



Rapport Motorn

Bostadsstiftelsen Signalisten i Solna

AktivBo AB | Stockholm 2019-06-24

Förord

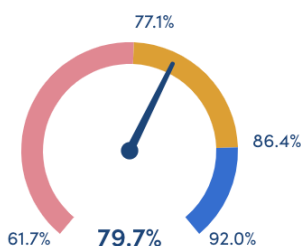
Signalisten har sedan 2012 låtit AktivBo genomföra den årliga hyresgästundersökningen. Sedan dess har det hänt mycket och i år gick enkäten ut till närmare 3 600 respondenter. Totalt valde 59.1 procent att svara på enkäten. På bolagsnivå gjorde Signalisten en ökning med 2.4 procentenheter på Serviceindex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

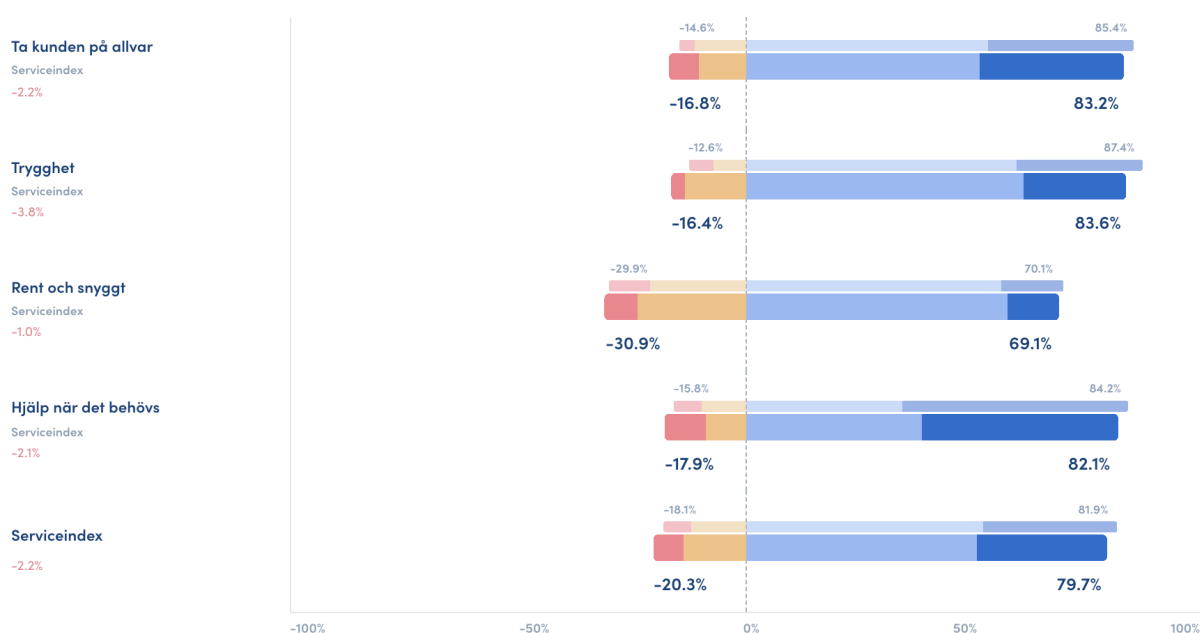
För Motorn så låg i år svarsprocenten på 65,7 procent, vilket är högre än den totala svarsprocenten för Signalisten som helhet, som låg på 59,1 procent. Detta är dock en liten nedgång för området jämfört med 2018 där 75,5 procent valde att svara. Denna minskning i svar är såklart inte åt det håll man vill gå, men man ska ändå komma ihåg att över 60 procent svar är bra och ger en bra bild över vad hyresgästerna tycker och tänker.

Serviceindex



Figur 1: Kompass, internt Serviceindex, Motorn

Serviceindex för Motorn i årets undersökning har minskat från 81,9 procent år 2018 till 79,7 procent år 2020, en minskning med 2,2 procentenheter. Motorn resultat är något lägre än Signalistens totala resultat för Serviceindex, och ligger i den mittersta kvartilen i den interna benchmarken.



