



# Rapport Rudviken

## Bostadsstiftelsen Signalisten i Solna

---

AktivBo AB | Stockholm 2019-06-24

## Förord

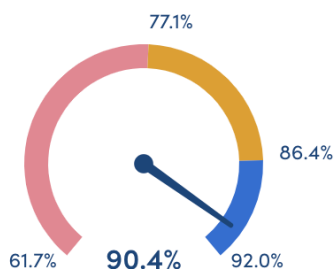
Signalisten har sedan 2012 låtit AktivBo genomföra den årliga hyresgästundersökningen. Sedan dess har det hänt mycket och i år gick enkäten ut till närmare 3 600 respondenter. Totalt valde 59.1 procent att svara på enkäten. På bolagsnivå gjorde Signalisten en ökning med 2.4 procentenheter på Serviceindex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

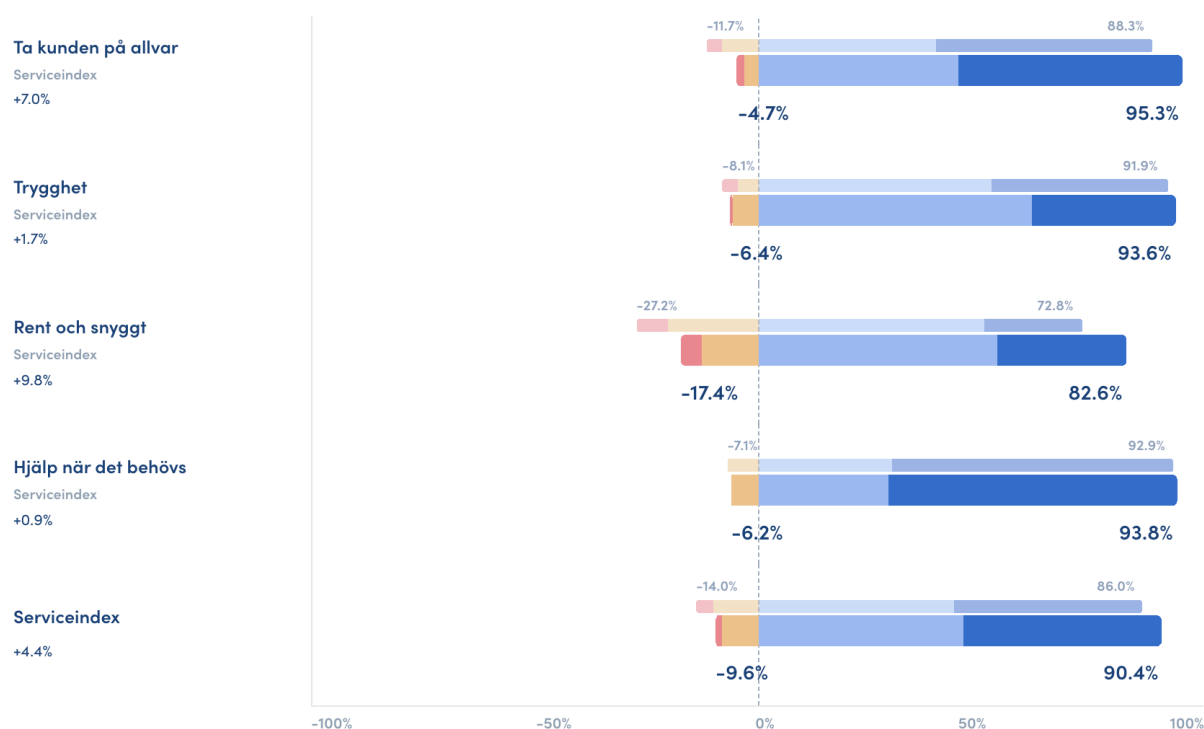
För Rudviken så låg i år svarsprocenten på 65,6 procent, vilket är något lägre än den totala svarsprocenten för Signalisten som helhet, som låg på 59,1 procent. Detta är dock en tydlig nedgång för området jämfört med 2018 där 74,2 procent valde att svara. Denna minskning till trots i svar visar dock att majoriteten av de boende vill göra sin röst hörd för sitt område.

## Serviceindex



Figur 1: Kompass, internt Serviceindex, Rudviken

**Serviceindex** för Rudviken i årets undersökning har ökat från 86,0 procent år 2018 till 90,4 procent år 2020, en ökning med 4,4 procentenheter. Rudviken resultat är högre än Signalistens totala resultat för Serviceindex, och ligger i den översta kvartilen i den interna benchmarken.



