



# Medlemsundersökning

## *Regionsrapport västra Sverige*

HYRESGÄSTFÖRENINGEN • SEPTEMBER 2016 • GENOMFÖRD AV ENKÄTFABRIKEN

Titel: Medlemsundersökning, västra Sveriges rapport  
Ansvarig: Erik Granberg, Enkätfabriken  
Uppdragsgivare: Hyresgästföreningen  
Datum: 2016-11-01

# Innehållsförteckning

A.	Sammanfattning .....	4	Del 1: Ditt boende i sammanfattning .....	23
B.	Om undersökningen .....	5	Allmännyttan och privata värdar.....	24
C.	Genomförande .....	6	Storlek på värden.....	24
	Kontrollgrupp .....	6	Tid i nuvarande bostad .....	24
	Datum.....	6	Län .....	24
D.	Svarsfrekvens.....	7	Del 2: Lägenheten .....	25
E.	Representativitet.....	10	Del 3: Tvättstugan .....	28
F.	Resultat per region .....	11	Del 4: Gemensamma utrymmen / källsortering .....	31
G.	Analysmodell.....	12	Del 5: Närmiljö .....	34
	Indikatorer .....	12	Del 6: Inflytande .....	37
	Modellens förklaringsgrad.....	13	Del 7: Felanmälan och hyresvärdens service.....	40
	Effektmått.....	13	Del 8: Hyran.....	43
	Åtgärdsmatrisen .....	14	Del 9: Reparation & underhåll av fastigheten .....	46
H.	Övergripande resultat.....	15	Del 10: Trygghet och säkerhet.....	49
	Jämförelse mellan ägarformer.....	15	Bilaga .....	52
	Jämförelse med kontrollgrupp.....	15		
	Tid i nuvarande bostad .....	16		
	Resultat på kommunnivå.....	17		
	Resultat för allmännyttiga bostadsbolag.....	18		
	Resultat för stora privata hyresvärdar.....	19		
I.	Bakgrundsfaktorer .....	20		
	Tid i nuvarande bostad .....	20		
	Antal personer i hushållet.....	20		
	Inkomst, bostadens storlek och månadshyra .....	21		
J.	Prioriteringslista .....	22		

# A. *Sammanfattning*

Hyresgästföreningen har år 2016 genomfört en större medlemsundersökning. Undersökningen är ett pilotprojekt som syftar till att utvärdera möjligheten till att mäta förvaltningskvalitet. Totalt har över 110 000 medlemmar i regionerna Stockholm, västra Sverige och södra Skåne fått möjlighet att delta. Medlemmarna fick enkäten via SMS, E-post eller vanlig post. Insamlingen har fungerat bra genom alla tre metoderna, men e-post- och telefonregister håller en förhållandevis låg kvalitet. Projektets kvalitet hade därför gynnats av att registren löpande underhålls och används internt.

I västra Sverige ingick totalt 24 635 i urvalet, varpå 9 793 besvarade enkäten. Svarsfrekvensen är således 40 procent. Då undersökningen till viss del genomfördes under semestertider är det en god svarsfrekvens. Yngre medlemmar är sämre på att svara än äldre medlemmar. Detsamma gäller för män och i viss utsträckning för medlemmar som bor hos privata värdar. Det gör att dessa grupper är underrepresenterade i resultatet.

## LIKHETER OCH SKILLNADER MELLAN DE OLIKA LÄNEN

Nöjdheten i Stockholm är något lägre än i västra Sverige och södra Skåne. Medlemmarna i västra Sverige uttrycker nöjdhet i högst utsträckning. Skillnaderna områdena emellan är emellertid relativt små.

## KONTROLLGRUPPEN VISAR NÄRA PÅ IDENTISKT RESULTAT

För att säkerställa att resultatet är representativt har en undersökning genomförts mot en kontrollgrupp bestående av personer som ej är medlemmar i Hyresgästföreningen. Resultatet visar att det inte finns

några statistiskt signifikanta skillnader i det övergripande resultatet mellan om en person är medlem eller inte i Hyresgästföreningen. Resultatet för medlemmarna kan därför anses vara representativt för hyresgäster i allmänhet.

## ALLMÄNNYTTANS HYRESGÄSTER ÄR NÖJDARE

De medlemmar som hyr sin lägenhet från ett allmännyttigt bostadsbolag är mer nöjda med sitt boende än de som hyr från en privat hyresvärd. Detta gäller både den generella nöjdheten och de allra flesta av de enskilda frågorna i undersökningen. Speciellt tydligt är det vad gäller nöjdhet med möjligheten till inflytande, hyresvärdens service samt reparationer och underhåll.

## SYNEN PÅ FELANMÄLAN OCH HYRESVÄRDEN ÄR VIKTIGAST FÖR NÖJDHETEN

De frågor som rör medlemmarnas nöjdhet med och synen på felanmälan och den egna hyresvärdens har störst uppmätt effekt på hyresgästernas generella nöjdhet. Det är också i dessa frågor som nöjdheten varierar mest mellan medlemmar som bor i allmännyttiga och privatägda hyresrätter. Hyresgäster hos allmännyttiga bolag är tydligt mer positiva i sin syn på hyresvärdens och felanmälan än hyresgäster hos privata bolag. Efter nöjdhet med felanmälan och hyresvärdens service är det standarden i reparationer och underhåll som har störst påverkan på nöjdheten. Även möjligheten till inflytande har en tydlig påverkan på nöjdheten generellt sett. Inflytande är en av de punkter som hyresgästerna är minst nöjda med. Detta gäller speciellt de medlemmar som hyr sitt boende från privata hyresvärdar.

# *B. Om undersökningen*

## BAKGRUND OCH SYFTE

Enkätfabriken har på uppdrag av Hyresgästföreningen genomfört en medlemsundersökning i tre områden: västra Sverige, Stockholm och södra Skåne. I den här rapporten redovisas resultatet för västra Sverige.

Undersökningen syftar till att skapa goda förutsättningar för att bedöma förvaltningskvalitet. Hyresgästföreningen använder medlemsenkäter om förvaltningskvalitet bland annat som underlag i hyresförhandlingar och hyressättning. Undersökningen ska ge goda förutsättningar för en enkel, effektiv och prisvärd hantering av enkäter om förvaltningskvalitet.

Projektledare hos Enkätfabriken har varit Erik Granberg

Projektledare hos Hyresgästföreningen har varit Anna Hamrin

Undersökningen genomfördes av Enkätfabriken under maj till september 2016.

För mer information om Enkätfabriken, besök [www.enkatfabriken.se](http://www.enkatfabriken.se)

# C. Genomförande

Frågeunderlaget i undersökningen grundades till stor del på tidigare genomförda medlemsundersökningar. Insamling av svar från medlemmarna genomfördes med hjälp av både en webbenkät och postalt utsända pappersenkäter. I ett första skede skickades inbjudningar om att delta i undersökningen ut via e-post till de medlemmar som hade en e-postadress angiven i medlemsregistret och via SMS till de som hade ett mobilnummer registrerat. Därefter skiljde förfarandet sig åt mellan de tre olika regionerna.

I västra Sverige fick de som ej hade en registrerad e-postadress eller ett mobiltelefonnummer en första enkät via posten samtidigt som utskicket gick iväg via e-post och sms. Därefter skickades en första påminnelseenkät via posten till samtliga som inte svarat. Då ett större antal e-postadresser och mobiltelefonnummer ej fungerade var detta utskick det första utskicket för en del medlemmar. En sista påminnelse gjordes via ett vykort till alla som inte hade svarat.

## KONTROLLGRUPP

För att utvärdera om resultatet i undersökningen stämmer överens med hela populationen av hyresgäster har även en undersökning mot en kontrollgrupp genomförts. Kontrollgruppen bestod av ett urval med personer som ej är medlemmar i Hyresgästföreningen. Urvalet kommer från statens personadressregister och byggde på register över hyresfastigheter. Personer som är medlemmar har därmed tagits bort ur registret. Undersökningen är i övrigt identisk med den som genomförts mot medlemmar. Då gruppen bedömts som mindre svarsbenägen har ytterligare en påminnelse skickats ut till dessa.

Kontrollgruppens resultat ingår inte i resultatet utan fungerar enbart som en benchmarkssiffra i jämförelsetabeller.

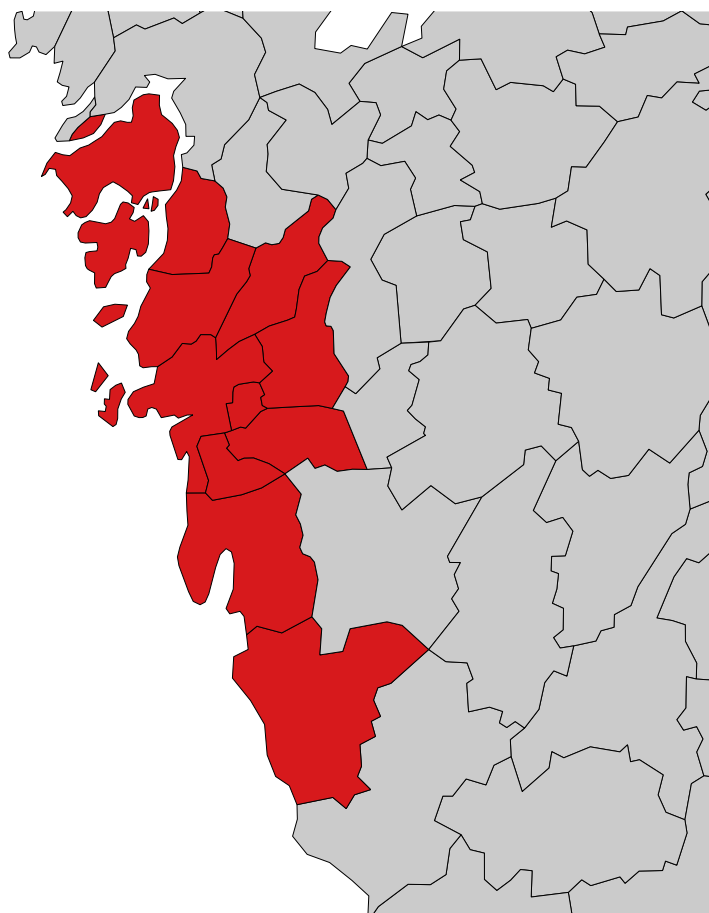
## DATUM

Datum	Aktivitet
19 maj	Utskick via post
22 maj	Utskick via epost och SMS (samma dag posten postenkät kom fram)
30 maj	Påminnelse via epost och sms
9 juni	Påminnelse skickas via post
23 juni	Vykortspåminnelse skicka via post
27 juli	Kontrollgrupp: Påminnelse skickas via post

# D. Svarsfrekvens

## URVAL OCH SVARFREKVENNS

Urvalet i undersökningen redovisas i kartan nedan. De rödmarkerade områdena på kartan visar de regioner som ingått i undersökningen.



## SVARFREKVENNS

Undersökningens totala urval var 24 635 personer, varav 9 793 svarade. Svartsfrekvensen uppgick därmed till 40 procent. Tabellen nedan visar hur svaren har kommit in. Totalt har 3 361 svar inkommit via webben och 6 440 via pappersenkät. Av de som svarade via pappersutskick fyllde 102 personer i sin kod på webben och svarade via en webbenkät.

Kontrollgruppens urval bestod av totalt 2 000 personer och svartsfrekvensen uppgick till 41 procent.

### *Inkomna via olika metoder, inkluderar dubletter*

	METOD	Antal utskick totalt	Antal svar via webb	Antal svar via papper
Omgång 1	E-post	11730	2170	
	SMS	9354	1089	
	Papper utskick 1	3551	102	1829
Omgång 2	Papper utskick 2	21549		5487

### *Inkomna via olika metoder, inkluderar dubletter*

UTSKICK 1	västra Sverige
EPOST	28%
SMS	13%
POST	59%
TOTALT	100%



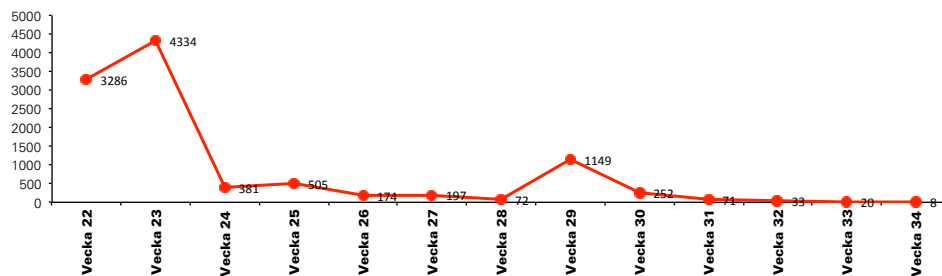
## STATUS VID UTSKICK VIA E-POST

Tabellen nedan visar hur stor andel av mailen som nådde fram till mottagarens e-postadress. I genomsnitt studsade var tjugonde mail tillbaka. Andelen studsar är högre i Stockholm än i de två övriga regionerna.

I grafen längst ner visas inflödet av svar via e-post. En mycket hög andel av svaren inkom de två första veckorna när såväl inbjudan som påminnelse gick ut.

### Studsande mail

västra Sverige	
Studsat	<b>2%</b>
OK	<b>98%</b>
Totalt	<b>100%</b>



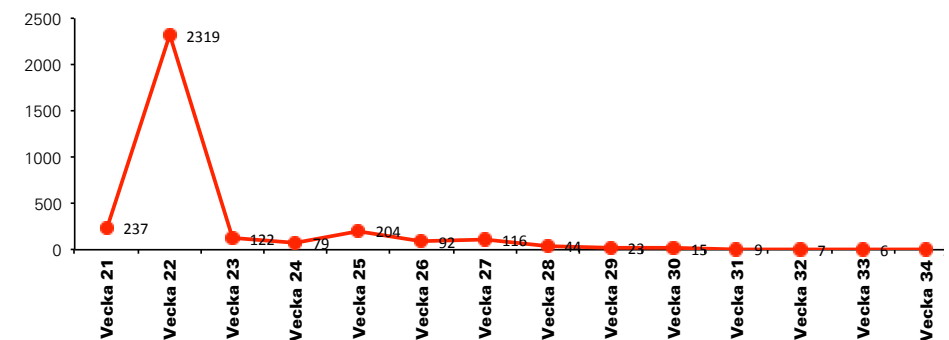
## STATUS VID UTSKICK VIA SMS

Tabellen nedan visar statusmeddelande för SMS-utskicket. Totalt blev det ett felmeddelande för ungefär var femte SMS. Därutöver var det en handfull respondenter som fått SMS:et trots att de inte var medlemmar. I dessa fall har numren troligen varit fel i registret.

Grafen längst ner visar inkomna svar fördelat över de veckor som enkäten var öppen. En mycket hög andel av alla svar inkom vecka 1 och vecka 2, då inbjudan och påminnelse gick ut.

### Studsande SMS

västra Sverige	
Fel	<b>1%</b>
Levererad	<b>99%</b>
Totalt	<b>100%</b>





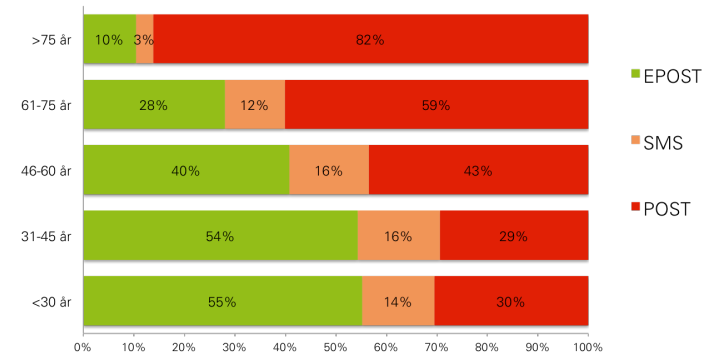


## SVARSMETOD

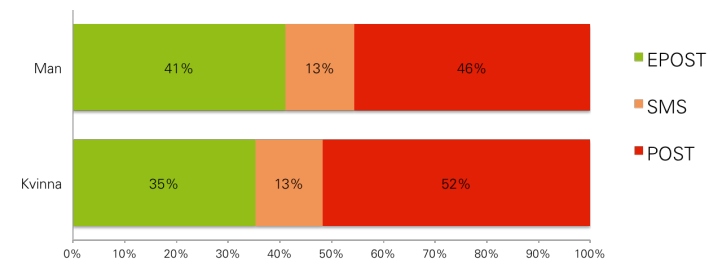
Graferna till höger visar genom vilken metod som olika grupper besvarat undersökningen. Första grafen visar olika åldersgrupper. Tydligt är att andelen som svarar via pappersenkät ökar med åldern. I den yngre gruppen är det en minoritet som svarat via pappersenkät. Orsaken är en kombination av att Hyresgästföreningen har fler uppgifter om e-post och mobilnummer för gruppen samt att de är mer benägna att svara via dessa kanaler.

Kvinnor och män svarar i ungefär lika hög utsträckning via de olika metoderna. Män svarar i något högre utsträckning online.

### Ålder



### Kön



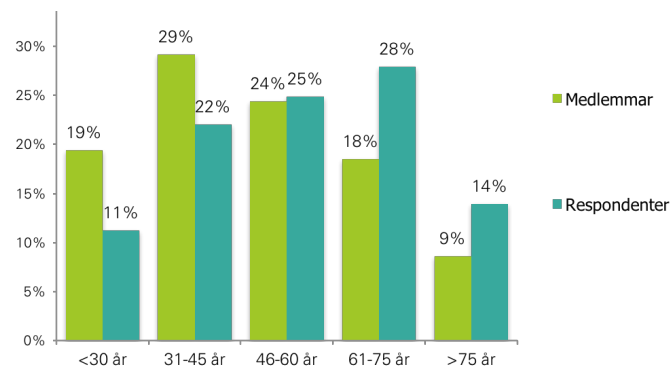
# E. Representativitet

Graferna på sidan visar en jämförelse mellan fördelning av respondenter i undersökning och Hyresgästföreningens medlemmar. Första grafen visar åldersfördelningen. Grafen visar att de yngre medlemmarna är underrepresenterade bland svaren på enkäten, medan de äldre är överrepresenterade. Det är gruppen över 60 år som främst står för en större tyngd än de utgör antalsmässigt.

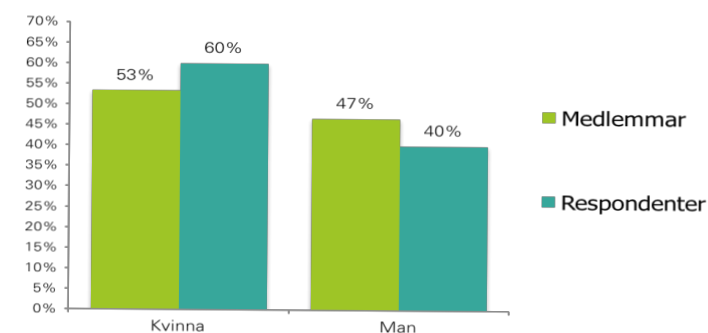
Vad gäller könsfördelningen är kvinnorna något överrepresenterade bland svaren och män således underrepresenterade. Boende i allmännyttan är mer svarsbenägna och har därför en större tyngd i resultatet. Medlemmar bosatta i bostadsrättsföreningar svarar i väldigt liten utsträckning och är därför underrepresenterade.

Slutsatsen är att resultatet riskerar bli missvisande framförallt på grund av en skev åldersfördelning. Det kan därför finnas behov av att i framtiden vikta resultatet så att yngre medlemmars resultat får en större tyngd. På så vis kan fördelningen mellan åldersgrupper bli mer representativ och resultatet därmed bli en bättre skattning av samtliga medlemmars attityder.

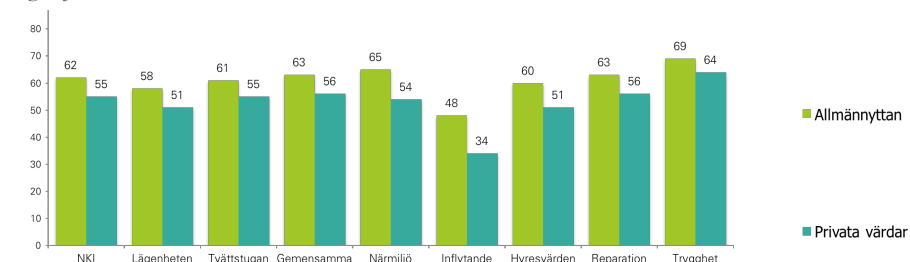
Ålder



Kön



Ägarform



## F. Resultat per region

De tillfrågade i hyresgästundersökningen fick lämna sina svar på en sjugradig skala. Svartalternativen har varit "Inte alls nöjd" och "i högsta grad nöjd". Mellan dessa två alternativ fanns siffrorna 2-6. På frågorna om trygghet var alternativen istället "instämmer inte alls" och "instämmer helt". Det har även gått att svara "Ej aktuellt/ingen åsikt" på samtliga frågor.

