



Rapport Ritorp

Bostadsstiftelsen Signalisten i Solna

AktivBo AB | Stockholm 2019-06-24

Förord

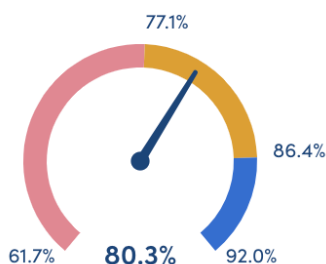
Signalisten har sedan 2012 låtit AktivBo genomföra den årliga hyresgästundersökningen. Sedan dess har det hänt mycket och i år gick enkäten ut till närmare 3 600 respondenter. Totalt valde 59.1 procent att svara på enkäten. På bolagsnivå gjorde Signalisten en ökning med 2.4 procentenheter på Serviceindex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

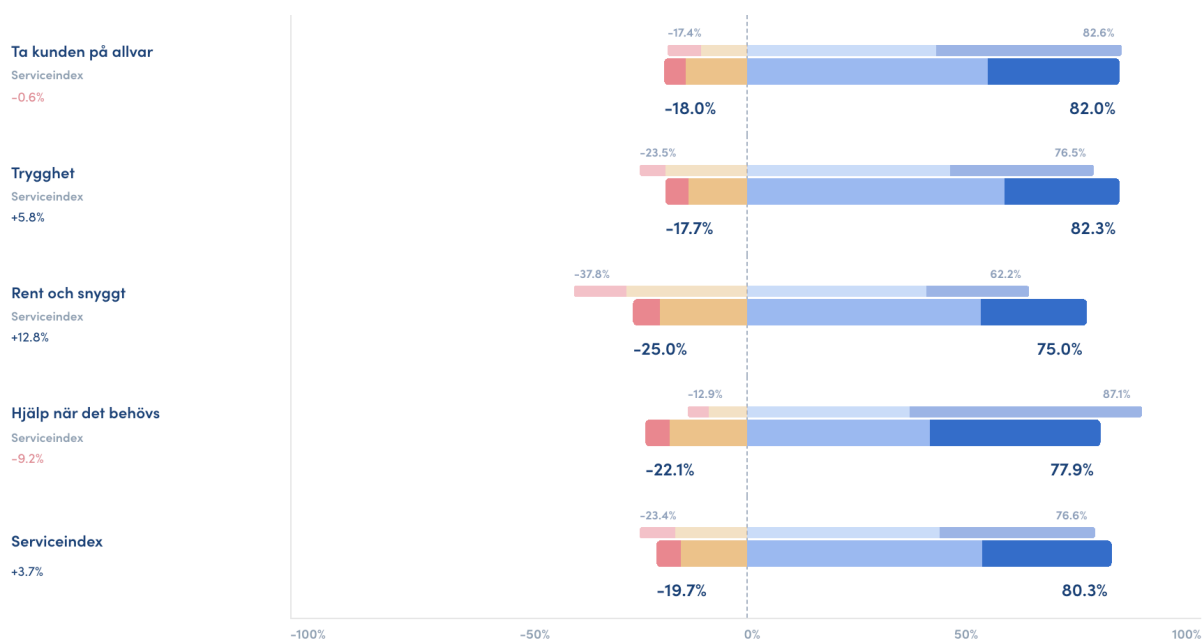
För Ritorp så låg i år svarsprocenten på 57,5 procent, vilket är något lägre än den totala svarsprocenten för Signalisten som helhet, som låg på 59,1 procent. Detta är dock en tydlig uppgång för området jämfört med 2018 där 44,3 procent valde att svara. Denna ökning i svar är väldigt trevlig att se, och ger en tydlig bild över att hyresgästerna vill göra sin röst hörd.

Serviceindex



Figur 1: Kompass, internt Serviceindex, Ritorp

Serviceindex för Ritorp i årets undersökning har ökat från 76,6 procent år 2018 till 80,3 procent år 2020, en ökning med 3,7 procentenheter. Ritorps resultat är något lägre än Signalistens totala resultat för Serviceindex, och ligger i den mittersta kvartilen i den interna benchmarken.



Figur 2: Serviceindex, Ritorp

Två av fyra delindex som bildar Serviceindex minskar i årets mätning: *Ta kunden på allvar* (-0,6) samt *Hjälp när det behövs* (-9,2). *Rent och snyggt* (+12,8) samt *Trygghet* (+5,8) var de delindex som ökade.