Figur 2: Serviceindex, Rudviken

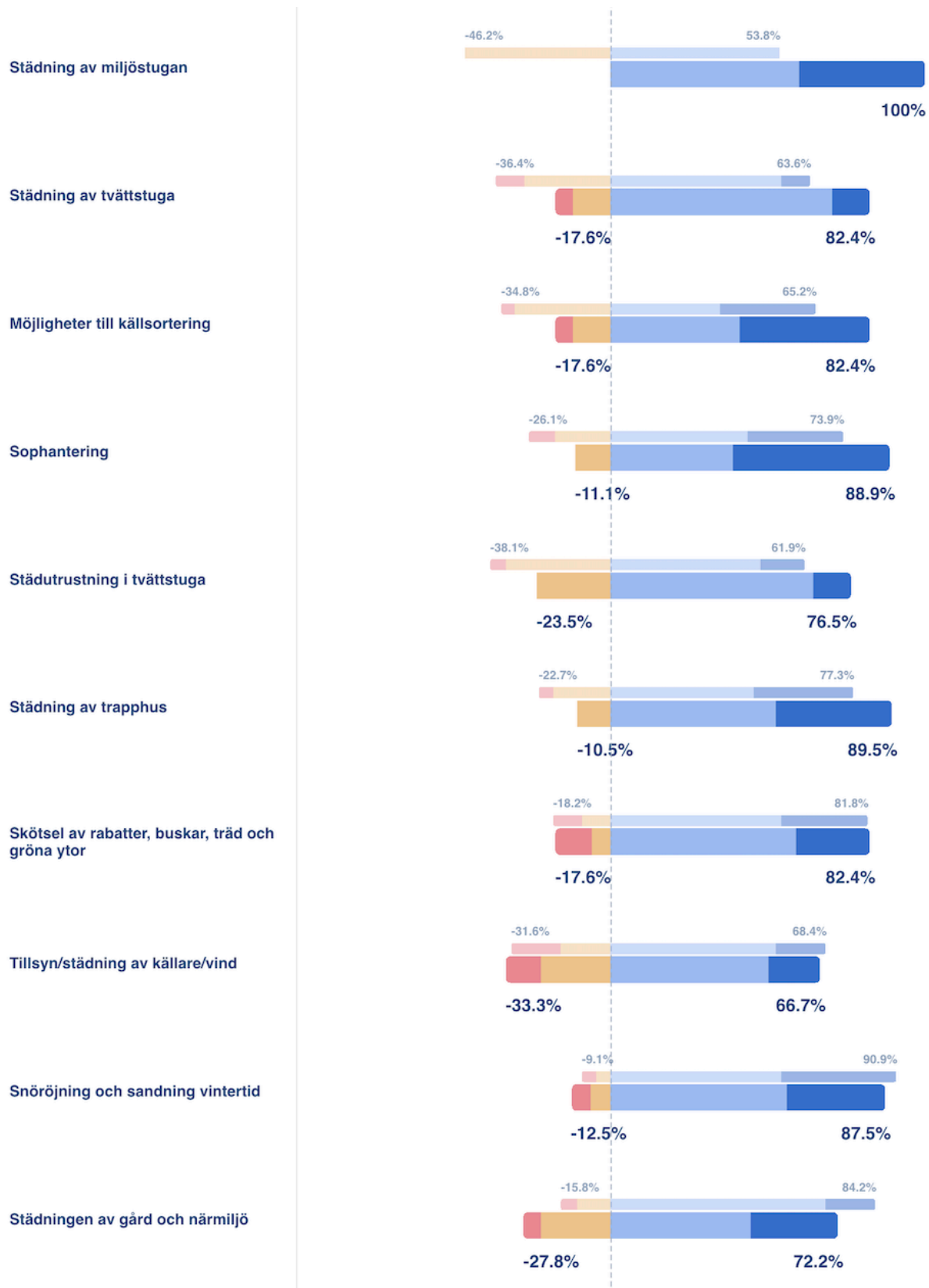
Samtliga fyra delindex som bildar Serviceindex ökar i årets mätning: *Ta kunden på allvar* (+7,0), *Hjälp när det behövs* (+0,9), *Rent och snyggt* (+9,8) samt *Trygghet* (+1,7).

