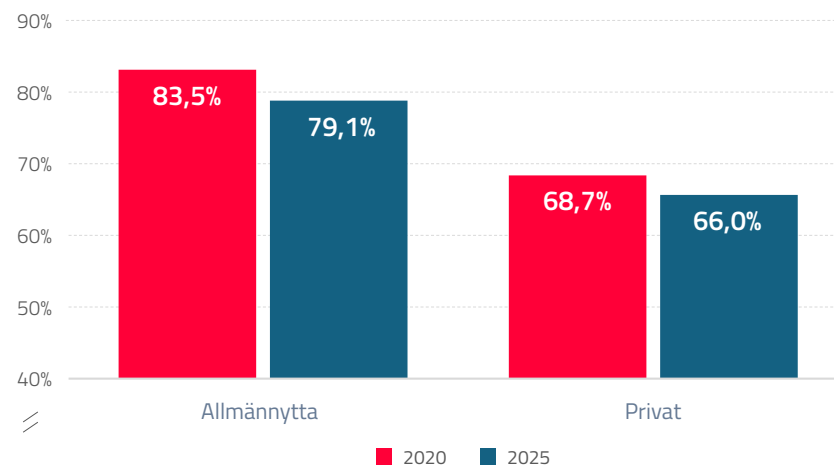
En nedbrytning av informationsfrågorna på ägandeform visar att medlemmar som bor hos allmännyttan är nöjdare med informationen de får av sin hyresvärd. Skillnaden är dock inte lika stor som den var 2020. Både allmännyttan och den privata sektorn visar en negativ utveckling mellan 2020 och 2025, men allmännyttan backar mer. Även över hela tidslinjen 2005 till 2025 har allmännyttan tappat mer när det kommer till informationsfrågorna – mellan 7,2 till 7,6 procentenheter mot de privata fastighetsägarnas 2,5 till 3,5 procentenheter.

Information om vad som ska hända i fastigheten



Information om vad som ska hända i fastigheten per ägandeform:
Utveckling 2020–2025.

Information från hyresvärden/bostadsföretaget i övrigt



Information från hyresvärden/bostadsföretaget i övrigt per ägandeform:
Utveckling 2020–2025.

2. Kontakt och information

Information en av de viktigaste frågorna att prioritera

En Key Driver Analysis kan ge en indikation på vilka frågor som är viktigast för hyresvärdar att prioritera för att nå en högre hyresgästnöjdhet. En sådan korrelationsanalys genomförd på Riksenkäten 2025 visar att *Info från hyresvärdar/bostadsföretaget i övrigt* är den näst viktigaste frågan att prioritera för att öka Förvaltningskvalitetsindex bland medlemmarna – en av de frågor som tappat mest i sitt resultat mellan åren 2005 och 2025. De andra frågorna som landar som topp tre viktigaste frågor att prioritera är *Hur hyresvärdar/bostadsföretaget har hållit sina löften* och *Få felet reparerat inom rimlig tid*, som båda har en gemensam faktor i vikten av att sätta förväntningar

genom tydlig kommunikation. Båda frågorna är bland de fem som har backat mest mellan 2020 och 2025, 4,4 respektive 6,6 procentenheter.

Även år 2020 landade frågan *Info om från hyresvärdar/bostadsföretaget i övrigt* som en av de tre viktigaste frågorna att prioritera, vilket tyder på att utmaningen har varit aktuell över en längre tidsperiod. Allra viktigast att prioritera år 2020 var enligt korrelationsanalysen *Hyresvärdens/bostadsföretagets ansträngningar för en hållbar utveckling inom miljö och klimat*, vilket är den fråga som har ökat näst mest mellan 2020 och 2025 och därmed inte längre är av samma prioritet.

- 1 Hur hyresvärdar/bostadsföretaget har hållit sina löften
- 2 Info från hyresvärdar/bostadsföretaget i övrigt
- 3 Få felet reparerat inom rimlig tid



3.