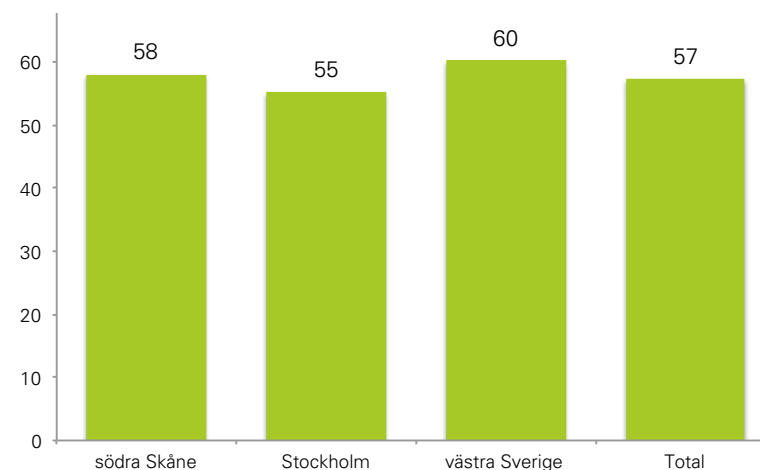
Resultaten räknas därefter om och presenteras på en skala från 0-100. Vid omräkningen blir "Inte alls" värt noll poäng och "i högsta grad nöjd" 100 poäng.

Därefter räknas ett genomsnittsvärde på en skala från 0-100 ut. Den siffran redovisas för varje enskild fråga. Siffran som redovisas för en kategori är ett genomsnittsvärde av svaren på alla frågor inom den kategorin.

För att få en bild av vad ett enskilt värde betyder kan det sägas att ett värde på noll innebär att alla besvarat den aktuella frågan med "Inte alls nöjd", ett värde runt 33 innebär att de svarande i genomsnitt besvarat den aktuella frågan med en trea, ett värde på runt 67 innebär att de i genomsnitt svarat 5 och ett värde runt 100 innebär att alla svarat "i högsta grad nöjd".

För att ge en bild av hur de medverkande svarat i undersökningen redovisas i tabellen till höger ett medelvärde för de medverkandes svar på frågorna.

Resultatet visar att hyresgästerna i västra Sverige är något mer nöjda än övriga. Överlag är resultatet dock på en liknande nöjdhetsnivå regionerna emellan.





# G. Analyismodell

## INTRODUKTION

Enkätfabrikens analysmodell syftar till att skapa ett mervärde i undersökningen. Genom att mäta samband mellan undersökningens alla frågor och en övergripande nöjdhet, går det att inte bara se hur nöjda respondenterna är utan även vad det är som påverkar och driver nöjdheten. Kapitlet berör hur analysmodellen är uppbyggd.

## FRAMTAGNING AV FRÅGOR

En av de viktigaste delarna i analysmodellen är det första steget i mätningen, det vill säga när frågorna tas fram. För att kunna bygga en analysmodell som förklarar nöjdhet i så stor grad som möjligt krävs att frågorna anpassas efter den aktuella verksamheten. Analysmodellen är därför från början en helt tom modell, som sedan fylls med innehåll. Innehållet består av ett frågebatteri som



skräddarsys för uppdraget samt tre stycken frågor som mäter totalnöjdheten. Enkätfabriken skräddarsyr även de tre frågorna för totalnöjdhet för att det ska vara så anpassat till de enskilda uppdraget som möjligt. De tre frågorna bildar det NKI-mått som används genom undersökningen. I den aktuella undersökningen består NKI-måttet av de tre frågorna som visas i figuren till vänster.

## INDIKATORER

Indikatorerna är de enskilda frågorna i undersökningen. Indikatorerna är formulerade så att respondenten får ta ställning till ett påstående eller en fråga om nöjdhet på en sjugradig skala. I kapitlet "Övergripande nöjdhet" på sidan 15 har indikatorerna i undersökningen byggts samman till ett antal övergripande grupper. Faktorernas sammansättning bygger på beslut som togs under projektets inledande möten. En faktor är uppbyggd av olika frågor och dessa indikatorer är tänkta att förklara olika delar av en variation snarare än att vara ett komplement till varandra och förklara samma sak. Detsamma gäller de tre indikatorer som bygger NKI-måttet, där de är tänkta att tillföra olika aspekter som gemensamt bygger upp en övergripande faktor (NKI).



## MODELLENS FÖRKLARINGSGRAD

Det som försöks åstadkommas med modellen är att i så hög grad som möjligt förklara vad som påverkar nöjdhet. Måttet som beskriver förklaringsgraden är den så kallade determinationskoefficienten. Determinationskoefficienten kan anta värden mellan 0 – 1 och beskriver hur väl modellen förklarar variationen i nöjdhet. I undersökningar likt denna hamnar måttet oftast mellan 0,55-0,85. I denna mätning hamnar måttet på strax över 0,8. Det innebär en hög förklaringsgrad, där indikatorerna och faktorerna i mätningen till mycket hög grad lyckas förklara den variation i nöjdhet som finns bland respondenterna.

## EFFEKTMAÅTT

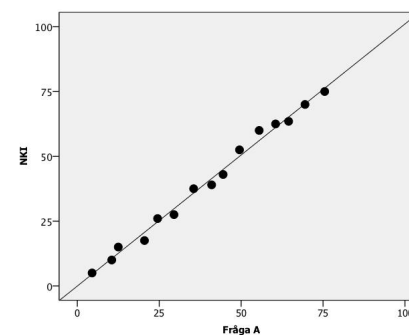
Som en central del av modellen skapas effektmått utifrån varje indikator och faktor i undersökningen. Effektmåttet beskriver den effekt som en förändring i indikatorn förväntas ha på det övergripande NKI-värdet. Enkätfabriken utgår främst från vilken effekt varje enskild indikator har istället för att enbart titta på de sammansatta faktorerna. Det går därmed att studera effekterna på en mer detaljerad nivå. Genom effektmåttet kan vi ta reda på hur viktig en indikator är för kunderna utan att direkt behöva fråga om det. Det innebär att frågeunderlagets längd kan reduceras samtidigt som vi förenklar tolkningen av resultatet.

Effektmåttet beräknas genom att vi matematiskt studerar sambandet mellan den enskilda indikatorn och NKI-värdet. Sambandet illustreras genom figur 2 och 3. I figurerna motsvarar varje punkt en respondents svar på en enskild fråga och det sammanlagda NKI-värdet för respondenten. I grafen kan vi därmed

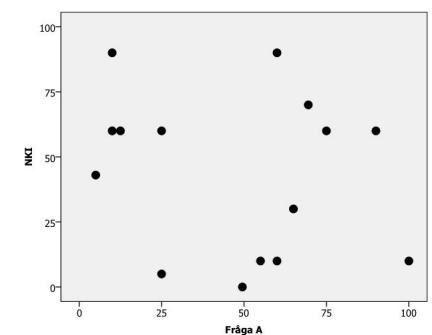
se såväl nöjdheten generellt, som nöjdheten med den enskilda indikatorn. Om vi studerar figur 2 ser vi att det finns ett tydligt mönster där ju högre värdet är för frågan desto högre är NKI-värdet. Anpassar vi en linje till sambandet ser vi att den är positiv och förklarar sambandet väl, då de olika punkterna ligger nära linjen. I figur 3 är det omöjligt att hitta ett liknande samband och därmed en linje som förklarar sambandet. Effektmåttet tas fram genom att mäta avståndet mellan varje enskild punkt och den optimala linjen som anpassats. Om det totala avståndet är litet förklarar indikatorn en stor del av variationen i NKI. Effektmåttet vid figur 2 är nära 1, medan det är nära 0 i figur 3.

Genom effektmåttet kan vi göra en skattning av vad som händer med NKI om värdet för indikatorn ökar med x punkter.

*Figur 2*



*Figur 3*





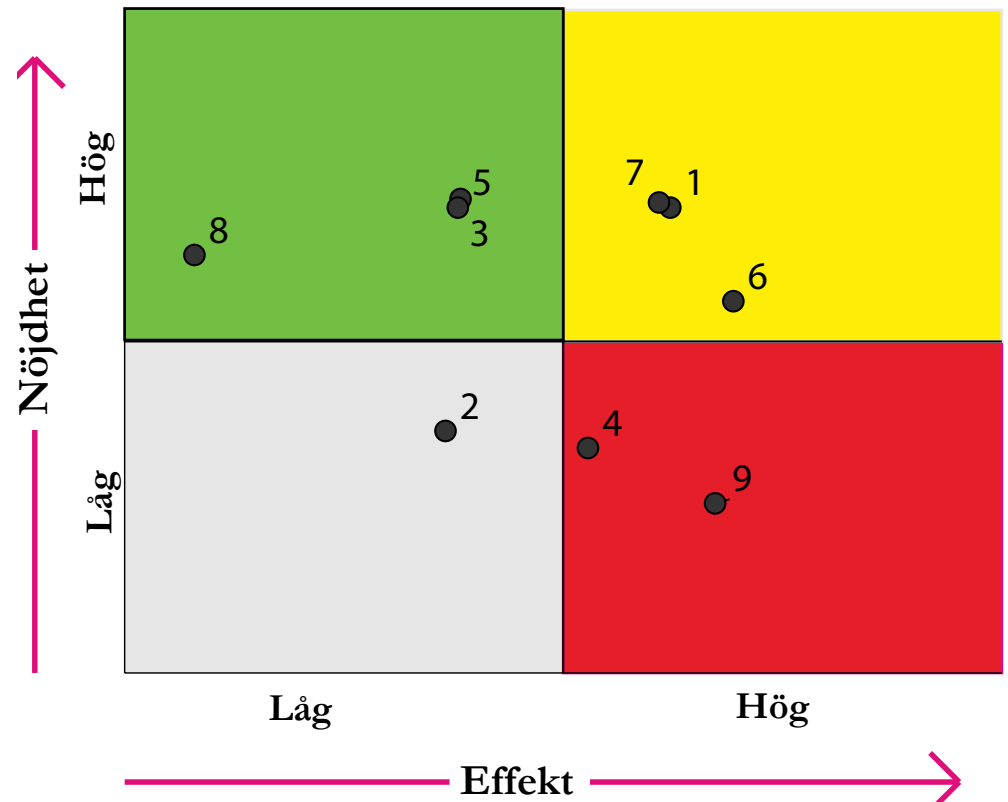
## ÅTGÄRDSMATRISEN

I åtgärdsmatrisen redovisas nöjdheten för den enskilda indikatorn och indikatorns effektmått. Nöjdheten visas på y-axeln och effekten på x-axeln.

Matrisen är indelad i fyra olika fält. I det gröna fältet finns de indikatorer med hög nöjdhet men låg påverkan på den generella nöjdheten. Dessa bör man sträva efter att bevara på en god nivå, men de är inte högst prioriterade. Det grå fältet inrymmer de indikatorer som har låg nöjdhet men liten påverkan på den generella nöjdheten. Dessa bör man sträva efter att förbättra, men de är inte högst prioriterade.

Det gula fältet är värden med hög nöjdhet och hög påverkan på den generella nöjdheten. Dessa värden bör man prioritera att bevara på en god nivå alternativt utveckla för att höja nöjdheten ytterligare. Det röda fältet inrymmer indikatorer med låg nöjdhet och stor påverkan på den generella nöjdheten. Det är dessa som bör ges högst prioritet i ett förändringsarbete.

Ett lågt effektmått bör dock inte tolkas som att en indikator inte har någon påverkan på nöjdheten, utan skall snarare tolkas som att det vid den aktuella nöjdheten med indikatorn har en låg effekt. Om nöjdheten exempelvis försämras kan det innebära att indikatorn får en stor påverkan.



# H. Övergripande resultat

## JÄMFÖRELSE MELLAN ÄGARFORMER

När resultatet delas upp mellan allmännyttan och privata hyresvärdar är det tydligt att nöjdheten är högre hos allmännyttan, såväl generellt sett som inom de olika delområdena. Störst är skillnaden vad gäller inflytande, hyresvärdens service och reparation.

### Jämförelse ägarform

	Allmännyttan	Privata värdar	Total
NKI	64	56	60
Lägenheten	58	52	56
Tvättstugan	62	57	60
Gemensamma	64	59	62
Närmiljö	68	59	64
Inflytande	49	36	44
Hyresvärdens	62	54	58
Reparation	64	58	61
Trygghet	70	67	69

## JÄMFÖRELSE MED KONTROLLGRUPP

I tabellen nedan visas en jämförelse med kontrollgruppen. Kontrollgruppen består av personer som är bosatta i en hyresrätt men som ej är medlemmar i Hyresgästföreningen. Som resultatet i tabellen nedan visar är det ingen skillnad vad gäller NKI-värdet. Inte heller för någon av de andra faktorerna finns en statistiskt signifikant skillnad mellan kontrollgruppen och medlemmarnas resultat. Slutsatsen är att resultatet för en enkät som går till ett slumpmässigt urval av hyresgäster inte ger ett annat resultat än en enkät som enbart går till Hyresgästföreningens medlemmar.

### Jämförelse med kontrollgrupp

	Kontrollgrupp	Medlemmar
NKI	60	60
Lägenheten	55	56
Tvättstugan	60	60
Gemensamma	61	62
Närmiljö	65	64
Inflytande	45	44
Hyresvärdens	59	58
Reparation	61	61
Trygghet	68	69

## STORLEK PÅ VÄRDEN

När resultatet delas upp mellan hur många fastigheter hyresvärden förvaltar finns det ett generellt samband där hyresgästen är nöjdare ju större hyresvärden är. Särskilt stora är skillnaderna i frågor gällande inflytande. Här ligger nöjdhetsvärden för mikro och små värddar på ca 33-34, medan värdet är 48 för stora värddar.

	Mikro	Små	Medel	Stora
NKI	54	56	59	63
Lägenheten	52	54	54	58
Tvättstugan	58	57	61	60
Gemensamma	58	59	61	63
Närmiljö	56	58	62	68
Inflytande	35	37	40	48
Hyresvärden	49	53	58	61
Reparation	54	57	61	64
Trygghet	67	67	68	70

\*Mikro 1-2 fastigheter

\*Små 3-10 fastigheter

\*Medel 11-50 fastigheter

\*Stora fler än 50 fastigheter

## HUR LÄNGE HAR DU BOTT I NUVARANDE BOSTAD?

Tabellen nedan visar en uppdelning av resultatet på hur länge hyresgästen varit bosatt i sin nuvarande bostad. Det finns en tydlig trend i form av att de som bott mindre än ett år i bostaden är nöjdast. Efter första året faller dock nöjdheten snabbt och de som bott 6-15 år är missnöjda i störst omfattning. Nöjdheten stiger igen bland de som bott mer än 15 år, men överstiger dock inte nöjdheten för de som bott i lägenheten i mindre än 5 år.

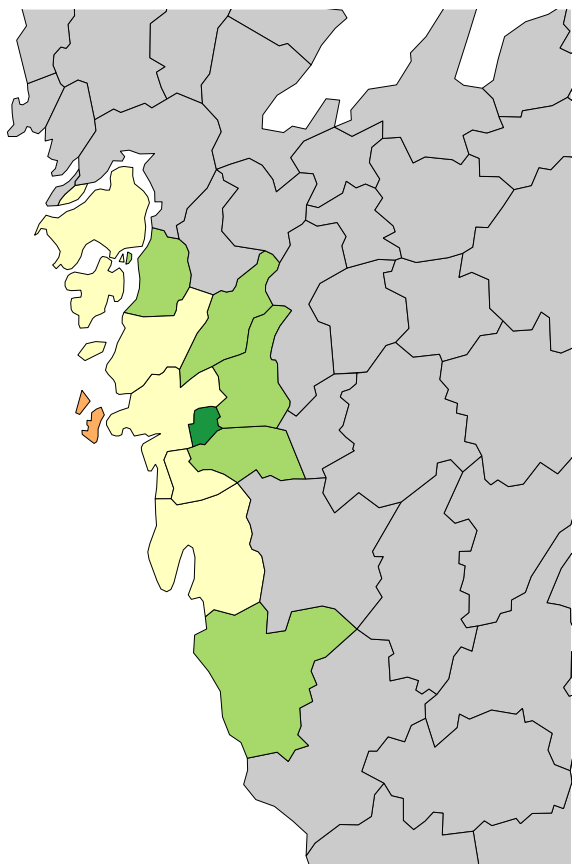
	Mindre än ett år	1-5 år	6-10 år	11-15 år	Mer än 15 år
NKI	65	61	58	59	61
Lägenheten	61	56	53	54	56
Tvättstugan	61	59	58	61	61
Gemensamma	64	61	60	62	62
Närmiljö	67	65	62	63	64
Inflytande	48	43	41	42	44
Hyresvärden	62	58	56	57	59
Reparation	61	61	59	61	62
Trygghet	72	69	67	67	69



## RESULTAT PÅ KOMMUNNIVÅ

Kartan nedan och tabellen till höger visar resultatet för respektive kommun. Nöjdheten är högst i Partille, Varberg och Stenungsund, med ett NKI på ca 65-67. Lägst är nöjdheten i Öckerö kommun.

**Karta: NKI kommuner**

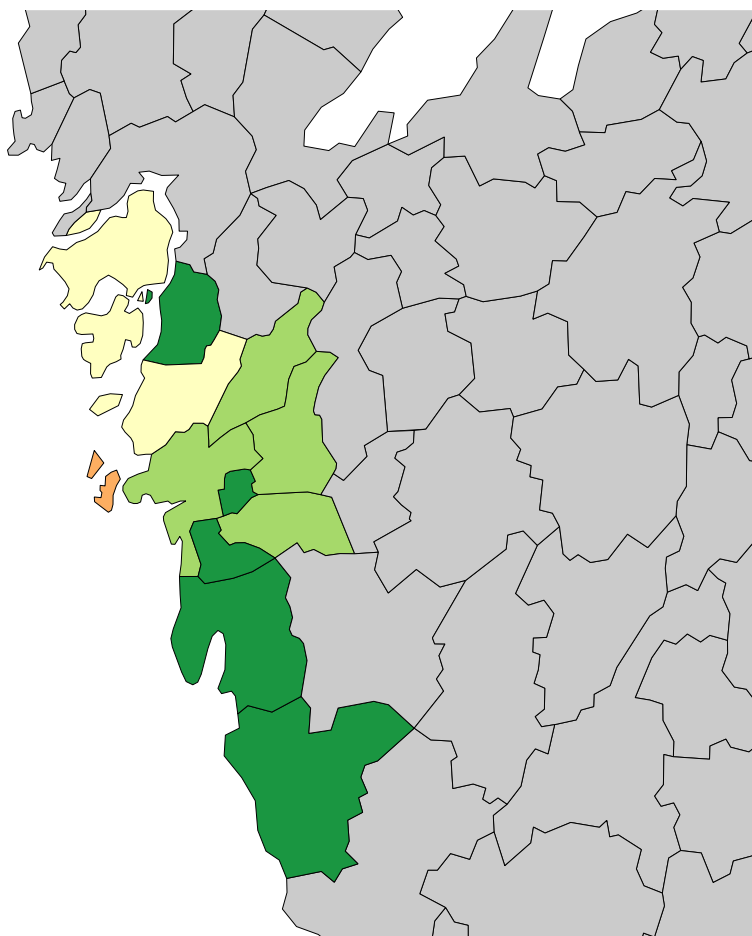


	NKI	Lägenheten	Tvättstugan	Gemensamma	Närmiljö	Inflytande	Hyresvärden	Reparation	Trygghet
Ale	61	60	62	68	67	44	61	64	68
Göteborg	59	55	58	60	63	42	57	60	68
Härryda	61	58	65	61	65	56	61	59	68
Kungälv	58	53	61	58	57	41	53	56	66
Kungsbacka	60	55	62	66	66	42	60	65	72
Lerum	62	60	68	65	66	56	62	61	74
Mölndal	60	56	59	64	68	50	59	61	70
Öckerö	55	56	67	58	53	36	53	54	71
Orust	58	60	72	66	61	42	53	58	73
Partille	67	65	63	67	67	53	65	68	75
Stenungsund	65	63	75	70	69	53	65	66	72
Tjörn	60	62	78	71	67	51	64	61	79
Varberg	65	60	63	65	65	47	60	63	72

## RESULTAT FÖR ALLMÄNNYTTIGA BOSTADSBOLAG

Kartan nedan och tabellen till höger visar resultatet för allmännyttan. Nöjdheten är högst i Partillebo AB och Robert Dicksons Stiftelse, med 73 respektive 72 i NKI. Öckerö Bostads AB har däremot lägst nöjdhet bland allmännyttan.