Figur 2: Serviceindex, Motorn

Samtliga fyra delindex som bildar Serviceindex minskar i årets mätning: *Ta kunden på allvar* (-2,2), *Trygghet* (-3,8) samt *Rent och snyggt* (-1,0) samt *Hjälp när det behövs* (-2,1).

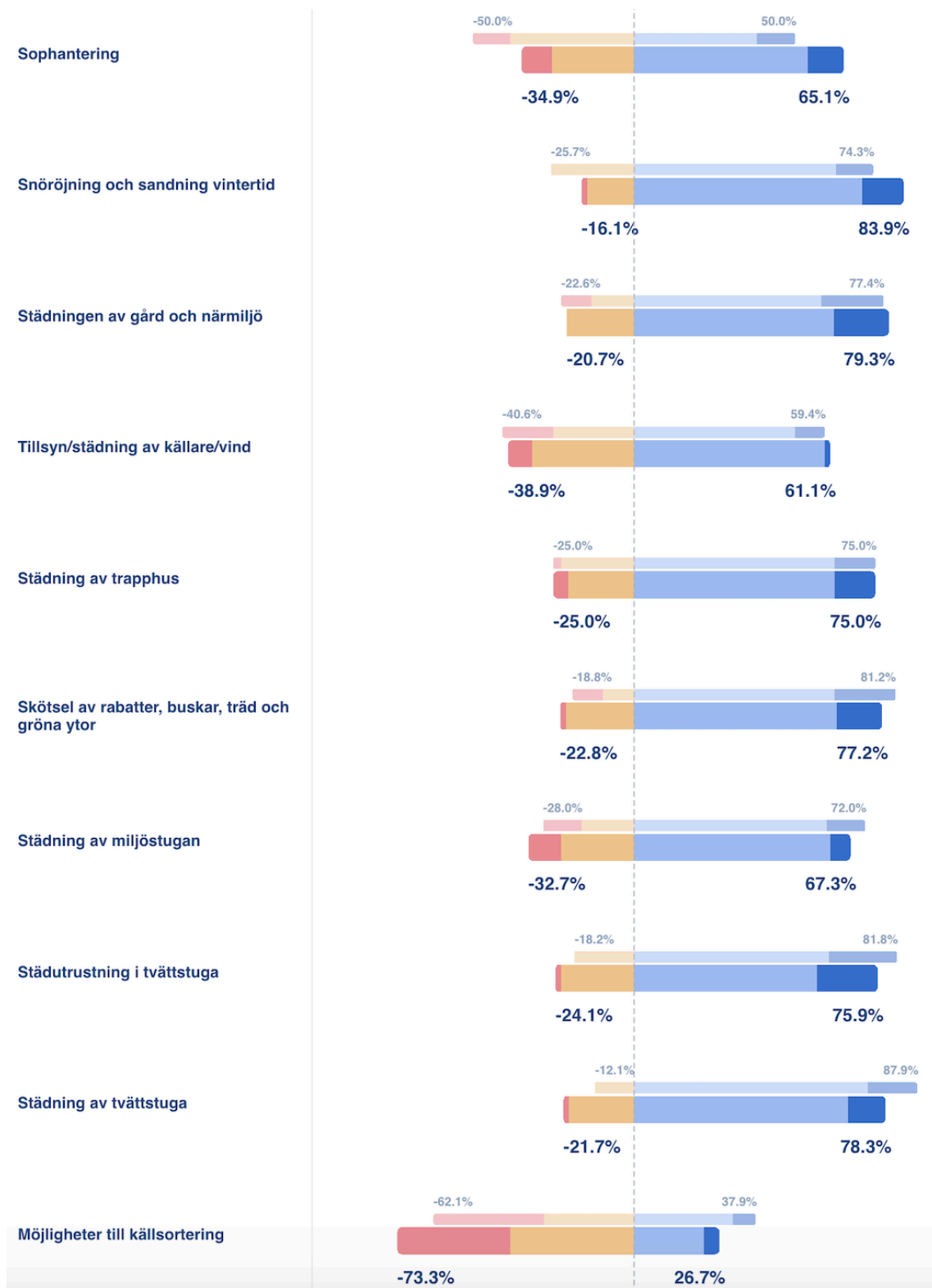
Frågepaketet **Ta kunden på allvar** innehåller frågor gällande kontakt, information och bemötande från Signalisten. Ett delindex som för Motorn ligger högt upp i den nedre kvartilen i den externa benchmarken (jämförelse med andra bolag med mer än 500 lägenheter). Samtliga frågor utom tre minskar i årets undersökning; *Telefontider*, *Info om vad som skall hända i lägenheten* (+17,4), *Info från Signalisten i övrigt* (+1,9) samt *Kontakt med Signalisten* (+1,6).

