

Så här tyckte ni i

Bostjärnan Västerås

Resultat av hyresgästundersökningen hösten

2025

"Supertrevliga och tillmötesgående"

"Alltid tillgängliga för frågor"

*"Jättenöjd men ibland långa
handläggningstider och återkoppling."*



Du påverkar ditt boende!



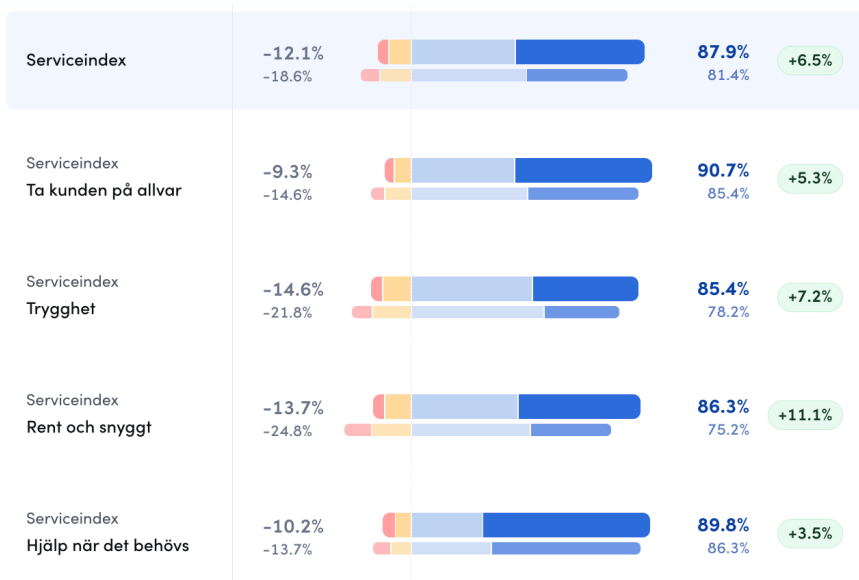
SERVICEINDEX mäter och sammanfattar hur ni hyresgäster upplever Bostjárnans service. Frågorna som ni svarat på delas in i kategorier; Ta kunden på allvar, Trygghet, Rent och Snyggt och Hjälp när det behövs. Ju högre siffra desto bättre betyg. Här ser vi att det totala betyget för Serviceindex visar på 87,9% 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 Bostjárnan 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 75,2% på undersökningen och vi tackar alla som engagerade sig.

Serviceindex går från 81,4% 2022 till 87,9% 2025, en stor ökning som är glädjande att se. Frågor som rör Rent & Snyggt och Trygghet visar på störst förbättring.

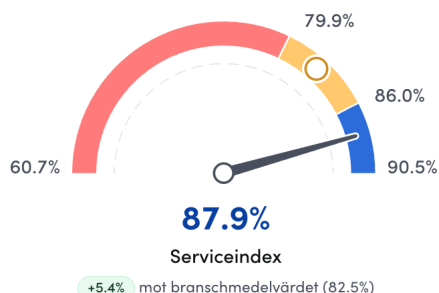
Få åtgärder vidtagna till följd av synpunkter och hur vår personal har hållit sina löften, är de frågor som har förbättrats mest inom Ta kunden på allvar. 96% svarar positivt på Bemötandet från våra reparatörer och fastighetsskötare.



Av trygghetsfrågorna har *Förrådets säkerhet mot inbrott* och *Personlig trygghet i källare* ökat mest (+15,2% och +12,4%).

Vad gäller frågor inom Rent och Snyggt samt Trygghet har *Skötsel av rabatter, buskar, träd och gröna ytor* tillsammans med *Tillsyn och städning av källare* förbättrats mest.

Upplevelsen av felanmälningsprocessen är mer positiv än 2022, 95% svarar positivt på att *Anmäla felet*.



93,1% kan rekommendera Bostjárnan som värd och förvaltare

94,7% trivs i sitt bostadsområde

95% är nöjda med möjligheter till källsortering

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

Din röst gör skillnad, tillsammans skapar vi trivsamma boenden; vår VD Håkan har ordet

Det är mycket glädjande för oss att vårt serviceindex har ökat med hela 6,5% till 87,9%. Detta är ett kvitto på att vi har fokuserat på rätt saker sedan förra undersökningen och nu som våra hyresgäster trivs hos Bostjärnan i större utsträckning.