*Karta: NKI allmännyttan*



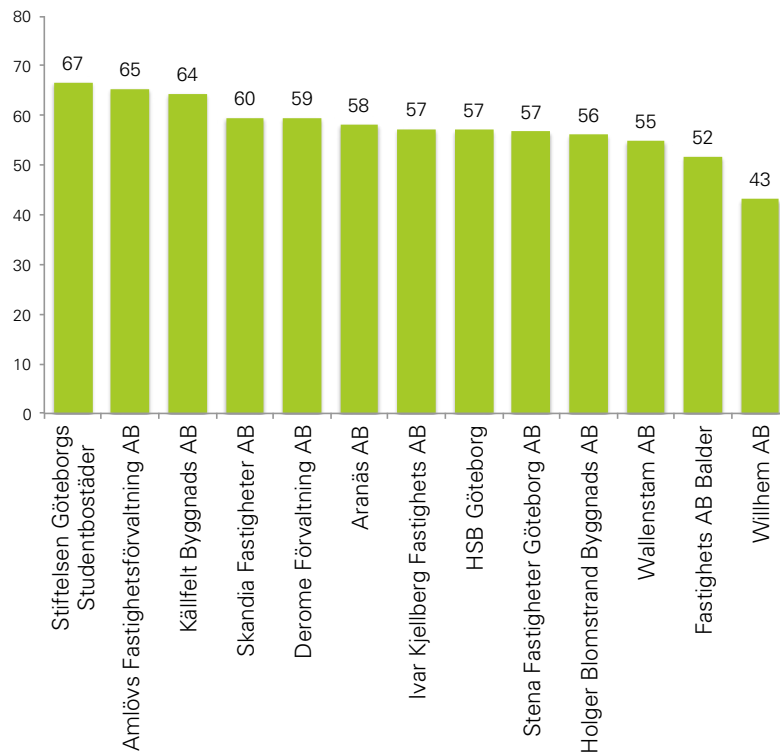
	NKI	Lägenheten	Tvättstugan	Gemensamma	Närmiljö	Inflytande	Hyresvärden	Reparation	Trygghet
AB Alebyggen	61	60	64	69	70	45	62	68	69
Bostads AB Poseidon	60	56	58	62	67	45	59	62	68
Eksta Bostads AB	69	63	69	71	70	49	69	75	79
Familjebostäder i Göteborg AB	63	57	57	62	66	47	58	58	66
Förbo AB	64	60	68	65	66	62	64	61	71
Gårdstensbostäder AB	59	56	62	61	67	46	60	63	69
Göteborgs Stads Bostads AB	66	59	64	64	72	51	66	67	72
Mölnadsbostäder AB	66	58	65	69	74	56	68	70	75
Öckerö Bostads AB	52	54	66	53	46	38	53	54	68
Partillebo AB	73	69	66	71	71	61	71	75	79
Robert Dicksons Stiftelse	72	60	62	62	66	34	63	69	74
Stenungsundshem AB	68	66	77	73	72	59	69	70	73
Stift Orustbostäder	59	60	74	67	62	43	54	58	74
Stiftelsen Kungälvbostäder	58	53	59	58	56	38	55	61	67
Tjörns Bostads AB	56	61	74	68	66	48	61	56	77
Varbergs Bostads AB	68	63	61	66	68	52	64	67	72



## RESULTAT FÖR STORA PRIVATA HYRESVÄRDAR

Tabellen nedan redovisar resultatet för stora privata hyresvärdar. Stiftelsen Göteborgs Studentbostäders medlemmar är mest nöjda, medan Willhem AB utmärker sig med klart lägst resultat. Som tidigare konstaterat framgår det även att nöjdheten bland de privata värdarna överlag är lägre än allmännyttans.

### NKI - privata hyresvärdar i västra Sverige



	NKI	Lägenheten	Tvättstugan	Gemensamma	Närmiljö	Inflytande	Hyresvärden	Reparation	Trygghet
Amlövs Fastighetsförvaltning AB	65	62	65	66	76	47	68	77	73
Aranäs AB	58	52	61	68	70	42	61	65	70
Derome Förvaltning AB	59	58	71	64	58	38	58	64	72
Fastighets AB Balder	52	42	35	50	61	37	54	44	55
Holger Blomstrand Byggnads AB	56	49	43	52	54	30	50	56	65
HSB Göteborg	57	58	60	57	54	32	55	58	70
Ivar Kjellberg Fastighets AB	57	55	68	64	60	34	60	69	69
Källfelt Byggnads AB	64	55	66	60	67	41	62	68	66
Skandia Fastigheter AB	60	61	66	62	63	40	57	63	72
Stena Fastigheter Göteborg AB	57	52	58	62	66	40	58	65	68
Stiftelsen Göteborgs Studentbostäder	67	63	71	72	75	56	66	70	80
Wallenstam AB	55	52	55	59	64	33	56	61	65
Willhem AB	43	45	41	44	51	27	42	41	53

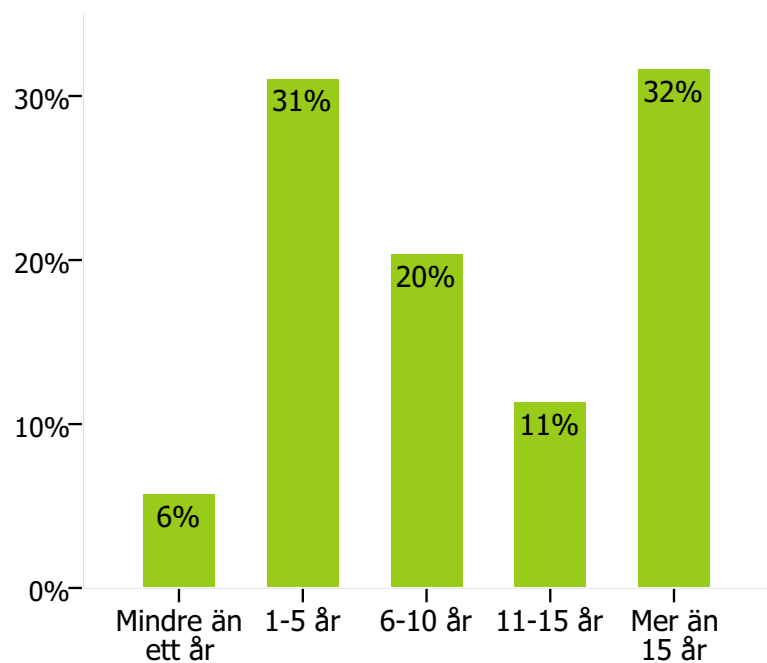
# I. Bakgrundsfaktorer

## TID I NUVARANDE BOSTAD

I stapeldiagrammen nedan redovisas hur länge de som deltagit i enkäten har bott i sin lägenhet, respektive hur många personer som bor i hushållet.

En knapp tredjedel, 32 %, anger att de bott i lägenheten i över 15 år. En nästan lika stor andel anger att de bott i lägenheten i 1-5 år, medan 20 % svarar att de bott där i 6-10 år.

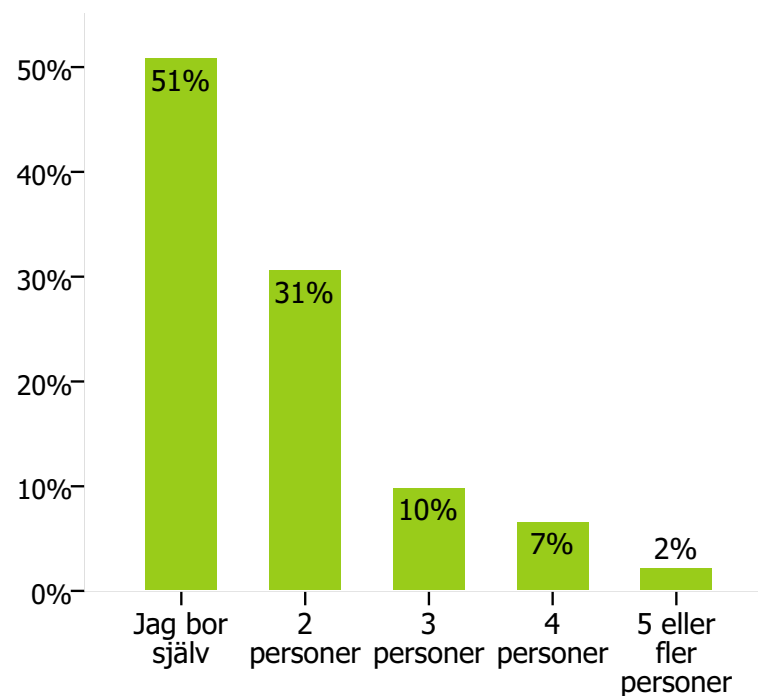
*Hur länge har du bott i nuvarande bostad?*



## ANTAL PERSONER I HUSHÅLLET

Vad gäller antal personer som bor i hushållet svarar 51 % att de bor själva. Endast 9 % bor i ett hushåll med fler än 4 personer.

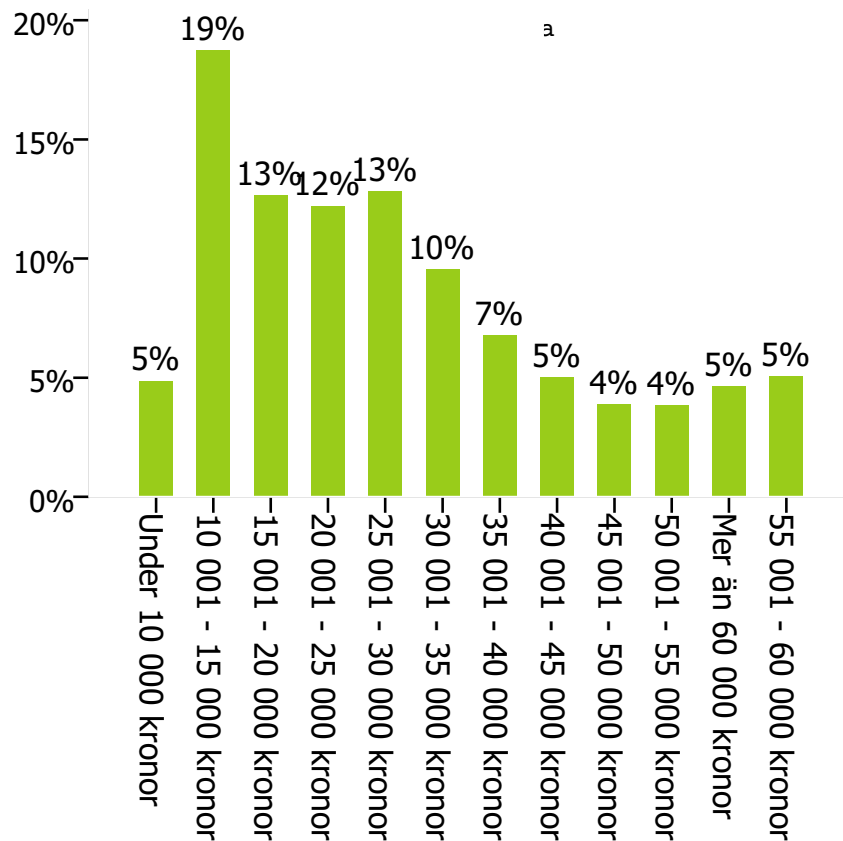
*Hur många personer bor i ditt hushåll?*



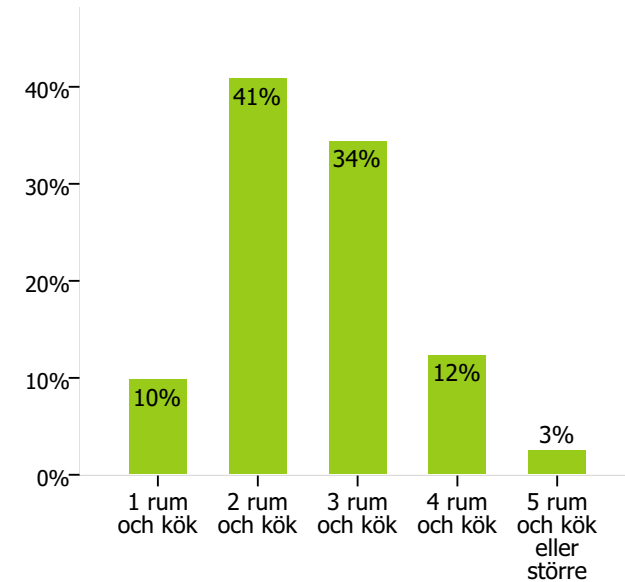
## INKOMST, BOSTADENS STORLEK OCH MÅNADSHYRA

Här visas tre bakgrundsfaktorer rörande bostadens storlek, den genomsnittliga månadsinkomsten för hushållen samt lägenhetens månadshyra. Den större andelen av respondenterna svarar att de bor i en 2:a eller 3:a, tjänar mellan 10 001-30 000 kr och betalar mer än 7000 kr i månadshyra.

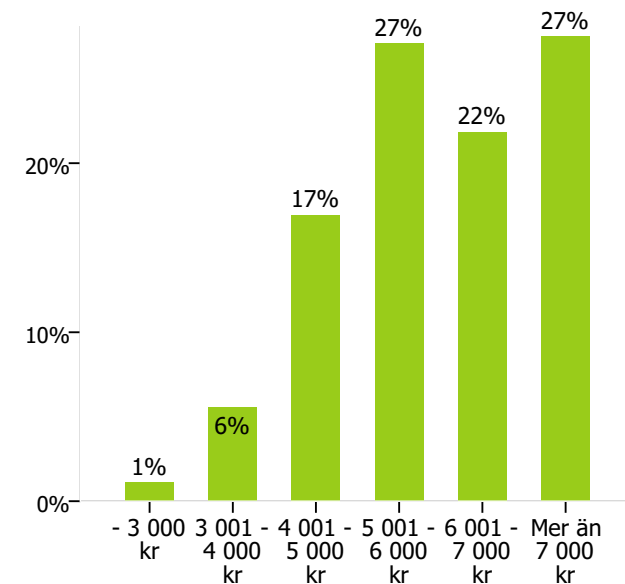
*Ungefär vilken genomsnittlig månadsinkomst har ditt hushåll sammanlagt före skatt?*



*Hur stor är bostaden?*



*Hur stor är lägenhetens månadshyra (utan eventuella tillägg som garage och parkeringsplats)?*



# J. Prioriteringslista

Genom användandet av sambandsanalys kan olika faktorer betydelse för hyresgästernas generella nöjdhet tas fram. Listan nedan visar de olika faktorerna i den ordning de har en påverkan för allmännyttan. Starkast påverkan har felanmälan och hyresvärdens service. Därefter kommer nöjdheten med lägenhetens standard, reparation och underhåll, inflytande och nöjdhet med hyran. Tabellen till höger visar samma analys men för de privata värdarna. Resultatet är i stort sett detsamma. På sida 12 förklaras hur listan tagits fram.

## PRIORITERINGSLISTA ALLMÄNNYTTAN

1. Felanmälan och hyresvärdens service
2. Lägenhetens standard
3. Reparation och underhåll
4. Inflytande
5. Hyran
6. Trygghet
7. Gemensamma utrymmen / källsortering
8. Närmiljö
9. Tvättstugan

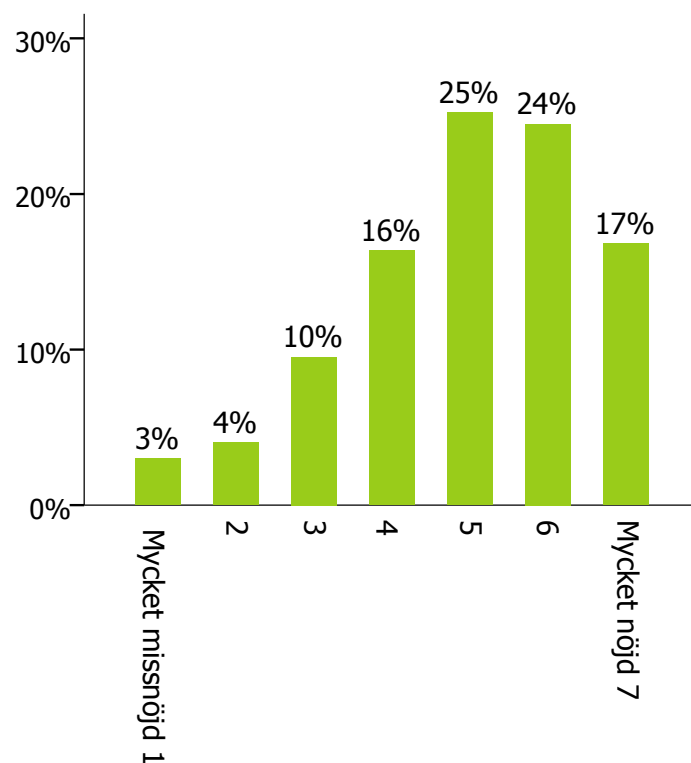
## PRIORITERINGSLISTA PRIVATA VÄRDAR

1. Felanmälan och hyresvärdens service
2. Lägenhetens standard
3. Reparation och underhåll
4. Trygghet
5. Inflytande
6. Hyran
7. Gemensamma utrymmen / källsortering
8. Närmiljö
9. Tvättstugan

# Del 1: Ditt boende i sammanfattning

Till en början ställdes en fråga rörande medlemmarnas generella syn på sitt boende. Svaren visar att det är få som är mycket missnöjda med sitt boende. Samtidigt är det bara en dryg femtedel som svarar att de i högsta grad är nöjda. Knappt hälften har angett en 5:a eller 6:a, vilket innebär att en klar majoritet överlag är nöjda med sitt boende. Frågan har varit en av de tre som använts för att beräkna ett värde på den generella nöjdheten.

*Hur nöjd är du med ditt boende i sin helhet?*



# Del 1

## ALLMÄNNYTAN OCH PRIVATA VÄRDAR

För att skapa en bild av medlemmarnas syn på de olika frågorna uppdelat efter vilken ägandeform som gäller för deras bostad, har en nedbrytning av resultatet mellan allmännyttiga bolag och privata hyresvärdar gjorts på varje område.

	Allmännytta	Privat	Totalt
ditt nuvarande boende i sin helhet?	71	66	69

## HUR LÄNGE HAR DU BOTT I NUVARANDE BOSTAD?

För att ge en vidare överblick av vad medlemmarna tycker beroende på olika bakgrundsfaktorer, har nedbrytningar även gjorts på hur länge medlemmen varit bosatt i sin nuvarande lägenhet. Motsvarande tabell med nedbrutna medelvärden presenteras för varje delområde i rapporten.

	Mindre än ett år	1 - 5 år	6 - 10 år	11 - 15 år	Mer än 15 år
ditt nuvarande boende i sin helhet?	72	69	67	69	70

## STORLEK PÅ VÄRDEN

En nedbrytning på hur många fastigheter hyresvärdar äger eller förvaltar har också gjorts. Vad varje storlekstyp innebär redovisas nedanför figuren.

	Mikro*	Små*	Medel*	Stora*
ditt nuvarande boende i sin helhet?	65	66	69	71

\*Mikro 1-2 fastigheter

\*Små 3-10 fastigheter

\*Medel 11-50 fastigheter

\*Stora fler än 50 fastigheter

## LÄN

I tabellen nedan redovisas även en jämförelse mellan vad medlemmarna tycker i de olika medverkande regionerna. Motsvarande tabell med nedbrutna medelvärden presenteras för varje delområde i rapporten.