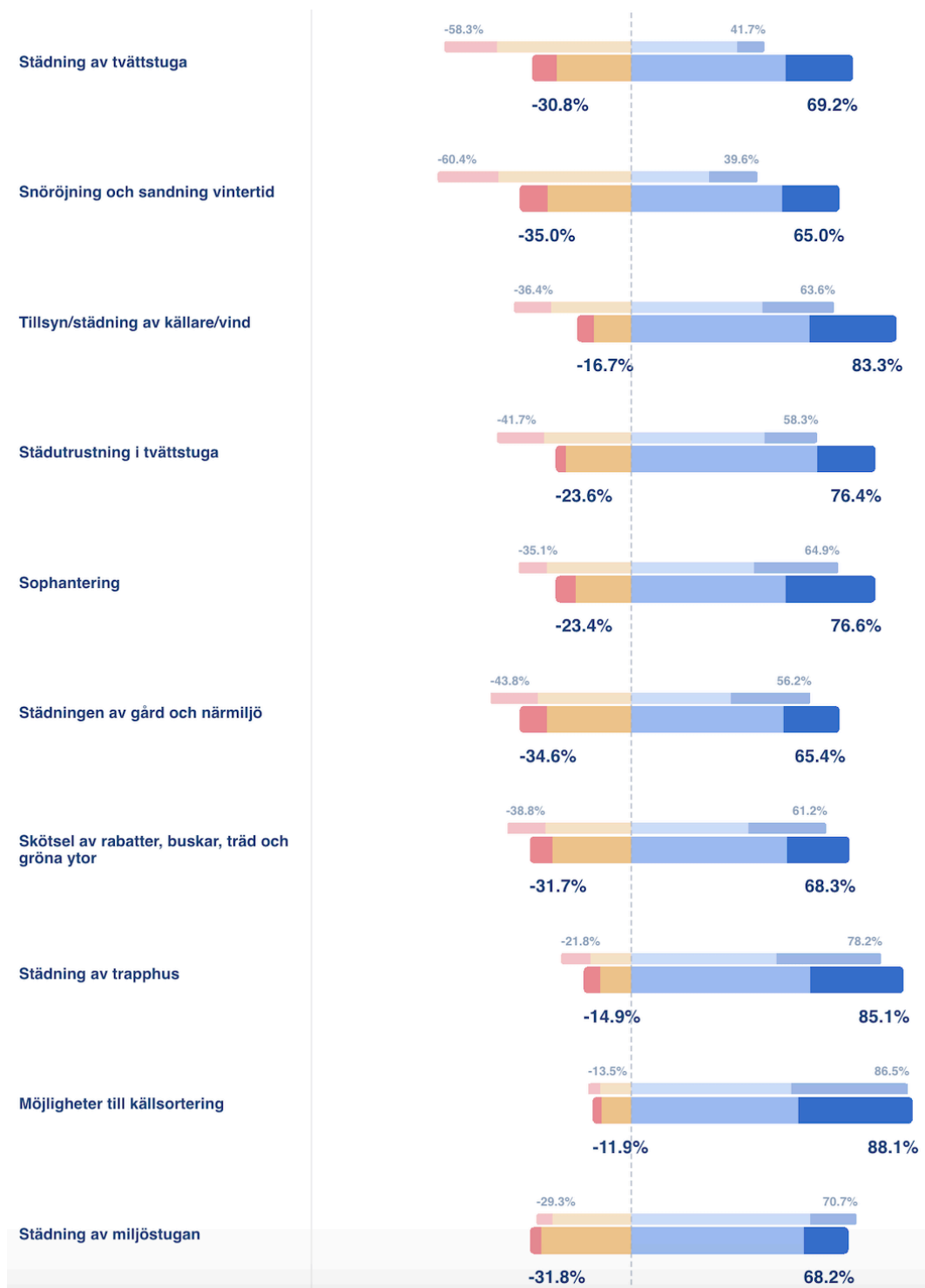
Frågepaketet **Ta kunden på allvar** innehåller frågor gällande kontakt, information och bemötande från Signalisten. Ett delindex som för Ritorp ligger högt upp i den nedre kvartilen i den externa benchmarken (jämförelse med andra bolag med mer än 500 lägenheter). Ungefär hälften av de frågor i indexet ökar i årets undersökning, bland annat; *Besökstider* (+10,2), *Bemötande vid senaste kontakten* (+9,6), *Telefontider* (+9,6) samt *Signalistens mailhantering* (+6,2).

