



Rapport Västra Vägen

Bostadsstiftelsen Signalisten i Solna

AktivBo AB | Stockholm 2019-06-24

Förord

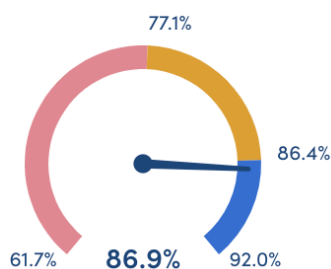
Signalisten har sedan 2012 låtit AktivBo genomföra den årliga hyresgästundersökningen. Sedan dess har det hänt mycket och i år gick enkäten ut till närmare 3 600 respondenter. Totalt valde 59.1 procent att svara på enkäten. På bolagsnivå gjorde Signalisten en ökning med 2.4 procentenheter på Serviceindex 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 ortsnivå. Möjligheten finns att även bryta ned resultatet på exempelvis stadsdel eller fastighet. AktivBo har på uppdrag av Signalisten gjort en analys som är tänkt att vara till hjälp i det inledande analysarbetet för respektive ort. Analysen består av två delar, en kvantitativ del där resultatet beskrivs samt en kvalitativ del där vi gått igenom respektive ords textsvar för att belysa vad det är hyresgästerna skriver. I den kvantitativa delen av analysen har vi valt att bland annat lyfta fram och beskriva hur respektive ort ligger till i förhållande till bolaget, vilka frågor som ökar respektive minskar i årets undersökning samt hur varje ort ligger till på utvalda frågor gentemot branschen. Detta för att ni ska få en bra grund inför det kommande analysarbetet.

Med vänliga hälsningar,
Wilhelm Sahlberg
Projektledare

Svarsprocent

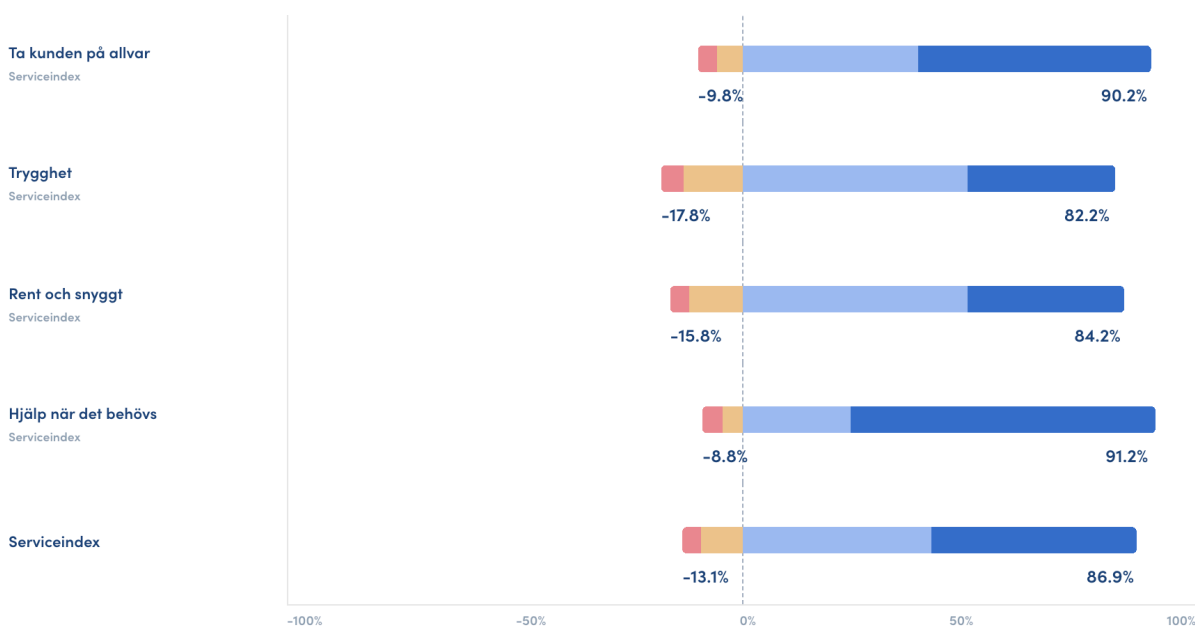
För Västra Vägen så låg svarsprocenten för 2020 års undersökning på 54,6 procent, vilket är en liten bit under den totala svarsprocenten för Signalisten som helhet, som låg på 59,1 procent. Detta är dock en väldigt bra svarsprocent sett till att detta är första gången Västra Vägen mäts i denna undersökning, och borde ses som att de boende i Västra Vägen vill göra sina röster hörda som hyresgäster speciellt när de är nyinflyttade sedan 1-2 år tillbaka.

