



Rapport Råsunda

Bostadsstiftelsen Signalisten i Solna

AktivBo AB | Stockholm 2019-06-24

Förord

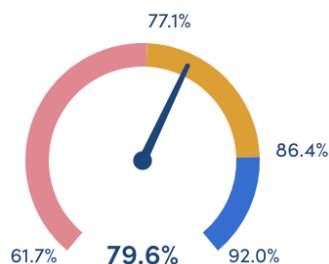
Signalisten har sedan 2012 låtit AktivBo genomföra den årliga hyresgästundersökningen. Sedan dess har det hänt mycket och i år gick enkäten ut till närmare 3 600 respondenter. Totalt valde 59.1 procent att svara på enkäten. På bolagsnivå gjorde Signalisten en ökning med 2.4 procentenheter på Serviceindex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

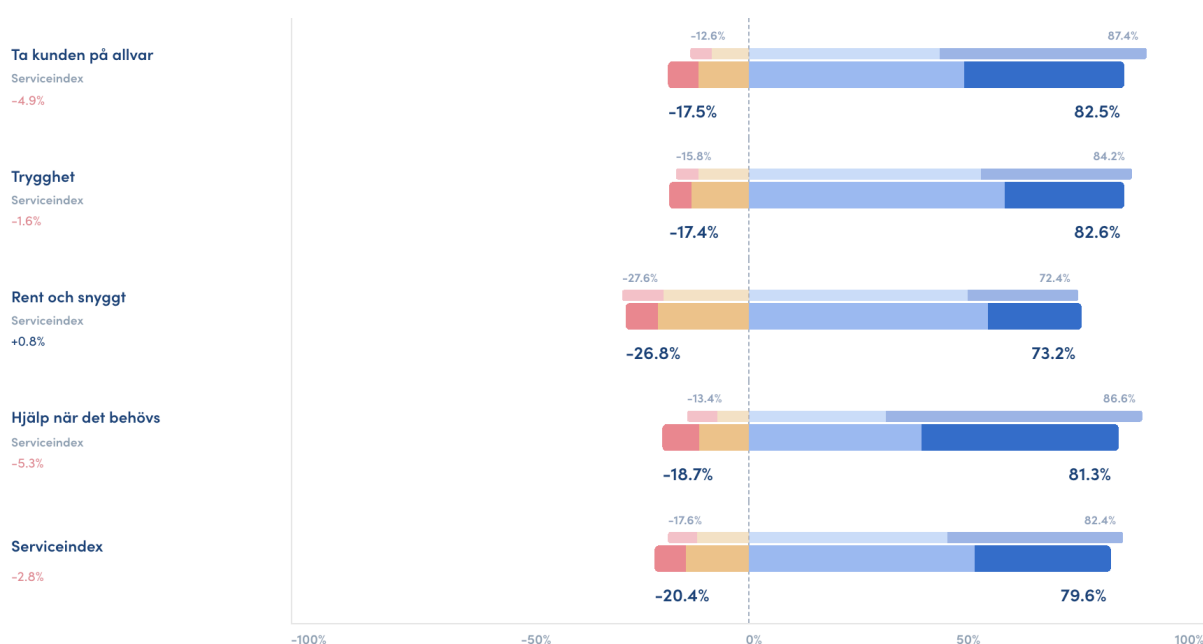
För Råsunda så låg i år svarsprocenten på 59,6 procent, vilket är strax över den totala svarsprocenten för Signalisten som helhet, som låg på 59,1 procent. Detta är dock en liten uppgång för området jämfört med 2018 där 59,4 procent valde att svara. Man kan med andra ord säga att engagemanget i området är lika högt som tidigare, och även lite högre.

Serviceindex



Figur 1: Kompass, internt Serviceindex, Råsunda

Serviceindex för Råsunda i årets undersökning har minskat från 82,4 procent år 2018 till 79,6 procent år 2020, en minskning med 2,8 procentenheter. Råsunda resultat är något lägre än Signalistens totala resultat för Serviceindex, och ligger i den mittersta kvartilen i den interna benchmarken.