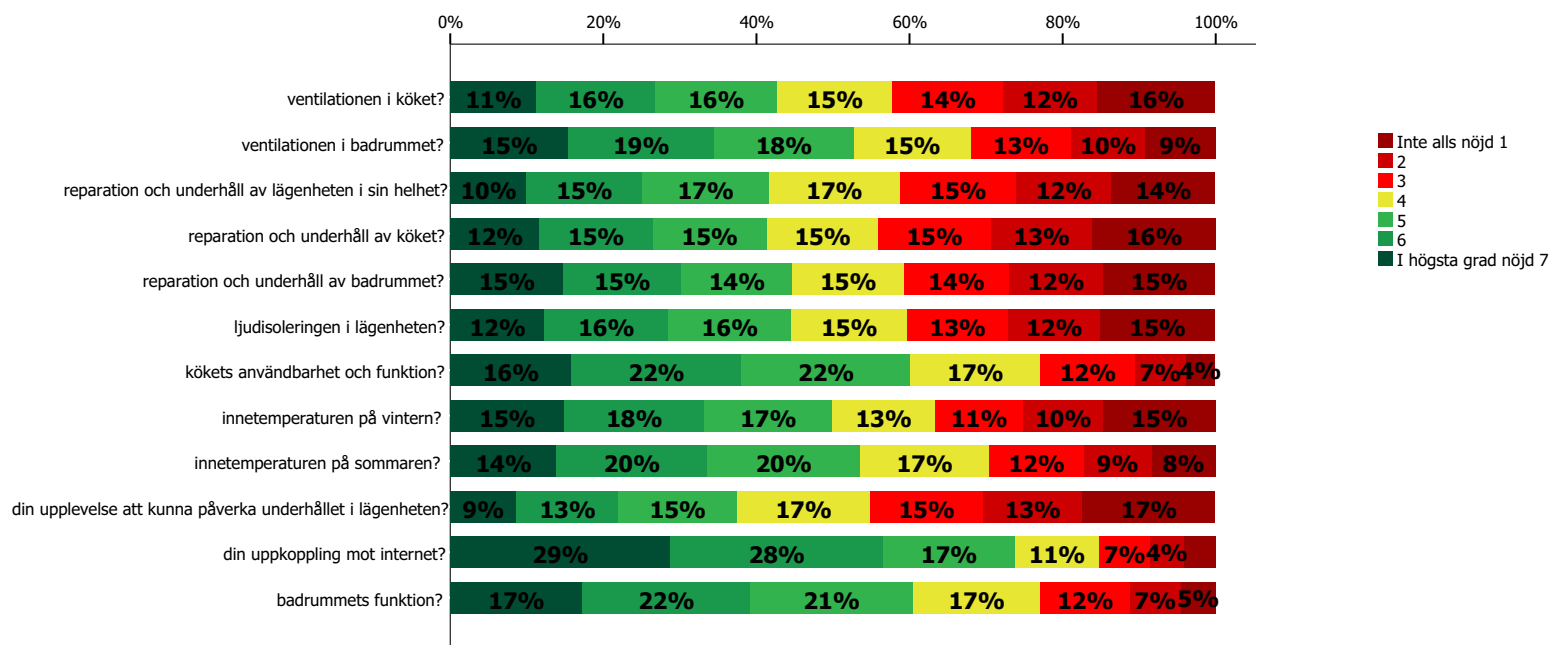
	södra Skåne	Stockholm	västra Sverige
ditt nuvarande boende i sin helhet?	66	65	69



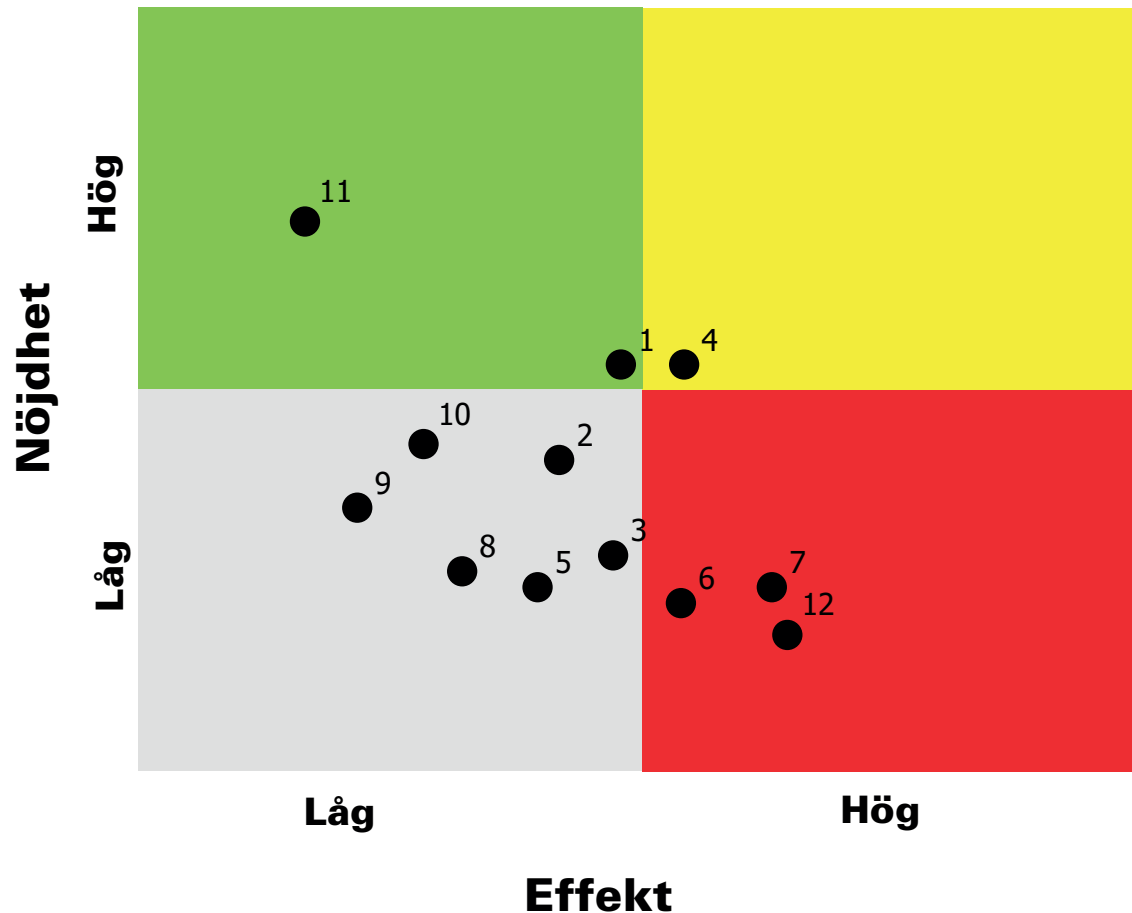
# Del 2: Lägenheten

I enkätens andra del följde ett antal frågor om hur medlemmarna upplever standarden på sin lägenhet. Nöjdheten är på en särskilt hög nivå avseende uppkopplingen till internet. Här svarar totalt 74 % att de är nöjda. Över hälften av medlemmarna är även positivt inställda till badrummets funktion samt kökets användbarhet och funktion. En betydligt mindre andel är dock nöjda med möjligheten att kunna påverka underhållet av lägenheten samt reparation av lägenheten i sin helhet, vilket 41 % uttrycker missnöje kring.

Som framgår av åtgärdsmatrisen på följande sida påverkar de olika faktorerna den generella nöjdheten olika mycket. Värt att notera är att trots den höga nöjdheten beträffande uppkopplingen mot internet har frågan en låg påverkan på den generella nöjdheten. Viktiga förbättringspunkter, där effekten är relativt stark men nöjdheten låg, är frågorna som berör reparation: reparation och underhåll av köket, reparation och underhåll av lägenheten i sin helhet samt upplevelsen att kunna påverka underhållet i lägenheten.



# Del 2: Åtgärdsmatris



1. badrummets funktion?
2. ventilationen i badrummet?
3. reparation och underhåll av badrummet?
4. kökets användbarhet och funktion?
5. ventilationen i köket?
6. reparation och underhåll av köket?
7. reparation och underhåll av lägenheten i sin helhet?
8. ljudisoleringen i lägenheten?
9. innetemperaturen på vintern?
10. innetemperaturen på sommaren?
11. din uppkoppling mot internet?
12. din upplevelse att kunna påverka underhållet i lägenheten?

# Del 2

## ALLMÄNNYTAN OCH PRIVATA VÄRDAR

	Allmännytta	Privat
badrummets funktion?	65	60
ventilationen i badrummet?	60	54
reparation och underhåll av badrummet?	55	47
kökets användbarhet och funktion?	66	59
ventilationen i köket?	53	44
reparation och underhåll av köket?	53	43
reparation och underhåll av lägenheten i sin helhet?	54	44
ljudisoleringen i lägenheten?	52	49
innetemperaturen på vintern?	53	54
innetemperaturen på sommaren?	60	55
din uppkoppling mot internet?	74	69
din upplevelse att kunna påverka underhållet i lägenheten?	51	40

## LÄN

	södra Skåne	Stockholm	västra Sverige
badrummets funktion?	62	61	63
ventilationen i badrummet?	56	55	57
reparation och underhåll av badrummet?	52	50	51
kökets användbarhet och funktion?	61	59	63
ventilationen i köket?	49	47	49
reparation och underhåll av köket?	50	45	48
reparation och underhåll av lägenheten i sin helhet?	51	45	49
ljudisoleringen i lägenheten?	49	47	50
innetemperaturen på vintern?	55	50	54
innetemperaturen på sommaren?	55	55	58
din uppkoppling mot internet?	67	66	72
din upplevelse att kunna påverka underhållet i lägenheten?	48	39	46

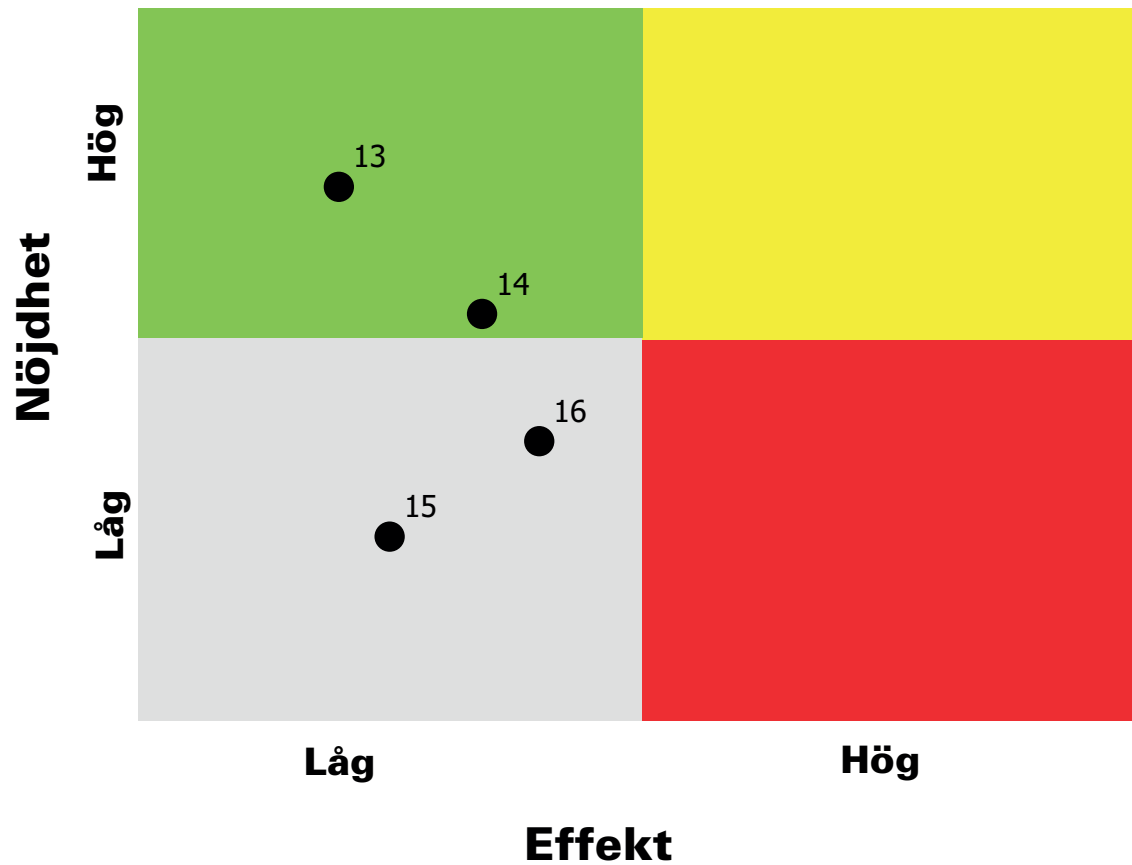
# Del 3: Tvättstugan

Avseende tvättstugan framgår det att nöjdheten är på en god nivå vad gäller möjligheten att få tvättid respektive utrustningen i sin helhet, men desto lägre sett till städning samt reparation och underhåll.

I åtgärdsmatrisen syns dock att samtliga frågor rörande tvättstugan har en låg påverkan på medlemmarnas generella syn på sitt boende. Detta betyder att den utbredda nöjdheten gällande tvätttider och missnöje beträffande tvättstugans städning, inte utgör områden som får en större inverkan på de boendes övergripande nöjdhet.



# Del 3: Åtgärdsmatris



13. möjligheten att få tvättid?

14. utrustningen i tvättstugan i sin helhet?

15. tvättstugans städning?

16. reparationer och underhåll av tvättstugan och dess utrustning?

# Del 3

## ALLMÄNNYTAN OCH PRIVATA VÄRDAR

	Allmännytta	Privat
möjligheten att få tvättid?	72	69
utrustningen i tvättstugan i sin helhet?	65	59
tvättstugans städning?	51	47
reparationer och underhåll av tvättstugan och dess utrustning?	57	52

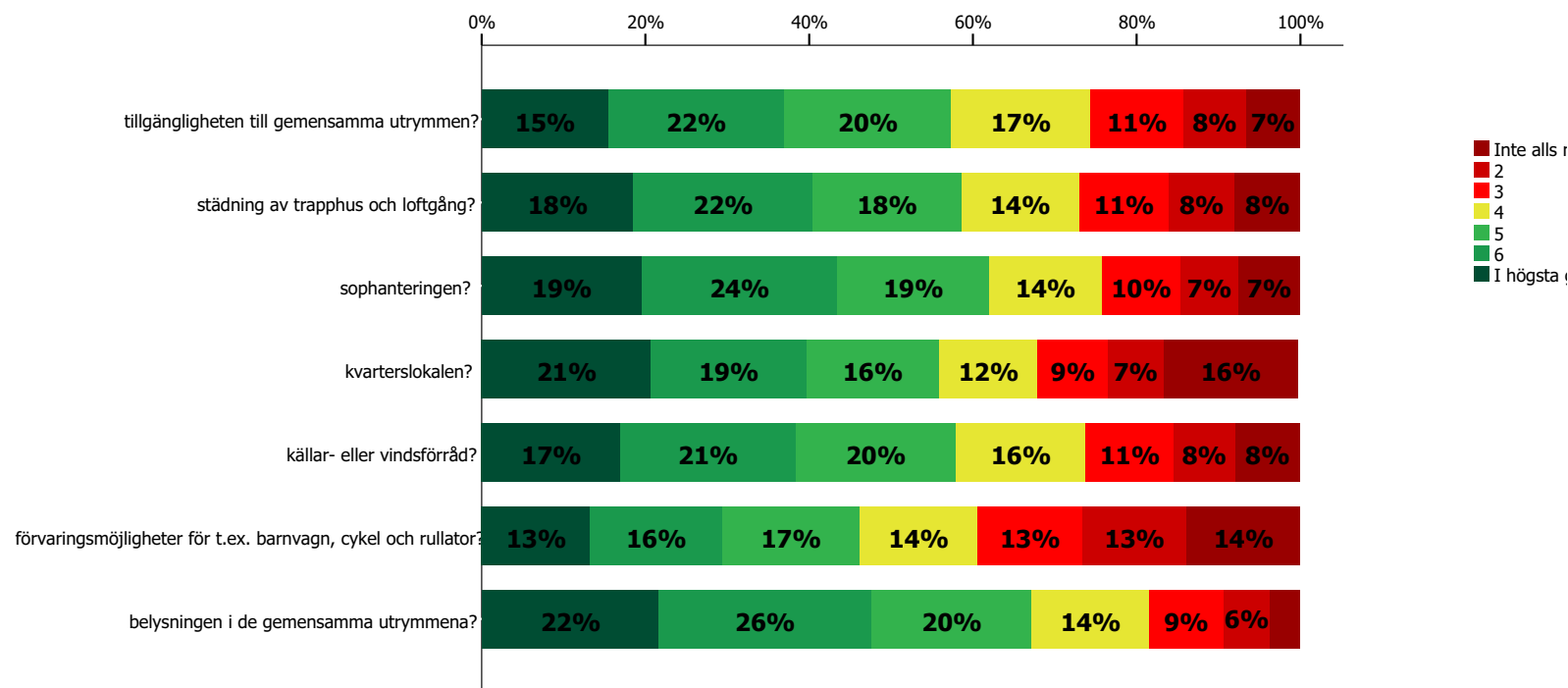
## LÄN

	södra Skåne	Stockholm	västra Sverige
möjligheten att få tvättid?	67	68	71
utrustningen i tvättstugan i sin helhet?	58	59	63
tvättstugans städning?	44	44	49
reparationer och underhåll av tvättstugan och dess utrustning?	50	51	55

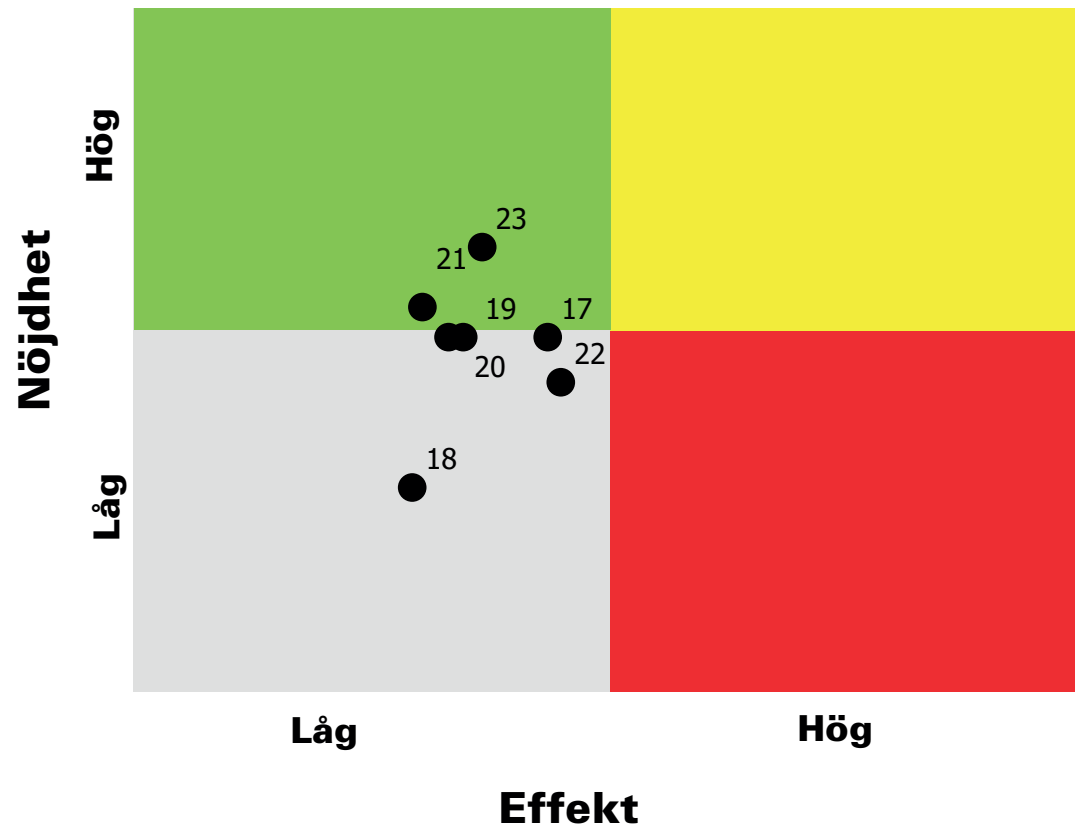
# Del 4: Gemensamma utrymmen / källsortering

Medlemmarna tillfrågades även om hur de såg på olika gemensamma utrymmen i fastigheten. Medlemmarnas nöjdhet är särskilt låg vad gäller förvaringsmöjligheter för olika skrymmande saker som barnvagnar och cyklar. Överlag är emellertid en majoritet av medlemmar nöjda inom flertalet områden.

I åtgärdsmatrisen på kommande sida utläses inget tydligt samband mellan detta frågeområde och medlemmarnas generella nöjdhet. Mest nöjda är medlemmarna med belysningen i de gemensamma utrymmena. Förvaringsmöjligheter för t.ex. barnvagn, cykel och rullator utgör frågan med högst missnöjdhet, samtidigt som den har lägst påverkan på den generella nöjdheten.



# Del 4: Åtgärdsmatris



- 17. tillgängligheten till gemensamma utrymmen?
- 18. förvaringsmöjligheter för t.ex. barnvagn, cykel och rullator?
- 19. källar- eller vindsförråd?
- 20. städning av trapphus och loftgång?
- 21. sophanteringen?
- 22. kvarterslokalen?
- 23. belysningen i de gemensamma utrymmena?



