



Rapport Skytteholm

Bostadsstiftelsen Signalisten i Solna

AktivBo AB | Stockholm 2019-06-24

Förord

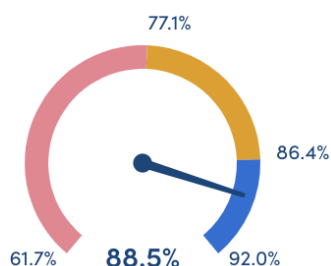
Signalisten har sedan 2012 låtit AktivBo genomföra den årliga hyresgästundersökningen. Sedan dess har det hänt mycket och i år gick enkäten ut till närmare 3 600 respondenter. Totalt valde 59.1 procent att svara på enkäten. På bolagsnivå gjorde Signalisten en ökning med 2.4 procentenheter på Serviceindex 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

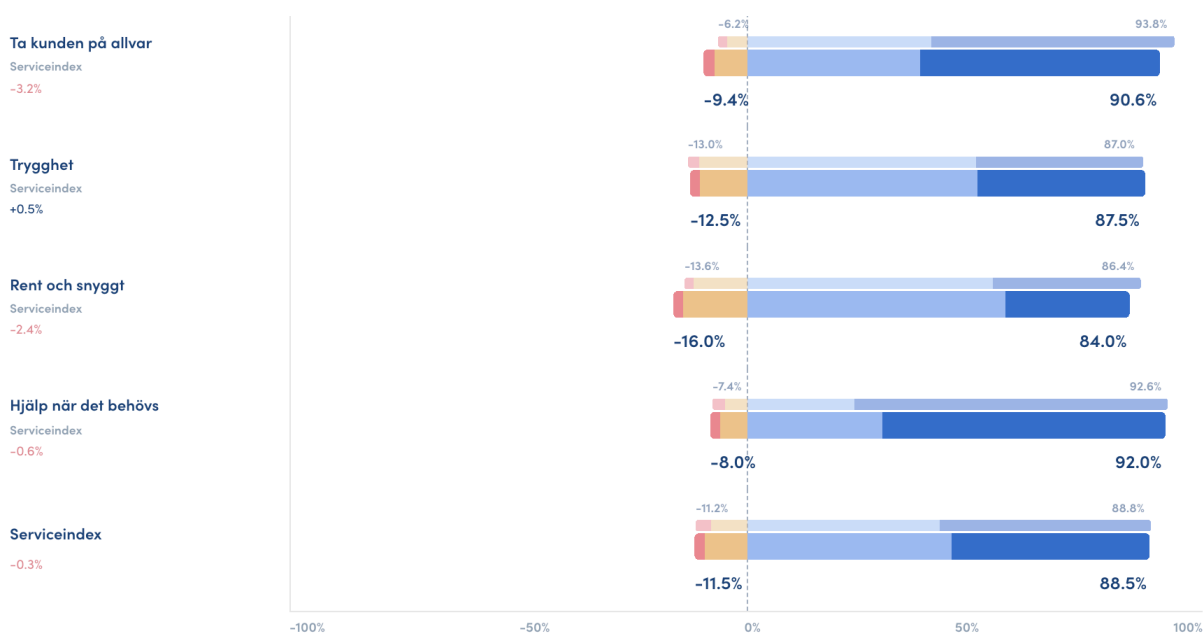
För Skytteholm så låg i år svarsprocenten på 57,7 procent, vilket är strax under den totala svarsprocenten för Signalisten som helhet, som låg på 59,1 procent. Detta är dock en nedgång för området jämfört med 2018 där 68,1 procent valde att svara. Man kan med andra ord säga att engagemanget i området är lite lägre än tidigare, men samtidigt över hälften har valt att svara vilket får ses som något positivt trots nedgången i svarsprocent.

Serviceindex



Figur 1: Kompass, internt Serviceindex, Skytteholm

Serviceindex för Skytteholm i årets undersökning har minskat från 88,8 procent år 2018 till 88,5 procent år 2020, en blygsam minskning med 0,3 procentenheter. Skytteholm resultat är dock högre än Signalistens totala resultat för Serviceindex, och ligger i den översta kvartilen i den interna benchmarken.