Serviceindex



Figur 1: Kompass, internt Serviceindex, Västra Vägen

Serviceindex för Västra Vägen i årets undersökning landade på 86,9, ett väldigt bra resultat som placerar Västra Vägen i den övre kvartilen av Signalistens totala bestånd, och ligger strax över nivån som Signalisten i helhet.



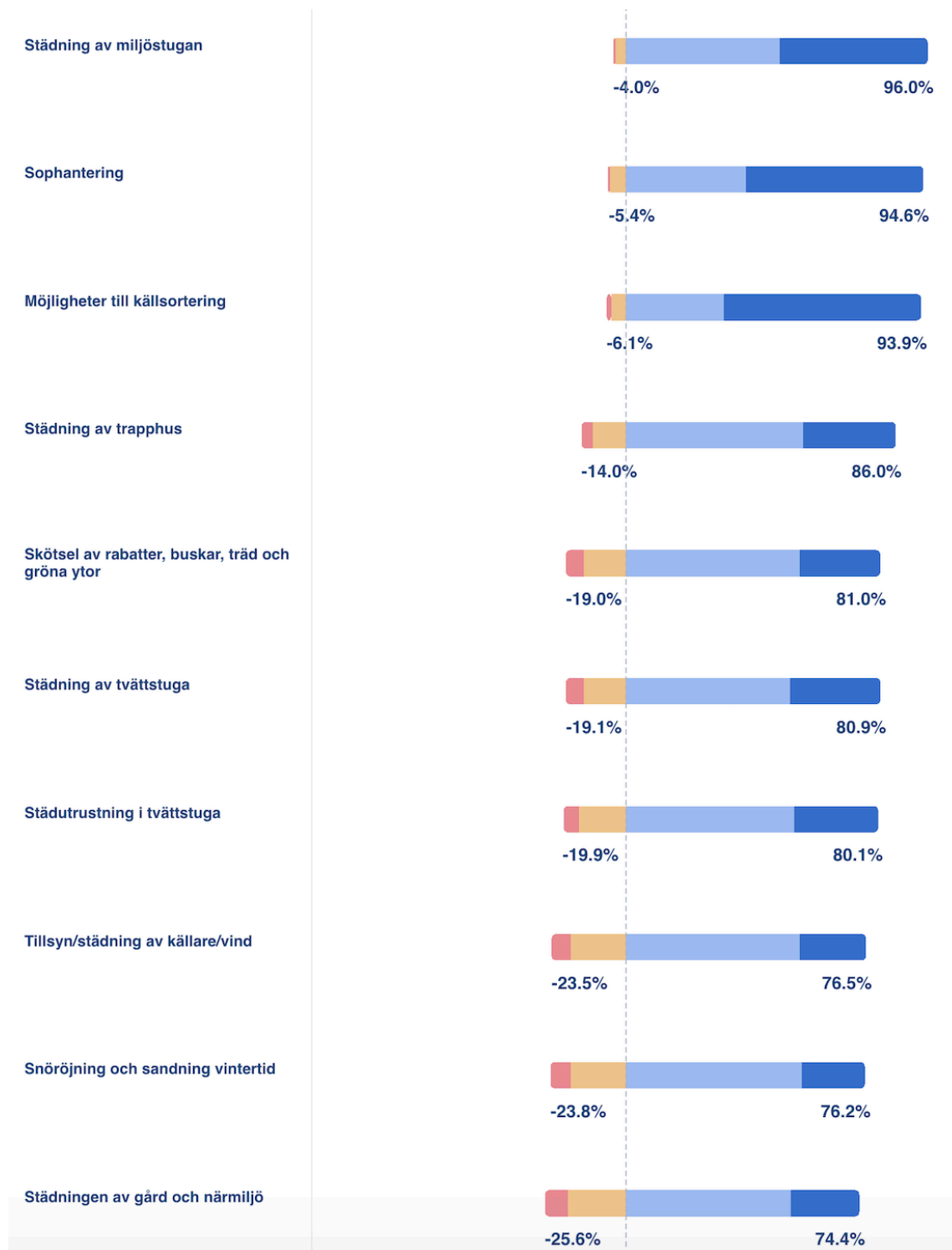
Figur 2: Serviceindex, Västra Vägen

Frågepaketet **Ta kunden på allvar** innehåller frågor gällande kontakt, information och bemötande från Signalisten. Ett delindex som för Västra Vägen ligger i den lägre kvartilen i den externa benchmarken (jämförelse med andra bolag med mer än 500 lägenheter), och även i den övre kvartilen i den interna benchmarken. Frågor med de högsta betygen i årets mätning är bland annat *Bemötande vid felanmälan*, *Bemötande av bovärden*, *Info från Signalisten i övrigt samt Besökstider*, där *Bemötande vid felanmälan* är den fråga med högst nöjdhet på hela 95,8. *Telefontider samt Få åtgärder vidtagna till följd av synpunkter* är de frågor i delindexet med lägst betyg i år och hamnar på 86,2 respektive 80,6 procent nöjdhet.

Frågepaketet **Hjälp när det behövs** är det delindex med högst nöjdhet i årets mätning för Västra Vägen. De frågor med lägst nöjdhet är *Kvalitet på utfört arbete/åtgärd* (87,5 procent nöjda) samt *Få felet reparerat inom rimlig tid* (88,9 procent nöjda) och det totala indexet hamnar på 91,2, jämfört med 86 procent nöjdhet för Signalisten som helhet, vilket är ett väldigt bra betyg. Här ska man ta vara på det man gjort hittills och fortsätta med det.

