



NKI Hyresgästundersökning 2020

Bostadsstiftelsen Signalisten i Solna

AktivBo AB | Stockholm 2020-08-28

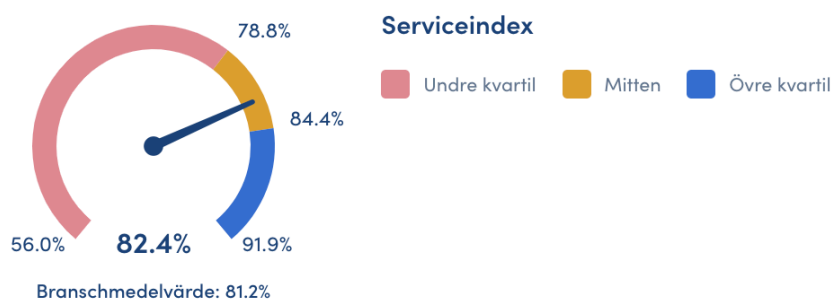
Förord

Signalisten har sedan 2012 låtit AktivBo genomföra den årliga hyresgästundersökningen. Sedan dess har det hänt mycket och i år gick enkäten ut till närmare 3 600 respondenter. Totalt valde 59,1 procent att svara på enkäten. På bolagsnivå gjorde Signalisten en ökning med 2,4 procentenheter på Serviceindex från föregående års mätning, från 80 procent till 82,4 procent, en positiv trend håller i sig och Signalisten har nu tagit tillbaka den minskning av Serviceindex som skedde mellan 2016 och 2018. Vad gäller Produktindex ökar resultatet även där och Signalisten ökar i år 2,7 procentenheter, från 73,7 procent till 76,4 procent, vilket gör att Signalisten nu är tillbaka på samma höga nivå som 2016. För att få en djupare förståelse för styrkor och svagheter på respektive område som resultatet visar på, har vi i den här rapporten brutit ned resultatet på index- och frågenivå. Möjligheten finns att även bryta ned resultatet på exempelvis område eller fastighet.

Svarsprocent

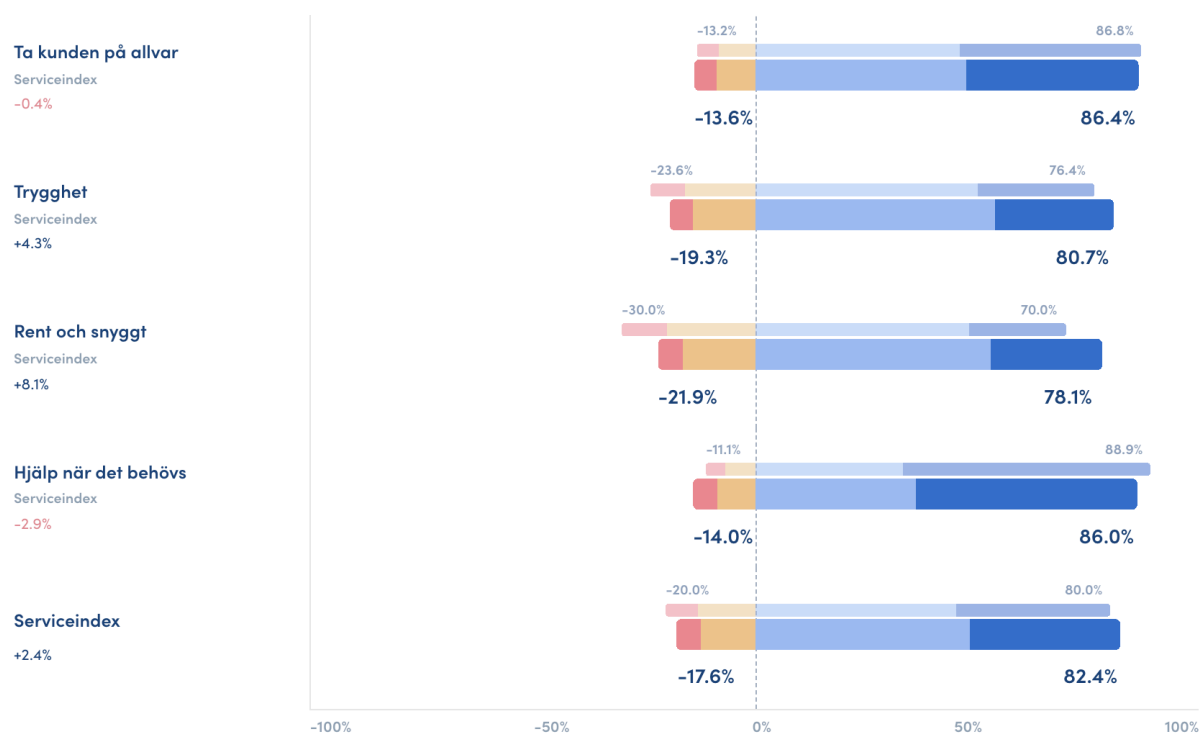
Årets enkät gick ut till 3600 hyresgäster, och för Signalisten som helhet så låg svarsprocenten på 59,1 procent, vilket är en liten höjning mot föregående mätning som gjordes 2018, där svarsprocenten låg på 58,9. Dock så skall det tilläggas att föregående undersökning gick ut till ca 2000 personer, vilket innebär att antalet svar som inkommit i år är betydligt fler än föregående år. Detta visar på att hyresgästerna vill tycka till, vilket är en viktig del för att kunna förbättra sin kundnöjdhet.