Figur 2: Serviceindex, Råsunda

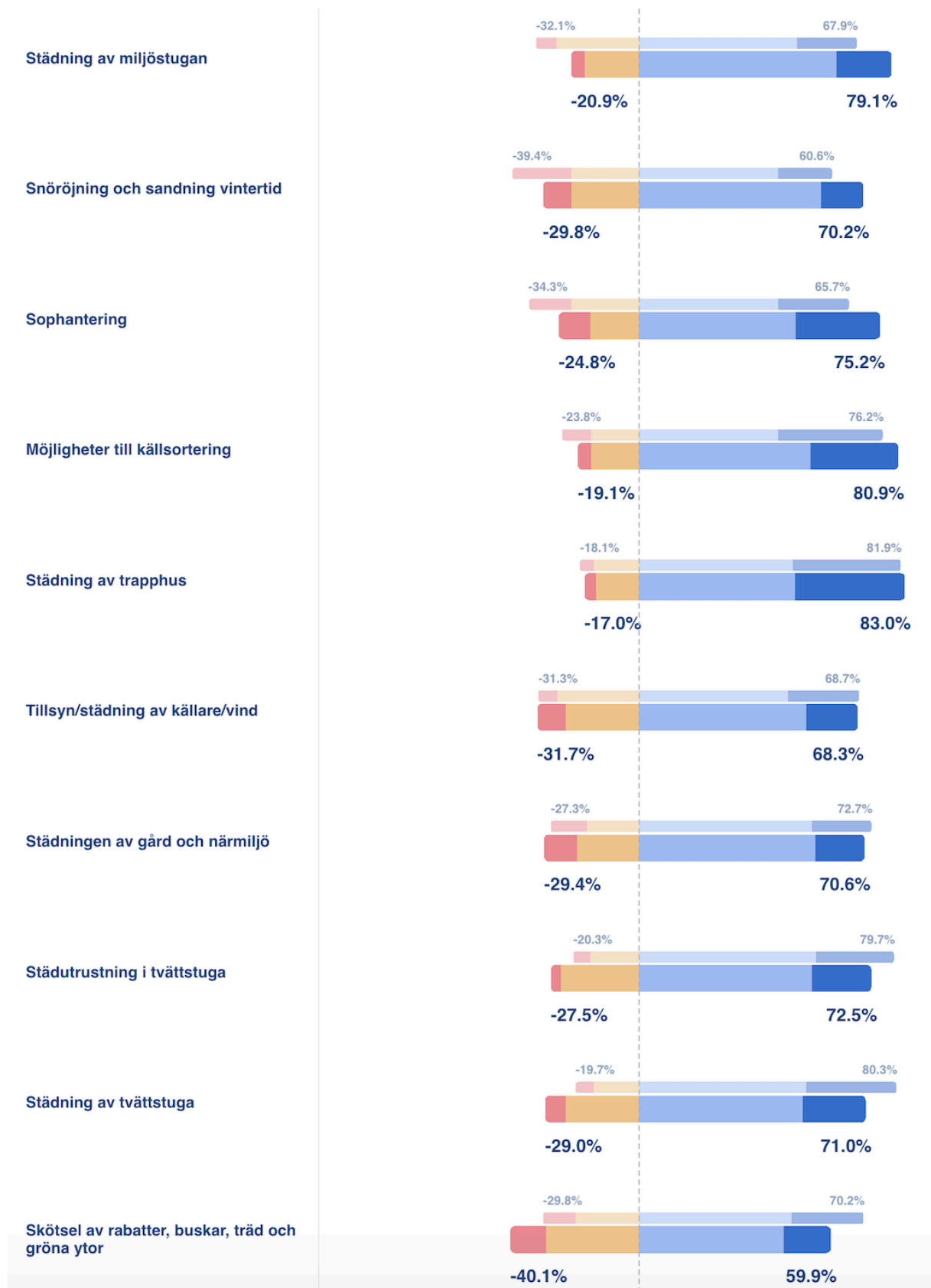
Tre av fyra delindex som bildar Serviceindex minskar i årets mätning: *Ta kunden på allvar* (-4,4), *Hjälp när det behövs* (-5,3) samt *Trygghet* (+1,6). Delindexet *Rent och snyggt* ökade dock med 0,8.