RIKSENKÄTEN 2025

TRYGGHET

1. Fortsatt förbättrad trygghetsupplevelse
2. Trygghetsrelaterade frågor störst positiv utveckling
3. Starkare trygghetsupplevelse bland män
4. Kontakttrappan

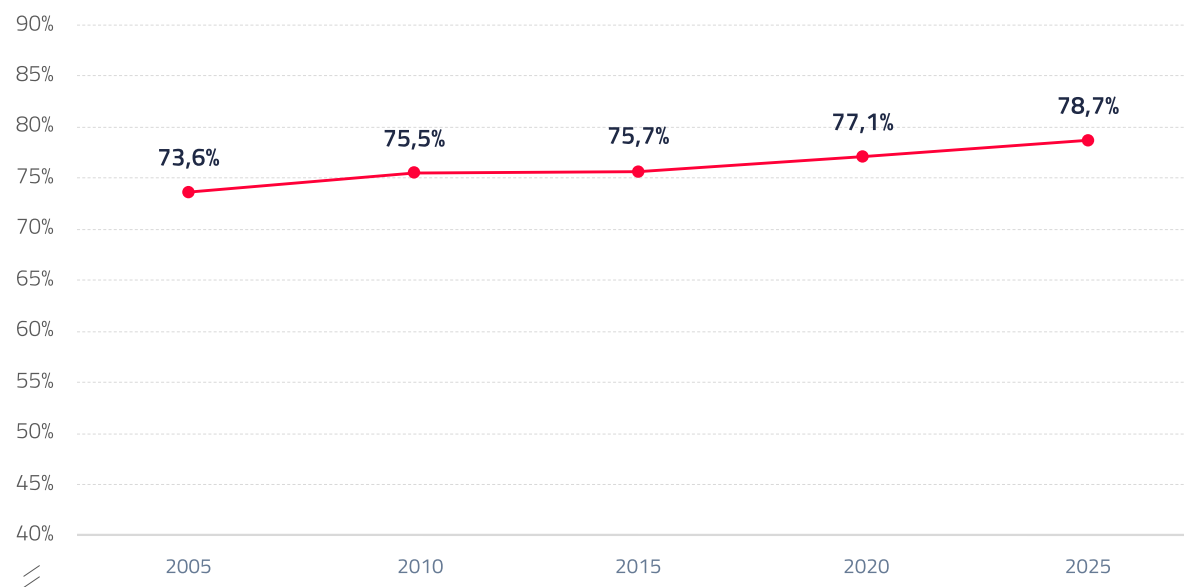


3. Trygghet

Fortsatt förbättrad trygghetsupplevelse

20% av frågorna i Förvaltningskvalitetsindex utgörs av trygghetsrelaterade frågor – totalt nio stycken. År 2025 ligger det sammanslagna värdet av trygghetsfrågorna på 78,7%, vilket är 1,6 procentenheter högre än resultatet år 2020. Mest ökar frågorna relaterade till *Säkerheten för bilar i garaget* och *Säkerheten mot inbrott i lägenheten*. Enbart två trygghetsfrågor backar: *Störs inte av grannars sätt att leva* samt *Kontakt med grannarna*.

Över tid har de trygghetsrelaterade frågorna på en aggregerad nivå haft en positiv utveckling vid samtliga mättillfällen, med en total ökning på 5,1 procentenheter sedan det första mättillfället år 2005. Liknande trend har påvisats i AktivBos årliga sammanställningar av Trygghetsindex* baserat på undersökningen CustomerScoreCard™.



Trygghetsrelaterade frågor: Utveckling 2005 – 2025.