Serviceindex



Figur 1: Kompass Extern Benchmark, Serviceindex, Signalisten

Serviceindex för Signalisten i årets undersökning har ökat från 80,0 procent år 2018 till 82,4 procent år 2020, en ökning med 2,4 procentenheter. Sett till detta resultat så ökar Signalisten även i Benchmarkjämförelserna och ligger närmare att hamna i den högre kvartilen av resultat när det kommer till övriga Svenska bolag inom branschen.



Figur 2: Serviceindex samt delindex, Signalisten (övre stapeln är resultatet från 2018 års mätning)

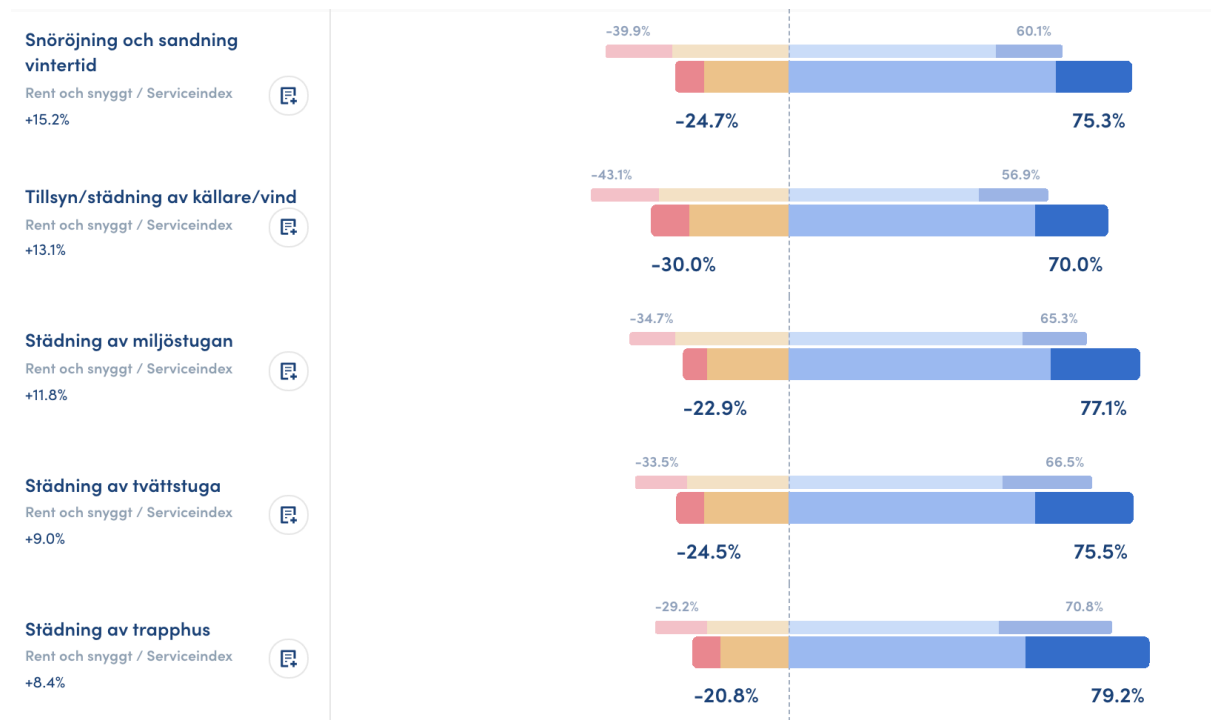
Två av de fyra delindex som bildar serviceindex ökar i årets mätning: *Trygghet* (+4,3) samt *Rent och snyggt* (+8,1) jämfört med föregående års resultat. *Ta kunden på allvar* (-0,4) samt *Hjälp när det behövs* (-2,9) är det delindex som tappar i resultat i årets mätning.

