Prognoscentrets branschmätning
projektbyggda bostäder

Kundnöjdhet 2022

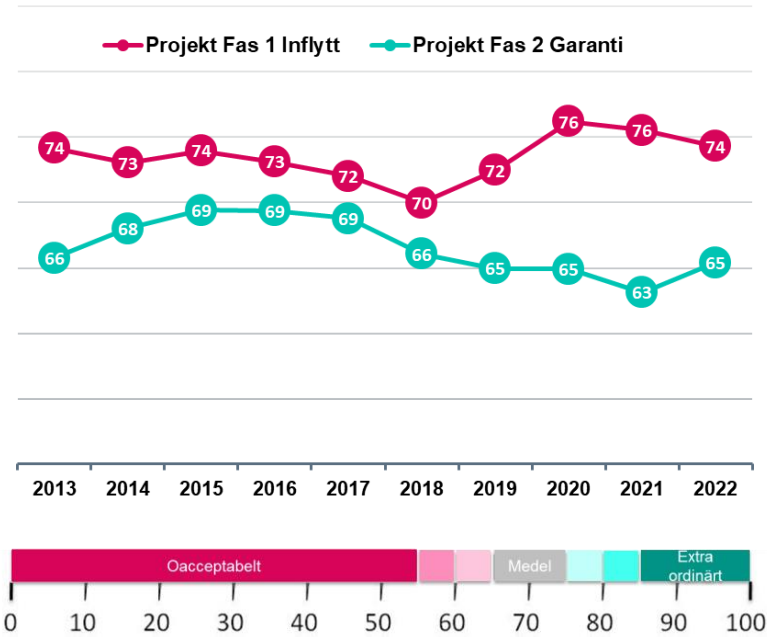
I snart 15 års tid har Prognoscentret mätt kundnöjdhet för en stor majoritet av Sveriges bostadsutvecklare som uppför bostäder i projekt.

Hur nöjda är de svenska bostadsköparna?

Nöjda kunder men ”pandemiboosten” är borta. Under pandemiåret 2020 tog nöjdheten ett jättekliv i positiv riktning. Ett nytt NKI-rekord noterades. Även 2021 präglades till stor del av pandemin och en gynnsam effekt på nöjdheten kvarstod därmed. Analyserna under pandemiåren visade på att ca häften av NKI-ökningen kan förklaras av kvalitetsförbättringar och den andra hälften av en pandemirelaterad boost. Nu när pandemin är över och fokuset på boendet har återgått till det normala är den nedgång vi ser i NKI både väntad och rimlig. Däremot uppmäts inte någon större försämring i prisvärdhet trots att 2022 har inneburit både sjunkande bostadspriser och ökande boende-kostnader.

...men efter två år har det vänt

Den mer långsiktiga nöjdheten som mäts vid garantiskedet visar på en positiv utveckling. 2021 var ett betygsmässigt lågvattenmärke. Årets resultat ger visst hopp samtidigt som de som svarat flyttade in under 2020 då nöjdheten låg på topp. Viss skillnad mellan inflyttning och garanti är väntad men glappet är större än så.



Nöjd Kund Index *är en sammanvägning av tre frågor:*

- *hur nöjd kunden är med företaget totalt sett.*
- *i vilken utsträckning företaget uppfyllt kundens förväntningar.*
- *hur nära eller långt ifrån ett ideal har företaget varit.*

Svaren anges på en tiogradig skala som räknas om till ett index mellan 0 och 100. Värden mellan 65 och 75 motsvarar en medelgod kundnöjdhet.

Antal svar 2022

- **6563** i inflyttningsfasen
- **4237** som bott två år i sin bostad

Svarsfrekvens per bostad

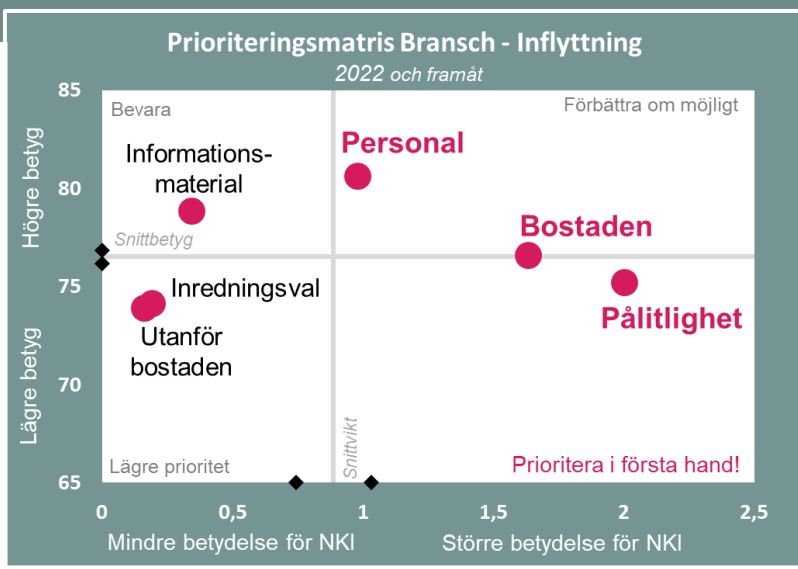
56%
37%

Prognoscentret

Drivkrafter för nöjdhet vid inflyttning

Ett bevis för att den försämrade nöjdheten i branschen hänger samman med att pandemieffekten är att kundernas bedömning av kvaliteten inte har gått ned i samma utsträckning som NKI-nedgången indikerar. Betygen sjunker endast marginellt och flertalet faktorer ligger kvar på samma höga nivå under 2022.