De frågor som tappar mest i årets undersökning är *Bemötande av bovärderna* (-12,7) samt *Bemötande vid felanmälan* (-10,2) och landar på totalt 84,7 respektive 87,0 i total nöjdhet.

Frågepaketet **Hjälp när det behövs** är det index som minskar mest i Ritorp och minskar som helhet med -9,2 procentenheter, där samtliga frågor minskar i resultat sedan föregående års mätning. De frågor som minskar minst är *Kvalitet på utfört arbete/åtgärd* minskar med -3,3 samt *Hur städade bovärderna efter sig* som minskar med 6,8 procentenheter. Tittar vi på de frågor som minskar mest så är det *Anmäla felet* (-11,1) samt *Få felet reparerat inom rimlig tid* (-15,1). Här ser vi att det finns en del att jobba på för att få tillbaka hyresgästernas gamla betyg.

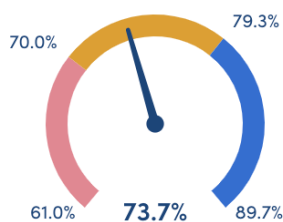
Gällande den personliga tryggheten så upplever hyresgästerna att den har blivit bättre än 2018, framför allt gällande *Förrådets säkerhet mot inbrott* som ökat med +16,7 procentenheter. Den personliga tryggheten överlag har också ökat, vilket är väldigt trevligt att se. Bryter vi ner det så ser vi att tryggheten källare/vind har dock ökat med +7,2, i trapphuset med +2,0 och belysning på gård och närmiljö med +1,2. De frågor som minskar i årets mätning har med grannarna att göra, där *Störs inte av grannarnas sätt att leva* minskar med -1,3 och *Kontakt med grannarna* minskar med -7,9 procentenheter. Sammanslaget så gör dessa förändringar att resultatet för **Trygghet** landade på totalt 82,3, vilket placerar Ritorp i den övre mittersta kvartilen för Signalistens bestånd som helhet, samt precis i den översta kvartilen man jämför med den externa benchmarken.

Rent och snyggt är det delindex som ökar mest för Ritorp i årets mätning, där samtliga frågor utom en ökar i betyg. *Städning av tvättstuga* är den fråga som ökar mest, med trevliga 27,5 procentenheter. Efter detta ser vi också att *Snöröjning och sandning vintertid* och *Städning av gård och närområde* har tagits betydligt mer positivt nu än 2018, där resultatet ökar med 25,4 respektive 9,2 procent. Den fråga som minskar i årets undersökning är *Städning av miljöstugan* som minskar med -2,5 procentenheter.



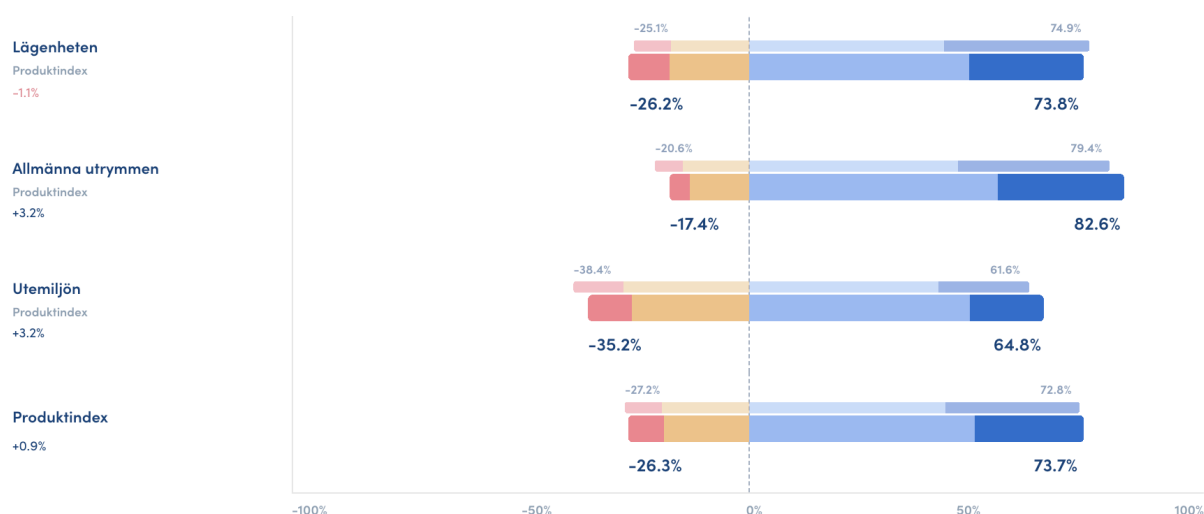
Figur 3: Delindex Rent & snyggt, Ritorp

Produktindex



Figur 4: Kompass, internt Produktindex, Ritorp

Produktindex för Ritorp har i årets undersökning ökat med 0,9 procentenheter, från 72,8 till 73,7.