Frågepaketet **Ta kunden på allvar** innehåller frågor gällande kontakt, information och bemötande från Signalisten. Ett delindex som för Signalisten ligger i den orangea kvartilen (mitten) i den externa benchmarken (jämförelse med andra bolag med mer än 500 lägenheter). Frågor som ökar i årets mätning för Signalisten är bland annat *Info om vad som skall hända i fastigheten*, *Signalistens mailhantering*, *Besökstider* samt *Få tag på rätt person*, där *Info om vad som skall hända i fastigheten* är den fråga som ökar mest med 1,5 procentenheter. Bemötande av bovärderna är den fråga i delindexet som tappar mest i år och går från 94,7 procent nöjda hyresgäster till 92,3 procent.

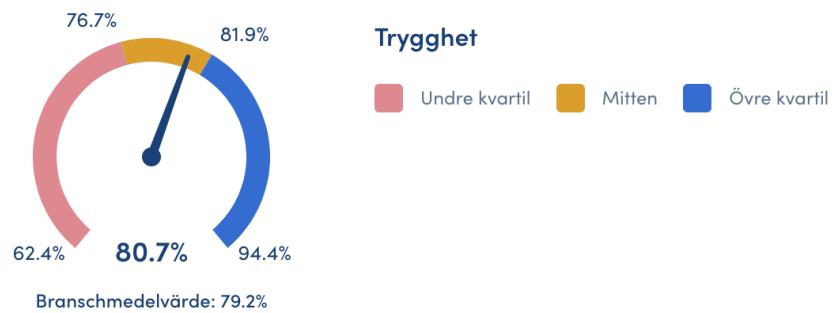
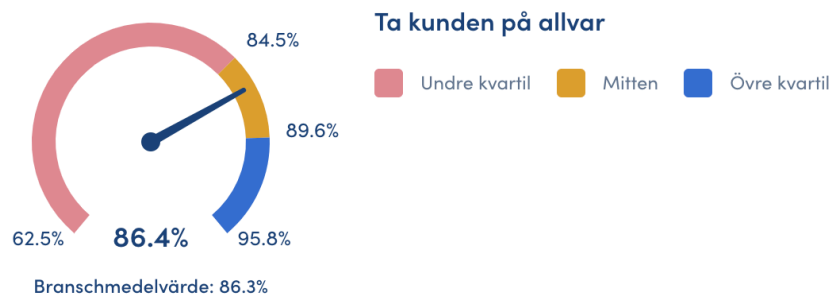
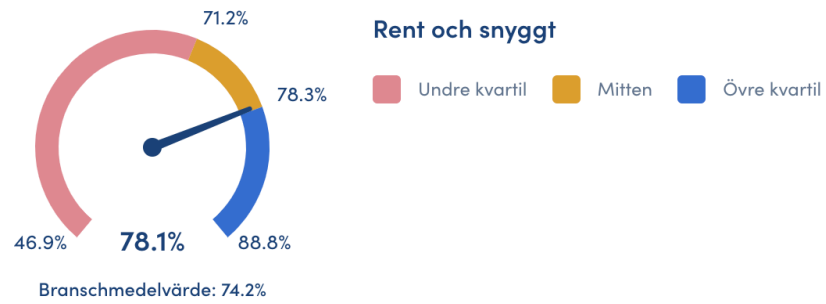
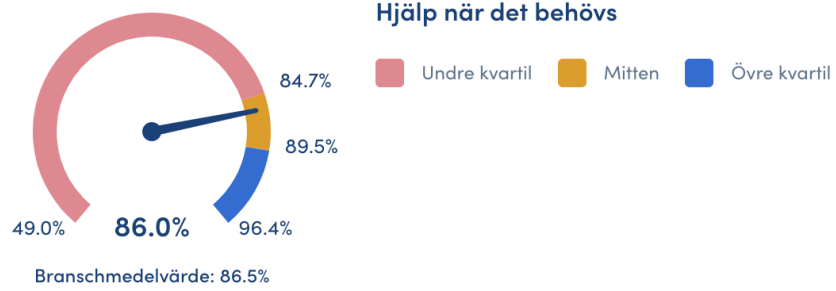
Frågepaketet **Hjälp när det behövs** är det delindex som tappar mest för Signalisten i årets mätning, där samtliga frågor som ingår i paketet minskar i resultat sedan föregående års mätning. Hyresgästerna upplever att *Kvalitet på utfört arbete/åtgärd* har blivit sämre, och man upplever även att *felanmälnans-processen* har blivit sämre jämfört med 2018 års mätning.