Besökstider (-12,1) samt Bemötande av bovärderna (-9,4) är de frågor i delindexet som tappar mest i år och hamnar på 81,2 respektive 90,6 procent nöjdhet.

Frågepaketet **Hjälp när det behövs** minskar som helhet i Motorn i årets mätning, strax över 2 procentenheter, där hälften av frågorna minskar i resultat sedan föregående års mätning och hälften av frågorna ökar. Frågan om *Kvalitet på utfört arbete/åtgärd (+1,6)* samt *Få felet reparerat inom rimlig tid (+3,3)* är de frågor som drar upp index för årets undersökning, medan *Anmäla felet (-7,6)* samt *Hur städade bovärderna efter sig (-8,0)* är de som drar ner. Här ser vi att det finns en del att jobba på för att få tillbaka hyresgästernas gamla betyg.

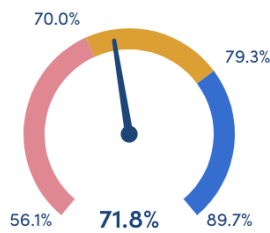
Gällande den personliga tryggheten så upplever hyresgästerna att den har blivit sämre än 2018, framför allt gällande *Personlig trygghet i området kvällar/nätter* som minskat med -9,2 procentenheter. Personlig trygghet i källare/vind har dock ökat, med 1,1 procentenheter. Övriga frågor förutom en som ingår i indexet Trygghet minskar även den, t.ex. *Förrådets säkerhet mot inbrott (-5,7)*. Den fråga som ökar i övrigt är *Störs inte av grannarnas sätt att leva (+1,5)*. Sammanslaget så gör dessa förändringar att resultatet för **Trygghet** landade på totalt 83,6, vilket placerar Motorn 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 minskar också något i Motorn i årets mätning, där samtliga frågor utom fyra minskar i betyg. *Sophantering* är den fråga som ökar mest, med trevliga 15,1 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 9,6 respektive 1,9 procent. Den fråga som minskar mest i årets undersökning är *Möjligheter till källsortering* som minskar med -11,2 procentenheter.



