

2022

Tenant Experience:

Så tycker hyresgästerna om fastighetsbolagens hållbarhetsarbete

En rapport framtagen av **AktivBo** baserad på **87 000** hyresgästers svar.

AktivBo



Martin Talme,
Chief Business
Development Officer,
AktivBo

Fastighetsbranschens hållbarhetsarbete

Hyresgästernas perspektiv

Hållbarhet är idag centralt för fastighetsbranschen. Det utgör en viktig del i förvaltningen och är kopplat till långsiktiga strategiska mål och stora investeringar. För att fastighetsbolagen ska få en större förståelse kring vad hyresgästerna tycker i de här frågorna har vi tillsammans med våra kunder tagit fram en standardiserad undersökning på temat Hållbarhet. Resultatet från de 87 000 tillfrågade hyresgästerna presenterar vi i den här rapporten.



Det är tydligt att dagens hyresgäster lägger stor vikt vid att deras fastighetsägare är miljömedveten och agerar miljömedvetet. Möjligheten att leva och bo på ett hållbart sätt blir allt viktigare och det

inkluderar flera olika områden - från möjligheter att källsortera till miljövänliga transportalternativ och förändrade beteenden när det kommer till förbrukning av el, värme och vatten.

Undersökningen i korthet

Undersökningarna har genomförts under hösten 2021 samt våren 2022 och består av två delar; en med fokus på miljö och mobilitet och den andra på social hållbarhet. I den här rapporten presenteras endast resultat från miljö och mobilitet. Kontakta oss gärna om du är intresserad av att veta mer om vad hyresgästerna tycker om bostads- och fastighetsbolagens sociala hållbarhetsarbete.

Antalet svar i undersökningarna ger en statistisk signifikans men bör tolkas utifrån kontexten av att siffrorna vi presenterar är en sammanslagen helhetsbild från deltagande bolag. För frågor, mer detaljerade data eller en djupare analys ber vi dig kontakta oss på AktivBo. Vår förhoppning är att innehållet ger nya insikter om hållbarhet för fastighetsbranschen.

Respondenter

87 000 st

Svarsprocent

42,7%

Deltagande fastighetsbolag

21 st

Kommunala fastighetsbolag

15 st

Privata fastighetsbolag

6 st

Totalt förvaltade lägenheter

225 000 st

Det är viktigt för hyresgästerna att bo hos en miljömedveten hyresvärd

I undersökningarna framkommer det tydligt att hyresgästerna tycker att det är viktigt att deras fastighetsägare är miljömedveten och agerar miljömedvetet. Hela 86,8 procent av alla hyresgäster tycker att det är ganska eller mycket viktigt att bo hos en miljömedveten hyresvärd. Kvinnor tycker i högre utsträckning att det är viktigare än män, 90,2 procent jämfört med 83,1 procent för männen. Resultatet är också marginellt högre för större hushåll som består av tre personer eller fler, jämfört med ensamhushåll.