Frågepaketet **Ta kunden på allvar** innehåller frågor gällande kontakt, information och bemötande från Signalisten. Ett delindex som för Råsunda ligger i den nedre kvartilen externa benchmarken (jämförelse med andra bolag med mer än 500 lägenheter). Samtliga frågor förutom en i delindexet minskar i årets undersökning, bland annat; *Info från Signalisten i övrigt* (-10,4), *Få tag på rätt person* (-8,1) samt *Få tag på rätt person* (-8,1). Den fråga som ökar i årets undersökning är *Signalistens mailhantering som dock bara ökar med blygsamma 0,1 procentenheter*.

Frågepaketet **Hjälp när det behövs** är det index som minskar mest i Råsunda och minskar som helhet med -5,3 procentenheter, där samtliga frågor minskar i resultat sedan föregående års mätning. De frågor som minskade var *Få felet reparerat inom rimlig tid* (-6,5), *Hur städade bovärderna efter sig* (-3,0) samt *Anmäla felet* (-4,3) samt *Kvalitet på utfört arbete/åtgärd* (-6,7).

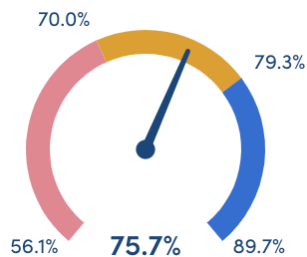
Gällande den personliga tryggheten så upplever hyresgästerna att den har blivit lite sämre än 2018, framför allt gällande *Personlig trygghet i området kvällar/nätter* minskat med -5,1 procentenheter samt belysning på gård och nära huset som minskat med -8,4. De frågor som ökar i årets mätning är *Förrådets säkerhet mot inbrott* (+0,9), *Störs inte av grannarnas sätt att leva* (+0,4) samt *Personlig trygghet i trapphuset* (+2,2). Sammanslaget så gör dessa förändringar att resultatet för **Trygghet** landade på totalt 82,6, vilket placerar Råsunda i den mittersta kvartilen för Signalistens bestånd som helhet, och i precis i den översta kvartilen man jämför med den externa benchmarken.

Rent och snyggt är det delindex som ökar för Råsunda i årets mätning, där ungefär hälften av frågorna ökade i betyg, och hälften minskade. *Städning av miljöstugan* är den fråga som ökar mest, med +11,2 procentenheter. Efter detta ser vi också att *Snöröjning och sandning vintertid* ökar med +9,6 och även *Sophantering* (+9,5) De frågor som minskade mest i årets undersökning är *Skötsel av rabatter, buskar, träd och gröna ytor* (-10,3), *Städning av tvättstuga* (-9,3) och *Städutrustning i tvättstuga* (-7,2). Detta gör att delindexet på totalt plan ökar med 0,8 procentenheter.



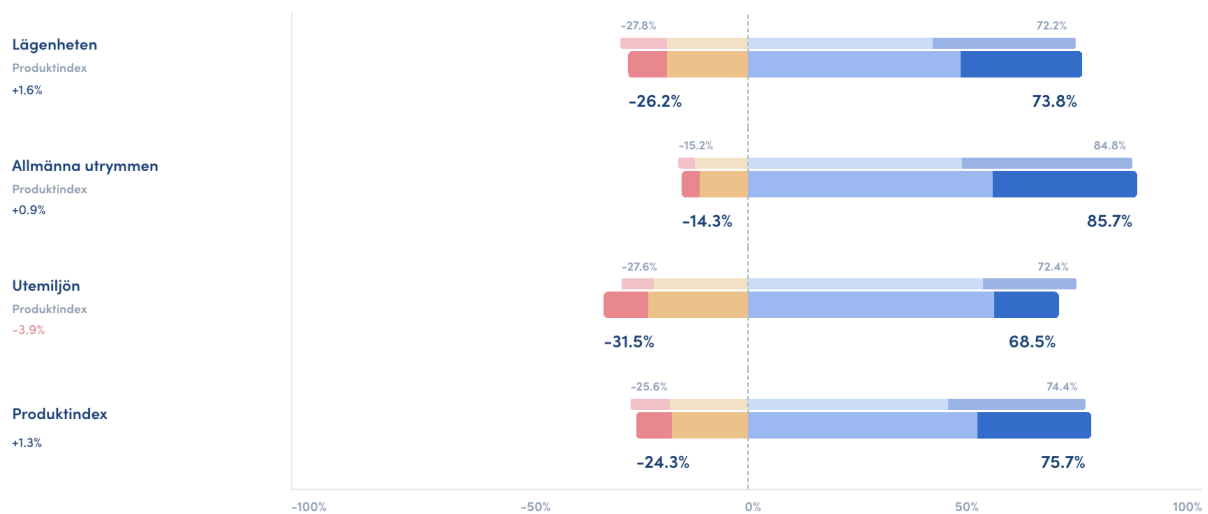
Figur 3: Delindex Rent & snyggt, Råsunda

