

Så här tyckte ni i

Bostjärnan Göteborg & Mölndal

Resultat av hyresgästundersökningen hösten

2025

"Effektiv och snabb hjälp"

"Familjärt och omtänksamt"

"Fastighetens utsida hade behövt en uppfräschning/tvättning"



Du påverkar ditt boende!



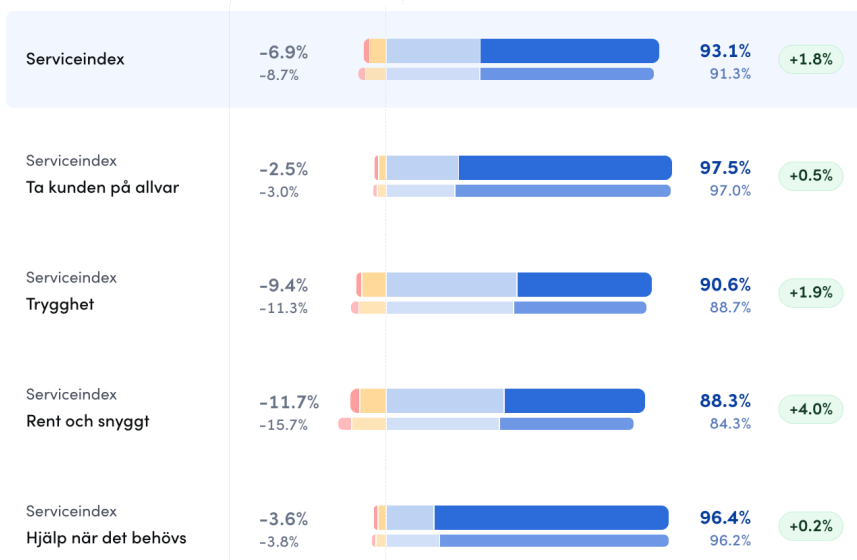
SERVICEINDEX mäter och sammanfattar hur ni hyresgäster upplever Bostjärnans service. Frågorna som ni svarat på delas in i kategorier; Ta kunden på allvar, Trygghet, Rent och Snyggt och Hjälp när det behövs. Ju högre siffra desto bättre betyg. Här ser vi att det totala betyget för Serviceindex visar på 93,1% nöjda hyresgäster, vilket är högre än undersökningen 2022.

Så läser du diagrammen: Den undre stapeln visar resultatet från 2022, den övre stapeln visar resultatet från 2025. Resultatförändringen visas till höger. Positiva svar visas i ljusblått och mörkblått och negativa svar i gult och rött. Siffran längst till höger är den sammanlagda andelen som är nöjda och siffran längst till vänster är den sammanlagda andelen missnöjda.

Under hösten 2025 fick ni som hyresgäst hos Bostjärnan möjlighet att svara på frågor om hur ni upplever oss som förvaltare och hur ni trivs i ert boende. Syftet med undersökningen är att samla in era synpunkter om vår service och förvaltning, vilket hjälper oss att utvecklas och bli bättre. Totalt svarade så många som 84,6% på undersökningen och vi tackar alla som engagerade sig.

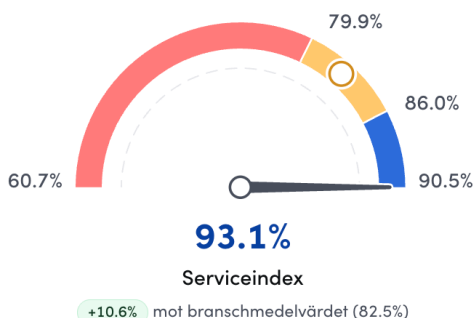
Av de servicerelaterade frågorna ökar kategorin Rent & Snyggt mest från 2022. Kategorin Hjälp när det behövs och Ta kunden på allvar, får högre betyg än branschens högsta uppmätta värde 2025.

98,2% är nöjda med *informationen* från oss och 97,9% är nöjda med *kontakten med Bostjärnan*, det är även frågor som ökat sedan 2022. När det kommer till *besökstider* och *telefontider* svarar över 98% av er hyresgäster positivt.



Trygghetsupplevelsen har blivit bättre, bland annat *säkerhet mot inbrott i lägenheten* (+3,8%) och *personlig trygghet i trapphuset* (98,3%).

Vad gäller frågor inom Rent och Snyggt samt Trygghet har samtliga förbättrats sedan senaste mätningen. *Möjligheter till källsortering* är den fråga som visar på störst förbättring, följt av *städning av gård och närmiljö* där 92,4% svarar positivt. *Sophanteringen* och *skötsel av rabatter, buskar, träd och gröna ytor* svarar 9 av 10 att de är nöjda.