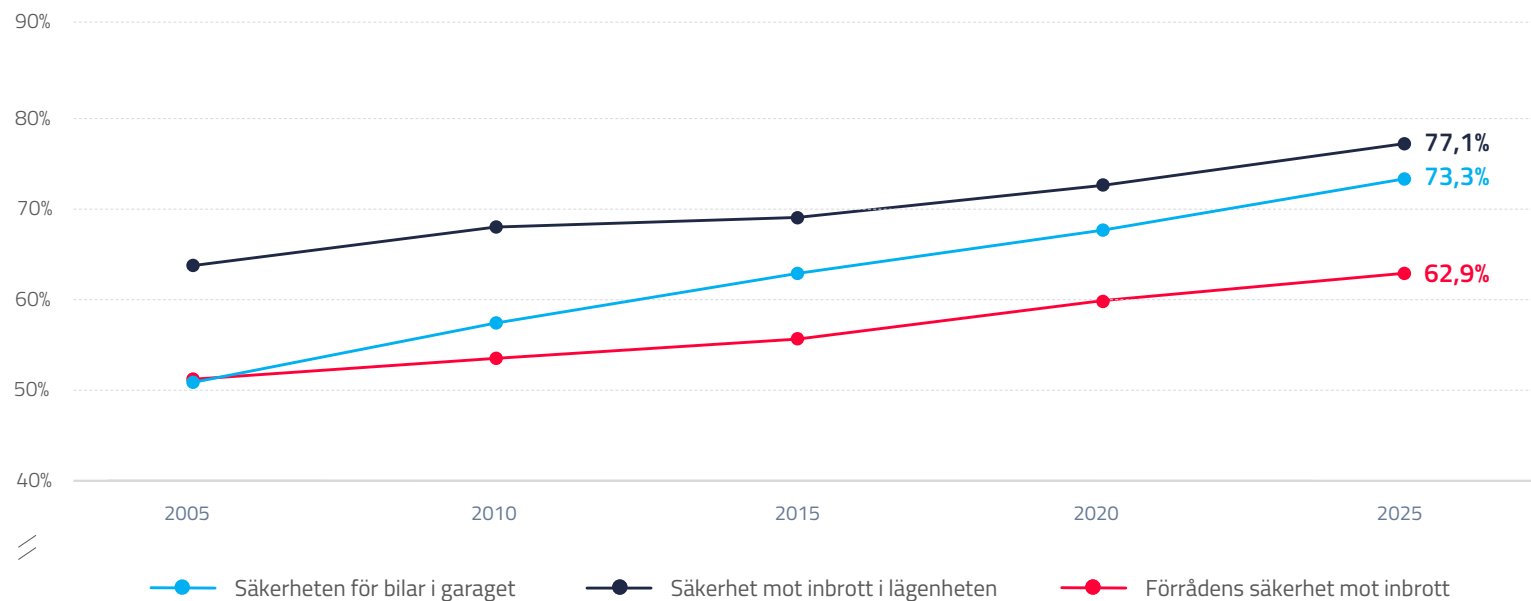
*Rapport: Så tycker Sveriges hyresgäster 2024

3. Trygghet

Trygghetsrelaterade frågor störst positiv utveckling

De tre frågor inom Förvaltningskvalitetsindex som ökat mest över tidsperioden 2005 till 2025 är samtliga trygghetsrelaterade. Mest ökar frågan *Säkerheten för bilar i garaget*, med 22,5 procentenheter, som även är den fråga som ökar mest år 2020 till år 2025. *Säkerheten mot inbrott i lägenheten* ökar 13,3 procentenheter, medan *Förrådets säkerhet mot inbrott* ökar 11,7 procentenheter. Samtliga av dessa är frågor som påverkar den upplevda tryggheten och är därmed

frågor som hyresvärdar har större möjlighet att direkt påverka, jämfört med de frågor som mäter den faktiskt upplevda tryggheten. Det är även viktigt att understryka att Riksenkätens ingående trygghetsfrågor mäter just hyresgästernas upplevda trygghet och inte antal incidenter eller brott som förekommer. Med det sagt är den upplevda tryggheten kundens sanning ur ett hyresvärdsperspektiv.



3. Trygghet

Starkare trygghetsupplevelse bland män

År 2025 visar resultatet att män har en starkare trygghetsupplevelse än kvinnor, baserat på svaren på de trygghetsrelaterade frågorna i undersökningen. Störst skillnad syns för frågan *Personlig trygghet i källare/vind*, där 8,4 procentenheter fler bland männen svarar att de känner sig trygga. Endast en trygghetsrelaterad fråga har högre resultat bland kvinnliga respondenter: *Kontakt med grannarna*.