Tack för ert fina omdöme till oss!

Vad händer nu, ska vi sätta oss ner och vara nöjda? Nej det ska vi inte, vi spänner bågen och arbetar vidare för att du ska trivas ännu bättre!

Identifierade utvecklingsområden

Trygghet och säkerhet: Vi får till oss att många av våra källare har dålig belysning och är allmänt slitna avseende målning, sammantaget inte så trevliga. Det kan vi i många fall hålla med om efter att vi har gjort en detaljerad inventering. Vi kommer därför att starta ett projekt med att snygga till våra källarmiljöer avseende målning och bättre belysning, vi har många byggnader så det kommer att ta flera år. I det korta perspektivet så måste vi även förbättra vår rondering av källarna så belysningen fungerar och att det inte står skräp här och där. Likaså kommer vi att arbeta vidare med att förbättra belysningen vid trapphusens entréer för att skapa tryggare miljöer. Gällande belysning på våra gårdar så gjorde vi ett rejält ryck för några år sedan och bytte samtliga stolparmaturer vilket ledde till väsentligt ljusare gårdar men på vissa ställen har vi fortfarande något mörka områden vilket vi kommer att försöka åtgärda.

Vi uppvaktar även kommunen angående deras angränsande skogsområden vid Hammarbacksvägen, Svärdsiljegatan och Hästhovsgatan där vår önskan är rejäla urgallringar för att skapa en ljusare skogsmiljö som då blir en tillgång och inte en belastning.



Sopsorteringar: Här behöver vi bli bättre på att hålla rent och snyggt och det börjar vi med omgöende samt att i vissa fall förändra tömningsfrekvenser för att minska risken för att det blir överfullt.

Tvättstugor: Här kommer vi i det korta perspektivet se över möjligheten att skapa fler efterfrågade tvätttider och det bör vara klart under våren samt att i vissa fall förbättra utrustning för tork av tvätt samt rengöring av maskiner.

Uteplatsmiljöer: Vi har många uteplatsmiljöer och vi kommer under våren att se över/inventera dessa avseende kvalitet på bänkar och bord samt målning och hålla undan ogräs mellan plattor, kort sagt skapa en miljö att trivas i.

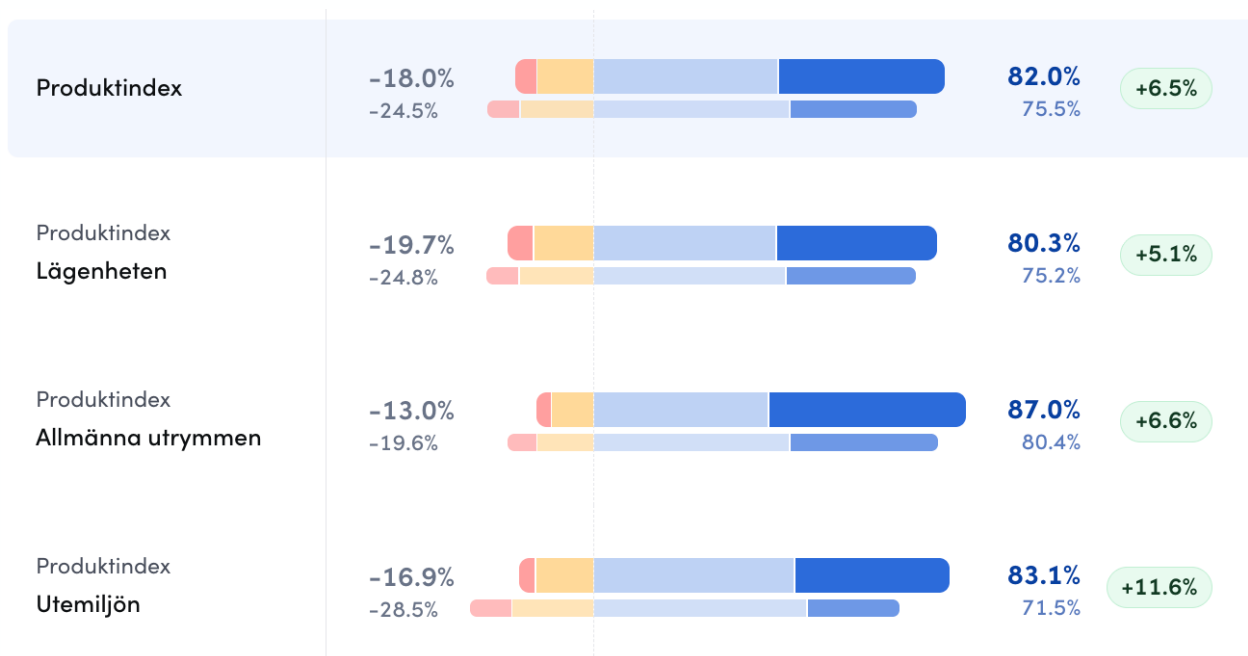
Återkoppling till dig som kund: Du som idag ej gör felanmälan via hemsidan försök att börja med det då detta underlättar för våra fastighetsskötare och risken för att något blir glömt minskar markant.