Gällande den personliga tryggheten så upplever hyresgästerna att *Kontakt med grannarna* blivit lite sämre (-0,5 procent), medan samtliga andra frågor har ökat jämfört med föregående mätning. Den fråga som ökat mest för Signalisten totalt sett är *Förrådets säkerhet mot inbrott* som har ökat med hela 8,6 procent, följt av *Personlig trygghet i trapphuset* som ökade med 7,3 procent. Den totala ökningen på dessa frågor gjorde, trots tillbakagången på *Kontakt med grannarna*, att resultatet är fortsatt högt och Signalisten har nu hamnat över Branschmedelvärdet (79,2 procent) när det kommer till resultatet för **Trygghet**.

Rent och snyggt är det delindex som ökar mest för Signalisten som helhet i årets mätning, där samtliga frågor ökar mer flera procentenheter. *Snöröjning och sandning Vintertid* är den fråga som ökar mest, resultatet ökar med hela 15,2 procent. Efter detta ser vi också att *Tillsyn/städning av källare/vind* ökar med 13,1 procent, följt av *Städning av miljöstugan* som även den ökade tvåsiffrigt med hela 11,8 procent. Den fråga som ökade minst vad *Skötsel av rabatter, buskar, träd och gröna ytor* som trots minsta ökningen ändå ökade med 2,4 procent jämfört med föregående mätning. Denna ökning gör även att Signalisten nu i princip befinner sig i den övre kvartilen på den externa Benchmarken.

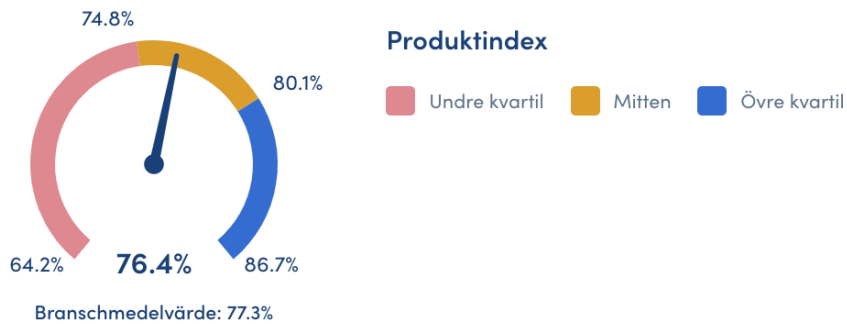


Figur 3: Top 5 frågor för index Rent & snyggt, Signalisten (övre stapeln är resultatet från 2018 års mätning)