Figur 2: Serviceindex, Skytteholm

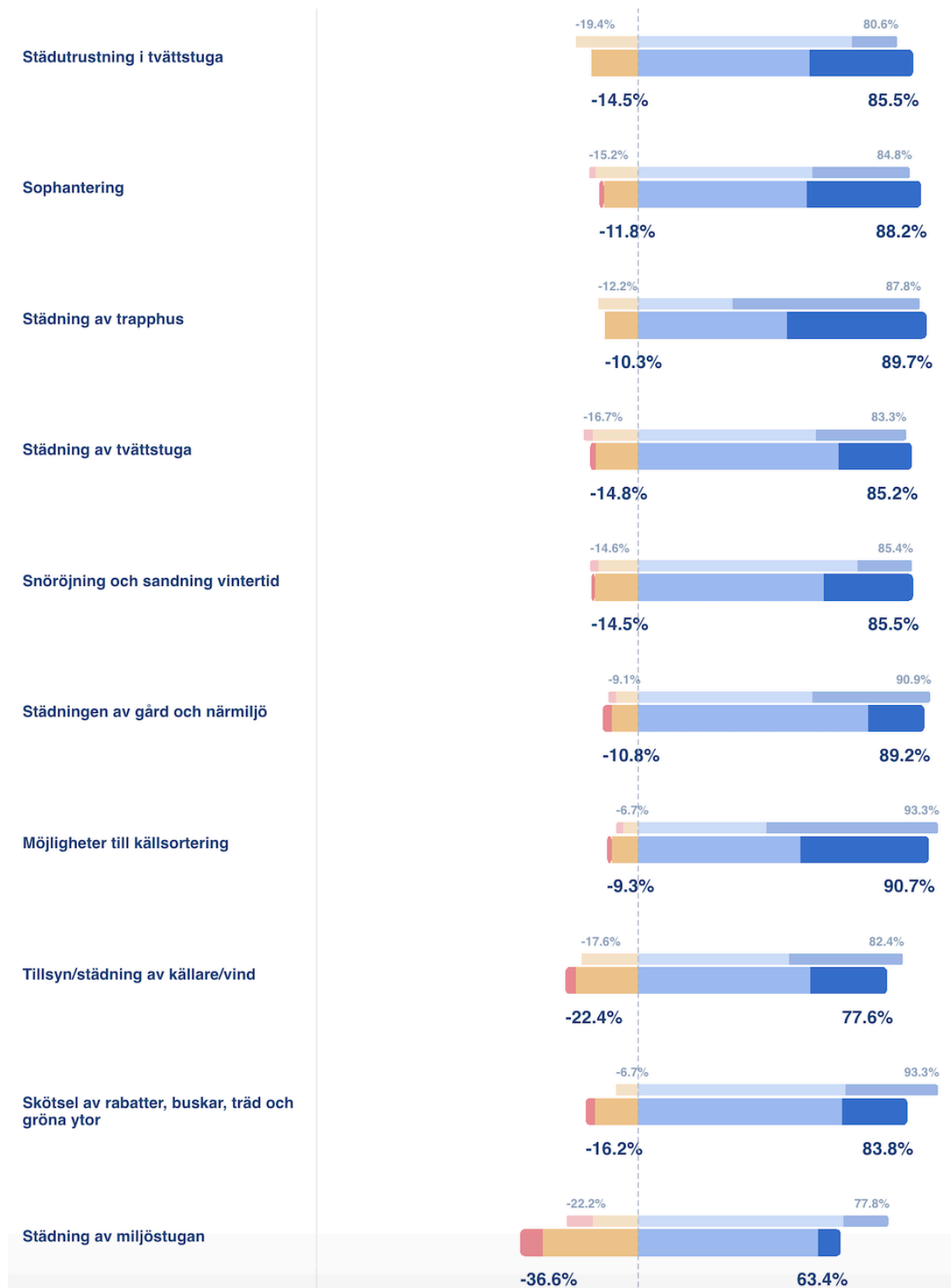
Tre av fyra delindex som bildar Serviceindex minskar i årets mätning: *Ta kunden på allvar* (-3,2), *Hjälp när det behövs* (-0,6) samt *Rent och snyggt* (-2,4). Delindexet *Trygghet* ökade dock med 0,5.