Figur 5: Produktindex, Ritorp

Två av tre delindex under Produktindex har ökat sedan föregående års mätning, i relation till Signalistens totala bestånd är resultatet för Ritorp under detta, och ligger ca 3 procentenheter under det totala beståndet.

Lägenheten har sedan föregående års mätning minskat, med 1,1 procentenheter, vilket är ett resultat av att alla frågor utom tre har minskat i betyg som hör till indexet. De frågor öknings i resultatet är i år *Luftkvalitet/ventilation* (+12,4), *Temperatur/värmekomfort sommartid* (+4,0) samt *Ljusedsmiljö/tillgång på dagsljus* (+1,1). Tittar vi istället på de frågor som störst negativ utveckling jämfört med förra året så är det *Utrustning* (-10,6) samt *Ljudmiljö/Isolering* (-5,4), men även *Temperatur/värmekomfort vintertid* ser vi gått ner med -3,1 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 Ritorp inte ha tagits emot på det förväntade sättet. 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 här finns mycket som kan förbättras framåt.

Frågepaketet **Allmänna utrymmen** har för Ritorp ökat med 3,2 procentenheter från föregående års mätning, vilket är en liten men ändå trevlig förbättring mot 2018. Samtliga frågor i paketet förutom *Möjlighet att få tvätttider* (-3,5) har fått en ökning i resultatet, men speciellt är det *Trivsel i trappuppgången* (+7,5) och *Tvättutrustning i tvättstuga* (+7,4) som står för de största ökningarna.

Totala frågepaketet ligger, jämfört med Signalistens totala bestånd, i mitten av snittet. Jämfört med branschen ligger Ritorp också här i den mittersta kvartilen på betyg.

Det andra frågepaket som ökar för Ritorp i årets undersökning är **Utemiljön** som ökar med 3,2 procentenheter jämfört med föregående år, vilket placerar Ritorp precis i den mittersta kvartilen sett till Signalistens egna bestånd, och i den nedre kvartilen sett till den externa benchmarken. Sett till frågenivå är det *Trafikmiljö i närområdet* som har ökat mest, från 42,3 procent nöjda hyresgäster 2018, till 52,5 procent nöjda hyresgäster 2020, vilket är en otrolig ökning på 10,2 procentenheter. Övriga frågor i paketet utom en ökar även dem; *Tillgång på bänkar och bord* (+1,2) samt *Utformning av gård och närmiljö* (+2,8). Den fråga som minskar i år är *Val av blommor, buskar och träd* som minskar med -2,2. Detta till trots gör att de förbättringar som gjorts på Utemiljö i Ritorp uppskattas av fler hyresgäster totalt sett.

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:

