



Rapport Hallen

Bostadsstiftelsen Signalisten i Solna

AktivBo AB | Stockholm 2019-06-24

Förord

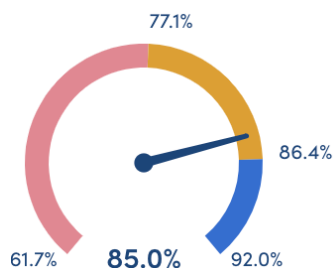
Signalisten har sedan 2012 låtit AktivBo genomföra den årliga hyresgästundersökningen. Sedan dess har det hänt mycket och i år gick enkäten ut till närmare 3 600 respondenter. Totalt valde 59.1 procent att svara på enkäten. På bolagsnivå gjorde Signalisten en ökning med 2.4 procentenheter på Serviceindex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

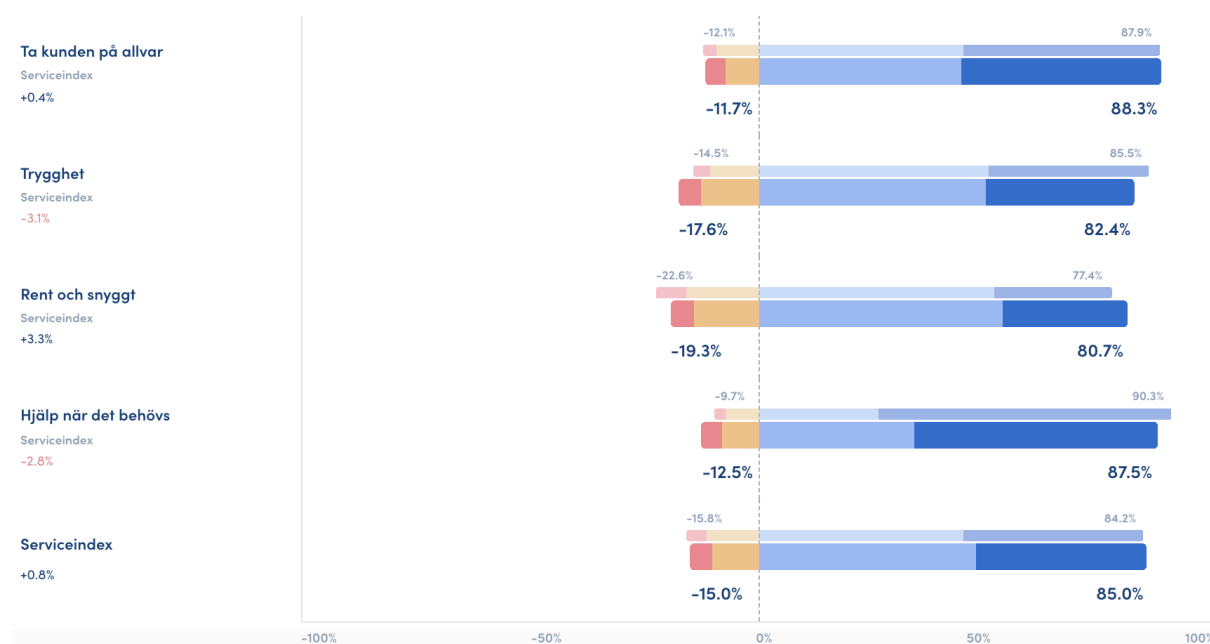
För Hallen så låg i år svarsprocenten på hela 67 procent, vilket är en bra bit över den totala svarsprocenten för Signalisten som helhet, som låg på 59,1 procent. Detta är även för området en uppgång jämfört med 2018 där 62,7 procent valde att svara. Denna ökning i svar är såklart alltid kul att se, och man får tolka det som att de boende i Hallen är måna om att göra sin röst hörd.

Serviceindex



Figur 1: Kompass, internt Serviceindex, Hallen

Serviceindex för Hallen i årets undersökning har ökat från 84,2 procent år 2018 till 85,0 procent år 2020, en ökning med hela 0,8 procentenheter. Hallens resultat är trots det högre än Signalistens totala resultat för Serviceindex, och ligger högt upp i den mittersta kvartilen i den interna benchmarken.