Frågepaketet **Ta kunden på allvar** innehåller frågor gällande kontakt, information och bemötande från Signalisten. Ett delindex som för Skytteholm ligger i den övre kvartilen externa benchmarken (jämförelse med andra bolag med mer än 500 lägenheter). Samtliga frågor förutom två i delindexet minskar i årets undersökning, bland annat; *Få åtgärder vidtagna till följd av synpunkter* (-10,3), *Hur personalen har hållit sina löften* (-8,4) samt *Signalistens mailhantering* (-5,9). De frågorna som ökar i årets undersökning är *Få tag på rätt person* (+1,1) samt *Info från Signalisten i övrigt* som ökar med 0,5 procentenheter.

Frågepaketet **Hjälp när det behövs** är det index som minskar minst i Skytteholm och minskar som helhet med blygsamma 0,6 procentenheter, där samtliga frågor förutom en minskar i resultat sedan föregående års mätning. De frågor som minskade var *Få felet reparerat inom rimlig tid* (-1,9), *Hur städade bovärderna efter sig* (-0,3) samt *Anmäla felet* (-2,7). Frågan *Kvalitet på utfört arbete/åtgärd* ökade dock med 2,8 och balanserade ut det totala delindexet lite.

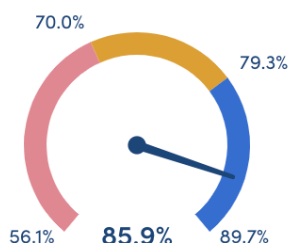
Gällande den personliga tryggheten så upplever hyresgästerna att den har blivit lite sämre än 2018, framför allt gällande *Personlig trygghet i området kvällar/nätter* minskat med -3,0 procentenheter samt *belysning på gård och nära huset* som minskat med -6,8. De frågor som ökar i årets mätning är *Förrådets säkerhet mot inbrott* (+10,6), *Störs inte av grannarnas sätt att leva* (+0,8) samt *Kontakt med grannarna* (+0,8). Sammanslaget så gör dessa förändringar att resultatet för **Trygghet** landade på totalt 87,5, vilket trots lite nedgångar placerar Skytteholm i den översta kvartilen för Signalistens bestånd som helhet, och i den översta kvartilen om man jämför med den externa benchmarken.

Rent och snyggt är det delindex som minskar näst mest för Skytteholm i årets mätning, där ungefär hälften av frågorna ökade i betyg, och hälften minskade. *Städutrustning i tvättstuga* är den fråga som ökar mest, med +4,9 procentenheter. Efter detta ser vi också att *Sophantering* (+3,4) och även *Städning av trapphus* (+1,9) De frågor som minskade mest i årets undersökning är *Städning av miljöstugan* (-14,4), *Skötsel av rabatter, buskar, träd och gröna ytor* (-9,5) samt *Tillsyn/städning av källare/vind som minskar med 4,8*. Detta gör att delindexet på totalt plan minskar med 2,4 procentenheter.



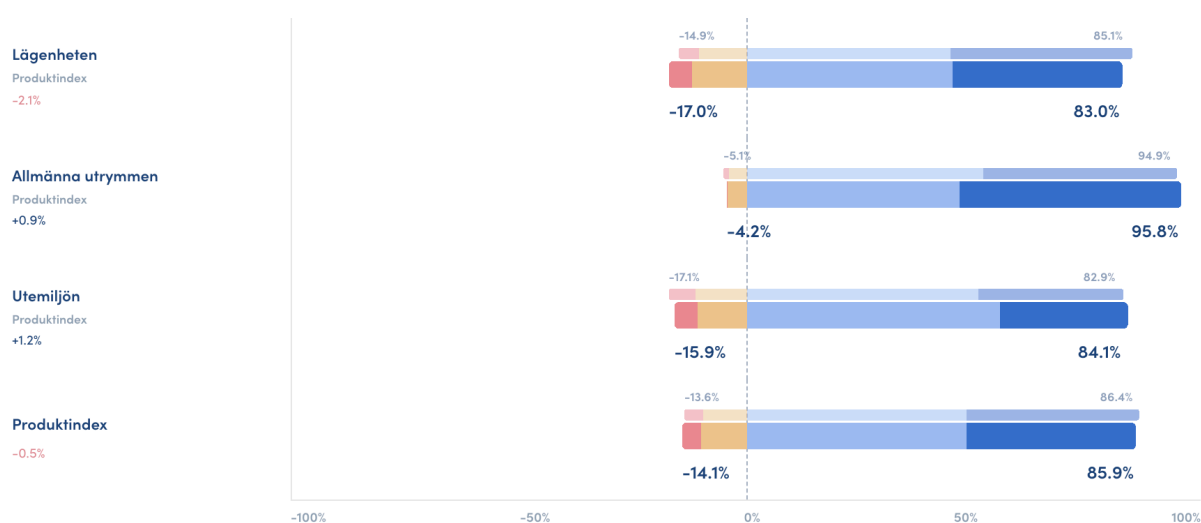
Figur 3: Delindex Rent & snyggt, Skytteholm

Produktindex



Figur 4: Kompass, internt Produktindex, Skytteholm

Produktindex för Skytteholm har i årets undersökning minskat med 0,5 procentenheter, från 86,4 till 85,9.