# Del 4

## ALLMÄNNYTAN OCH PRIVATA VÄRDAR

	Allmännytta	Privat
tillgängligheten till gemensamma utrymmen?	64	57
förvaringsmöjligheter för t.ex. barnvagn, cykel och rullator?	54	49
källar- eller vindsförråd?	62	59
städning av trapphus och loftgång?	62	60
sophantering?	66	59
kvarterslokalen?	63	46
belysningen i de gemensamma utrymmena?	69	65

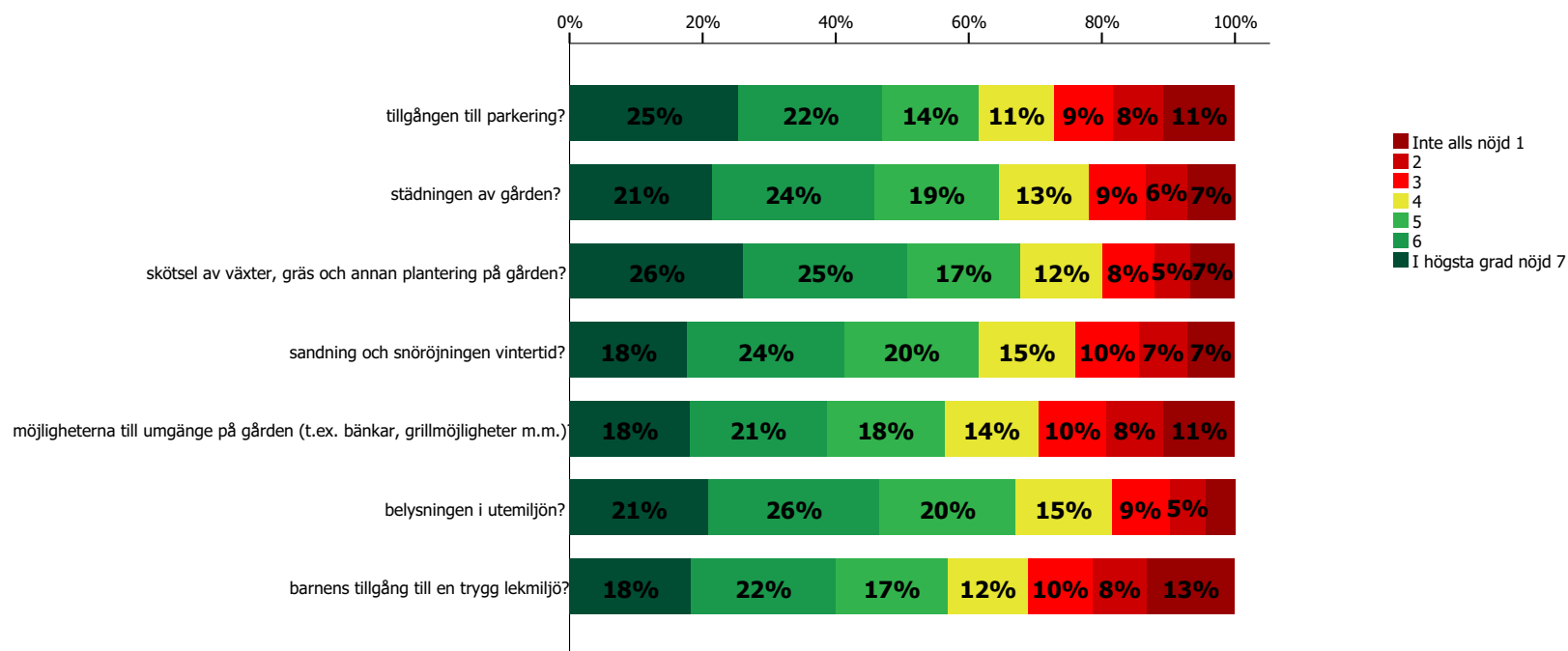
## LÄN

	södra Skåne	Stockholm	västra Sverige
tillgängligheten till gemensamma utrymmen?	57	54	61
förvaringsmöjligheter för t.ex. barnvagn, cykel och rullator?	45	45	51
källar- eller vindsförråd?	57	57	61
städning av trapphus och loftgång?	59	58	61
sophantering?	57	57	63
kvarterslokalen?	51	47	58
belysningen i de gemensamma utrymmena?	64	65	67

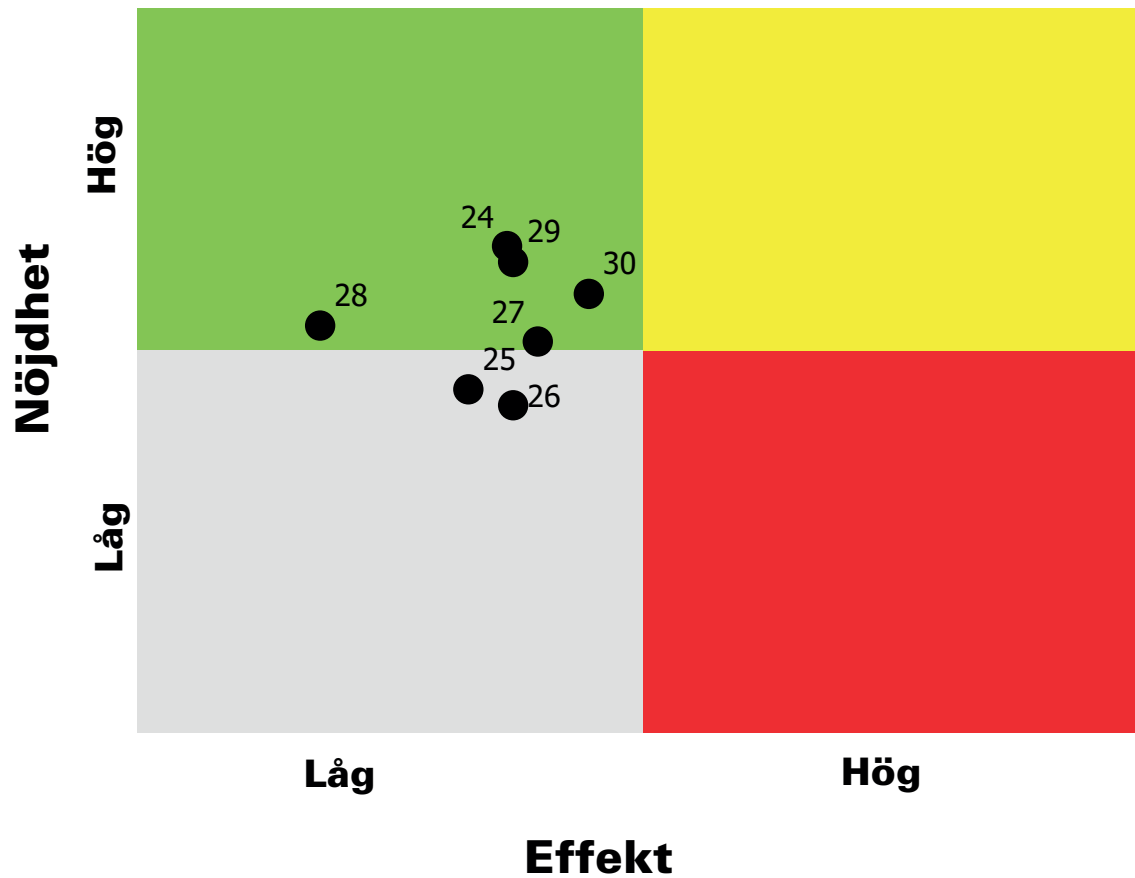
# Del 5: Närmiljö

I undersökningens femte del fick medlemmarna ge sin syn på bostadens närmiljö. Framst utläses en hög nöjdhet avseende belysningen i utemiljön samt skötsel och plantering på gården. Här har omkring 67 % angett ett positivt svar. Tillgång till parkering, möjligheterna till umgänge på gården samt barnens tillgång till lekmiljö får dock en del negativa omdömen.

Som framgår i åtgärdsmatrisen på sida 35 har närmiljön ingen märkbar effekt på medlemmarnas nöjdhet överlag.



# Del 5: Åtgärdsmatris



- 24. skötsel av växter, gräs och annan plantering på gården?
- 25. möjligheterna till umgänge på gården (t.ex. bänkar, grillmöjligheter m.m.)?
- 26. barnens tillgång till en trygg lekmiljö?
- 27. sandning och snöröjningen vintertid?
- 28. tillgången till parkering?
- 29. belysningen i utemiljön?
- 30. städningen av gården?

# Del 5

## ALLMÄNNYTAN OCH PRIVATA VÄRDAR

	Allmännytta	Privat
skötsel av växter, gräs och annan plantering på gården?	73	61
möjligheterna till umgänge på gården (t.ex. bänkar, grillmöjligheter m.m.)?	64	52
barnens tillgång till en trygg lekmiljö?	64	51
sandning och snöröjningen vintertid?	65	59
tillgången till parkering?	65	60
belysningen i utemiljön?	69	64
städningen av gården?	69	60

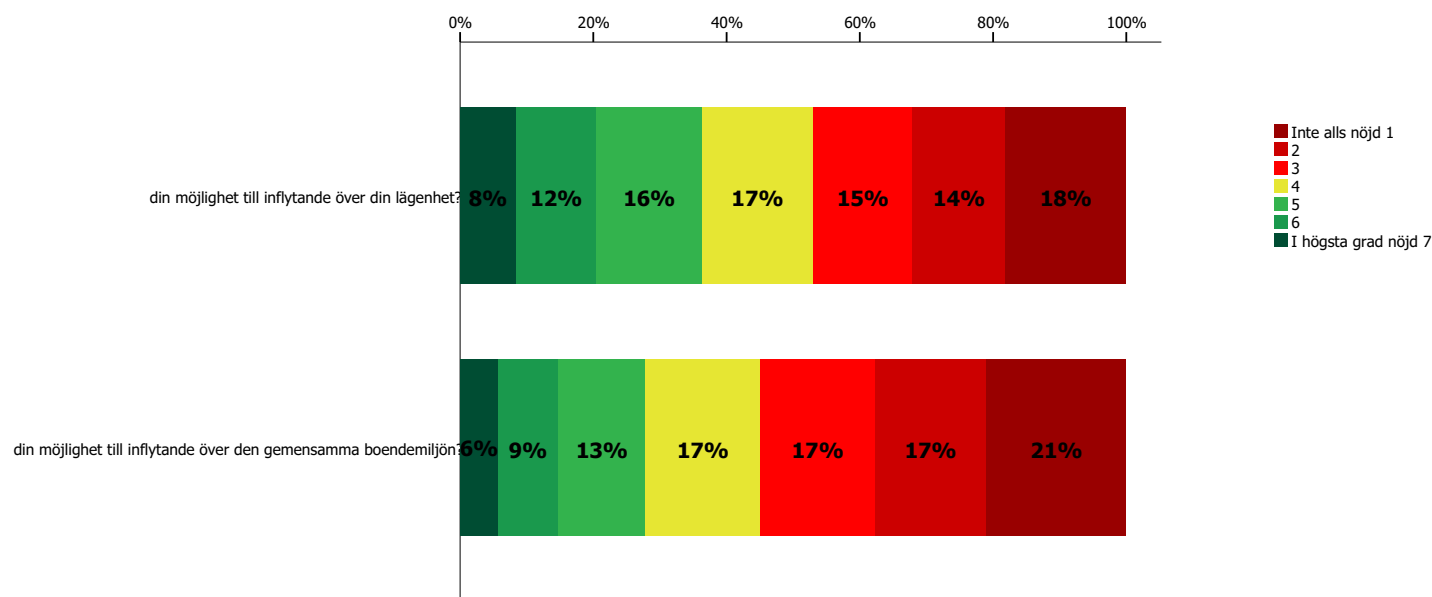
## LÄN

	södra Skåne	Stockholm	västra Sverige
skötsel av växter, gräs och annan plantering på gården?	62	56	68
möjligheterna till umgänge på gården (t.ex. bänkar, grillmöjligheter m.m.)?	57	49	59
barnens tillgång till en trygg lekmiljö?	52	48	58
sandning och snöröjningen vintertid?	60	57	62
tillgången till parkering?	57	49	63
belysningen i utemiljön?	63	59	67
städningen av gården?	60	54	65

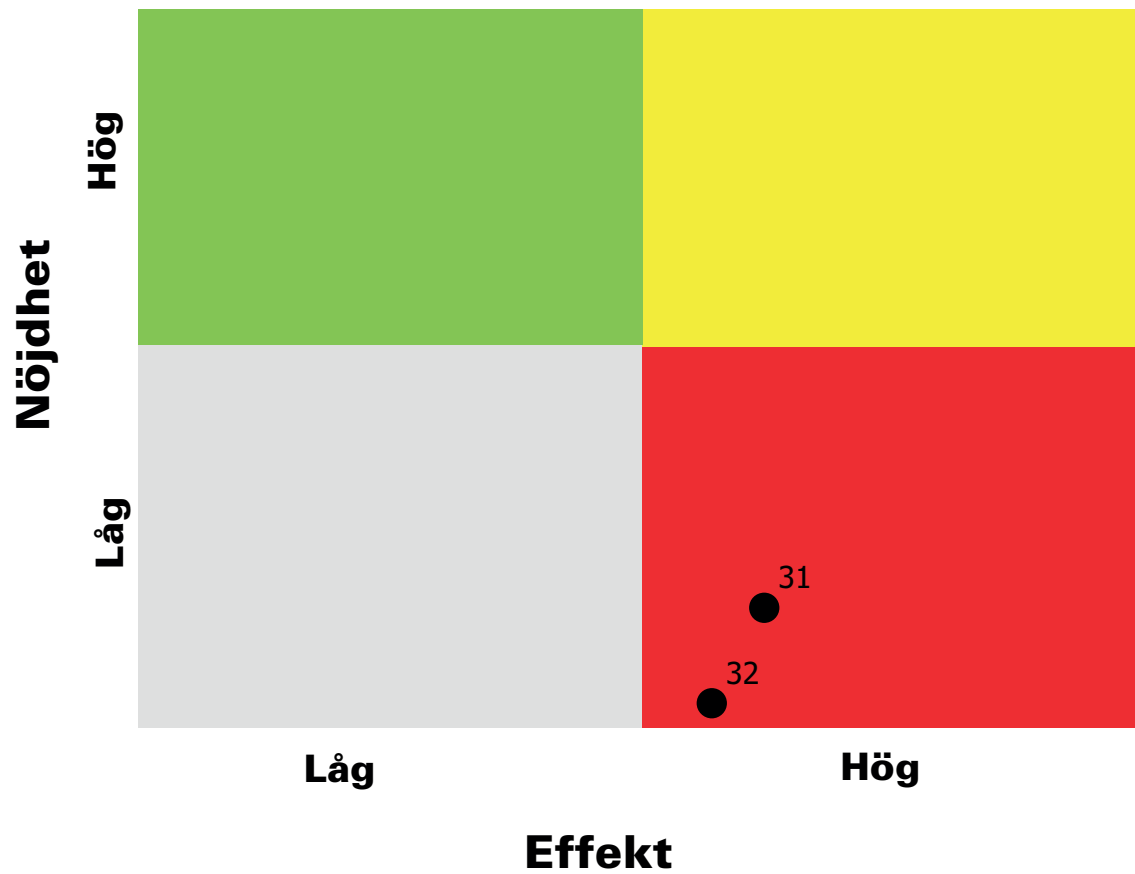
# Del 6: Inflytande

Undersökningen innefattade även frågor om hur medlemmarna såg på inflytandet i sitt boende. Nöjdheten kring det egna inflytandet samt den gemensamma boendemiljön är anmärkningsvärt låg. Cirka hälften uppger att de bara är delvis eller inte alls nöjda med sitt inflytande över både den egna lägenheten och den gemensamma boendemiljön.

Utifrån åtgärdsmatrisen på nästa sida är det tydligt att inflytande spelar en väsentlig roll för medlemmarnas generella syn på boendet. Inflytande över den egna lägenheten utmärks som särskilt effektivt i förhållande till den generella nöjdheten.



# Del 6: Åtgärdsmatris



- 31. din möjlighet till inflytande över din lägenhet?
- 32. din möjlighet till inflytande över den gemensamma boendemiljön?

# Del 6

## ALLMÄNNYTTAN OCH PRIVATA VÄRDAR

	Allmännytta	Privat
din möjlighet till inflytande över din lägenhet? Avser bland annat möjligheten att själv bestämma lägenhetens utrustning.	51	38
din möjlighet till inflytande över den gemensamma boendemiljön? Avser gemensamma utrymmen och utemiljön.	45	32

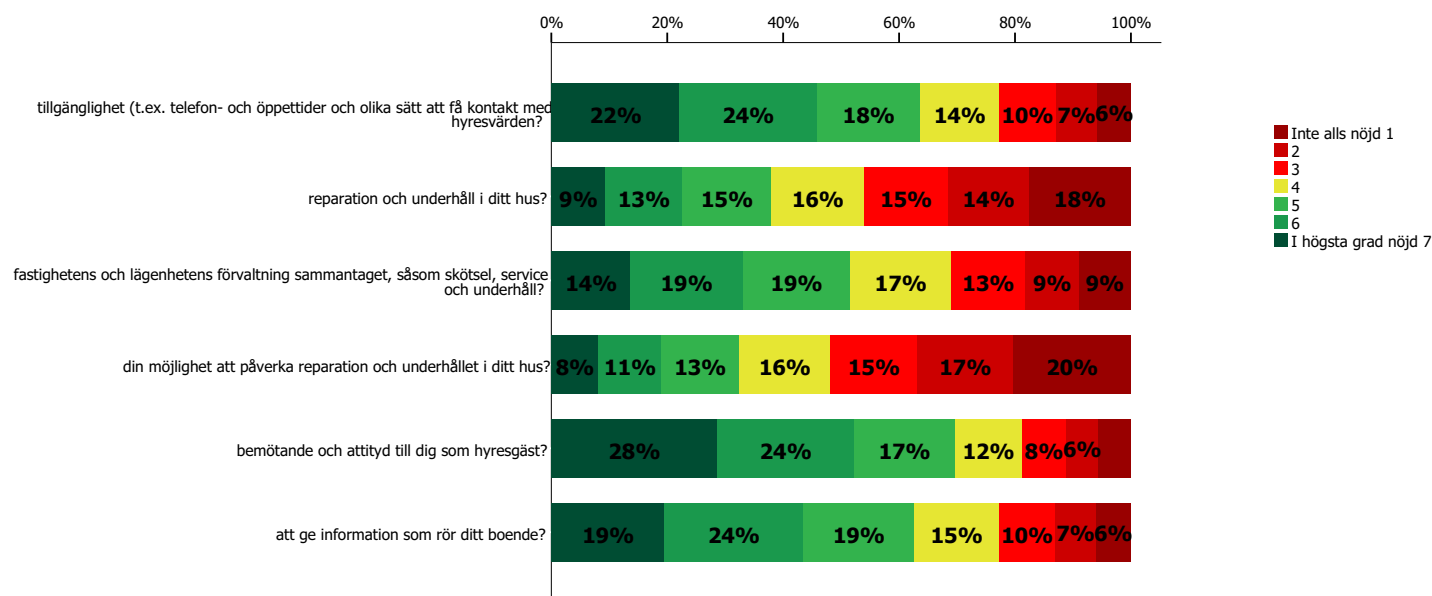
## LÄN

	södra Skåne	Stockholm	västra Sverige
din möjlighet till inflytande över din lägenhet? Avser bland annat möjligheten att själv bestämma lägenhetens utrustning.	45	36	45
din möjlighet till inflytande över den gemensamma boendemiljön? Avser gemensamma utrymmen och utemiljön.	38	32	39

# Del 7: Felanmälan och hyresvärdens service

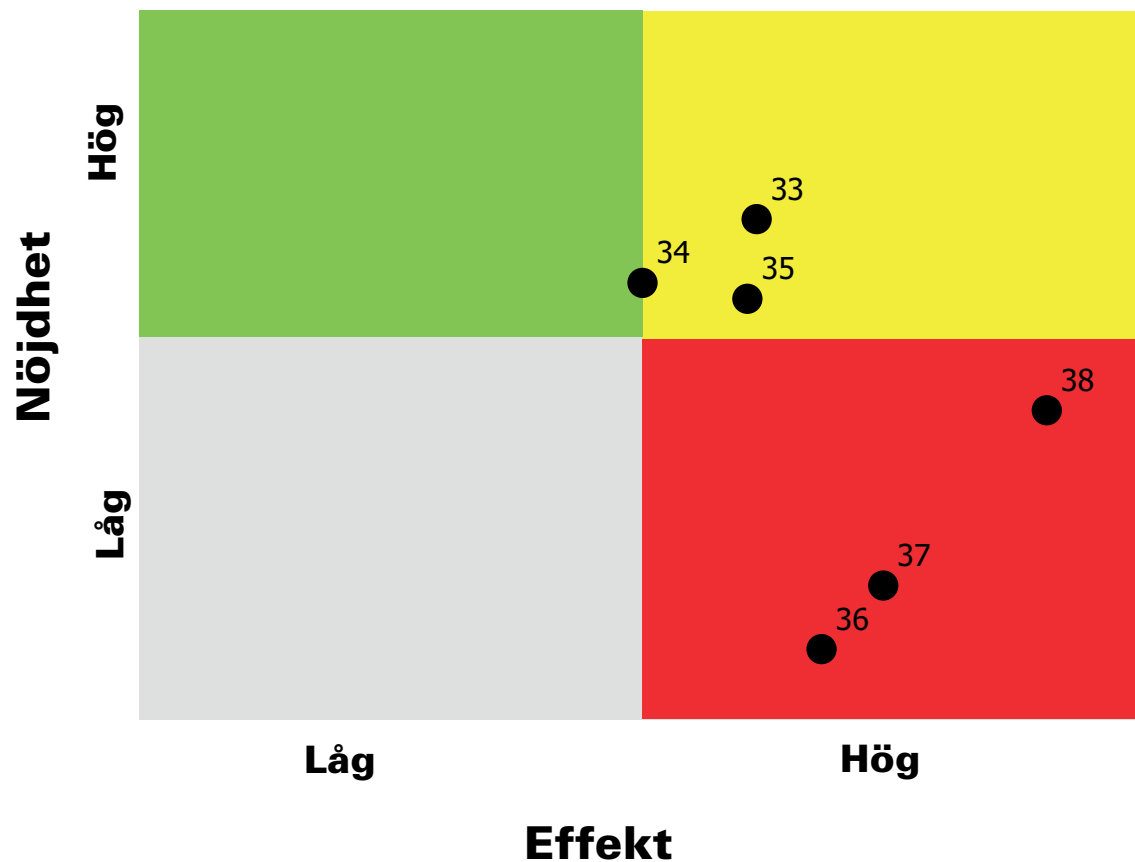
När det kommer till bemötande och attityd gentemot hyresgästen samt möjligheten att få kontakt med hyresvärdens, är medlemmarnas nöjdhet hög. Avseende möjligheten att påverka reparation och underhåll i fastigheten går det dock att urskilja ett klart missnöje.

Åtgärdsmatrisen på nästa sida redovisar att nöjdheten avseende hyresvärdens tillgänglighet och bemötandet mot hyresgästen är hög, samt att det har en effekt på hur tillfreds medlemmarna är med sitt boende överlag. Det finns även ett markant missnöje rörande möjligheten att påverka reparation av underhåll i fastigheten; reparation och underhåll av fastigheten samt fastighetens och lägenhetens förvaltning sammantaget, såsom skötsel, service och underhåll. Därtill har nämnda frågor en tydligt hög effekt på medlemmarnas generella nöjdhet, vilket gör dem till angelägna prioriteringsområden.