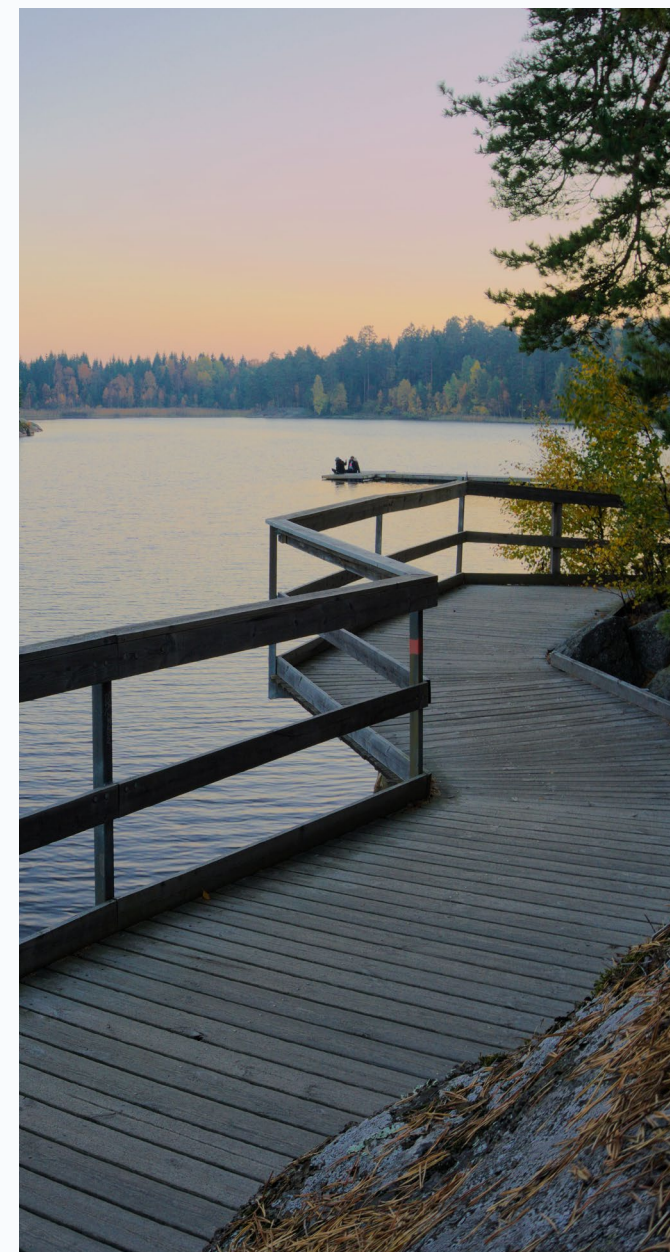
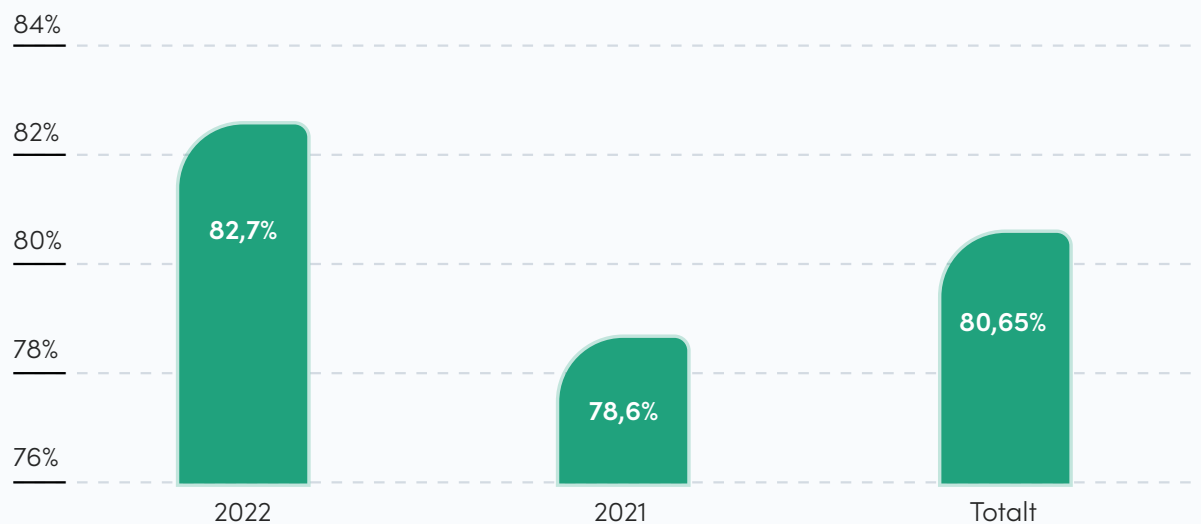
86,8%

Tycker att det är ganska eller mycket viktigt att bo hos en miljömedveten hyresvärd.

Miljöindex

Ett verktyg för att utvärdera hållbarhetsarbetet

För att underlätta styrningen av fastighetsbolagens hållbarhetsarbete får alla deltagande bolag ett Miljöindex. Miljöindexet består av åtta frågor som visar om hyresgästerna tycker det finns förutsättningar att agera miljömedvetet och hur bolagens miljöarbete presterar. Medelvärdet av deltagande bolags Miljöindex är 82,7 procent för 2022. För kommunala fastighetsägare är resultatet 85,3 procent. Respektive siffra för privata fastighetsägare är 79,8 procent, en skillnad på 6.5 procentenheter.





Hos vem ligger ansvaret?

Nästan en tredjedel, 30 procent av de tillfrågade, anser att det är hyresgästerna själva som ansvarar för att kunna agera miljömedvetet. Samtidigt anser nästan en av fem hyresgäster (18,8 procent) att det är fastighetsägarens ansvar.

Resultatet visar vikten av fastighetsägarens arbete, men också på att både lyssna på och inkludera hyresgästerna i arbetet.