Figur 5: Produktindex, Skytteholm

Två av tre delindex under Produktindex har ökat sedan föregående års mätning, i relation till Signalistens totala bestånd är resultatet för Skytteholm en bra bit över detta, och ligger ca 10 procentenheter över det totala beståndet.

Lägenheten har sedan föregående års mätning minskat, med 2,1 procentenheter, vilket är ett resultat av att hälften av frågorna har ökat i betyg och hälften har minskat. De frågor med störst ökning i resultatet är i år *Luftkvalitet/ventilation* (+6,1), *Utrustning* (+3,4) samt *Trivsel i lägenheten* (+1,9). De frågor som istället minskar mest i årets undersökning är *Temperatur/värmekomfort sommartid* (-16,7) *Temperatur/värmekomfort vintertid* (-9,8). Detta är såklart väldigt tråkigt att se eftersom Signalisten gjort ett stort jobb med att förbättra just temperaturen/värmekomfort för hyresgästerna i hela beståndet, och det verkar som att hyresgästerna på Skytteholm ej har uppskattat det jobb som lagts ner i samma utsträckning som de flesta andra områden, så ytterligare förbättring finns. Jämför vi det totala resultatet för indexet med övriga bolag som mätte med AktivBo 2019 är resultatet dock i den övre kvartilen, vilket visar på att det trots allt är goda betyg överlag från hyresgästerna och deras lägenheter.

Frågepaketet **Allmänna utrymmen** har för Skytteholm även det ökat med 0,9 procentenheter från föregående års mätning, vilket är en trevlig liten förbättring mot 2018. Samtliga frågor förutom två i paketet har fått en ökning sedan förra mätningen. De frågorna som ökar mest i resultat är *Trivsel i trappuppgången* (+5,0) samt *Underhåll av trapphus* (+3,1), medan *Tvättutrustning i tvättstuga* (-3,3) och *Torkmöjlighet i tvättstuga* (-3,3) är de frågor som minskar mest. Totala frågepaketet ligger, jämfört med Signalistens totala bestånd, absolut högst upp av alla områden, och jämfört med branschen ligger Skytteholm högt i den översta kvartilen på betyg. Detta trots minskningarna ovan.

Frågepaketet kring **Utemiljön** ökar i Skytteholm i årets undersökning med 1,2 procentenheter jämfört med föregående år, vilket placerar Skytteholm i den övre kvartilen sett till Signalistens egna bestånd, och i den övre kvartilen sett till den externa benchmarken. Sett till frågenivå ser vi en minskning på frågan *Utformning av gård och närmiljö* (-1,8) medan övriga frågor ökar; *Val av blommor, buskar, och träd* (+4,1), *Tillgång på bänkar och bord* (+1,1) samt *Trafikmiljö i närområdet* (+0,3).

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:

- **Trivsel och hantering av Allmänna utrymmen**
- **Sophantering**
- **Förrådens säkerhet mot inbrott**