- **Besökstider**
- **Personlig trygghet**
- **Städning av allmänna utrymmen**

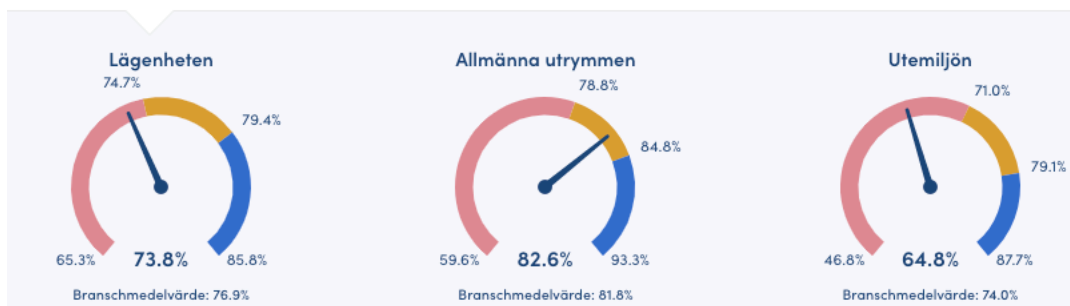
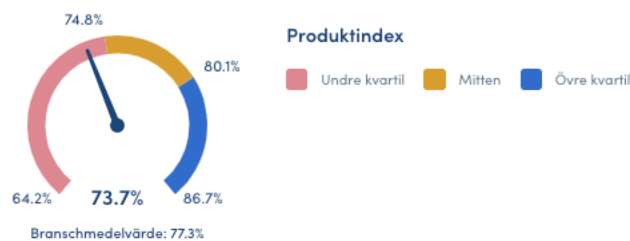
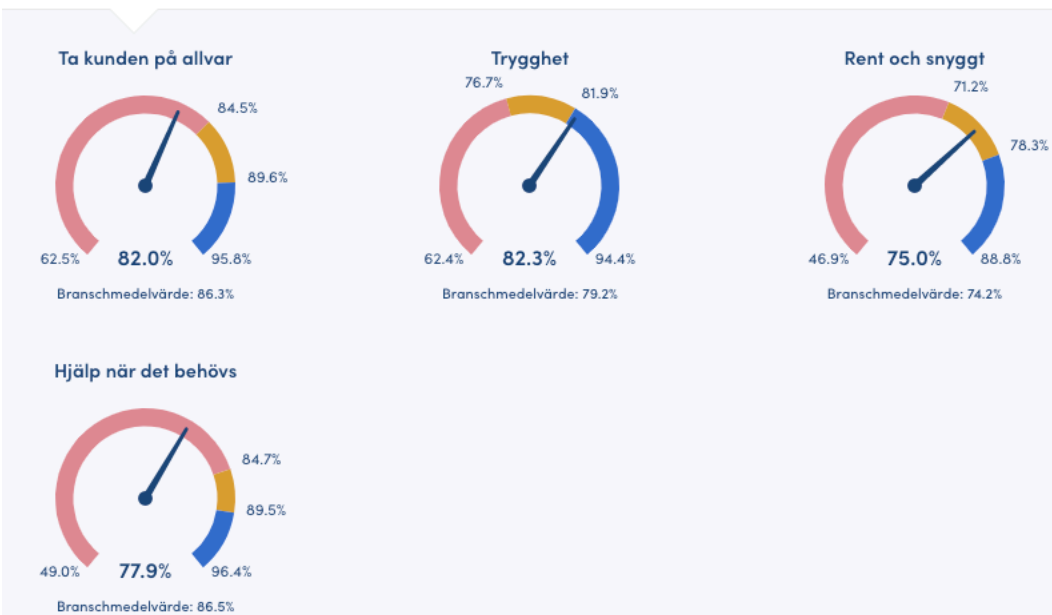
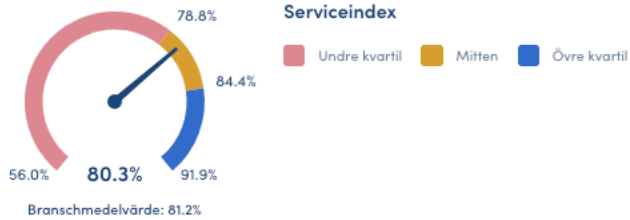
Fokusområden

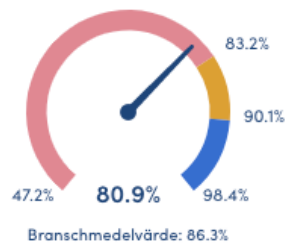
Utifrån den analys som AktivBo gjort av svaren ser vi förbättringsmöjligheter inom följande områden/frågor för Ritorp.

- **Bemötande vid felanmälan/av bovärd**
- **Felanmälnansprocessen**
- **Möjlighet att få tvättider**

Extern Benchmark Sammanfattning

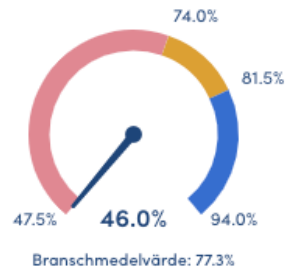
Nedan finner ni samtliga Benchmark-kompasser för Ritorp, jämfört med branchmedelvärdet i Sverige för 2019.





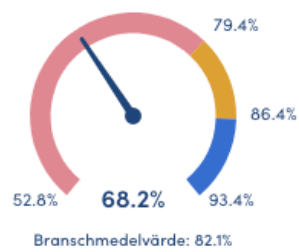
Attraktivitet

Undre kvartil Mitten Övre kvartil



Valuta för hyran

Undre kvartil Mitten Övre kvartil



Profil

Undre kvartil Mitten Övre kvartil