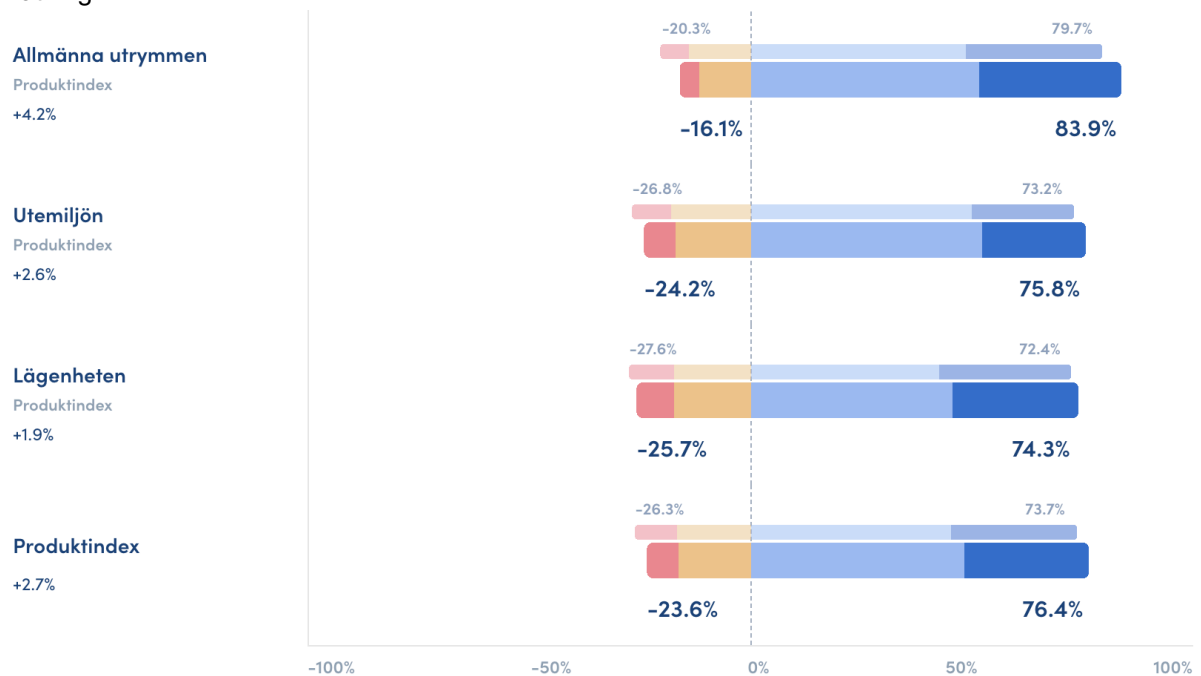
Figur 4: Kompass, Extern Benchmark, Service Delindex, Signalisten

Produktindex



Figur 5: Kompass Extern Benchmark, Produktindex, Signalisten

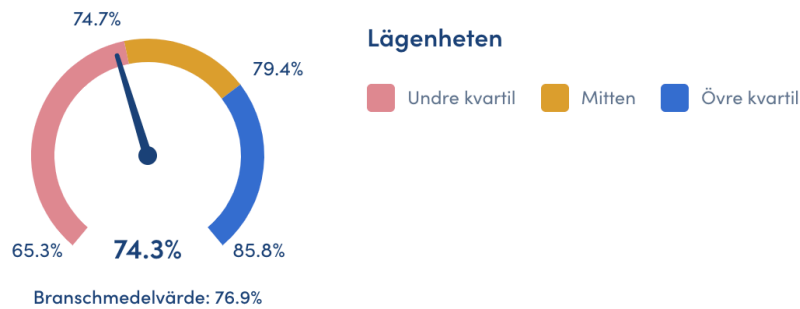
Produktindex för Signalisten har ökat i resultat, från 73,7 procent till 76,4 procent, en ökning med hela 2,7 procentenheter. Detta är ett resultat av att samtliga tre delindex har ökat sedan föregående års mätning.



Figur 6: Produktindex, Signalisten (övre stapeln är resultatet från 2018 års mätning)

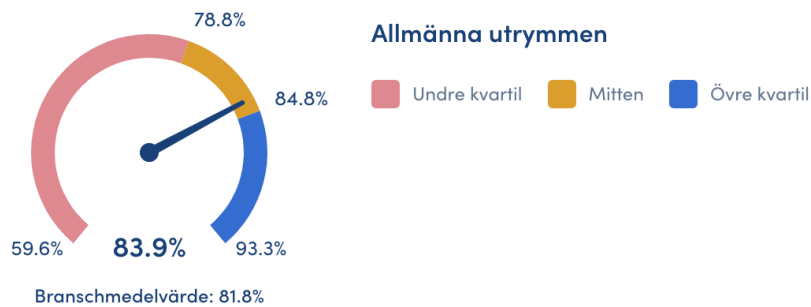
Lägenheten har sedan föregående års mätning ökat med 1,9 procentenheter.

Trivseln i lägenheten (-0,2) samt *Ljusmiljö/tillgång på dagsljus* (-0,3) är de frågor som tappat mest i årets mätning. Frågor om *Temperatur/värmekomfort vintertid* (+7,6) samt *Luftkvalitet/ventilation* (+6,3) ökar mest i årets undersökning, vilket är positivt att se speciellt eftersom Signalisten gjort ett stort jobb med att förbättra just temperaturen/värmekomfort vintertid för hyresgästerna sedan föregående mätning gjordes. Tittar vi mot Benchmark så gjorde detta att Signalisten hoppade upp närmare Branchmedelvärdet, men ligger trots detta precis på gränsen att vara kvar i den undre kvartilen när det kommer till resultatet för bolag i Sverige.