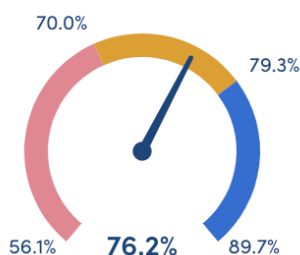
Gällande den personliga tryggheten så upplever hyresgästerna i Västra Vägen att detta är bra, men det är det delindex som har lägst nöjdhet i detta paket. Indexet **Trygghet** ligger på 82,2 nöjdhet, vilket är ca 2 procentenheter högre än för Signalisten som helhet. Tittar vi på siffran mot den externa benchmarken så placerar sig Västra Vägen precis i den översta kvartilen, vilket är otroligt bra! Jämfört med Signalisten som helhet placerar sig Västra Vägen i mitten. Frågor med den högsta nöjdheten är Samtliga frågor kring *Personlig trygghet* (i trapphuset 89,4, i området kvällar/nätter 86,7 samt i källare/vind 86,4 nöjdhet) Tittar vi istället åt andra hållet så är det Förrådets säkerhet mot inbrott som har det lägsta betyget, med 75,0 procent nöjdhet.

Rent och snyggt är det delindex som med näst lägst totalt betyg i årets mätning för Västra Vägen, där tre av frågorna ligger på över 90 procent nöjdhet. *Städning av miljöstugan* är den fråga med högst betyg (96,0) följt av *Sophantering* som landar på 94,6 procent nöjdhet. De frågor som har lägst betyg i mätningen är *Städning av gård och närmiljö* (74,4 procent nöjdhet) samt *Snöröjning och sandning vintertid* (76,2 procent nöjdhet). Tittar vi på den interna benchmarken så ligger Västra Vägen i den övre kvartilen, och det gäller även för den externa, så det är ett otroligt bra betyg totalt sett.