77,6%

Kvinnor

80,4%

Män

3. Trygghet

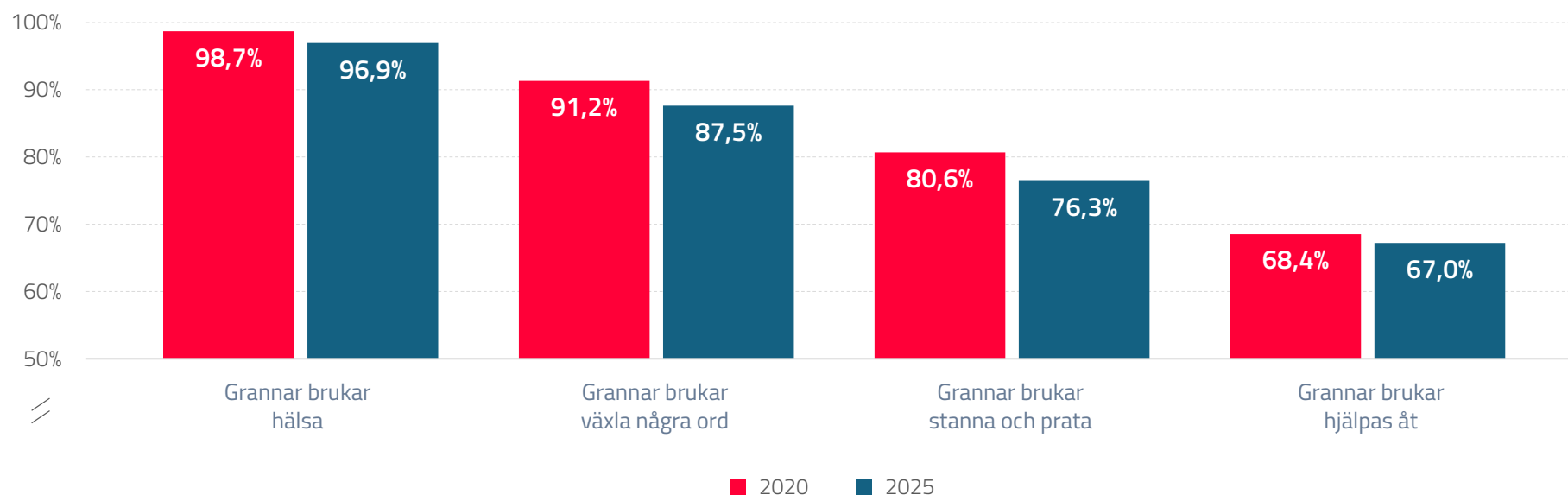
Kontakttrappan

De enda trygghetsrelaterade frågorna som backar är de grannrelaterade: *Störs inte av grannars sätt att leva* och *Kontakt med grannarna*. Frågan *Störs inte av grannars sätt att leva* backar för första gången sedan år 2010, medan *Kontakt med grannarna* har haft en negativ trend sedan samma år. Riksenkäten inkluderar även fyra grannrelaterade frågor som inte är inkluderade i Förvaltningskvalitetsindex, vilka kan sammanställas i *Kontakttrappan* som illustreras ovan. Medlemmarna ombeds ta ställning till vilken kontakt man har med varandra i bostadsområdet och i huset.

Resultatet av frågorna från årets mätning understryker att kontakten mellan grannar är mindre frekvent nu än för fem år sedan. Störst skillnad syns för frågan *Grannar brukar stanna och prata*, där 4,3 procentenheter färre svarar *Ja, ofta* eller *Ja, ibland* 2025 jämfört med 2020. Endast en tredjedel anser att grannar brukar hjälpas åt.

I och med isoleringen som följde av Covid-19-pandemin är det inte förvånande att upplevelsen av kontakt grannar emellan har minskat under tidsperioden 2020 till 2025. Liknande trender syns

bland annat i rapporten *Så tycker Sveriges hyresgäster 2023*, som redogör att frågan *Kontakt med grannarna* backade mest av samtliga frågor i Trygghetsindex mellan 2022 och 2023. Under pandemiåren vistades färre hyresgäster i allmänna utrymmen och kring fastigheten. Som ett resultat av pandemin har fler idag möjlighet att sköta sitt arbete från ett hemmakontor, vilket gör att isoleringen till viss del har hängt kvar.



Kontakttrappan: Utveckling 2020–2025.

4.