Frågepaketet **Ta kunden på allvar** innehåller frågor gällande kontakt, information och bemötande från Signalisten. Ett delindex som för Rudviken ligger högt upp i den övre kvartilen i den externa benchmarken (jämförelse med andra bolag med mer än 500 lägenheter). Samtliga frågor förutom två i delindexet ökar i årets undersökning, bland annat; *Bemötande vid senaste kontakten (+19,0)*, *Få tag på rätt person (+18,2)* samt *Hur personalen har hållit sina löften (+15,4)*. De två frågor som tappar i årets undersökning är *Bemötande vid felanmälan (-6,2)* samt *Besökstider (-6,7)* och landar på totalt 93,8 respektive 93,3 i total nöjdhet.

Frågepaketet **Hjälp när det behövs** är det index som ökar minst i Rudviken och minskar som helhet med -0,9 procentenheter, där samtliga frågor ökar i resultat sedan föregående års mätning, förutom en. De frågor som ökade var *Få felet reparerat inom rimlig tid (+8,1)*, *Hur städade bovärderna efter sig (+4,6)* samt *Anmäla felet (+4,5)*. Dessa uppgångar dras dock ner av den nedåtgående frågan *Kvalitet på utfört arbete/åtgärd* som backar -11,8 jämfört med föregående mätning.

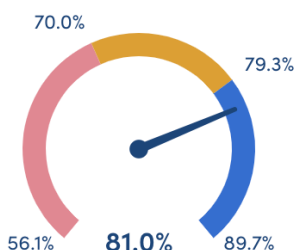
Gällande den personliga tryggheten så upplever hyresgästerna att den har blivit bättre än 2018, framför allt gällande *Personlig trygghet i källare/vind* som ökat med +10,0 procentenheter. Den personliga tryggheten överlag har också ökat på alla frågor utom två, vilket trots det är väldigt trevligt att se. Bryter vi ner det så ser vi att *tryggheten i området kvällar/nätter* har ökat med +9,1, *i trapphuset* med +/-0 (dock med fortsatt 100 procent nöjda hyresgäster) De frågor som minskar i årets mätning kring trygghet gäller *Förrådets säkerhet mot inbrott (-2,3)* samt *Belysning på gård och nära huset (-7,9)*. Sammanslaget så gör dessa förändringar att resultatet för **Trygghet** landade på totalt 93,6, vilket placerar Rudviken i den övre kvartilen för Signalistens bestånd som helhet, och i översta kvartilen man jämför med den externa benchmarken.

**Rent och snyggt** är det delindex som ökar mest för Rudviken i årets mätning, där samtliga frågor utom tre ökar i betyg. *Städning av miljöstugan* är den fråga som ökar mest, med otroliga 46,2 procentenheter, och har nu 100 procent nöjda hyresgäster. Efter detta ser vi också att *Städning av tvättstuga* och *Möjligheter till källsortering* har tagits betydligt mer positivt nu än 2018, där resultatet ökar med 18,8 respektive 17,2 procent. De frågor som minskar i årets undersökning är *Tillsyn/städning av källare/vind (-1,7)*, *Snöröjning och sandning vintertid (-3,4)* samt *Städning av gård och närmiljö* som minskar med -12,0 procentenheter.



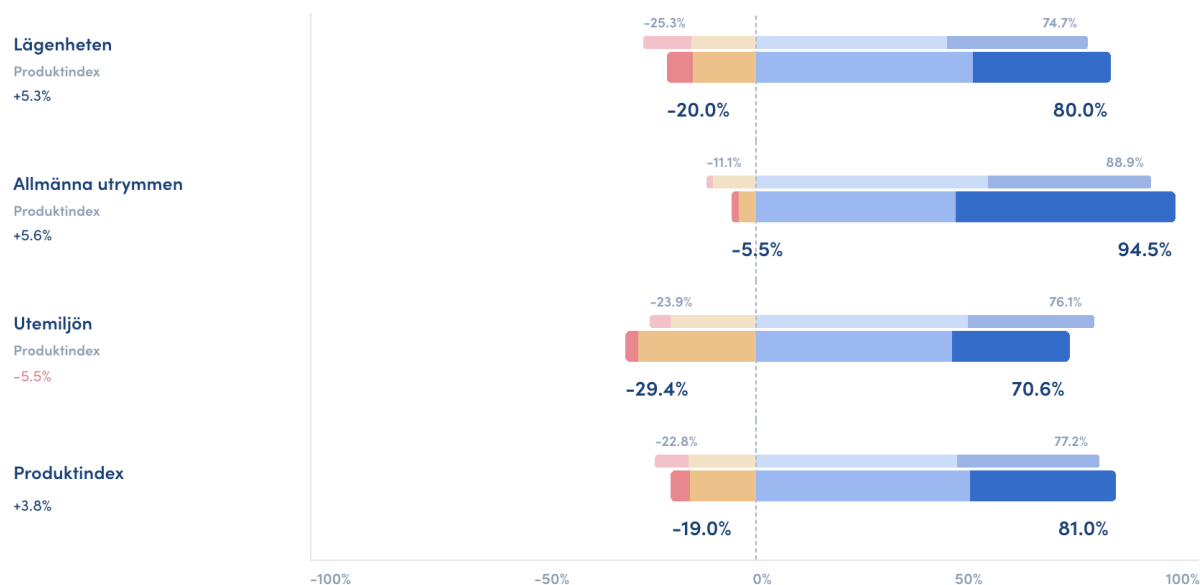
Figur 3: Delindex Rent & snyggt, Rudviken