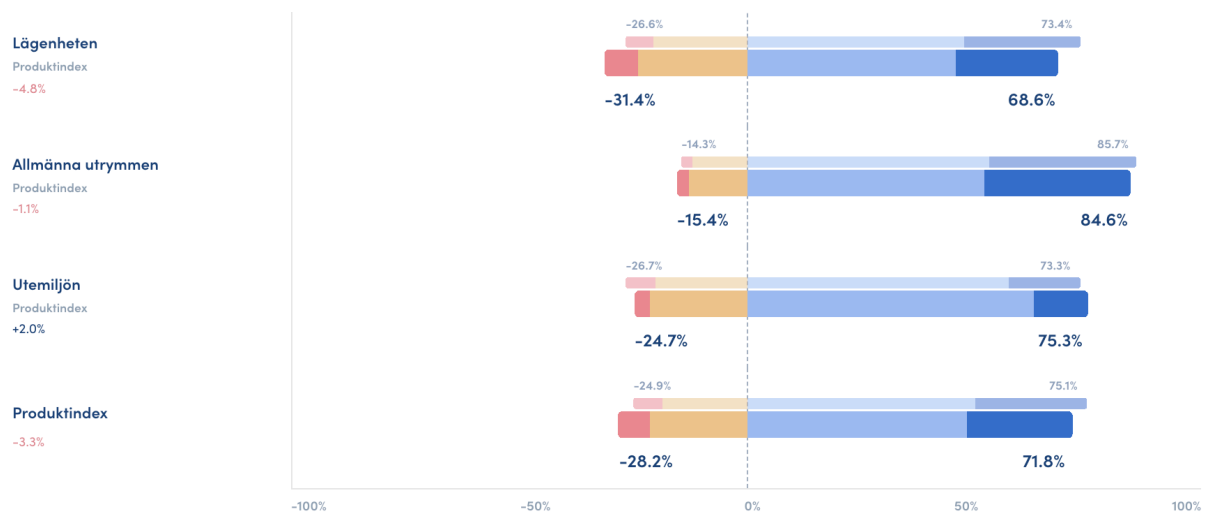
Figur 3: Delindex Rent & snyggt, Motorn

Produktindex



Figur 4: Kompass, internt Produktindex, Motorn

Produktindex för Motorn har i årets undersökning minskat med 3,3 procentenheter, från 75,1 till 71,8.



Figur 5: Produktindex, Motorn

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

Lägenheten har sedan föregående års mätning minskat mest av de olika indexen, med 4,8 procentenheter, vilket är ett resultat av att alla frågor har minskat i betyg som hör till indexet. De frågor med de minsta minskningarna är i år *Trivsel i lägenheten* (-1,0) samt *Ljusmiljö/tillgång på dagsljus* (-1,3), vilket inte är så stora minskningar men vi ser här att det främst är andelen som svarat "Mycket bra" som har minskat. Tittar vi istället på de frågor som störst negativ utveckling jämfört med förra året så är det *Ljudmiljö/Ljudisolering* (-8,9) samt *Temperatur/värmekomfort sommartid* (-8,2) som står för de största minskningarna, men även *Temperatur/värmekomfort vintertid* ser vi gått ner med -6,9 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 Motorn 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 Motorn också minskat, med 1,1 procentenheter från föregående års mätning, vilket är en liten men ändå tråkig försämring mot 2018. Samtliga frågor i paketet förutom *Utformning av entré* (+3,3) har fått en minskning, men speciellt är det *Underhåll av trapphus* (-3,1) och *Trivsel i trappuppgången* (-2,9) som står för de största minskningarna. Totala frågepaketet ligger, jämfört med Signalistens totala bestånd, i mitten av snittet. Jämfört med branschen ligger Motorn också här i den mittersta kvartilen på betyg, väldigt nära den övre.

Det frågepaket som ökar för Motorn i årets undersökning är **Utemiljön** som ökar med 2,0 procentenheter jämfört med föregående år, vilket placerar Motorn i den mittersta kvartilen sett till Signalistens egna bestånd, och även sett till den externa benchmarken. Sett till frågenivå är det *Trafikmiljö i närområdet* som har ökat mest, från 61,1 procent nöjda hyresgäster 2018, till 65,6 procent nöjda hyresgäster 2020, vilket är en ökning på 4,5 procentenheter. Övriga frågor i paketet ökar även dem; *Tillgång på bänkar och bord* (4,2) samt *Val av blommor, buskar och träd* (3,2) och *Utformning av gård och närmiljö, som dock minskar med 3,7*, vilket trots det visar att de förbättringar som gjorts på Utemiljö i Motorn 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:

- **Sophantering**
- **Personlig trygghet i källare/vind**
- **Information och kontakt**