18,8%

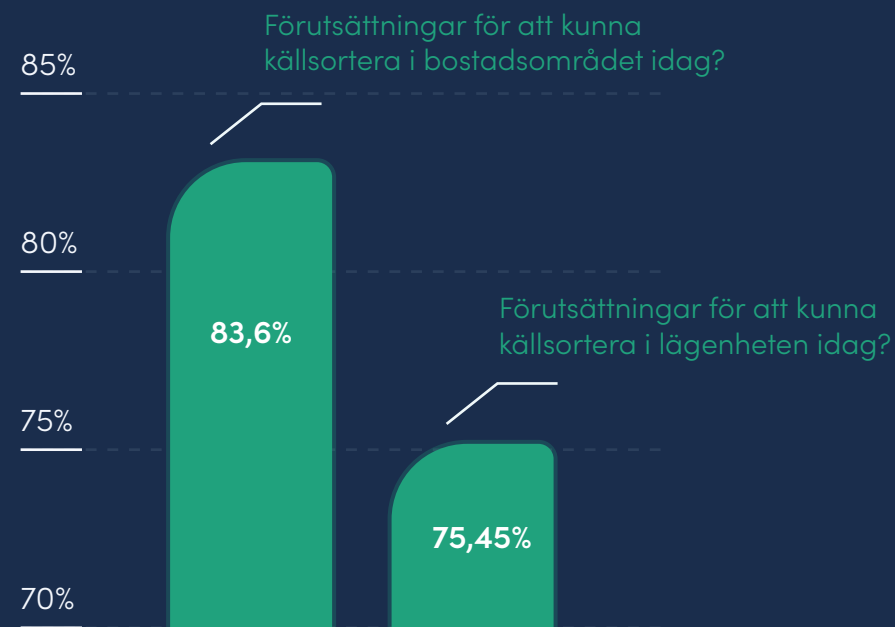
Anser att det är fastighetsägarens ansvar att agera miljömedvetet.

Bra förutsättningar för källsortering

I undersökningen ställs frågor om källsortering och två frågor som sticker ut är vad hyresgästerna; "tycker om förutsättningarna för att kunna källsortera i bostadsområdet idag" samt "förutsättningarna för att kunna källsortera i lägenheten idag".

Tre av fyra hyresgäster svarar att förutsättningarna för att kunna källsortera i lägenheten är ganska eller mycket bra. Hushåll som består av tre personer eller fler tycker att förutsättningarna är sämre än de som bor i ensamhushåll. En annan tydlig skillnad kan vi se mellan yngre och äldre respondenter, där de äldre (över 70 år) är betydligt nöjdare med möjligheterna till källsortering i lägenheten än de yngre (20–29 år).

På frågan om förutsättningarna för att kunna källsortera i bostadsområdet så ser vi samma tendenser i resultatet, de äldre är betydligt nöjdare än yngre och mindre hushåll är nöjdare än större.



“

“Svårt att få till utrymmet i köket för att möjliggöra en bra källsortering.”

”

“Inkludera oss hyresgäster på olika sätt i förbättringsarbetet för att skapa bättre förutsättningar.”

“

“Bättre återvinning. Idag ser jag flera som står och slänger material som lätt kan återvinnas i de vanliga soporna.”

”

“Det hade varit bra med mer, större och oftare tömning av återvinningsställen.”

“

“Bättre återvinningsmöjligheter för större objekt, som möbler och även trädgårdsavfall.”

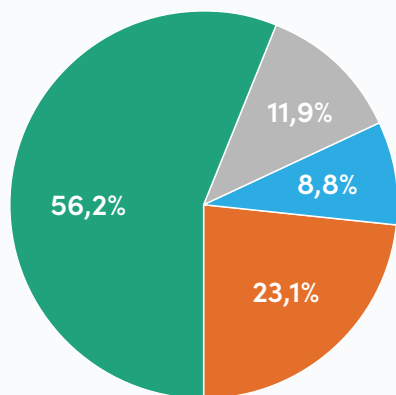
”

“Om fastighetsägaren vill att vi ska kunna källsortera borde man få kärl som man kan använda i lägenheten vid inflytt. Då hade det blivit lättare att sortera redan i lägenheten.”

Återvinning

Vad efterfrågar hyresgästerna?

Även om de flesta hyresgäster generellt upplever att det finns bra möjligheter till källsortering finns det också en efterfrågan på mer. När vi tittar närmare på vad hyresgästerna känner att de saknar idag kan vi se att Grovavfall, Textilier och Mindre elektronik efterfrågas. 56,2% svarar att de också skulle önska att hyresvärderna erbjuder möjligheten att återvinna textilier.