## Produktindex



Figur 4: Kompass, internt Produktindex, Rudviken

Produktindex för Rudviken har i årets undersökning ökat med 3,8 procentenheter, från 77,2 till 81,0.



Figur 5: Produktindex, Rudviken

Två av tre delindex under Produktindex har ökat sedan föregående års mätning, i relation till Signalistens totala bestånd är resultatet för Rudviken över detta, och ligger ca 5 procentenheter över det totala beståndet.

**Lägenheten** har sedan föregående års mätning ökat, med 5,3 procentenheter, vilket är ett resultat av att alla frågor utom två har ökat i betyg som hör till indexet. De frågor med störst ökning i resultatet är i år *Luftkvalitet/ventilation* (+29,7), *Planlösning/Möblerbarhet* (+11,2) samt *Temperatur/värmekomfort sommartid* (+6,2). Tittar vi istället på de frågor som störst negativ utveckling jämfört med förra året så är det *Utrustning* (-4,6) samt *Temperatur/värmekomfort vintertid* som vi ser gått ner med -4,1 procentenheter. Detta är såklart lite märkligt att se eftersom Signalisten gjort ett stort jobb med att förbättra just temperaturen/värmekomfort för hyresgästerna i hela beståndet, men verkar för just Rudviken inte ha tagits emot på det förväntade sättet. Jämför vi det totala resultatet för indexet med övriga bolag som mättes med AktivBo 2019 är resultatet i den övre kvartilen, vilket visar på att hyresgästerna överlag är mycket nöjda med sin lägenhet.

Frågepaketet **Allmänna utrymmen** har för Rudviken även det ökat med 5,6 procentenheter från föregående års mätning, vilket är en trevlig förbättring mot 2018. Samtliga frågor i paketet förutom *Möjlighet att få tvättider* (-4,0) har fått en ökning i resultatet, men speciellt är det *Underhåll av trapphus* (+19,0) och *Utformning av entré* (+8,7) som står för de största ökningarna. Totala frågepaketet ligger, jämfört med Signalistens totala bestånd, nästan högst av alla. Jämfört med branschen ligger Rudviken också här i den översta kvartilen på betyg, i princip det högsta i Sverige.

Det frågepaket som minskar för Rudviken i årets undersökning är **Utemiljön** som minskar med 5,5 procentenheter jämfört med föregående år, vilket placerar Rudviken precis i den mittersta kvartilen sett till Signalistens egna bestånd, och högt upp i den nedre kvartilen sett till den externa benchmarken. Sett till frågenivå är det *Val av blommor, buskar, och träd* som har ökat, från 54,5 procent nöjda hyresgäster 2018, till hela 73,3 procent nöjda hyresgäster 2020, vilket är en otrolig ökning på 18,8 procentenheter. Övriga frågor i paketet minskar enligt; *Tillgång på bänkar och bord* (-12,6), *Utformning av gård och närmiljö* (-19,1) samt *Trafikmiljö i närområdet* (-8,8), 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:

- **Val av blommor, buskar och träd**
- **Städning och underhåll av allmänna utrymmen (förutom gård)**
- **Felanmälnansprocessen**