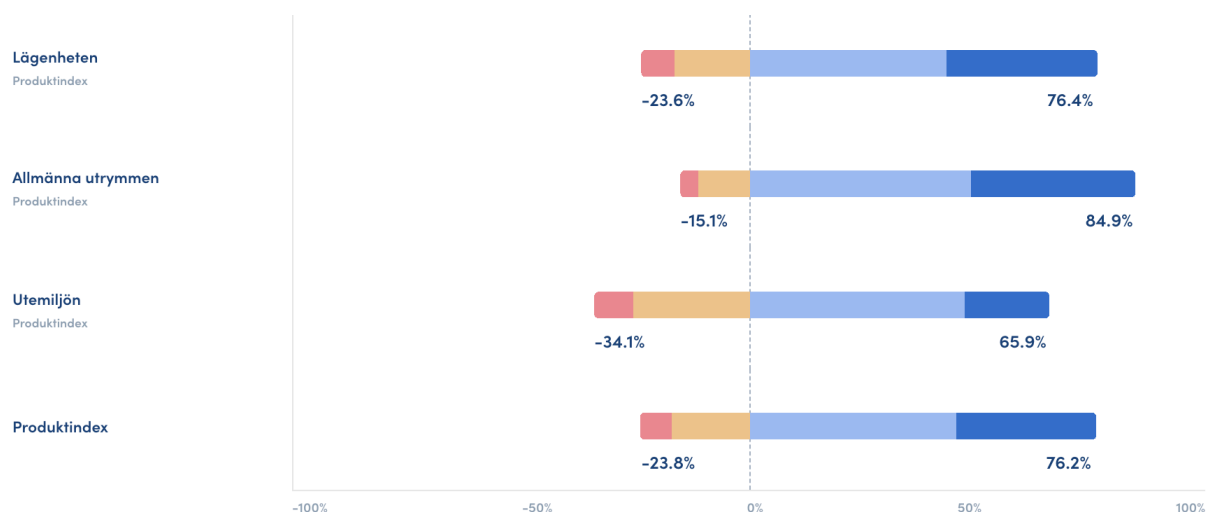
Figur 3: Delindex Rent & snyggt, Västra Vägen

Produktindex



Figur 4: Kompass, internt Produktindex, Västra Vägen

Produktindex för Västra Vägen landar i årets undersökning på 76,2 procent, vilket är i princip samma som för Signalisten som helhet (76,4), och landar även här i mittersta kvartilen i den interna benchmarken.



Figur 5: Produktindex, Västra Vägen

Bryter vi ner indexet **Lägenheten** så ser vi att ca hälften av frågorna ligger på 90 procent nöjdhet, och där är det *Ljusmiljö/tillgång till dagsljus* som ligger högst på 92,6 procent nöjdhet samt *Trivsel i lägenheten* som ligger på 91,8 procent nöjdhet. Tittar vi istället på de frågor som hamnar längre ner i betygsskalan så ser vi att *Temperatur/Värmekomfort vintertid* (53,1) och *Temperatur/Värmekomfort sommartid* (66,7) är de frågor som sticker ut, samt *Utrustning* som landar på 76 procent nöjdhet. Lägenhetens totala index hamnar på 76,4, vilket är lite högre än Signalistens totala betyg på 74,3, och hamnar i mittenkvartilen på den externa Benchmarken.