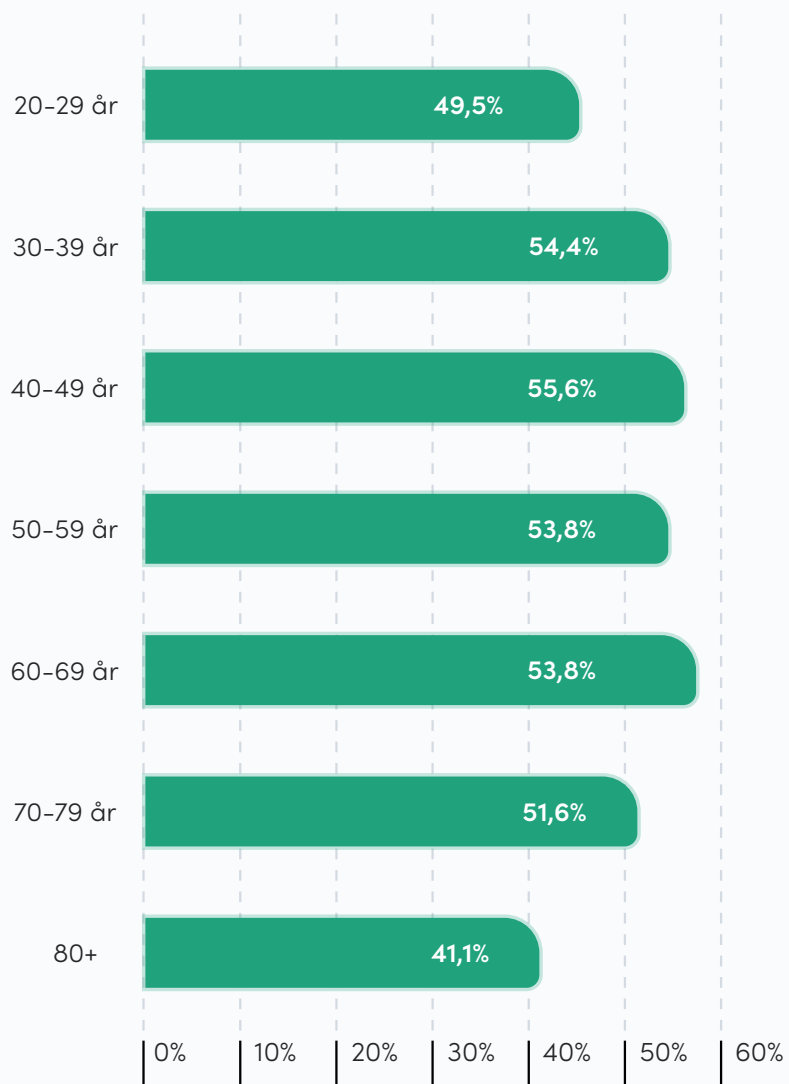


Önskar att hyresvärderna erbjuder möjligheten att återvinna textilier i återvinningsrum/miljörum.

- Ja
- Vet ej
- Nej
- Har redan den möjligheten



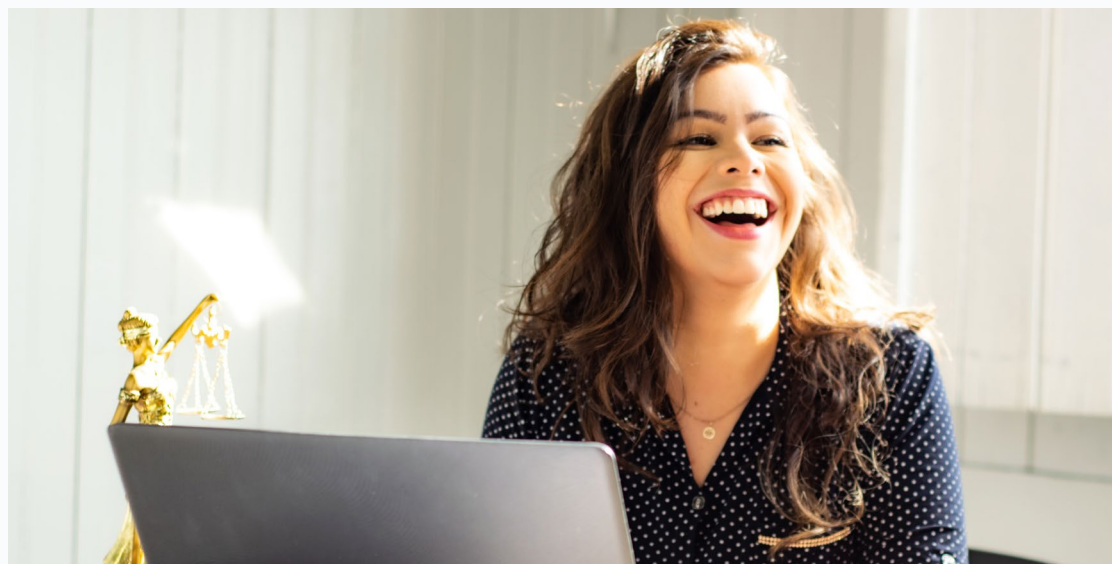
I vilken utsträckning är hyresgästen villig att minska el/värme/vattenförbrukning i hushållet?