RIKSENKÄTEN 2025

BOENDEKVALITET I FÖRHÅLLANDE TILL HYRAN

1. Boendekvalitet utveckling 2010 – 2025
2. Hyresgäster inom allmännyttan mer nöjda
3. Tapp inom samtliga regioner



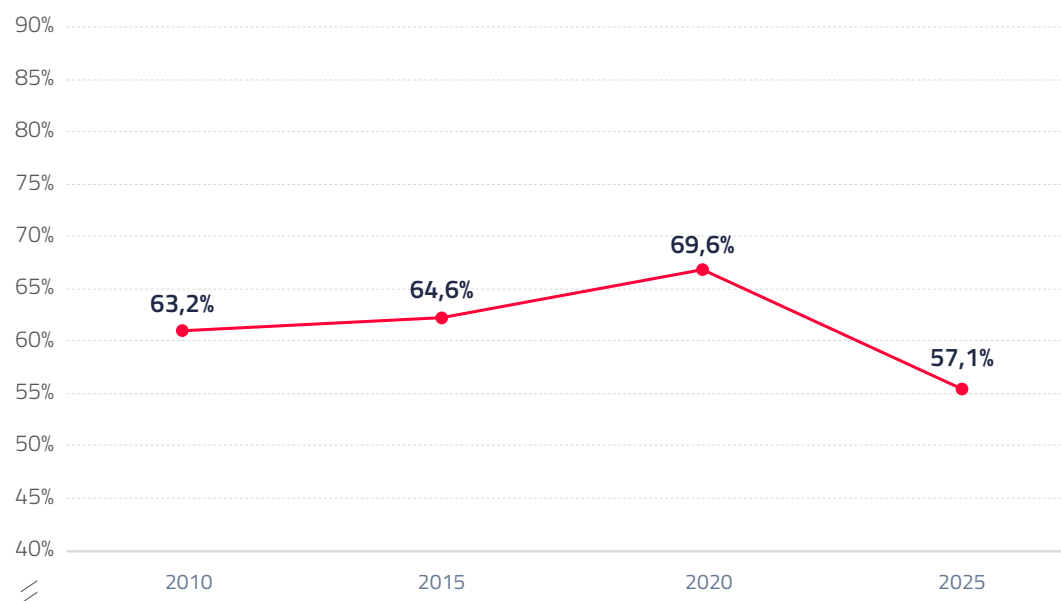
4. Boendekvalitet i förhållande till hyran

Boendekvalitet utveckling 2010 – 2025

År 2025 svarar 57,1% av de tillfrågade medlemmarna att de är nöjda med sin boendekvalitet i förhållande till hyran de betalar. Det är 12,5 procentenheter färre än år 2020, vilket innebär att nivån ligger lägre än vid det första mättillfället år 2010. Under tidsperioden 2010 till 2020 ökade resultatet – år 2025 är därmed den första gången frågan backar.

I AktivBos CustomerScoreCard™ förekommer frågan *Tycker du att du får valuta för dina hyrespengar*, som likt *Boendekvalitet i förhållande till hyran* undersöker ekonomin i förhållande till den tjänst och produkt som hyresvärden levererar. Rapporten *Så tycker Sveriges hyresgäster 2024* visar att frågan har haft en negativ utveckling sedan 2022.

Oavsett vilka faktorer som bidragit till tappet, bör denna nedåtgående trend uppmärksammas av hyresvärdarna. För att kunna stärka hyresrättens attraktivitet måste hyresgästerna känna att de i stort får valuta för sin hyrespeng – inte minst med tanke på den ökade konkurrenssituationen och att det blivit allt svårare för många bostadsbolag att fylla vakanser.



Boendekvalitet i förhållande till hyran: Utveckling 2010–2025.

4. Boendekvalitet i förhållande till hyran

Hyresgäster inom allmännyttan mer nöjda

Nedbrutet på ägandeform är resultatet på frågan *Boendekvalitet i förhållande till hyran* högre bland de medlemmar som bor hos en allmännyttig hyresvärd, än bland de som bor hos en privat hyresvärd. År 2025 backar Förvaltningskvalitetsindex för båda ägandeformerna, men något mer för privata sektorn som backar 13,4 procentenheter, medan allmännyttan backar 10,4 procentenheter.

61,8%

Allmännyttan

54,0%

Privat



4. Boendekvalitet i förhållande till hyran

Tapp inom samtliga regioner

En nedbrytning av resultatet på *Boendekvalitet i förhållande till hyran* visar att samtliga av Hyresgästföreningens regioner har ett lägre resultat 2025 jämfört med år 2020. Störst skillnad syns för Region Aros-Gävle, där resultatet är 17,5 procentenheter lägre i år jämfört med för fem år sedan. De medlemmar som i snitt upplever högst boendekvalitet i förhållande till hyran bor i Region Sydost, där 61,9 procent svarar att de är nöjda med sin boendekvalitet i relation till hyran, medan medlemmarna i Region Södra Skåne är minst nöjda.