# Del 7: Åtgärdsmatris



- 33. bemötande och attityd till dig som hyresgäst?
- 34. tillgänglighet (t.ex. telefon- och öppettider och olika sätt att få kontakt med hyresvärderna?)
- 35. att ge information som rör ditt boende?
- 36. din möjlighet att påverka reparation och underhållet i ditt hus?
- 37. reparation och underhåll i ditt hus?
- 38. fastighetens och lägenhetens förvaltning sammantaget, såsom skötsel, service och underhåll?

# Del 7

## ALLMÄNNYTAN OCH PRIVATA VÄRDAR

	Allmännytta	Privat
bemötande och attityd till dig som hyresgäst?	73	65
tillgänglighet (t.ex. telefon- och öppettider och olika sätt att få kontakt med hyresvärden?)	67	64
att ge information som rör ditt boende?	67	60
din möjlighet att påverka reparation och underhållet i ditt hus?	47	36
reparation och underhåll i ditt hus?	51	40
fastighetens och lägenhetens förvaltning sammantaget, såsom skötsel, service och underhåll?	61	52

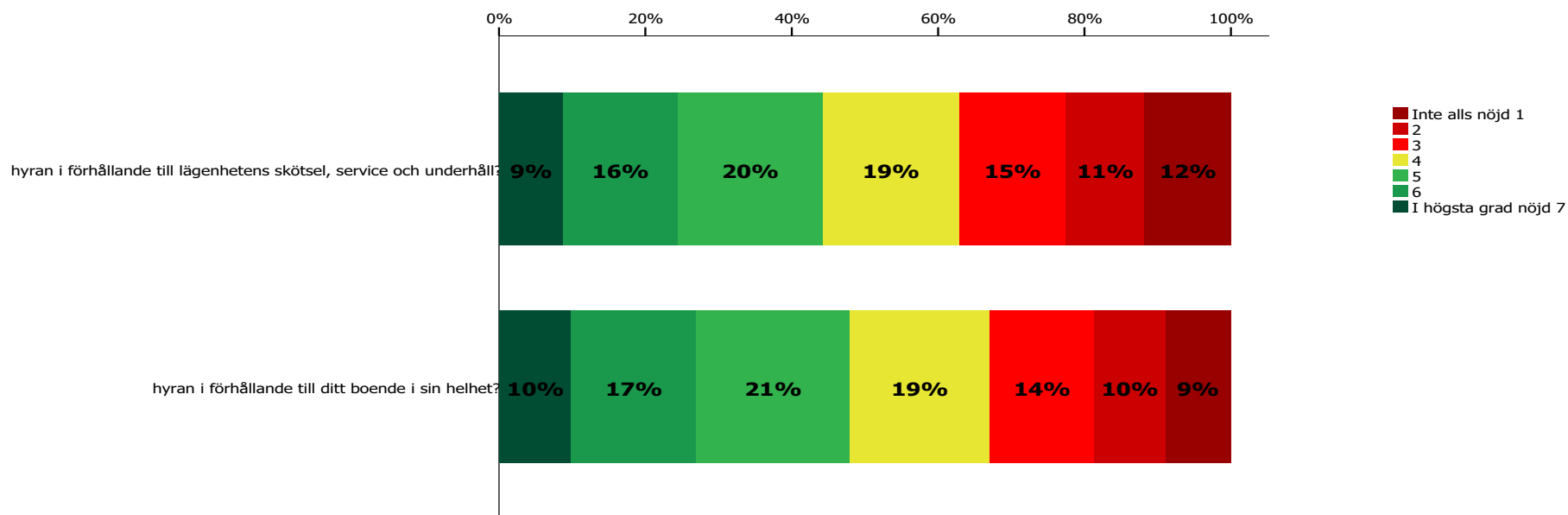
## LÄN

	södra Skåne	Stockholm	västra Sverige
bemötande och attityd till dig som hyresgäst?	65	61	69
tillgänglighet (t.ex. telefon- och öppettider och olika sätt att få kontakt med hyresvärden?)	61	60	65
att ge information som rör ditt boende?	59	56	64
din möjlighet att påverka reparation och underhållet i ditt hus?	43	36	42
reparation och underhåll i ditt hus?	47	41	46
fastighetens och lägenhetens förvaltning sammantaget, såsom skötsel, service och underhåll?	55	50	57

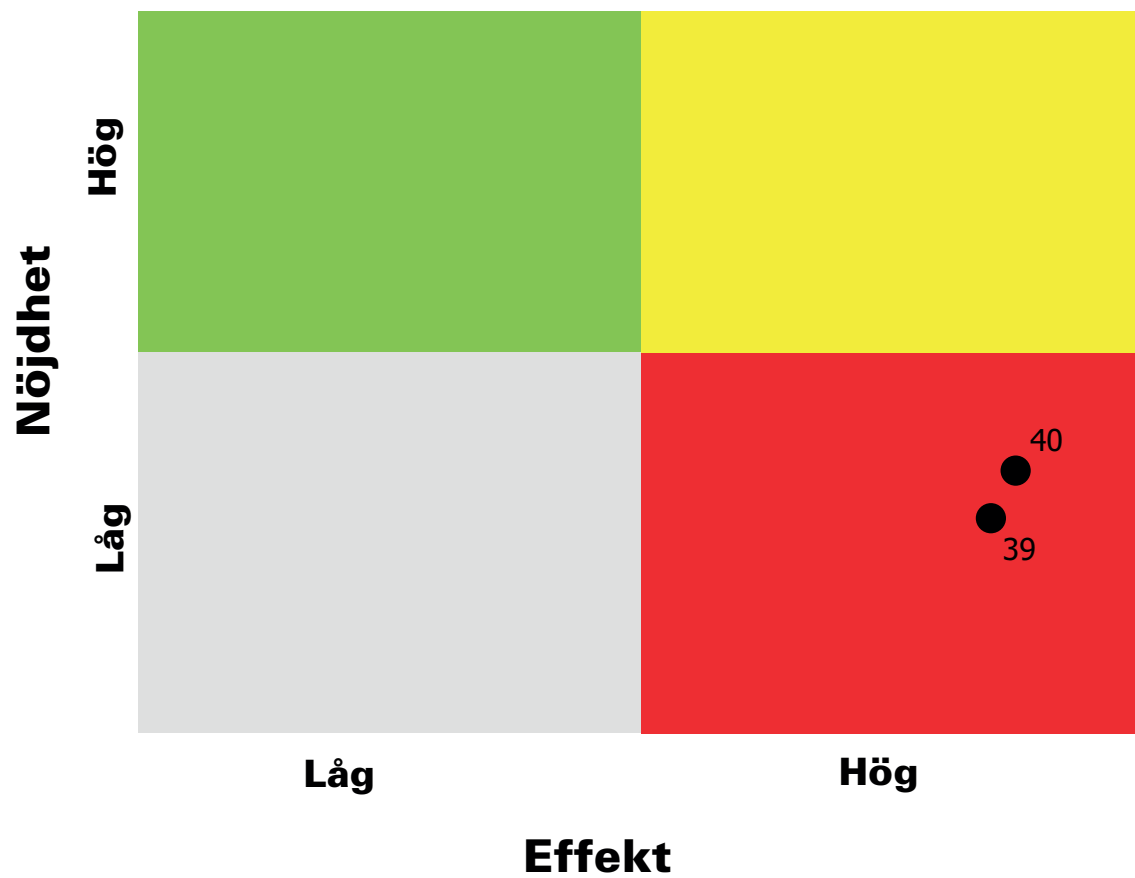
# Del 8: Hyran

Medlemmarna blev även tillfrågade hur nöjda de är med sin hyra i förhållande i skötsel, service och underhåll samt hur nöjda de är med hyran i förhållande till boendet i sin helhet. Runt en tredjedel svarar att de bara är delvis eller inte alls nöjda med hyran i båda avseenden.

Ur åtgärdsmatrisen på kommande sida går att konstatera att det finns ett högt missnöje såväl som en betydande effekt på medlemmarnas generella nöjdhet rörande hyran.



# Del 8: Åtgärdsmatris



39. hyran i förhållande till lägenhetens skötsel, service och underhåll?

40. hyran i förhållande till ditt boende i sin helhet?

# Del 8

## ALLMÄNNYTTAN OCH PRIVATA VÄRDAR

	Allmännytta	Privat
hyran i förhållande till lägenhetens skötsel, service och underhåll?	55	46
hyran i förhållande till ditt boende i sin helhet?	58	49

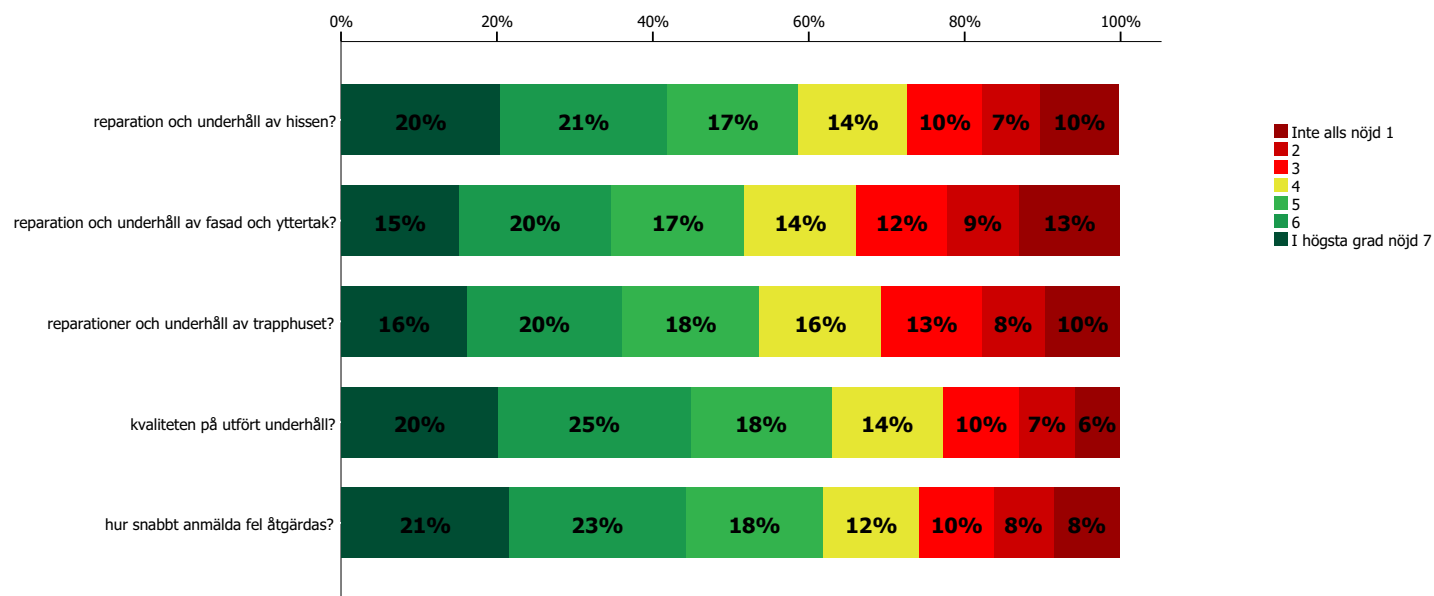
## LÄN

	södra Skåne	Stockholm	västra Sverige
hyran i förhållande till lägenhetens skötsel, service och underhåll?	49	45	51
hyran i förhållande till ditt boende i sin helhet?	52	49	54

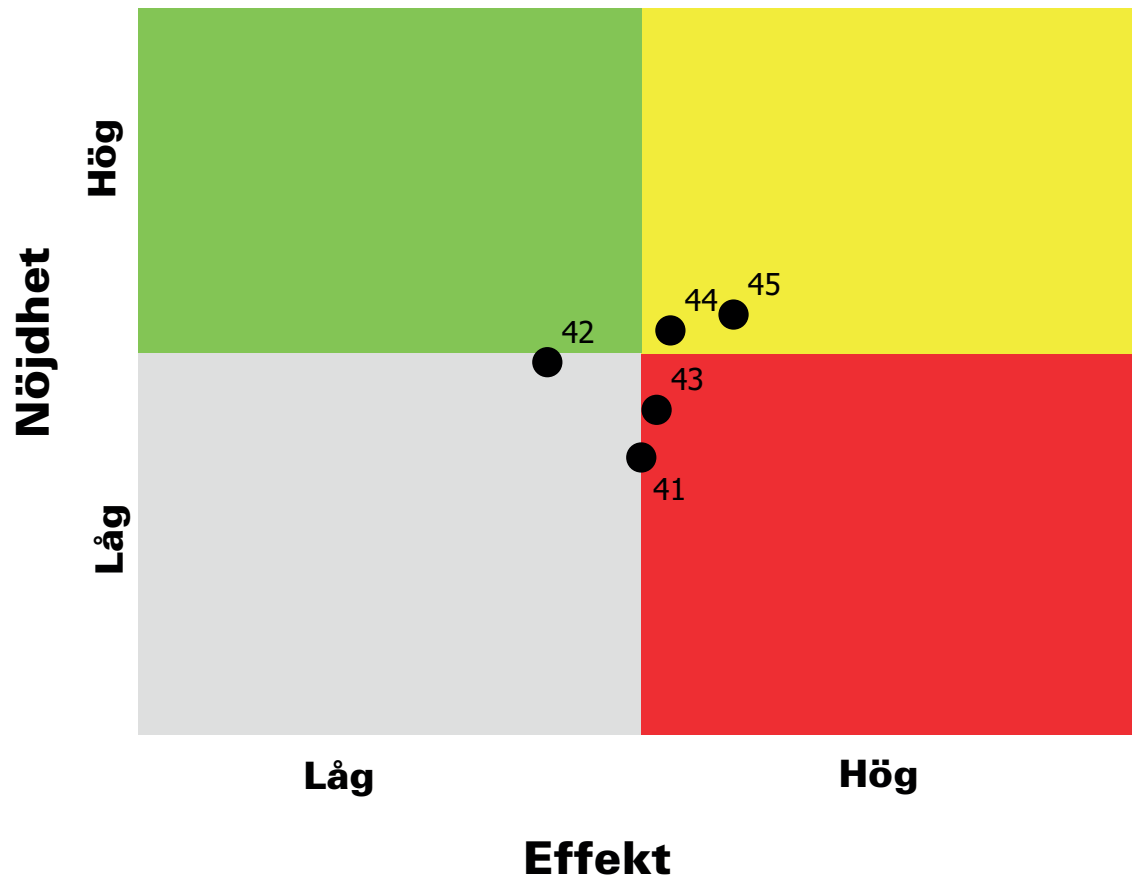
# Del 9: Reparation & underhåll av fastigheten

Undersökningen innefattade även frågor rörande reparation och underhåll av fastigheten. Medlemmarnas nöjdhet gällande kvaliteten på utfört underhåll är förhållandevis hög. Över 60 % har svarat att de instämmer på den punkten. Mindre nöjda är medlemmarna däremot med reparation och underhåll av fasad och yttertak samt reparation och hur snabbt anmälda fel åtgärdas.

Utifrån åtgärdsmatrisen på sidan 47 utläses att samtliga frågor, med undantag från reparation och underhåll av hissen, har en relevant effekt på medlemmarnas övergripande nöjdhet gällande sitt boende. Viktiga förbättringspunkter berör främst: reparation och underhåll av fasad och yttertak samt reparation och underhåll av trapphuset, då båda frågorna har hög effekt och klar missnöjdhet.



# Del 9: Åtgärdsmatris



41. reparation och underhåll av fasad och yttertak?

42. reparation och underhåll av hissen?

43. reparationer och underhåll av trapphuset?

44. hur snabbt anmälda fel åtgärdas?

45. kvaliteten på utfört underhåll?

# Del 9

## ALLMÄNNYTTAN OCH PRIVATA VÄRDAR

	Allmännytta	Privat
reparation och underhåll av fasad och yttertak?	58	51
reparation och underhåll av hissen?	64	58
reparationer och underhåll av trapphuset?	60	55
hur snabbt anmälda fel åtgärdas?	66	60
kvaliteten på utfört underhåll?	67	61

## LÄN

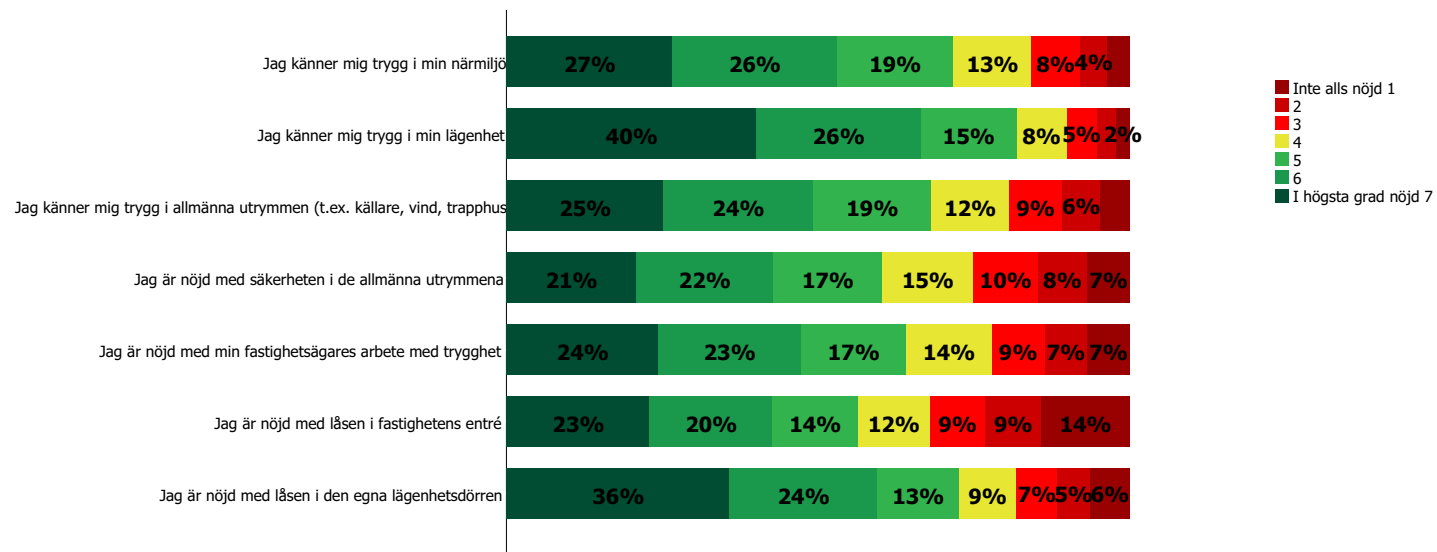
	södra Skåne	Stockholm	västra Sverige
reparation och underhåll av fasad och yttertak?	56	52	55
reparation och underhåll av hissen?	57	58	61
reparationer och underhåll av trapphuset?	57	55	58
hur snabbt anmälda fel åtgärdas?	58	58	63
kvaliteten på utfört underhåll?	60	59	64



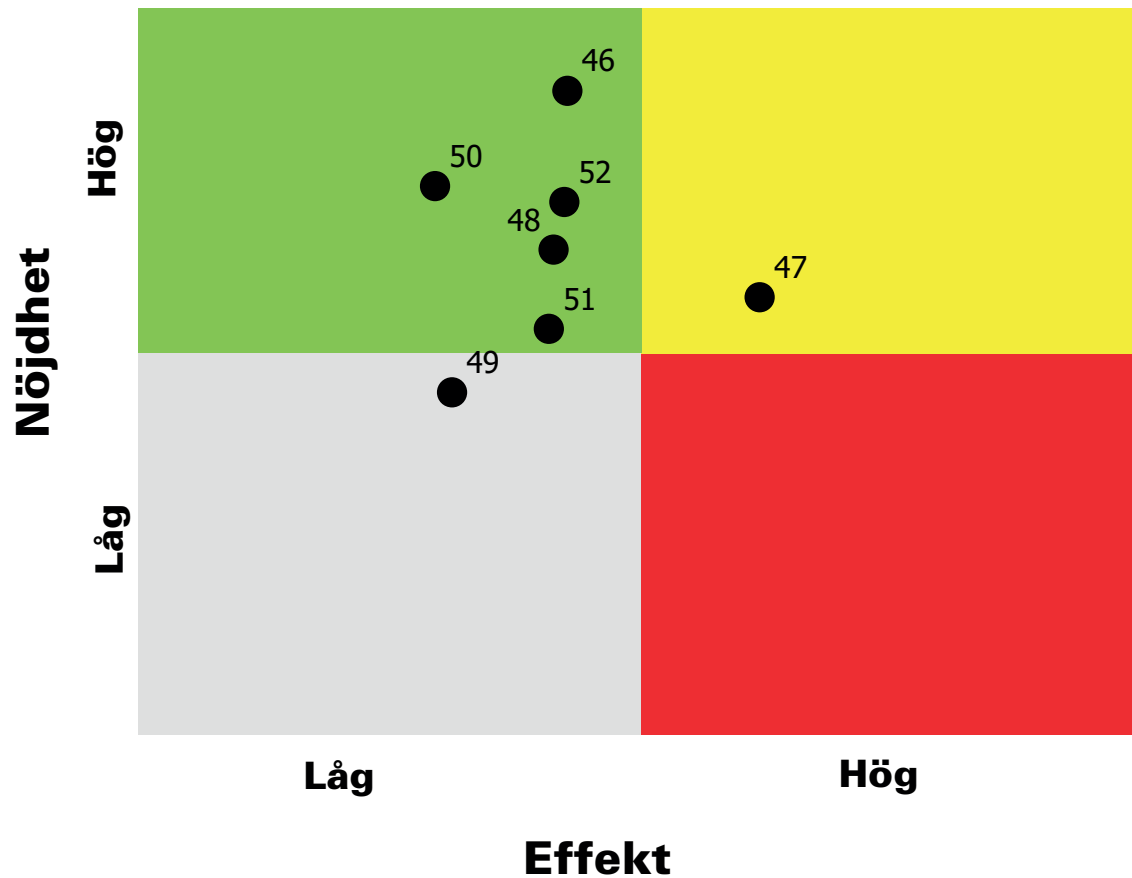
# Del 10: Trygghet och säkerhet

Gällande enkätens sista del, trygghet och säkerhet, utläses en hög nöjdhet vid påståendena rörande tryggheten i lägenheten samt lägenhetens egna dörrlås. En lägre andel är däremot nöjda med låset till fastighetens entré. Totalt sett är nöjdheten för frågeområdet trygghet och säkerhet emellertid på en god nivå.