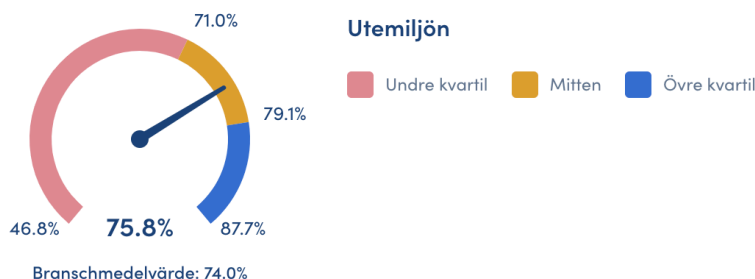
Figur 7: Kompass, Extern Benchmark, Lägenheten, Signalisten

Frågepaketet **Allmänna utrymmen** har för Signalisten ökat 4,2 procentenheter från föregående års mätning. Samtliga frågor i paketet har fått en ökning, men speciellt är det *Underhåll av trapphus* (+7,0) och *Utformning av entré* (+5,9) som står för de största ökningarna i årets mätning. Den fråga som ökar minst är *Torkmöjligheter i tvättstuga*, som trots det ökar med 1,2 procent. Denna ökning gör att Signalisten nu hamnar över Branchmedelvärdet när det kommer till Allmänna utrymmen, och ligger högt upp i den mittersta kvartilen.



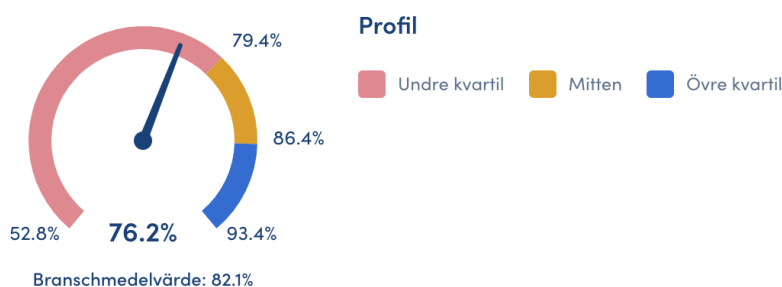
Figur 8: Kompass, Extern Benchmark, Allmänna Utrymmen, Signalisten

Även **Utemiljön** ökar 2,6 procentenheter för Signalisten som helhet jämfört med föregående år. Jämfört med övriga bolag som mättes med AktivBo 2019 ligger Signalisten strax över Branchmedelvärdet. Sett till frågenivå är det *Trafikmiljö i närområdet* som har ökat mest, från 64,2 procent nöjda hyresgäster 2018, till hela 71,8 procent nöjda hyresgäster 2020. Den enda fråga som backar i årets undersökning kring Utemiljön är frågan om *Utformning av gård och närmiljö*, som backar med 1,1 procentenhet.



Figur 9: Kompass, Extern Benchmark, Utemiljön, Signalisten

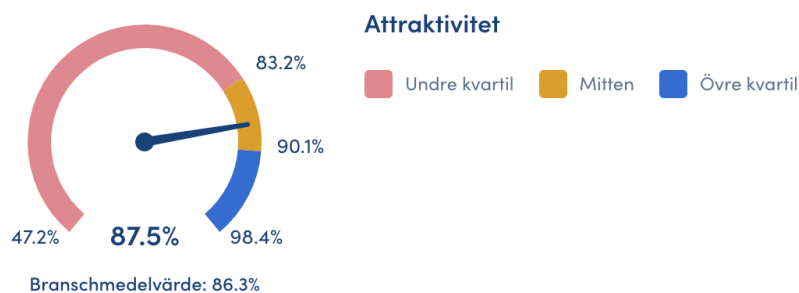
Profil



Figur 10: Kompass, Extern Benchmark, Profil, Signalisten

Den första av tre övriga index som mättes i årets undersökning gäller indexet **Profil**. För Signalisten innebar årets mätning en nedgång i betyg med -3,4 procentenheter, ett resultat som gör att det totala betyget blir 76,2, en bra bit under Branchmedelvärdet. I detta frågepaket ingår frågor som rör Signalisten som bolag, där samtliga frågor fått ett negativt resultat jämfört med 2018. Frågan *Talat väl om Signalisten som värd/förvaltare* backar mest, med -5,5% procentenheter och ett totalt betyg på 71,1 procent. Den fråga som backar minst är *Signalisten är mån om hyresgästerna*, vilket backar -0,9 procent.