Årets drivkraftsanalys visar att det framförallt är tre områden som driver kundnöjdheten och det vidare förbättringsarbetet ska främst koncentreras inom två av dessa, nämligen:



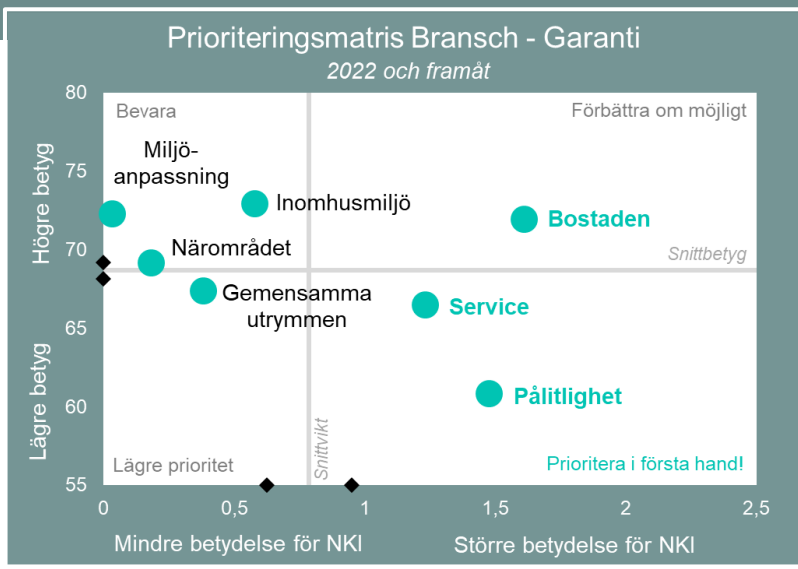
Pålitlighet – denna faktor har störst betydelse för kundnöjdheten. Ett mer pålitligt agerande innebär att löftet om en felfri bostad uppfylls samtidigt som det finns en kundfokuserad hantering av de fel som kunden ändå upplever.

Bostadskvalitet – har näst störst betydelse för nöjdheten och här är hantverksarbeten en ständig utmaning som också hänger samman med att kunden hittar fel i sin bostad.

En tydlig styrka i branschen är dess **personal** - fin personlig service leder till nöjda kunder.

Drivkrafter för nöjdhet efter två år

Resultatet från garantimätningen visar att samtliga kvalitetsbetyg har förbättrats under 2022 men nivån är fortsatt låg inom flera områden. Det finns en tydlig likhet med inflyttningsmätningen gällande vilka faktorer som har störst påverkan på nöjdheten:



Pålitlighet – denna faktor har störst betydelse för kundnöjdheten på så väl kort som lång sikt. Betyget har ökat med ett par poäng 2022 men branschen upplevs fortsatt som relativt opålitlig två år efter inflyttning. En stor del av förklaringen ligger i en bristande felhantering.

Service – idag består kundkontakten efter inflyttning till stor del av hantering av fel och brister. Upplevelsen av servicen skulle kunna förbättras genom att serva kunden inom andra områden. Här finns potential att skapa långsiktiga ambassadörer!

Bostaden – över lag får bostaden ett godkänt betyg, ett poäng högre än året innan. Det som drar ner är kvaliteten i hantverksarbeten. Kvaliteten i hantverksarbetena går ändå åt rätt håll och i år uppnås gränsen för ett godkänt betyg.

Mer detaljerad information kring betydelsen av olika delaspekter inom ett prioriterat område finns. Vill du ta del av den, hör av dig!

Årets bästa prestationer:

BOSTADSUTVECKLARE
NÖJDAST KUNDER 2022
NKI
PROGNOSCENTRETS BRANSCHMÄTNING

1. Besqab NKI 82

TOPP TRE 2022
NKI

2. JM NKI 79

OBOS Kärnhem

BOSTADSPROJEKTET MED NÖJDAST KUNDER
BÄSTA PROJEKT 2022
NKI
PROGNOSCENTRETS BRANSCHMÄTNING

1. Stinsen HSB NKI 88

TOPP TIO 2022
NKI

2.	Honungslunden	Riksbyggen	NKI 87
3.	Ängen i Kalmar	OBOS Kärnhem	NKI 85
	Trädgårdsholmen	Skanska	
	Bonum Alunda	Riksbyggen	
6.	Rapsen i Svedala	OBOS Kärnhem	NKI 84
	Nabbensberg	OBOS	
	Stöpa	Ikano Bostad	
	Rosalia 2	JM	
	Bryssel	HSB	
	K7	JM	

Definition för utmärkelser - Årets nöjdaste kunder

- *Företaget ska ha genomfört sin undersökning enligt Prognoscentrets riktlinjer.*
- *Företagets årsresultat måste grundas på ett tillräckligt stort underlag. Gränsvärdet utgår från storleken på felmarginalerna och ca 150 svar brukar resultera i tillräckligt små felmarginaler. Svaren måste dessutom vara fördelade på tre eller fler projekt.*
- *En koncern kan ha flera tävlande värden om det finns dotterbolag med eget bolagsnummer.*