Sydost	61,9%	-7,4%
Bäsk	61,4%	-8,0%
Norra Skåne	61,2%	-10,0%
Norrland	60,5%	-11,2%
Mitt	59,1%	-16,8%
Stockholm	56,3%	-11,3%
Västra Sverige	56,2%	-11,7%
Aros-Gävle	54,2%	-17,5%
Södra Skåne	50,2%	-12,8%

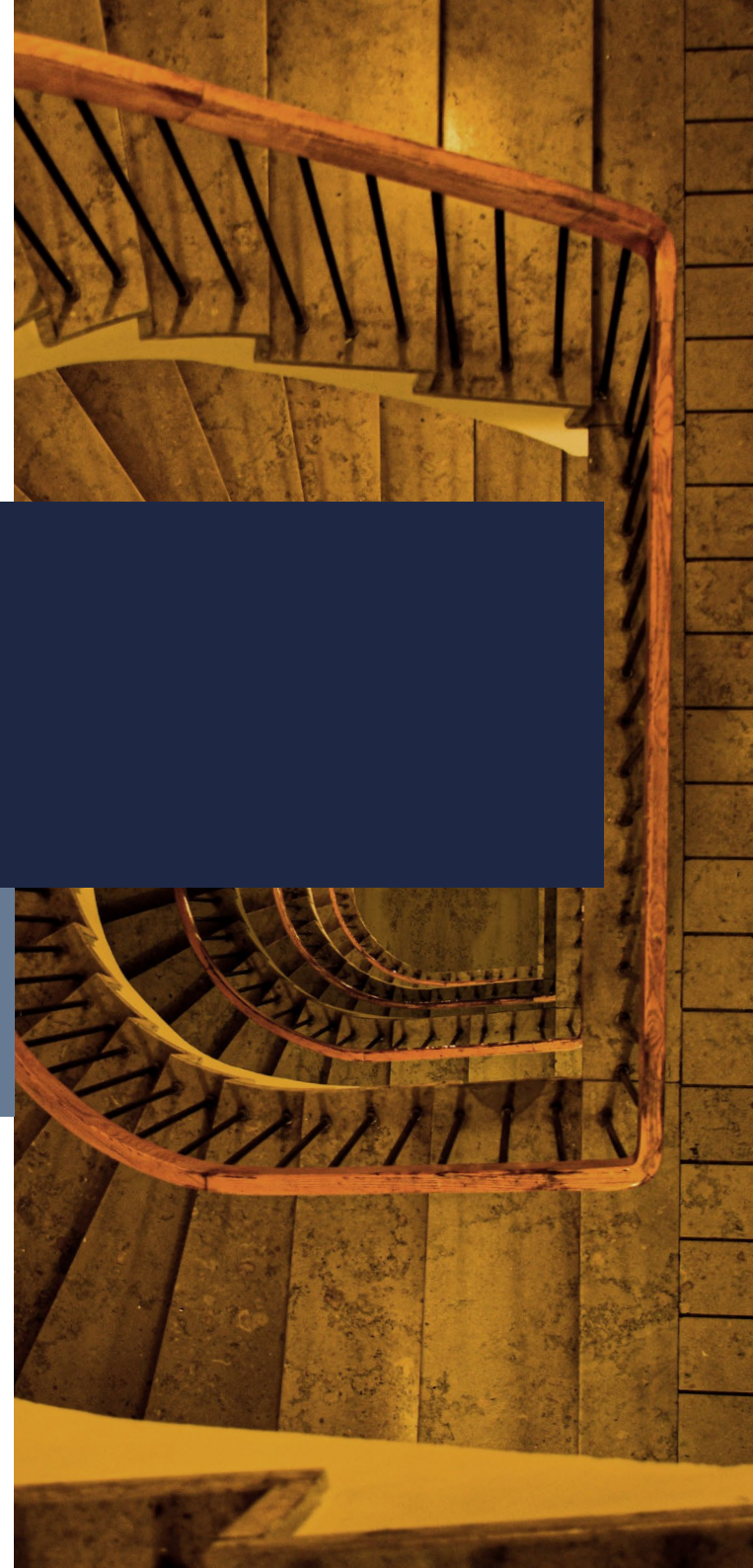


5.