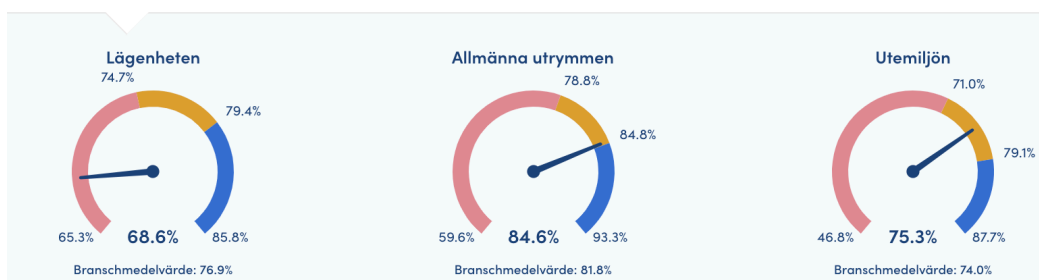
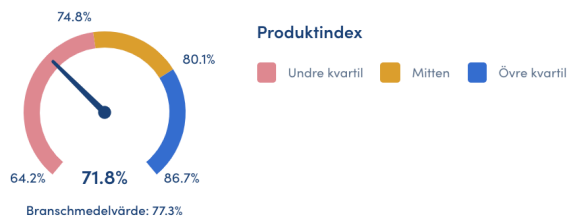
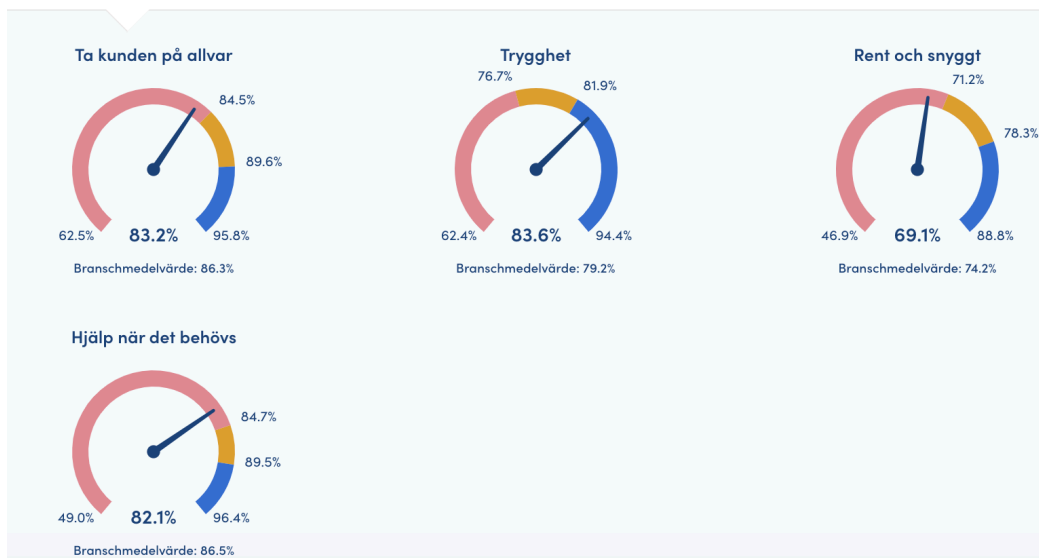
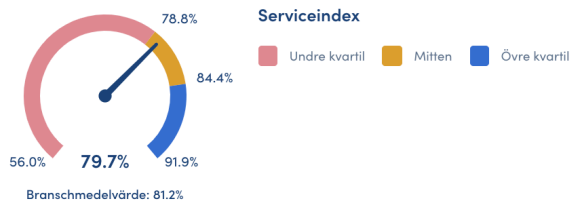
Fokusområden

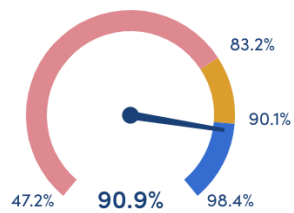
Utifrån den analys som AktivBo gjort av svaren ser vi förbättringsmöjligheter inom följande områden/frågor för Motorn.

- **Bemötande**
- **Personlig trygghet i området kvällar/nätter**
- **Felanmälningsprocessen**
- **Källsortering**

Extern Benchmark Sammanfattning

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

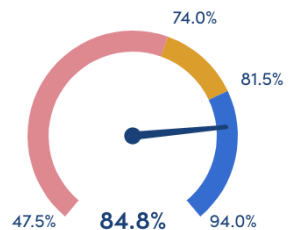




Branschmedelvärde: 86.3%

Attraktivitet

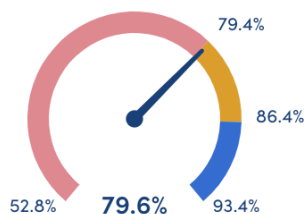
Undre kvartil Mitten Övre kvartil



Branschmedelvärde: 77.3%

Valuta för hyran

Undre kvartil Mitten Övre kvartil



Branschmedelvärde: 82.1%

Profil

Undre kvartil Mitten Övre kvartil