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 82% nöjda hyresgäster, vilket är högre än undersökningen 2022.

Så tycker ni hyresgäster om lägenheten, allmänna utrymmen & utemiljön

Sedan 2022 har vi sett en fantastisk utveckling på kundnöjdheten kopplat till den produkt vi erbjuder. Av de insatser och fokusområden vi haft ser vi störst positiv förflyttning i segmentet Utemiljön.



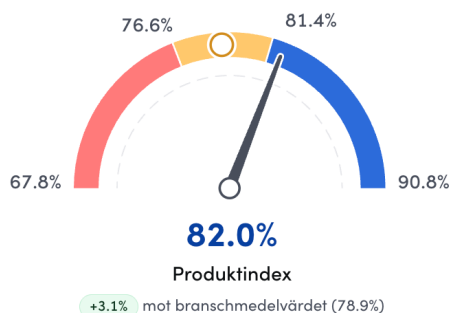
Ljudmiljö/ljudisolering och *Underhåll* är de frågor som har förbättrats mest inom Lägenheten. 93,5% svarar positivt på *Trivsel i lägenheten*.

I Allmänna utrymmen ser vi en stor positiv utveckling på *Tvättutrustning i tvättstugan* (+12,7%) och fler av er hyresgäster uppger att ni är nöjda med *Underhåll av trapphus* jämfört med 2022 års resultat.

Samtliga frågor kopplat till produktindexets Utemiljö har ökat i kundnöjdheten och störst positiv förflyttning ser vi på frågorna *Val av blommor, buskar och träd* samt *Utformning av gård och närmiljö*.

Frågor som ökat mest sedan 2022:

- +19,8% Val av blommor, buskar och träd
- +12,7% Tvättutrustning i tvättstuga
- +12% Utformning av gård och närmiljö



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:

- Emausgatan 32 - Ny gungställning
- Gideonsbergsgatan och Emausgatan - Trädbeskärningar
- Hammarbacksvägen 13 - Byte av fönster och renovering av fasad
- Hammarbacksvägen 18 - Byte av torkutrustning i tvättstuga
- Hammarbacksvägen 19 och 28 - Målning och byte av belysning i källare
- Humlegatan 16 - Målning och byte av belysning i källare
- Humlegatan 16 – 22 - Åtgärda fasadskador
- Humlegatan 33 - Nya planteringslådor samt uppfräschning av uteplats
- Köpingsvägen 55 – 69 - Trädbeskärning
- Smalbäcken - Öka den ekologiska mångfalden på skogskullen
- Smalbäcksgatan 4 - Målning och byte av belysning i källare
- Sigfrid Edströms gata - Målning av plank mot Köpingsvägen samt renovering plank/parkering framför nr 31
- Sigfrid Edströms gata 29 - Målning och byte av belysning i källare
- Skultunavägen 62 – Skapa en uteplats som är tillgänglighetsanpassad
- Spantgatan 6 - Framtagande av uteplats med grillmöjligheter
- Spantgatan 10, 17, 19, 21 - Byte av papperskorgar
- Svärdsiljegatan 6 - Målning av staket vid lekplatsen och byte av gungställning
- Svärdsiljegatan 6 - Målning och byte av belysning i trapphus
- Svärdsiljegatan 8 - Upprustning av lekpark
- Svärdsiljegatan 10 - Målning och byte av belysning i källare