Frågepaketet **Allmänna utrymmen** har för Västra Vägen det högsta betyget av alla delindex och landar på hela 84,9 procent nöjdhet, vilket placerar Västra Vägen i mitten av den interna benchmarken och i den övre kvartilen i den externa benchmarken. De frågor som hamnar högst upp i indexet är *Trivsel i trappuppgången* (89,0 procent nöjdhet), *Underhåll av trapphus* (87,9) samt *Torkmöjlighet i tvättstuga* (85,6). Möjligheter att få tvättider och Utformning av entré är de frågor med lägst betyg, med 79,9 respektive 82,1 procent nöjdhet.

Det sista frågepaketet för produktindex är **Utemiljön** som för Västra Vägen i år landar på 65,9 procent nöjdhet. Detta betyg placerar Västra Vägen i den mittersta kvartilen på den interna benchmarken, och i den lägre kvartilen i den externa benchmarken. Här är det *Utformning av gård och närmiljö* (74,6 procent) samt *Val av blommor, buskar och träd* (69,0) som har de högsta betygen, och den fråga som får lägst betyg i årets undersökning är *Tillgång på bänkar och bord* som får 57,5 procent nöjdhet.

Områden att fortsätta hålla hög nivå på

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

- **Felanmälningsprocessen**
- **Rent och snyggt (Städning etc, ej gård)**
- **Personlig trygghet**

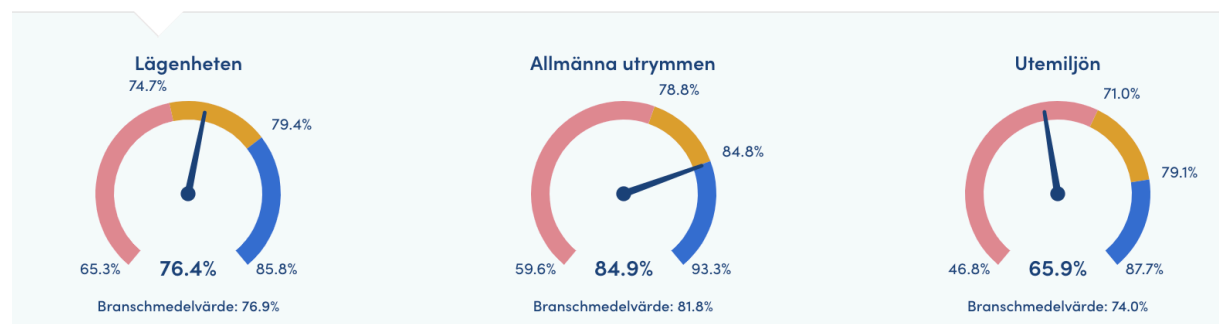
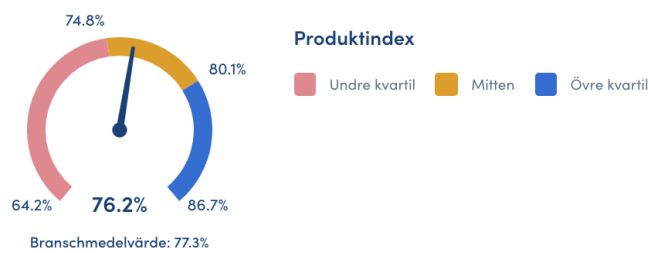
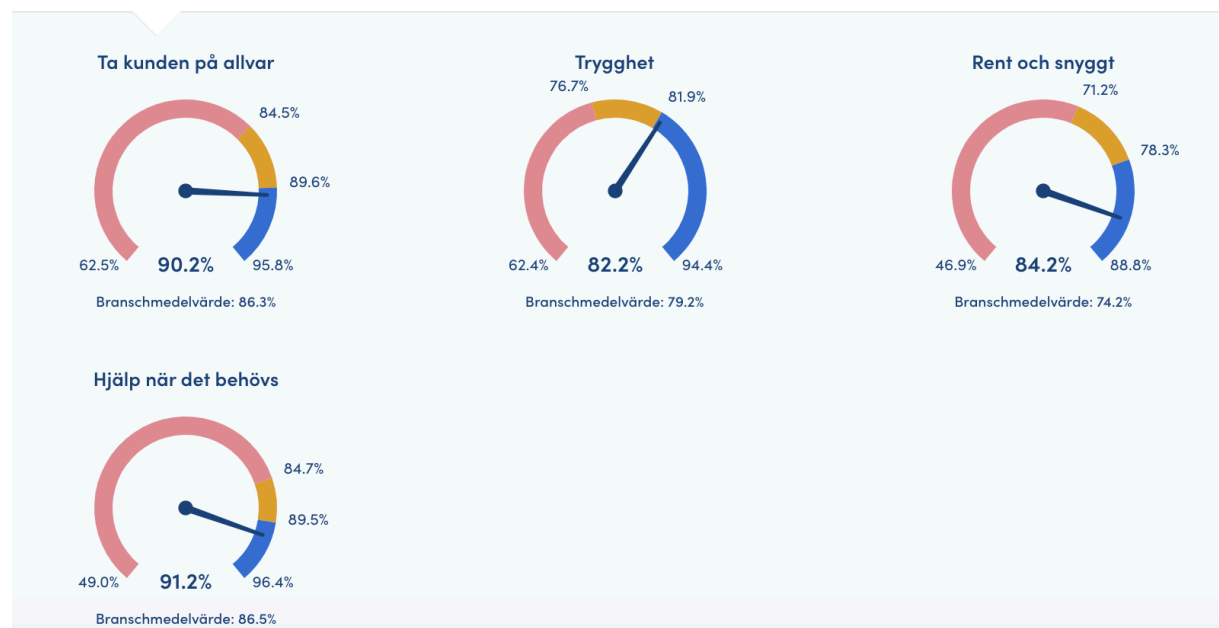
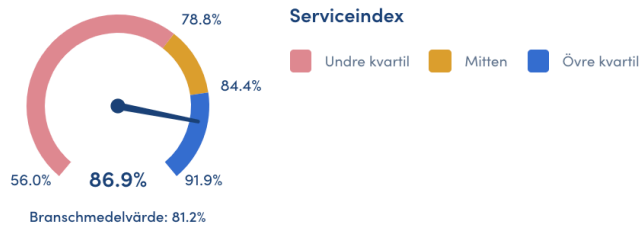
Fokusområden