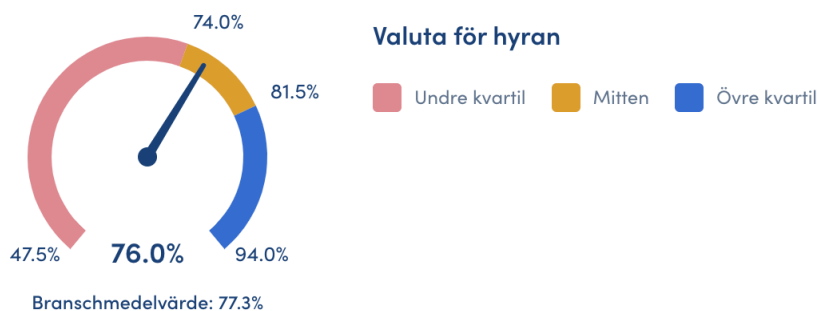
Attraktivitet



Figur 10: Kompass, Extern Benchmark, Attraktivitet, Signalisten

Det andra av tre övriga index som mättes i årets undersökning gäller indexet **Attraktivitet**. För Signalisten innebar årets mätning en ökning av detta index med 1,9 procent och ett totalt betyg på 87,5, vilket ligger strax över Branchmedelvärdet. I detta frågepaket ingår frågorna *Trivsel i kvarteret/bostadsområdet* (som ökar 4,5 procent), *Talat väl om kvarteret/bostadsområdet* (som ökar 1,1 procent) samt *Kan rekommendera någon att flytta till kvarteret/bostadsområdet* (som minskar med 0,3 procent).

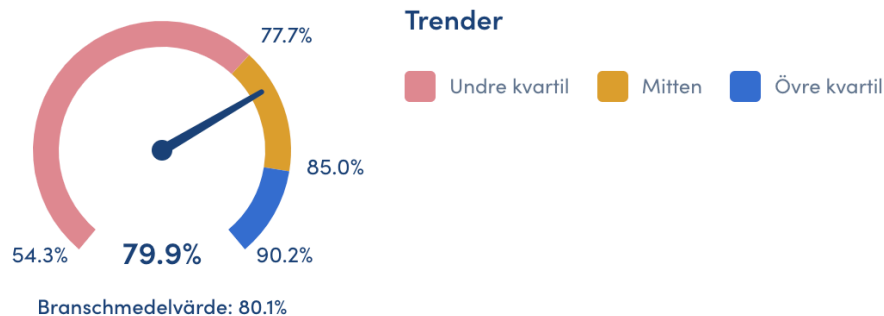
Valuta för hyran



Figur 11: Kompass, Extern Benchmark, Valuta för Hyran, Signalisten

Det tredje av tre övriga index som mättes i årets undersökning gäller indexet **Valuta för hyran**. Detta index innehåller endast en fråga som är *Får valuta för hyrespengarna*, där Signalisten i år dessvärre tappar -5,2 procent och hamnar på ett totalt resultat på 76,0. Detta gör att resultatet för Signalisten bort ifrån mittenkvartilen och mot den undre kvartilen, men hamnar ändå kvar strax under Branchmedelvärdet.