RIKSENKÄTEN 2025

UNDERHÅLL

Underhåll utveckling 2005 – 2025



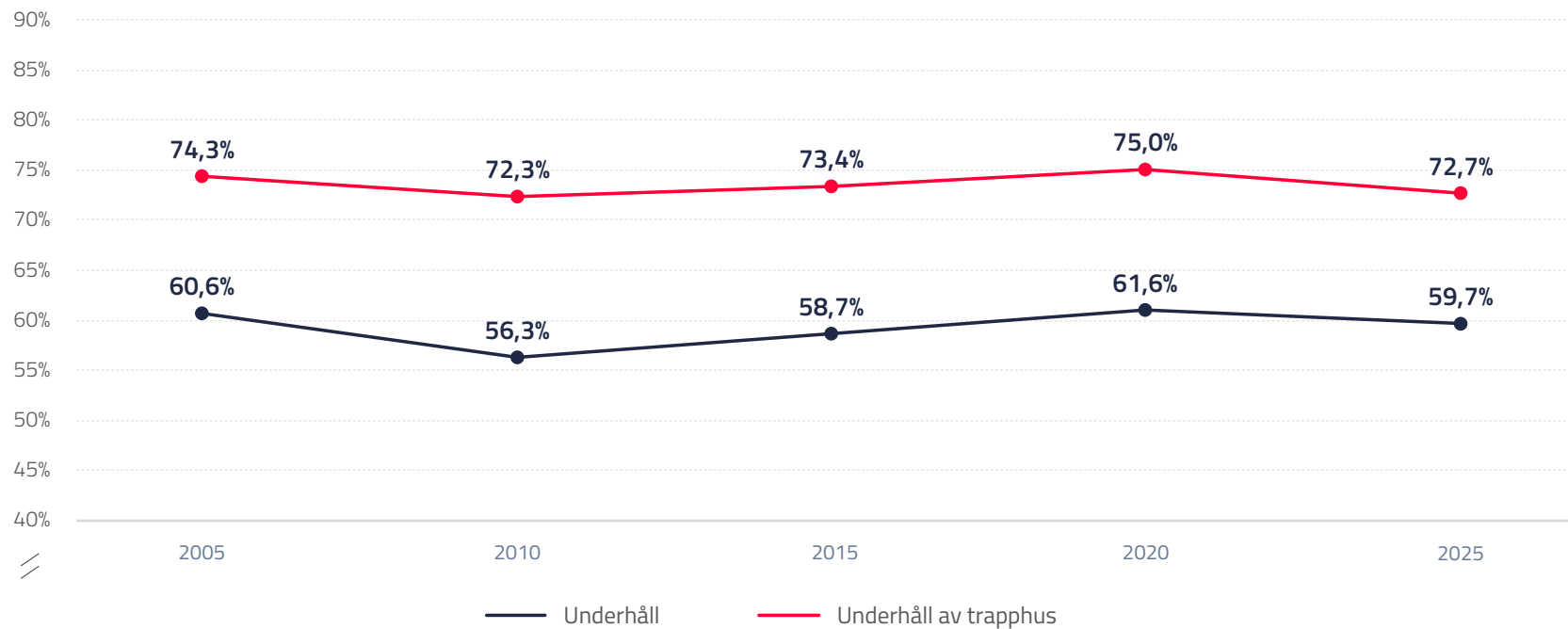


40% av medlemmarna
är missnöjda med
underhållet av sin bostad

3. Underhåll

Underhåll utveckling 2005 – 2025

Mellan 2020 och 2025 har Riksenkätens underhållsfrågor backat.
Underhåll (syftar till lägenhetens underhåll) har backat 1,4 procentenheter,
medan *Underhåll av trapphus* har backat 2,3 procentenheter. Över
tidsperioden 2005 till 2025 har resultatet för *Underhåll* (av lägenheten)
utvecklats marginellt



Underhållsrelaterade frågor: Utveckling 2005–2025.

6.