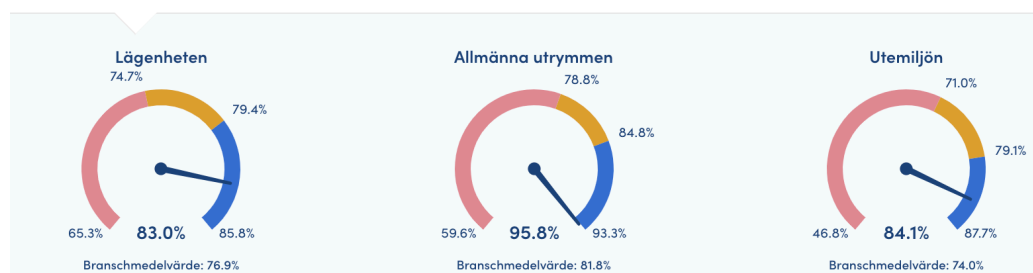
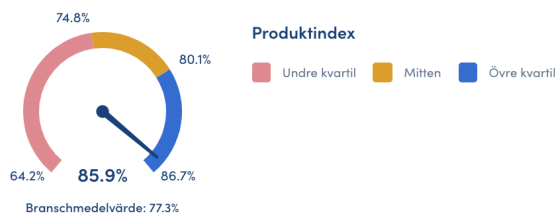
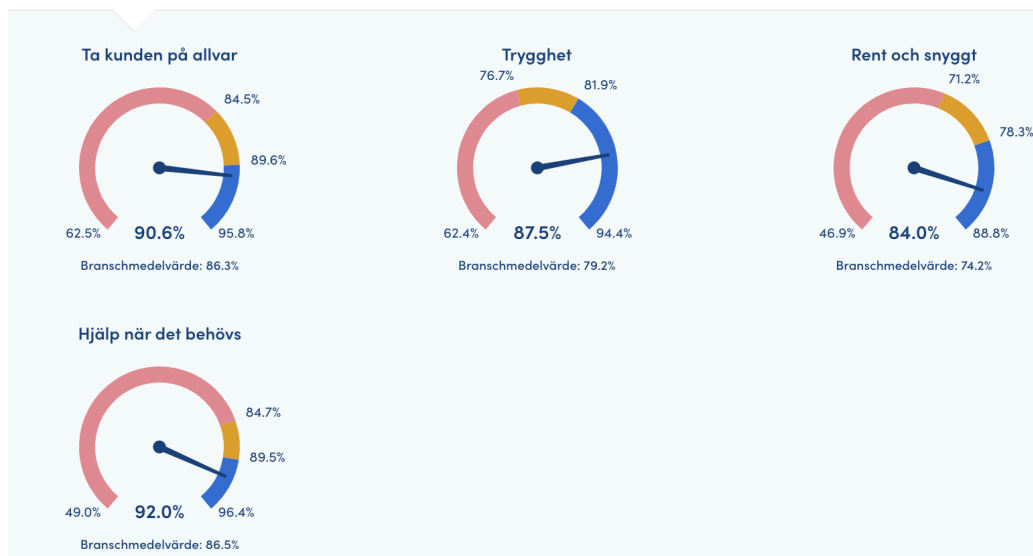
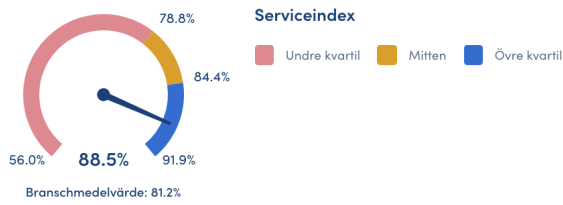
Fokusområden

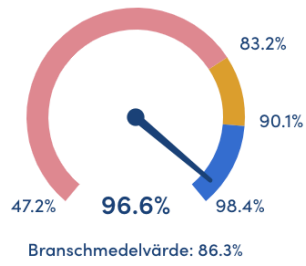
Utifrån den analys som AktivBo gjort av svaren ser vi förbättringsmöjligheter inom följande områden/frågor för Skytteholm.

- **Belysning utomhus**
- **Skötsel av rabatter, buskar, träd och gröna ytor**
- **Städning av miljöstugan**

Extern Benchmark Sammanfattning

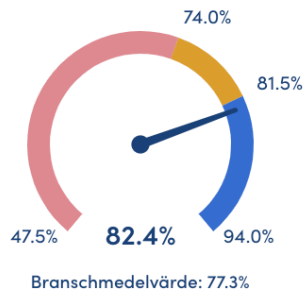
Nedan finner ni samtliga Benchmark-kompasser för Skytteholm, jämfört med branchmedelvärdet i Sverige för 2019.





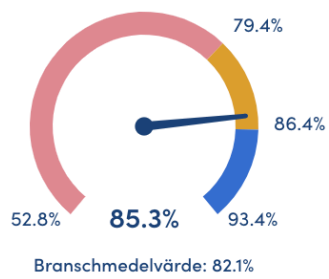
Attraktivitet

Undre kvartil Mitten Övre kvartil



Valuta för hyran

Undre kvartil Mitten Övre kvartil



Profil

Undre kvartil Mitten Övre kvartil