Åtgärdsmatrisen på nästa sida visar hur hyresgästernas upplevelser av trygghet och säkerhet överlag har en låg effekt på den generella nöjdheten. Anmärkningsvärt är dock att frågan "känna sig nöjd med fastighetsägarens arbete med trygghet" har en betydligt högre inverkan på medlemmarnas allmänna nöjdhet.



# Del 10: Åtgärdsmatris



46. Jag känner mig trygg i min lägenhet

47. Jag är nöjd med min fastighetsägares arbete med trygghet

48. Jag känner mig trygg i allmänna utrymmen (t.ex. tvättstuga, källare, vind, trapphus)

49. Jag är nöjd med låsen i fastighetens entré

50. Jag är nöjd med låsen i den egna lägenhetsdörren

51. Jag är nöjd med säkerheten i de allmänna utrymmena

52. Jag känner mig trygg i min närmiljö

# Del 10

## ALLMÄNNYTAN OCH PRIVATA VÄRDAR

	Allmännytta	Privat
Jag känner mig trygg i min lägenhet	79	77
Jag är nöjd med min fastighetsägares arbete med trygghet	68	62
Jag känner mig trygg i allmänna utrymmen (t.ex. tvättstuga, källare, vind, trapphus)	69	67
Jag är nöjd med låsen i fastighetens entré	61	56
Jag är nöjd med låsen i den egna lägenhetsdörren	74	69
Jag är nöjd med säkerheten i de allmänna utrymmena	64	61
Jag känner mig trygg i min närmiljö	71	70

## LÄN

	södra Skåne	Stockholm	västra Sverige
Jag känner mig trygg i min lägenhet	76	75	78
Jag är nöjd med min fastighetsägares arbete med trygghet	62	58	65
Jag känner mig trygg i allmänna utrymmen (t.ex. tvättstuga, källare, vind, trapphus)	65	64	68
Jag är nöjd med låsen i fastighetens entré	57	54	59
Jag är nöjd med låsen i den egna lägenhetsdörren	69	67	72
Jag är nöjd med säkerheten i de allmänna utrymmena	60	58	63
Jag känner mig trygg i min närmiljö	68	67	71

# Bilaga

## DEL 2: LÄGENHETEN - NEDBRYTNING

Storlek på värden	Mikro	Små	Medel	Stora
Lägenheten - Medelvärde	52	54	54	58
badrummets funktion?	60	60	61	65
ventilationen i badrummet?	54	55	55	59
reparation och underhåll av badrummet?	46	49	48	54
kökets användbarhet och funktion?	58	61	62	65
ventilationen i köket?	45	48	48	51
reparation och underhåll av köket?	41	47	46	52
reparation och underhåll av lägenheten i sin helhet?	41	46	48	53
ljudisoleringen i lägenheten?	49	49	51	51
innetemperaturen på vintern?	56	56	55	52
innetemperaturen på sommaren?	56	58	56	59
din uppkoppling mot internet?	66	71	73	73
din upplevelse att kunna påverka underhållet i lägenheten?	37	42	43	50

Hur länge hyresgästen bott i lägenheten	Mindre än ett år	1-5 år	6-10 år	11-15 år	Mer än 15 år
Lägenheten - Medelvärde	61	54	50	49	53
badrummets funktion?	66	60	58	58	63
ventilationen i badrummet?	63	55	52	51	58
reparation och underhåll av badrummet?	61	52	47	47	52
kökets användbarhet och funktion?	67	59	56	55	61
ventilationen i köket?	55	46	43	42	50
reparation och underhåll av köket?	57	48	41	40	45
reparation och underhåll av lägenheten i sin helhet?	58	50	43	40	43
ljudisoleringen i lägenheten?	58	49	45	43	47
innetemperaturen på vintern?	60	53	49	48	49
innetemperaturen på sommaren?	60	54	53	53	57
din uppkoppling mot internet?	69	66	65	65	68
din upplevelse att kunna påverka underhållet i lägenheten?	47	41	37	36	39

Antal personer i hushållet	Jag bor själv	2 personer	3 personer	4 personer	5 eller fler personer
Lägenheten - Medelvärde	55	53	46	46	41
badrummets funktion?	64	61	54	53	48
ventilationen i badrummet?	60	55	46	46	41
reparation och underhåll av badrummet?	55	51	43	42	37
kökets användbarhet och funktion?	62	60	53	51	46
ventilationen i köket?	51	46	39	37	33
reparation och underhåll av köket?	48	45	38	38	32
reparation och underhåll av lägenheten i sin helhet?	48	46	39	40	35
ljudisoleringen i lägenheten?	48	48	43	44	39
innetemperaturen på vintern?	51	51	48	47	40
innetemperaturen på sommaren?	57	55	51	50	45
din uppkoppling mot internet?	69	68	63	61	57
din upplevelse att kunna påverka underhållet i lägenheten?	40	40	34	34	33

Bostadens storlek	1 rum och kök	2 rum och kök	3 rum och kök	4 rum och kök	5 rum och kök eller större
Lägenheten - Medelvärde	52	55	52	50	47
badrummets funktion?	61	63	60	58	56
ventilationen i badrummet?	54	58	55	51	47
reparation och underhåll av badrummet?	52	53	49	46	43
kökets användbarhet och funktion?	57	62	58	56	55
ventilationen i köket?	46	50	46	43	39
reparation och underhåll av köket?	47	48	44	41	38
reparation och underhåll av lägenheten i sin helhet?	47	47	44	42	39
ljudisoleringen i lägenheten?	45	48	46	47	47
innetemperaturen på vintern?	51	52	50	48	47
innetemperaturen på sommaren?	51	56	56	54	53
din uppkoppling mot internet?	67	68	66	64	62
din upplevelse att kunna påverka underhållet i lägenheten?	39	40	39	37	33

## DEL 2: LÄGENHETEN - NEDBRYTNING

Hur stor är lägenhetens månadshyra (utan eventuella tillägg som garage och parkeringsplats)?	- 3 000 kr	3 001 - 4 000 kr	4 001 - 5 000 kr	5 001 - 6 000 kr	6 001 - 7 000 kr	Mer än 7 000 kr
Lägenheten - Medelvärde	46	50	51	53	53	53
badrummets funktion?	51	58	61	61	61	61
ventilationen i badrummet?	46	52	53	57	57	55
reparation och underhåll av badrummet?	42	49	49	51	52	50
kökets användbarhet och funktion?	45	55	56	60	60	59
ventilationen i köket?	42	44	45	49	48	46
reparation och underhåll av köket?	40	43	43	45	45	45
reparation och underhåll av lägenheten i sin helhet?	42	45	43	45	45	46
ljudisoleringen i lägenheten?	39	45	43	45	46	50
innetemperaturen på vintern?	44	51	49	49	49	52
innetemperaturen på sommaren?	53	50	53	56	56	55
din uppkoppling mot internet?	62	68	66	68	68	65
din upplevelse att kunna påverka underhållet i lägenheten?	34	40	38	40	40	38

Ungefär vilken genomsnittlig månadsinkomst har ditt hushåll sammanlagt före skatt?	Under 10 000 kronor	10 001 - 15 000 kronor	15 001 - 20 000 kronor	20 001 - 25 000 kronor	25 001 - 30 000 kronor	30 001 - 35 000 kronor	35 001 - 40 000 kronor	40 001 - 45 000 kronor	45 001 - 50 000 kronor	50 001 - 55 000 kronor	Mer än 60 000 kronor	55 001 - 60 000 kronor
Lägenheten - Medelvärde	49	55	54	52	52	52	51	51	50	52	52	51
badrummets funktion?	57	65	62	61	60	61	60	59	58	59	60	59
ventilationen i badrummet?	52	60	58	55	55	55	53	53	52	53	53	51
reparation och underhåll av badrummet?	48	55	53	51	50	51	48	49	49	49	48	47
kökets användbarhet och funktion?	55	62	61	59	59	59	57	57	56	58	58	58
ventilationen i köket?	45	52	51	47	46	46	44	43	42	44	43	42
reparation och underhåll av köket?	42	48	47	46	44	45	42	42	43	45	45	43
reparation och underhåll av lägenheten i sin helhet?	42	47	46	45	44	45	44	44	44	45	47	45
ljudisoleringen i lägenheten?	43	49	48	46	44	45	45	47	48	49	52	50
innetemperaturen på vintern?	46	50	50	48	50	51	50	51	50	52	54	54
innetemperaturen på sommaren?	54	58	57	55	53	54	54	53	53	53	53	55
din uppkoppling mot internet?	59	66	67	67	68	68	65	67	66	68	66	66
din upplevelse att kunna påverka underhållet i lägenheten?	39	41	41	39	38	39	37	38	39	36	38	38

## DEL 3: TVÄTTSTUGAN - NEDBRYTNING

Storlek på värden	Mikro	Små	Medel	Stora
Tvättstugan - Medelvärde	58	57	61	60
möjligheten att få tvättid?	72	70	70	71
utrustningen i tvättstugan i sin helhet?	59	60	64	64
tvättstugans städning?	47	46	50	50
reparationer och underhåll av tvättstugan och dess utrustning?	53	51	58	55

Antal personer i hushållet	Jag bor själv	2 personer	3 personer	4 personer	5 eller fler personer
Tvättstugan - Medelvärde	59	56	49	49	46
möjligheten att få tvättid?	71	69	60	59	57
utrustningen i tvättstugan i sin helhet?	62	60	52	52	49
tvättstugans städning?	47	44	40	41	38
reparationer och underhåll av tvättstugan och dess utrustning?	54	51	44	44	40

Hur länge hyresgästen bott i lägenheten	Mindre än ett år	1-5 år	6-10 år	11-15 år	Mer än 15 år
Tvättstugan - Medelvärde	61	56	54	54	58
möjligheten att få tvättid?	67	66	65	67	72
utrustningen i tvättstugan i sin helhet?	62	58	57	58	62
tvättstugans städning?	54	47	42	42	43
reparationer och underhåll av tvättstugan och dess utrustning?	56	52	49	49	53

Bostadens storlek	1 rum och kök	2 rum och kök	3 rum och kök	4 rum och kök	5 rum och kök eller större
Tvättstugan - Medelvärde	58	58	55	53	52
möjligheten att få tvättid?	68	70	67	64	65
utrustningen i tvättstugan i sin helhet?	61	61	58	56	55
tvättstugans städning?	48	46	42	42	39
reparationer och underhåll av tvättstugan och dess utrustning?	53	53	50	48	46

## DEL 3: TVÄTTSTUGAN - NEDBRYTNING

Hur stor är lägenhetens månadshyra (utan eventuella tillägg som garage och parkeringsplats)?	- 3 000 kr	3 001 - 4 000 kr	4 001 - 5 000 kr	5 001 - 6 000 kr	6 001 - 7 000 kr	Mer än 7 000 kr
Tvättstugan - Medelvärde	52	59	58	56	55	56
möjligheten att få tvättid?	64	69	70	69	67	67
utrustningen i tvättstugan i sin helhet?	52	61	60	60	59	59
tvättstugans städning?	42	50	47	44	43	44
reparationer och underhåll av tvättstugan och dess utrustning?	46	55	53	51	51	51

Ungefär vilken genomsnittlig månadsinkomst har ditt hushåll sammanlagt före skatt?	Under 10 000 kronor	10 001 - 15 000 kronor	15 001 - 20 000 kronor	20 001 - 25 000 kronor	25 001 - 30 000 kronor	30 001 - 35 000 kronor	35 001 - 40 000 kronor	40 001 - 45 000 kronor	45 001 - 50 000 kronor	50 001 - 55 000 kronor	Mer än 60 000 kronor	55 001 - 60 000 kronor
Tvättstugan - Medelvärde	54	59	59	57	54	55	54	56	54	55	56	54
möjligheten att få tvättid?	65	73	71	68	66	66	66	66	66	66	66	64
utrustningen i tvättstugan i sin helhet?	56	62	62	61	57	59	58	60	56	58	58	58
tvättstugans städning?	46	46	46	45	42	43	44	46	42	46	46	44
reparationer och underhåll av tvättstugan och dess utrustning?	48	55	54	51	48	51	49	52	48	51	51	49

## DEL 4: GEMENSAMMA UTRYMMEN/KÄLLSORTERING - NEDBRYTNING

Storlek på värden	Mikro	Små	Medel	Stora
Gemensamma - Medelvärde	58	59	61	63
tillgängligheten till gemensamma utrymmen?	57	57	60	63
förvaringsmöjligheter för t.ex. barnvagn, cykel och rullator?	47	49	52	53
källar- eller vindsförråd?	58	60	60	62
städning av trapphus och loftgång?	59	59	62	62
sophanteringen?	59	60	62	66
kvarterslokalen?	42	45	54	63
belysningen i de gemensamma utrymmena?	64	65	66	69

Antal personer i hushållet	Jag bor själv	2 personer	3 personer	4 personer	5 eller fler personer
Gemensamma - Medelvärde	59	57	52	50	48
tillgängligheten till gemensamma utrymmen?	58	54	50	47	47
förvaringsmöjligheter för t.ex. barnvagn, cykel och rullator?	46	47	41	40	37
källar- eller vindsförråd?	59	57	52	51	50
städning av trapphus och loftgång?	61	58	54	52	48
sophanteringen?	59	57	53	51	50
kvarterslokalen?	51	46	43	38	41
belysningen i de gemensamma utrymmena?	67	65	60	60	55

Hur länge hyresgästen bott i lägenheten	Mindre än ett år	1-5 år	6-10 år	11-15 år	Mer än 15 år
Gemensamma - Medelvärde	62	57	55	55	58
tillgängligheten till gemensamma utrymmen?	59	54	52	54	56
förvaringsmöjligheter för t.ex. barnvagn, cykel och rullator?	52	46	43	42	46
källar- eller vindsförråd?	60	57	54	55	59
städning av trapphus och loftgång?	66	61	56	56	58
sophanteringen?	61	57	56	54	58
kvarterslokalen?	53	44	43	47	50
belysningen i de gemensamma utrymmena?	72	66	62	63	65

Bostadens storlek	1 rum och kök	2 rum och kök	3 rum och kök	4 rum och kök	5 rum och kök eller större
Gemensamma - Medelvärde	57	59	56	55	52
tillgängligheten till gemensamma utrymmen?	54	56	54	52	50
förvaringsmöjligheter för t.ex. barnvagn, cykel och rullator?	43	46	45	43	40
källar- eller vindsförråd?	56	58	56	55	54
städning av trapphus och loftgång?	61	60	57	55	51
sophanteringen?	57	58	57	55	53
kvarterslokalen?	43	49	47	47	41
belysningen i de gemensamma utrymmena?	66	66	64	63	59



## DEL 4: GEMENSAMMA UTRYMMEN/KÄLLSORTERING - NEDBRYTNING

Hur stor är lägenhetens månadshyra (utan eventuella tillägg som garage och parkeringsplats)?	- 3 000 kr	3 001 - 4 000 kr	4 001 - 5 000 kr	5 001 - 6 000 kr	6 001 - 7 000 kr	Mer än 7 000 kr
Gemensamma - Medelvärde	53	58	57	58	57	56
tillgängligheten till gemensamma utrymmen?	49	53	55	55	54	54
förvaringsmöjligheter för t.ex. barnvagn, cykel och rullator?	40	46	42	44	46	45
källar- eller vindsförråd?	52	55	56	58	57	56
städning av trapphus och loftgång?	56	61	61	59	58	58
sophantering?	54	59	58	58	57	56
kvarterslokalen?	30	47	45	50	49	44
belysningen i de gemensamma utrymmena?	61	65	64	65	64	65

Ungefär vilken genomsnittlig månadsinkomst har ditt hushåll sammanlagt före skatt?	Under 10 000 kronor	10 001 - 15 000 kronor	15 001 - 20 000 kronor	20 001 - 25 000 kronor	25 001 - 30 000 kronor	30 001 - 35 000 kronor	35 001 - 40 000 kronor	40 001 - 45 000 kronor	45 001 - 50 000 kronor	50 001 - 55 000 kronor	Mer än 60 000 kronor	55 001 - 60 000 kronor
Gemensamma - Medelvärde	56	60	60	56	56	57	55	55	55	55	56	56
tillgängligheten till gemensamma utrymmen?	49	58	57	53	53	55	53	53	52	52	54	54
förvaringsmöjligheter för t.ex. barnvagn, cykel och rullator?	44	47	46	44	45	45	43	43	42	46	45	46
källar- eller vindsförråd?	53	60	60	56	55	57	55	55	56	55	56	56
städning av trapphus och loftgång?	59	60	60	58	57	59	57	59	55	58	59	58
sophantering?	55	60	59	57	56	56	56	56	56	55	55	56
kvarterslokalen?	46	52	51	45	48	45	47	40	41	42	38	43
belysningen i de gemensamma utrymmena?	62	67	67	64	64	64	63	63	63	64	64	63

## DEL 5: NÄRMILJÖN - NEDBRYTNING

Storlek på värden	Mikro	Små	Medel	Stora
Närmiljö - Medelvärde	56	58	62	68
skötsel av växter, gräs och annan plantering på gården?	58	60	65	73
möjligheterna till umgänge på gården (t.ex. bänkar, grillmöjligheter m.m.)?	49	50	56	65
barnens tillgång till en trygg lekmiljö?	46	50	56	64
sandning och snöröjningen vintertid?	57	59	62	65
tillgången till parkering?	58	61	63	65
belysningen i utemiljön?	62	64	67	69
städningen av gården?	56	58	64	69

Antal personer i hushållet	Jag bor själv	2 personer	3 personer	4 personer	5 eller fler personer
Närmiljö - Medelvärde	57	55	50	49	48
skötsel av växter, gräs och annan plantering på gården?	58	56	53	53	51
möjligheterna till umgänge på gården (t.ex. bänkar, grillmöjligheter m.m.)?	52	50	45	42	42
barnens tillgång till en trygg lekmiljö?	51	49	44	41	41
sandning och snöröjningen vintertid?	58	58	55	55	52
tillgången till parkering?	48	51	48	49	50
belysningen i utemiljön?	61	60	55	54	52
städningen av gården?	56	55	50	49	46

Hur länge hyresgästen bott i lägenheten	Mindre än ett år	1-5 år	6-10 år	11-15 år	Mer än 15 år
Närmiljö - Medelvärde	61	56	53	52	54
skötsel av växter, gräs och annan plantering på gården?	66	59	55	53	55
möjligheterna till umgänge på gården (t.ex. bänkar, grillmöjligheter m.m.)?	56	49	47	48	50
barnens tillgång till en trygg lekmiljö?	57	48	45	44	49
sandning och snöröjningen vintertid?	68	62	56	53	55
tillgången till parkering?	51	49	49	47	51
belysningen i utemiljön?	67	61	58	57	58
städningen av gården?	63	57	53	51	53

Bostadens storlek	1 rum och kök	2 rum och kök	3 rum och kök	4 rum och kök	5 rum och kök eller större
Närmiljö - Medelvärde	54	55	55	53	48
skötsel av växter, gräs och annan plantering på gården?	57	57	57	55	50
möjligheterna till umgänge på gården (t.ex. bänkar, grillmöjligheter m.m.)?	47	50	51	48	42
barnens tillgång till en trygg lekmiljö?	44	48	50	46	39
sandning och snöröjningen vintertid?	59	58	57	56	52
tillgången till parkering?	41	47	52	53	46
belysningen i utemiljön?	60	60	59	57	54
städningen av gården?	55	56	55	52	45

## DEL 5: NÄRMILJÖN - NEDBRYTNING

Hur stor är lägenhetens månadshyra (utan eventuella tillägg som garage och parkeringsplats)?	- 3 000 kr	3 001 - 4 000 kr	4 001 - 5 000 kr	5 001 - 6 000 kr	6 001 - 7 000 kr	Mer än 7 000 kr
Närmiljö - Medelvärde	52	57	54	56	55	53
skötsel av växter, gräs och annan plantering på gården?	55	60	57	56	57	56
möjligheterna till umgänge på gården (t.ex. bänkar, grill-möjligheter m.m.)?	48	50	49	51	51	48
barnens tillgång till en trygg lekmiljö?	46	48	47	49	50	46
sandning och snöröjningen vintertid?	55	59	58	58	57	57
tillgången till parkering?	46	49	42	51	51	49
belysningen i utemiljön?	56	61	59	60	59	59
städningen av gården?	53	56	55	55	55	53