Trender

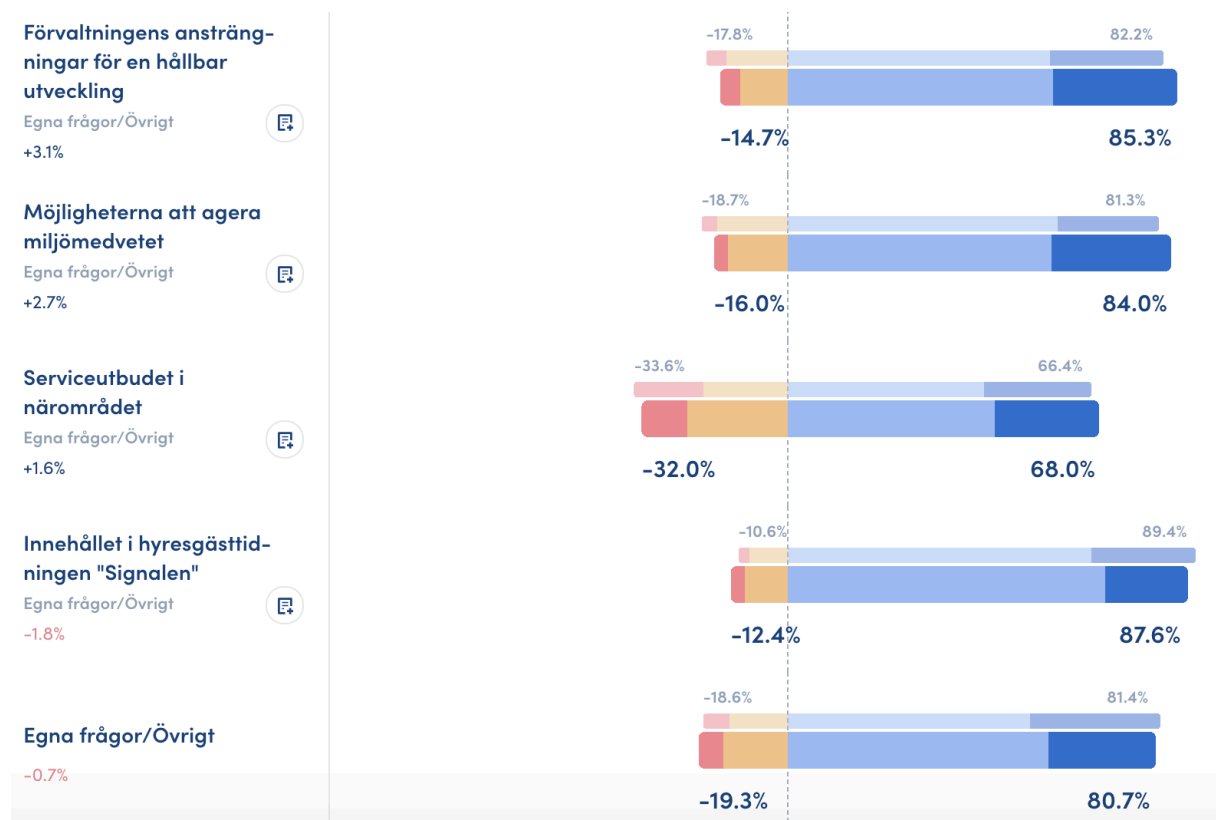


Figur 12: Kompass, Extern Benchmark, Trender, Signalisten

En annan del av enkäten som hyresgästerna fick svara på gäller trend-frågor, dvs. hur man tycker att Signalisten har förbättrat eller försämrat vissa områden under det senaste året. Totalt sett ökar Signalisten detta frågepaket med 1,8 procent och landar på 79,9 procent, vilket placerar Signalisten i princip exakt på Branchmedelvärdet på detta frågepaket. Tittar vi på frågan om *Städning och skötsel av gemensamma utrymmen* så tycker hyresgästerna att trenden är väldigt positiv, och Signalisten ökar denna fråga med hela 10,1 procent. Detta gäller även *Städning och skötsel av utemiljön* som också har en positiv trend på 6,7 procent. De frågor som istället fått den största negativa trenden är *Kontakt med personalen* som backar 3,9 procent, samt *Service vid fel i lägenheten* som backar 3,1 procent.

Egna frågor/Övrigt

Utöver de frågor som ingår i ovan nämnda frågepaket så har Signalisten även i år valt att ställa några ytterligare egna frågor som dels rör miljö och hållbarhet, men även Serviceutbudet samt Innehållet i tidningen "Signalisten". På samtliga frågor (se figur nedan) så ökar Signalisten sitt betyg jämfört med 2018, bortsett från innehållet i tidningen "Signalisten" som tappar 1,8 procent. Detta gör att det totala betyget för Egna frågor tappar 0,7 procent jämfört med 2018.



Figur 13: Egna Frågor/Övrigt, Signalisten (övre stapeln är resultatet från 2018 års mätning)

Områden att fortsätta hålla hög nivå på

Ser vi till de frågor i undersökningen som hyresgästerna uppfattar som mest positiva i årets undersökning så hittar vi följande i topp:

- **Tillsyn/städning av källare/vind**
- **Städning av miljöstugan**
- **Städning av tvättstuga**
- **Förrådets säkerhet mot inbrott**

Fokusområden

Utifrån den analys som AktivBo gjort av svaren ser vi förbättringsmöjligheter inom följande områden/frågor för Signalisten som helhet.

- **Anmäla felet/felanmälanprocessen**
- **Bemötande Signalisten/Bovärden**
- **Utemiljön**