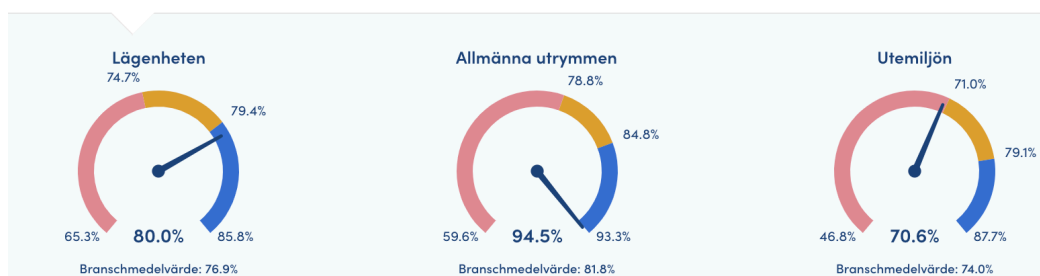
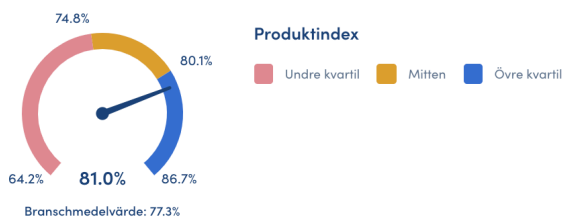
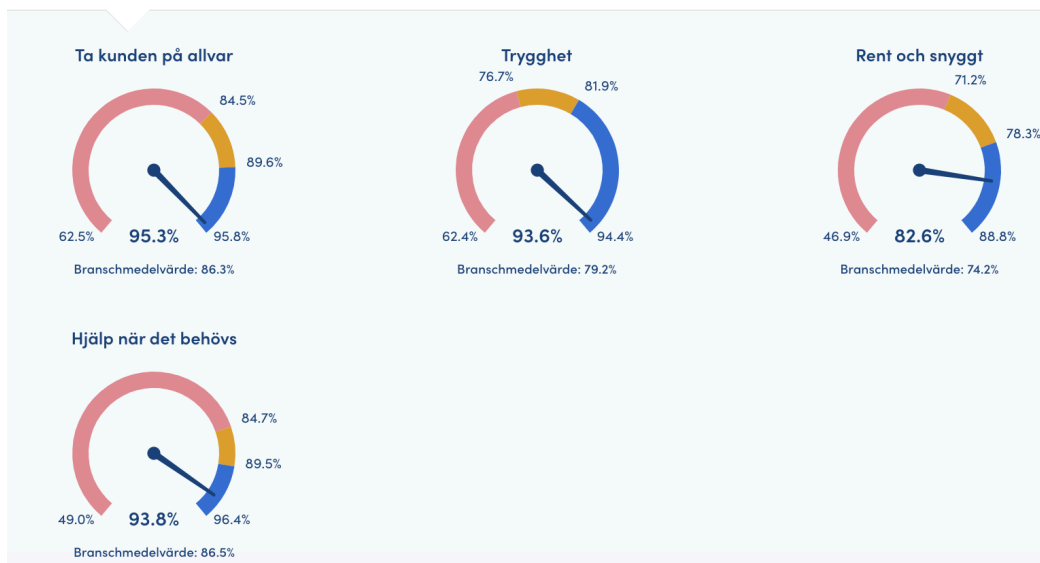
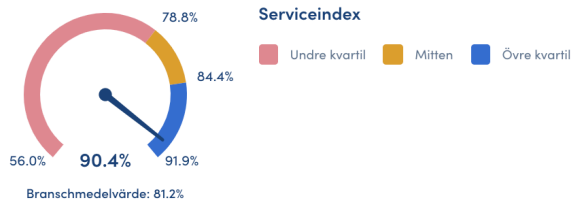
## Fokusområden

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

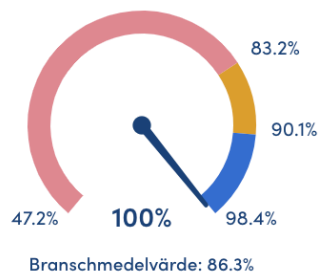
- **Kvalitet på utfört arbete/åtgärd**
- **Belysning på gård och nära huset**
- **Möjlighet att få tvättider**

## Extern Benchmark Sammanfattning

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

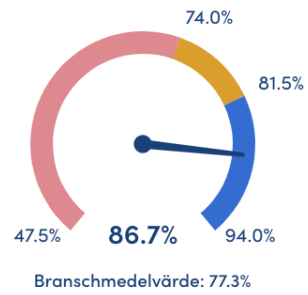






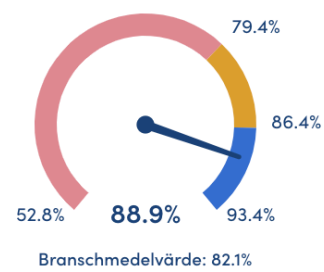
### Attraktivitet

Undre kvartil Mitten Övre kvartil



### Valuta för hyran

Undre kvartil Mitten Övre kvartil



### Profil

Undre kvartil Mitten Övre kvartil