97,9% kan rekommendera Bostjärnan som värd och förvaltare

96,3% trivs i sitt bostadsområde

99,3% är nöjda med bemötandet från oss vid felanmälan

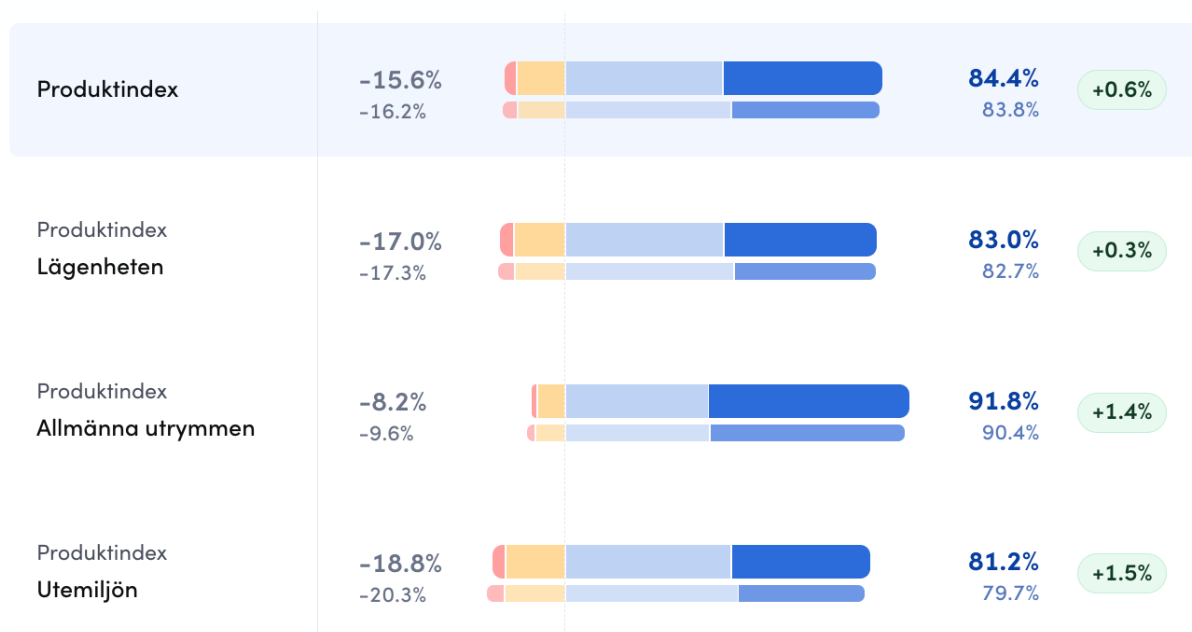
Extern Benchmark: Kompassen till vänster visar hur resultatet står sig i förhållande till andra bolag i branschen. Pilen i kompassen visar Bostjärnans resultat. Pricken i det brandgula fältet markerar branschens genomsnitt. Bostjärnans resultat hamnar i topp 25%.



PRODUKTINDEX mäter och sammanfattar vad ni tycker om lägenheten, övriga gemensamma utrymmen och utemiljön. Frågorna som ni svarat på delas in i kategorierna Lägenheten, Allmänna utrymmen och Utemiljön. Här ser vi att den totala andelen nöjda hyresgäster i det övergripande segmentet Produktindex uppgår till 84,4% nöjda hyresgäster, vilket är högre än undersökningen 2022.

Så tycker ni hyresgäster om lägenheten, allmänna utrymmen & utemiljön

Sedan 2022 har vi sett en positiv utveckling på kundnöjdheten kopplat till den produkt vi erbjuder. Störst förflyttning ser vi i segmenten Allmänna utrymmen samt Utemiljön.

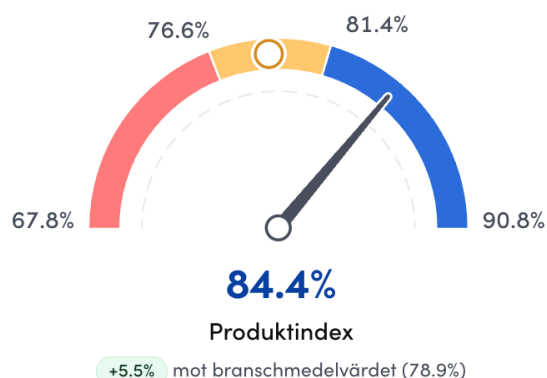


Ställt till branschen så ser vi att vi ligger i topp 25% nöjda hyresgäster i området Göteborg/Mölndal, vilket såklart är mycket glädjande. Både i segmentet Allmänna utrymmen och Utemiljön ser vi en tydlig positiv förflyttning i resultatet jämfört med 2022-års mätning.

I kategorin Lägenheten är det primärt frågan kopplat till *utrustning* som har en tydlig ökning på kundnöjdheten och frågan där ni hyresgäster inte är lika nöjda som 2022 är *temperatur/värmekomfort sommartid*.

Frågor som ökat mest sedan 2022:

- +3,9% Utrustning i lägenheten
- +3,6% Val av blommor, buskar och träd
- +3,1% Trivsel i trappuppgången



Tack för att ni hjälper oss att utvecklas och bli bättre!

Utöver vårt kontinuerliga utvecklings- och förbättringsarbete kommer vi utifrån era synpunkter genomföra följande åtgärder:

- Fortsätta arbetet med utökad källsortering där det ännu inte finns
- Utföra cykelrensningar mer kontinuerligt i samtliga fastigheter
- Douglasgatan 21 - Tvätta gårdsfasaden
- Fredåsgatan 8 - Se över utemiljön
- Nobelgatan 27 - Fönsterbyte på framsidan och måla hela fasaden
- Nordanvindsgatan 2 - Se över belysningen på gården och vid parkeringen
- Orustgatan 6 - Renovera tvättstugan och torkrummet
- Schéelegatan 12 - Se över utemiljön
- Spaldingsgatan 15 - Uppdatera städutrustningen i tvättstugan
- Ullmansgatan 1 - Tvätta gårdsfasaden
- Västra Keillersgatan 9 – Fönsterbyte
- Vävstolsgatan 4 - Se över utemiljön
- Öckerögatan 1 - Uppdatera städutrustningen i tvättstugan