Produktindex



Figur 4: Kompass, internt Produktindex, Råsunda

Produktindex för Råsunda har i årets undersökning ökat med 1,3 procentenheter, från 74,4 till 75,7.



Figur 5: Produktindex, Råsunda

Två av tre delindex under Produktindex har ökat sedan föregående års mätning, i relation till Signalistens totala bestånd är resultatet för Råsunda strax under detta, och ligger ca 1 procentenheter under det totala beståndet.

Lägenheten har sedan föregående års mätning ökat, med 1,6 procentenheter, vilket är ett resultat av att alla frågor utom fyra har ökat i betyg som hör till indexet. De frågor med störst ökning i resultatet är i år *Temperatur/värmekomfort sommartid* (+9,8), *Ljusmiljö/tillgång på dagsljus* (+2,2) samt *Ljudmiljö/Ljudisolering* (+0,9). Förutom dessa ser vi även en positiv trend på frågan *Temperatur/värmekomfort vintertid* som vi ser gått upp med +6,0 procentenheter. Detta är såklart väldigt kul 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 Råsunda har uppskattat det jobb som lagts ner. De frågor som istället minskar mest i årets undersökning är *Utrustning* (-2,4) samt *Trivsel i lägenheten* (-1,5). Jämför vi det totala resultatet för indexet med övriga bolag som mätte med AktivBo 2019 är resultatet i den nedre kvartilen, vilket visar på att det finns mer att göra kring hyresgästernas lägenheter.

Frågepaketet **Allmänna utrymmen** har för Råsunda även det ökat med 0,9 procentenheter från föregående års mätning, vilket är en trevlig liten förbättring mot 2018. Hälften av frågorna i paketet har fått en ökning sedan förra mätningen, och hälften en minskning. De frågorna som ökar mest i resultat är *Utformning av entré* (+7,0) samt *Möjlighet att få tvättider* (+6,8), medan *Tvättutrustning i tvättstuga* (-7,8) och *Trivsel i trappuppgången* (-1,6) är de frågor som minskar mest. Totala frågepaketet ligger, jämfört med Signalistens totala bestånd, i mitten av snittet, och jämfört med branschen ligger Råsunda i den översta kvartilen på betyg.

Det frågepaket som minskar för Råsunda i årets undersökning är **Utemiljön** som minskar med 3,9 procentenheter jämfört med föregående år, vilket placerar Råsunda i den mittersta kvartilen sett till Signalistens egna bestånd, och i den nedre kvartilen sett till den externa benchmarken. Sett till frågenivå ser vi en minskning på samtliga frågor, enligt; *Val av blommor, buskar, och träd* (-4,7), *Tillgång på bänkar och bord* (-1,5), *Utformning av gård och närmiljö* (-5,9) samt *Trafikmiljö i närområdet* (-4,0), så här ser vi att det finns en hel del att jobba med när det kommer till utemiljön.

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:

- **Städning och underhåll av allmänna utrymmen (förutom gård)**
- **Möjligheter att få tvättider**
- **Sophantering**

Fokusområden

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

- **Tvättutrustning i tvättstugan**
- **Felanmälningsprocessen**
- **Skötsel av utemiljön**
- **Belysning utomhus**

Extern Benchmark Sammanfattning

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