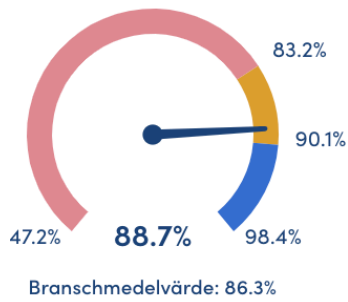
Utifrån den analys som AktivBo gjort av svaren ser vi förbättringsmöjligheter inom följande områden/frågor för Västra Vägen.

- **Utemiljön**
- **Möjlighet att få tvättider**
- **Förrådets säkerhet mot inbrott**

Extern Benchmark Sammanfattning

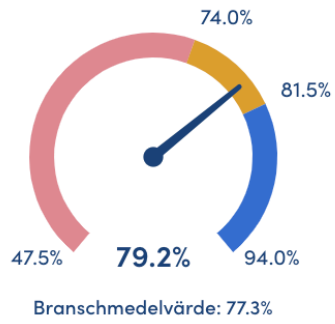
Nedan finner ni samtliga Benchmark-kompasser för Västra Vägen, jämfört med branchmedelvärdet i Sverige för 2019.





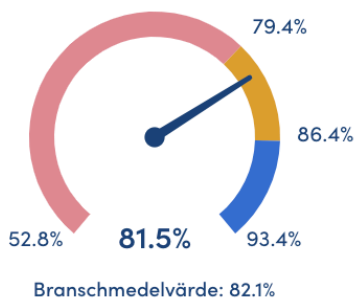
Attraktivitet

Undre kvartil Mitten Övre kvartil



Valuta för hyran

Undre kvartil Mitten Övre kvartil



Profil

Undre kvartil Mitten Övre kvartil