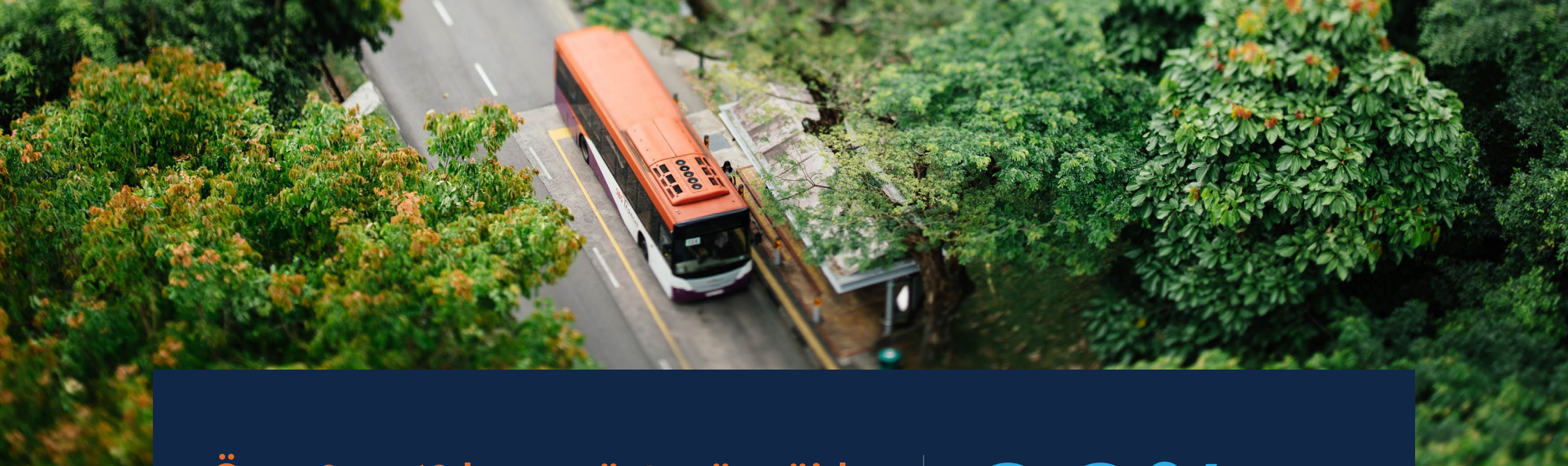


Hälften av hyresgästerna är benägna att förändra sitt beteende gällande förbrukning

Att många hyresgäster är villiga att källsortera är tydligt i undersökningen. Däremot är färre villiga att förändra sina beteenden för att minska el/värme och vattenförbrukning. I undersökningen blir det tydligt att knappt hälften av alla hyresgäster skulle kunna tänka sig att förändra sina beteenden och det oberoende av ålder.

I textsvaren kan vi se att många hyresgäster skriver att de inte ser någon anledning till att förändra sitt beteende eftersom det inte mäts individuellt.





Över 8 av 10 hyresgäster är nöjda med kollektivtrafikens utbyggnad

86 procent av alla hyresgäster som svarade anser att kollektivtrafikens utbyggnad är "ganska" eller "mycket bra", men det finns stora geografiska skillnader. Mellan de orter som får bäst betyg av hyresgästerna och det med lägst, skiljer det nästan 15 procentenheter.

Det finns också skillnader mellan olika åldersgrupper. Bland hyresgäster under 30 år anser endast 79 procent att kollektivtrafiken är "ganska" eller "mycket bra" medan motsvarande siffra för de över 70 ligger på 89 procent, en skillnad på 10 procent.