RIKSENKÄTEN 2025

HÅLLBARHET

Fler positiva till hyresvärdens hållbarhetsansträngningar

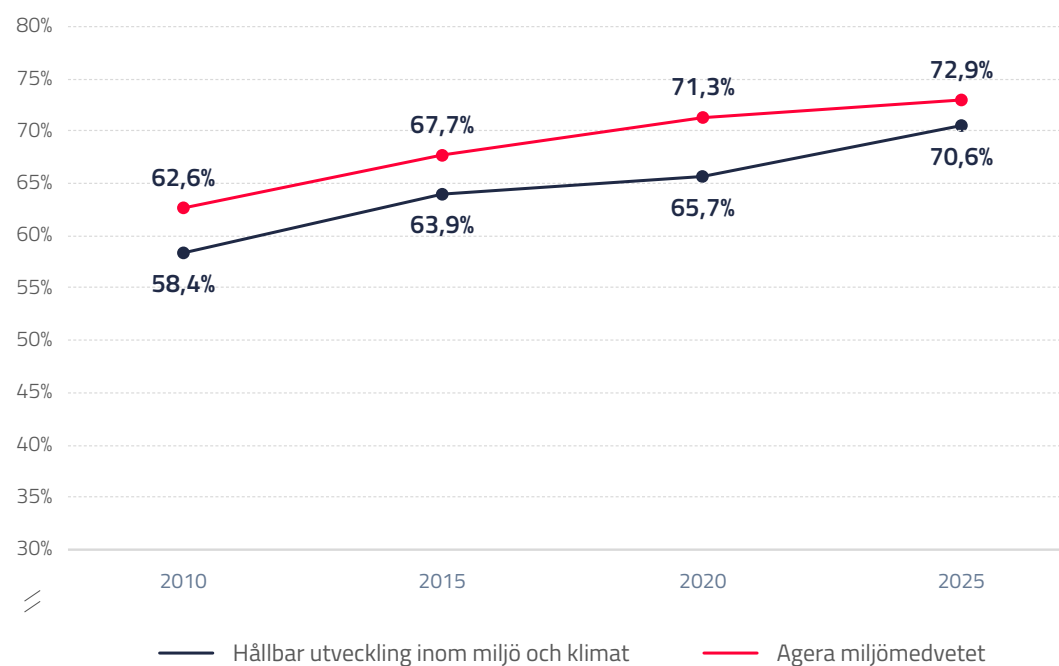


6. Hållbarhet

Fler positiva till hyresvärdens hållbarhetsansträngningar

När det kommer till *Möjligheten att agera miljömedvetet i sitt boende* svarar 72,9% av medlemmarna att de är positivt inställda. Det är 10,3 procentenheter fler än 2010, då frågan ställdes för första gången i Riksenkäten. Något färre, 70,6%, är positiva till *Hyresvärdens ansträngningar för en hållbar utveckling inom miljö och klimat*, vilket är 12,2 procentenheter fler än år 2010.

Hyresgäster ställer allt högre krav på hållbarhetsfokus och allt fler rapporteringsstandarder för uppföljning av hållbarhet förekommer inom fastighetsbranschen. Hållbarhetsfrågor har fått ett större fokus från bostadsbolag, vilket syns i investeringar som görs för att skapa mer hållbara fastigheter med ett effektivare resursutnyttjande, minskade driftkostnader och ökade fastighetsvärden. I och med stora satsningar har branschen som helhet tagit stora kliv framåt när det kommer till hållbarhetsområdet, vilket speglas i den positiva utvecklingen i Riksenkäten.



Hållbarhetsrelaterade frågor: Utveckling 2010–2025.

Sammanfattning

Riksenkäten 2025 visar att förvaltningskvaliteten efter flera år av uppgång har backat under tidsperioden 2020 till 2025. Förvaltningskvalitetsindex sjunker till 75,3 procent (-1,9 procentenheter) – ett tapp som främst kan härledas till försämrad tillgänglighet och information. Kontaktförutsättningarna förändrades under Covid-19-pandemin, vilket kan vara bidragande till att frågorna som rör den fysiska kontakten uppvisar ett negativt resultat. Samtidigt har frågor som rör telefon och mail, två av kanalerna som förväntas komplettera en reducerad fysisk kanal, också utvecklats negativt. Korrelationsanalysen i rapporten pekar på att *hålla löften, information i övrigt och att få sitt fel reparerat*

inom rimlig tid är de viktigaste drivarna för högre nöjdhet bland medlemmarna. Samtliga av dessa faktorer förutsätter ett fungerande utbud av kontakt- och informationskanaler.

Trygghetsupplevelsen fortsätter att stärkas. Utvecklingen drivs framför allt av att de "fysiska" trygghetsfrågorna påverkar den upplevda tryggheten positivt, såsom *Säkerhet mot inbrott*, medan *Kontakten med grannar* är svagare jämfört med år 2020. Även hållbarhetsrelaterade frågor, som fått allt större fokus från fastighetsägare, visar en positiv utveckling de senaste fem åren.

Boendekvaliteten i förhållande till hyran faller till 57,1% (-12,5 procentenheter) – ett tapp som syns av olika grad i samtliga regioner.

Oberoende av förbättringar eller försämringar finns givetvis makroekonomiska förutsättningar att ta hänsyn till mellan mättillfällena år 2020 och 2025. Med det sagt visar data att hyresvärdarnas främsta utmaningar ligger i att förbättra tillgängligheten, tydliggöra förväntningarna i ärendehantering och komma ikapp med underhåll för att öka hyresgästernas upplevelse av förvaltningskvaliteten.