Ungefär vilken genomsnittlig månadsinkomst har ditt hushåll sammanlagt före skatt?	Under 10 000 kronor	10 001 - 15 000 kronor	15 001 - 20 000 kronor	20 001 - 25 000 kronor	25 001 - 30 000 kronor	30 001 - 35 000 kronor	35 001 - 40 000 kronor	40 001 - 45 000 kronor	45 001 - 50 000 kronor	50 001 - 55 000 kronor	Mer än 60 000 kronor	55 001 - 60 000 kronor
Närmiljö - Medelvärde	53	57	57	55	54	54	53	55	52	54	52	52
skötsel av växter, gräs och annan plantering på gården?	54	57	59	58	56	56	55	56	55	56	53	54
möjligheterna till umgänge på gården (t.ex. bänkar, grill-möjligheter m.m.)?	50	52	52	51	49	48	48	49	46	49	45	47
barnens tillgång till en trygg lekmiljö?	47	50	49	48	48	47	47	48	46	44	44	45
sandning och snöröjningen vintertid?	52	58	58	57	57	58	56	60	57	59	59	58
tillgången till parkering?	47	49	51	49	49	50	49	49	49	52	47	47
belysningen i utemiljön?	57	61	60	59	58	59	57	59	58	58	60	57
städningen av gården?	51	57	56	55	54	54	52	56	53	53	51	51

## DEL 6: INFLYTANDE - NEDBRYTNING

Storlek på värden	Mikro	Små	Medel	Stora
Inflytande - Medelvärde	35	37	40	48
din möjlighet till inflytande över din lägenhet? Avser bland annat möjligheten att själv bestämma lägenhetens utrustning.	36	39	40	50
din möjlighet till inflytande över den gemensamma boendemiljön? Avser gemensamma utrymmen och utemiljön.	31	33	36	44

Antal personer i hushållet	Jag bor själv	2 personer	3 personer	4 personer	5 eller fler personer
Inflytande - Medelvärde	37	36	31	31	33
din möjlighet till inflytande över din lägenhet? Avser bland annat möjligheten att själv bestämma lägenhetens utrustning.	38	37	32	32	34
din möjlighet till inflytande över den gemensamma boendemiljön? Avser gemensamma utrymmen och utemiljön.	34	33	29	28	30

Hur länge hyresgästen bott i lägenheten	Mindre än ett år	1-5 år	6-10 år	11-15 år	Mer än 15 år
Inflytande - Medelvärde	42	36	34	34	37
din möjlighet till inflytande över din lägenhet? Avser bland annat möjligheten att själv bestämma lägenhetens utrustning.	42	36	34	34	37
din möjlighet till inflytande över den gemensamma boendemiljön? Avser gemensamma utrymmen och utemiljön.	39	32	31	31	33

Bostadens storlek	1 rum och kök	2 rum och kök	3 rum och kök	4 rum och kök	5 rum och kök eller större
Inflytande - Medelvärde	35	37	36	35	32
din möjlighet till inflytande över din lägenhet? Avser bland annat möjligheten att själv bestämma lägenhetens utrustning.	36	37	36	35	35
din möjlighet till inflytande över den gemensamma boendemiljön? Avser gemensamma utrymmen och utemiljön.	31	34	33	32	27

## DEL 6: INFLYTANDE - NEDBRYTNING

Hur stor är lägenhetens månadshyra (utan eventuella tillägg som garage och parkeringsplats)?	- 3 000 kr	3 001 - 4 000 kr	4 001 - 5 000 kr	5 001 - 6 000 kr	6 001 - 7 000 kr	Mer än 7 000 kr
Inflytande - Medelvärde	34	37	36	37	36	35
din möjlighet till inflytande över din lägenhet? Avser bland annat möjligheten att själv bestämma lägenhetens utrustning.	37	39	36	37	36	35
din möjlighet till inflytande över den gemensamma boendemiljön? Avser gemensamma utrymmen och utemiljön.	28	33	33	34	34	31

Ungefär vilken genomsnittlig månadsinkomst har ditt hushåll sammanlagt före skatt?	Under 10 000 kronor	10 001 - 15 000 kronor	15 001 - 20 000 kronor	20 001 - 25 000 kronor	25 001 - 30 000 kronor	30 001 - 35 000 kronor	35 001 - 40 000 kronor	40 001 - 45 000 kronor	45 001 - 50 000 kronor	50 001 - 55 000 kronor	Mer än 60 000 kronor	55 001 - 60 000 kronor
Inflytande - Medelvärde	36	38	39	35	36	34	33	34	35	34	33	35
din möjlighet till inflytande över din lägenhet? Avser bland annat möjligheten att själv bestämma lägenhetens utrustning.	36	38	39	35	36	35	34	34	36	34	35	37
din möjlighet till inflytande över den gemensamma boendemiljön? Avser gemensamma utrymmen och utemiljön.	34	36	36	33	33	31	30	31	31	32	29	29

## DEL 7 & 8: FELANMÄLAN, HYRESVÄRDENS SERVICE OCH HYRAN - NEDBRYTNING

Storlek på värden	Mikro	Små	Medel	Stora
Hyresvärden, Felanmälan, Hyran - Medelvärde	49	53	58	61
bemötande och attityd till dig som hyresgäst?	59	63	70	73
tillgänglighet (t.ex. telefon- och öppettider och olika sätt att få kontakt med hyresvärden?)	58	62	67	66
att ge information som rör ditt boende?	54	59	65	67
din möjlighet att påverka reparation och underhållet i ditt hus?	33	36	40	47
reparation och underhåll i ditt hus?	36	41	44	50
fastighetens och lägenhetens förvaltning sammantaget, såsom skötsel, service och underhåll?	47	51	56	61
hyran i förhållande till lägenhetens skötsel, service och underhåll?	45	47	48	55
hyran i förhållande till ditt boende i sin helhet?	49	51	52	57

Hur länge hyresgästen bott i lägenheten	Mindre än ett år	1-5 år	6-10 år	11-15 år	Mer än 15 år
Hyresvärden, Felanmälan, Hyran - Medelvärde	58	53	49	49	53
bemötande och attityd till dig som hyresgäst?	66	60	58	57	62
tillgänglighet (t.ex. telefon- och öppettider och olika sätt att få kontakt med hyresvärden?)	64	60	58	58	62
att ge information som rör ditt boende?	61	57	54	53	57
din möjlighet att påverka reparation och underhållet i ditt hus?	46	38	34	33	36
reparation och underhåll i ditt hus?	51	44	39	39	41
fastighetens och lägenhetens förvaltning sammantaget, såsom skötsel, service och underhåll?	59	52	48	47	51
hyran i förhållande till lägenhetens skötsel, service och underhåll?	52	46	43	42	47
hyran i förhållande till ditt boende i sin helhet?	55	49	47	46	50

Antal personer i hushållet	Jag bor själv	2 personer	3 personer	4 personer	5 eller fler personer
Hyresvärden, Felanmälan, Hyran - Medelvärde	54	52	46	45	42
bemötande och attityd till dig som hyresgäst?	63	61	55	53	52
tillgänglighet (t.ex. telefon- och öppettider och olika sätt att få kontakt med hyresvärden?)	63	61	56	55	52
att ge information som rör ditt boende?	58	56	52	50	48
din möjlighet att påverka reparation och underhållet i ditt hus?	37	36	32	33	33
reparation och underhåll i ditt hus?	44	41	36	36	33
fastighetens och lägenhetens förvaltning sammantaget, såsom skötsel, service och underhåll?	53	51	45	44	41
hyran i förhållande till lägenhetens skötsel, service och underhåll?	48	46	38	38	35
hyran i förhållande till ditt boende i sin helhet?	51	50	43	42	39

Bostadens storlek	1 rum och kök	2 rum och kök	3 rum och kök	4 rum och kök	5 rum och kök eller större
Hyresvärden, Felanmälan, Hyran - Medelvärde	52	53	51	49	44
bemötande och attityd till dig som hyresgäst?	59	62	61	59	53
tillgänglighet (t.ex. telefon- och öppettider och olika sätt att få kontakt med hyresvärden?)	59	62	61	59	54
att ge information som rör ditt boende?	56	57	57	54	49
din möjlighet att påverka reparation och underhållet i ditt hus?	37	37	35	34	30
reparation och underhåll i ditt hus?	43	43	40	39	34
fastighetens och lägenhetens förvaltning sammantaget, såsom skötsel, service och underhåll?	51	52	50	48	42
hyran i förhållande till lägenhetens skötsel, service och underhåll?	48	47	44	42	43
hyran i förhållande till ditt boende i sin helhet?	50	50	48	47	49

## DEL 7 & 8: FELANMÄLAN, HYRESVÄRDENS SERVICE OCH HYRAN - NEDBRYTNING

Hur stor är lägenhetens månadshyra (utan eventuella tillägg som garage och parkeringsplats)?	- 3 000 kr	3 001 - 4 000 kr	4 001 - 5 000 kr	5 001 - 6 000 kr	6 001 - 7 000 kr	Mer än 7 000 kr
Hyresvärden, Felanmälan, Hyran - Medelvärde	49	53	52	53	52	50
bemötande och attityd till dig som hyresgäst?	56	60	59	63	62	59
tillgänglighet (t.ex. telefon- och öppettider och olika sätt att få kontakt med hyresvärden?)	56	58	58	62	61	60
att ge information som rör ditt boende?	48	55	55	57	57	56
din möjlighet att påverka reparation och underhållet i ditt hus?	39	37	35	37	36	35
reparation och underhåll i ditt hus?	37	42	41	41	41	41
fastighetens och lägenhetens förvaltning sammantaget, såsom skötsel, service och underhåll?	44	50	50	51	50	50
hyran i förhållande till lägenhetens skötsel, service och underhåll?	57	58	53	49	45	41
hyran i förhållande till ditt boende i sin helhet?	60	61	55	52	48	45

Ungefär vilken genomsnittlig månadsinkomst har ditt hushåll sammanlagt före skatt?	Under 10 000 kronor	10 001 - 15 000 kronor	15 001 - 20 000 kronor	20 001 - 25 000 kronor	25 001 - 30 000 kronor	30 001 - 35 000 kronor	35 001 - 40 000 kronor	40 001 - 45 000 kronor	45 001 - 50 000 kronor	50 001 - 55 000 kronor	Mer än 60 000 kronor	55 001 - 60 000 kronor
Hyresvärden, Felanmälan, Hyran - Medelvärde	50	55	53	51	50	51	50	50	50	50	50	50
bemötande och attityd till dig som hyresgäst?	57	65	63	61	60	60	60	59	58	57	58	59
tillgänglighet (t.ex. telefon- och öppettider och olika sätt att få kontakt med hyresvärden?)	58	64	62	60	59	60	59	59	59	59	59	59
att ge information som rör ditt boende?	53	59	58	56	56	56	55	54	54	55	54	55
din möjlighet att påverka reparation och underhållet i ditt hus?	39	37	37	36	35	36	33	33	35	35	35	35
reparation och underhåll i ditt hus?	41	43	42	41	40	42	40	39	40	41	42	40
fastighetens och lägenhetens förvaltning sammantaget, såsom skötsel, service och underhåll?	49	53	52	51	49	50	49	50	49	50	49	49
hyran i förhållande till lägenhetens skötsel, service och underhåll?	43	47	46	44	44	46	44	45	45	46	46	47
hyran i förhållande till ditt boende i sin helhet?	44	49	49	47	47	50	48	51	49	50	52	52

## DEL 9: REPARATION OCH UNDERHÅLL AV FASTIGHETEN - NEDBRYTNING

Storlek på värden	Mikro	Små	Medel	Stora
Reparation - Medelvärde	54	57	61	64
reparation och underhåll av fasad och yttertak?	51	53	52	58
reparation och underhåll av hissen?	59	55	61	63
reparationer och underhåll av trapphuset?	54	55	57	60
hur snabbt anmälda fel åtgärdas?	52	58	66	66
kvaliteten på utfört underhåll?	56	60	66	67

Antal personer i hushållet	Jag bor själv	2 personer	3 personer	4 personer	5 eller fler personer
Reparation - Medelvärde	60	57	51	49	46
reparation och underhåll av fasad och yttertak?	55	52	47	45	45
reparation och underhåll av hissen?	61	58	52	48	46
reparationer och underhåll av trapphuset?	59	55	50	48	45
hur snabbt anmälda fel åtgärdas?	61	58	52	50	49
kvaliteten på utfört underhåll?	62	59	52	50	46

Hur länge hyresgästen bott i lägenheten	Mindre än ett år	1-5 år	6-10 år	11-15 år	Mer än 15 år
Reparation - Medelvärde	61	58	55	55	58
reparation och underhåll av fasad och yttertak?	59	53	49	51	52
reparation och underhåll av hissen?	61	58	55	55	59
reparationer och underhåll av trapphuset?	62	57	53	52	56
hur snabbt anmälda fel åtgärdas?	57	58	56	56	60
kvaliteten på utfört underhåll?	64	59	57	55	60

Bostadens storlek	1 rum och kök	2 rum och kök	3 rum och kök	4 rum och kök	5 rum och kök eller större
Reparation - Medelvärde	58	59	56	53	50
reparation och underhåll av fasad och yttertak?	55	55	50	47	48
reparation och underhåll av hissen?	59	60	57	54	48
reparationer och underhåll av trapphuset?	58	58	54	51	46
hur snabbt anmälda fel åtgärdas?	56	59	58	56	52
kvaliteten på utfört underhåll?	59	61	58	55	51



## DEL 9: REPARATION OCH UNDERHÅLL AV FASTIGHETEN - NEDBRYTNING

Hur stor är lägenhetens månadshyra (utan eventuella tillägg som garage och parkeringsplats)?	- 3 000 kr	3 001 - 4 000 kr	4 001 - 5 000 kr	5 001 - 6 000 kr	6 001 - 7 000 kr	Mer än 7 000 kr
Reparation - Medelvärde	51	57	58	58	58	56
reparation och underhåll av fasad och yttertak?	49	52	53	52	52	52
reparation och underhåll av hissen?	46	61	59	59	57	57
reparationer och underhåll av trapphuset?	52	57	57	56	55	55
hur snabbt anmälda fel åtgärdas?	49	57	57	59	59	57
kvaliteten på utfört underhåll?	53	60	59	60	60	57

Ungefär vilken genomsnittlig månadsinkomst har ditt hushåll sammanlagt före skatt?	Under 10 000 kronor	10 001 - 15 000 kronor	15 001 - 20 000 kronor	20 001 - 25 000 kronor	25 001 - 30 000 kronor	30 001 - 35 000 kronor	35 001 - 40 000 kronor	40 001 - 45 000 kronor	45 001 - 50 000 kronor	50 001 - 55 000 kronor	Mer än 60 000 kronor	55 001 - 60 000 kronor
Reparation - Medelvärde	54	61	60	56	56	57	55	56	55	56	55	55
reparation och underhåll av fasad och yttertak?	46	54	52	51	50	53	51	50	51	52	53	51
reparation och underhåll av hissen?	56	61	60	58	56	56	56	56	56	59	56	55
reparationer och underhåll av trapphuset?	55	59	58	55	53	55	53	54	53	54	55	53
hur snabbt anmälda fel åtgärdas?	54	61	61	57	57	57	57	58	54	57	56	56
kvaliteten på utfört underhåll?	54	63	62	59	58	57	57	58	57	55	56	56

## DEL 10: TRYGGHET & SÄKERHET - NEDBRYTNING

Storlek på värden	Mikro	Små	Medel	Stora
Trygghet - Medelvärde	67	67	68	70
Jag känner mig trygg i min lägenhet	77	77	78	79
Jag är nöjd med min fastighetsägares arbete med trygghet	59	63	65	68
Jag känner mig trygg i allmänna utrymmen (t.ex. tvättstuga, källare, vind, trapphus)	69	66	67	68
Jag är nöjd med låsen i fastighetens entré	57	57	59	59
Jag är nöjd med låsen i den egna lägenhetsdörren	68	69	68	75
Jag är nöjd med säkerheten i de allmänna utrymmena	63	61	63	63
Jag känner mig trygg i min närmiljö	73	70	71	70

Hur länge hyresgästen bott i lägenheten	Mindre än ett år	1-5 år	6-10 år	11-15 år	Mer än 15 år
Trygghet - Medelvärde	72	65	62	61	64
Jag känner mig trygg i min lägenhet	82	75	73	73	76
Jag är nöjd med min fastighetsägares arbete med trygghet	67	59	55	55	59
Jag känner mig trygg i allmänna utrymmen (t.ex. tvättstuga, källare, vind, trapphus)	72	65	62	61	64
Jag är nöjd med låsen i fastighetens entré	65	56	51	51	54
Jag är nöjd med låsen i den egna lägenhetsdörren	73	67	65	65	67
Jag är nöjd med säkerheten i de allmänna utrymmena	68	59	55	55	58
Jag känner mig trygg i min närmiljö	74	69	65	65	67

Antal personer i hushållet	Jag bor själv	2 personer	3 personer	4 personer	5 eller fler personer
Trygghet - Medelvärde	66	65	59	58	53
Jag känner mig trygg i min lägenhet	76	76	71	71	64
Jag är nöjd med min fastighetsägares arbete med trygghet	61	59	53	50	47
Jag känner mig trygg i allmänna utrymmen (t.ex. tvättstuga, källare, vind, trapphus)	66	65	60	58	53
Jag är nöjd med låsen i fastighetens entré	57	54	48	47	43
Jag är nöjd med låsen i den egna lägenhetsdörren	68	68	63	61	56
Jag är nöjd med säkerheten i de allmänna utrymmena	60	59	53	52	47
Jag känner mig trygg i min närmiljö	69	68	63	63	56

Bostadens storlek	1 rum och kök	2 rum och kök	3 rum och kök	4 rum och kök	5 rum och kök eller större
Trygghet - Medelvärde	65	66	63	62	59
Jag känner mig trygg i min lägenhet	74	76	74	75	73
Jag är nöjd med min fastighetsägares arbete med trygghet	59	61	57	56	52
Jag känner mig trygg i allmänna utrymmen (t.ex. tvättstuga, källare, vind, trapphus)	67	66	62	62	60
Jag är nöjd med låsen i fastighetens entré	57	57	52	50	46
Jag är nöjd med låsen i den egna lägenhetsdörren	65	68	67	64	61
Jag är nöjd med säkerheten i de allmänna utrymmena	59	60	56	56	52
Jag känner mig trygg i min närmiljö	70	69	65	65	65

## DEL 10: TRYGGHET & SÄKERHET - NEDBRYTNING

Hur stor är lägenhetens månadshyra (utan eventuella tillägg som garage och parkeringsplats)?	- 3 000 kr	3 001 - 4 000 kr	4 001 - 5 000 kr	5 001 - 6 000 kr	6 001 - 7 000 kr	Mer än 7 000 kr
Trygghet - Medelvärde	61	65	64	64	63	64
Jag känner mig trygg i min lägenhet	72	74	73	75	74	76
Jag är nöjd med min fastighetsägares arbete med trygghet	56	58	57	59	58	58
Jag känner mig trygg i allmänna utrymmen (t.ex. tvättstuga, källare, vind, trapphus)	62	67	65	64	63	64
Jag är nöjd med låsen i fastighetens entré	53	58	56	55	54	53
Jag är nöjd med låsen i den egna lägenhetsdörren	58	63	65	68	67	67
Jag är nöjd med säkerheten i de allmänna utrymmena	58	58	58	58	57	58
Jag känner mig trygg i min närmiljö	65	69	69	67	66	68

Ungefär vilken genomsnittlig månadsinkomst har ditt hushåll sammanlagt före skatt?	Under 10 000 kronor	10 001 - 15 000 kronor	15 001 - 20 000 kronor	20 001 - 25 000 kronor	25 001 - 30 000 kronor	30 001 - 35 000 kronor	35 001 - 40 000 kronor	40 001 - 45 000 kronor	45 001 - 50 000 kronor	50 001 - 55 000 kronor	Mer än 60 000 kronor	55 001 - 60 000 kronor
Trygghet - Medelvärde	60	65	64	63	63	64	63	65	63	64	66	64
Jag känner mig trygg i min lägenhet	68	74	74	74	74	76	75	77	76	77	80	77
Jag är nöjd med min fastighetsägares arbete med trygghet	54	62	59	58	57	58	56	57	56	58	59	56
Jag känner mig trygg i allmänna utrymmen (t.ex. tvättstuga, källare, vind, trapphus)	57	63	64	63	63	65	64	66	63	66	68	63
Jag är nöjd med låsen i fastighetens entré	53	58	56	53	53	54	53	55	50	53	54	52
Jag är nöjd med låsen i den egna lägenhetsdörren	64	69	68	66	66	66	66	68	67	66	66	66
Jag är nöjd med säkerheten i de allmänna utrymmena	54	60	59	57	56	58	57	58	57	59	60	56
Jag känner mig trygg i min närmiljö	61	67	66	66	66	68	68	69	68	69	72	69