86%

Av hyresgästerna är nöjda med kollektivtrafikens utbyggnad.

Bättre infrastruktur påverkar hyresgästernas val

En stor andel av hyresgästerna anser att de skulle behövas bättre och tryggare gång- och cykelbanor, bättre kollektivtrafik och möjlighet till säker förvaring av cykel och el-sparkcykel för att de ska använda miljövänligare transporter i vardagen.

17 procent anser att det behövs bättre och tryggare gång- och cykelbanor, 16 procent efterfrågar säkrare förvaring för sina elcyklar och elscootrar och 15 procent vill se bättre kollektivtrafik.

9%

Fler laddstolpar

5%

Bättre utbyggnad av bilpool i närområdet

3%

Fler laddstationer

Vad skulle få dig att använda mer miljövänliga alternativ för transport i vardagen?

21%

Jag använder redan miljövänliga alternativ

17%

Säkrare förvaring av cykel/el-sparkcykel

17%

Bättre/tryggare gångvägar/stråk

16%

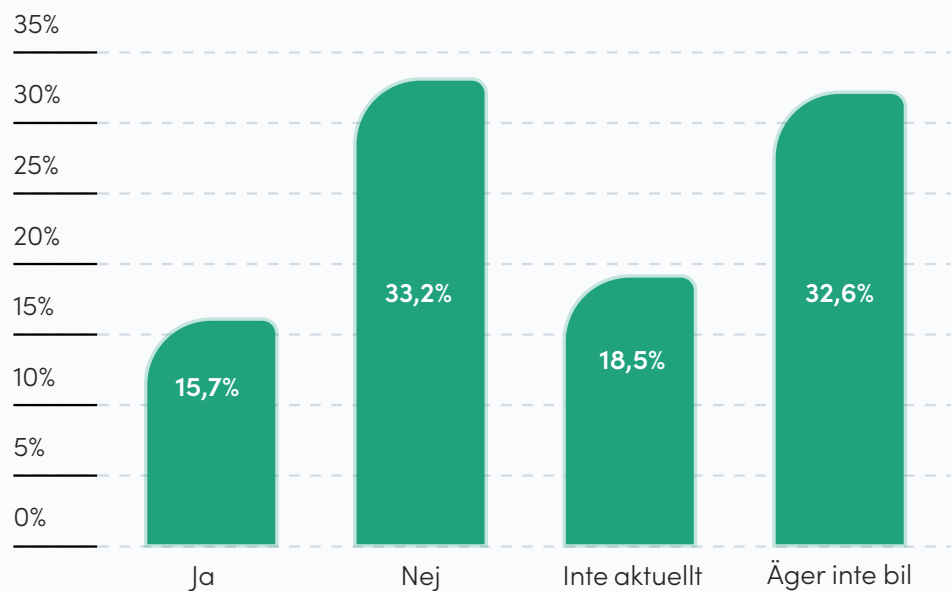
Bättre utbyggd kollektivtrafik

13%

Inget av ovanstående alternativ

Hyresgästernas behov av bilpool

Endast en mindre del av hyresgästerna är intresserade av att ge upp sin bil även om det fanns möjlighet att använda en bilpool. 15 procent svarar att de kan tänka sig att göra sig av med bilen medan en tredjedel av alla tillfrågade hyresgäster svarar att de inte skulle kunna tänka sig det.



Endast 14 procent av de som är under 30 kan tänka sig att göra sig av med bilen till förmån för bilpool.



Hållbarhet är en del av hyresgästupplevelsen



Vi hoppas att rapporten har gett dig inspiration och nya insikter som kan stödja ert fortsatta hållbarhetsarbete. Den data som presenteras i denna rapport är endast en liten del av det underlag som bolagen använder för att på ett effektivare sätt förbättra sitt hållbarhetsarbete. Hållbarhet bör ses som en del av den totala hyresgästupplevelsen.

Varje fastighetsbolag har flertalet kontaktytor med sina hyresgäster, exempelvis vid kundtjänstären, en felanmälan, eller vid in- och utflytt. Kontaktpunkter som påverkar hyresgästernas bild och uppfattning av sin hyresvärd. På samma sätt påverkar ett fastighetsbolags hållbarhetsarbete den totala upplevelsen, ofta benämnt Tenant Experience. Det är därför helt centralt att, precis som med alla andra processer, fråga hyresgästerna vad de tycker och använda deras åsikter som en del i förbättringsarbetet. På så sätt får man både ännu nöjdare hyresgäster och ett bättre resultat på nedersta raden.