Figur 2: Serviceindex, Hallen

Två av de fyra delindex som bildar serviceindex ökar i årets mätning: *Ta kunden på allvar* (+0,4), samt *Rent och snyggt* (+3,3) jämfört med föregående års resultat. *Hjälp när det behövs* (-2,8) samt *Trygghet* (-3,1) är de delindex som minskar i resultat i årets mätning.

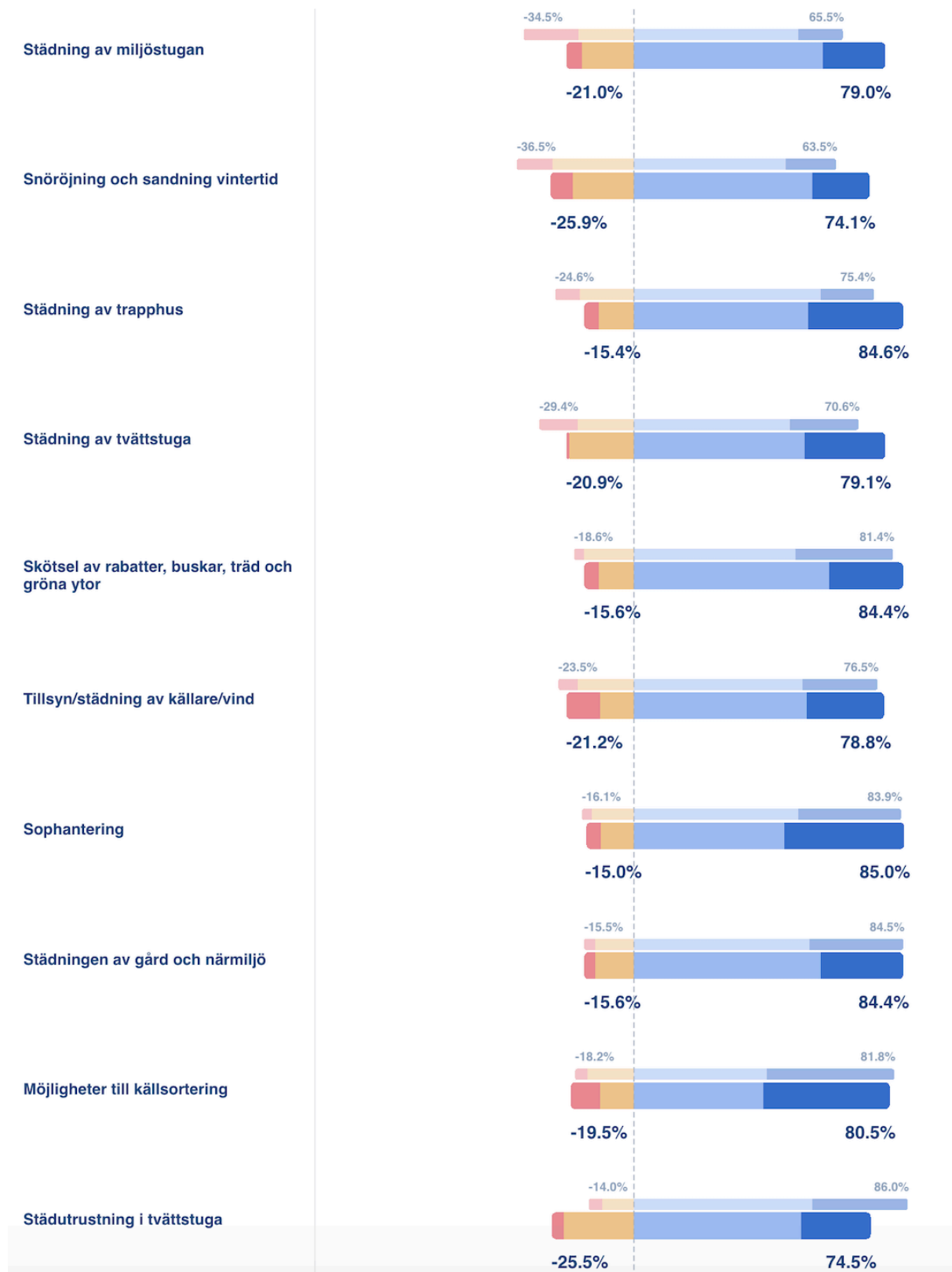
Frågepaketet **Ta kunden på allvar** innehåller frågor gällande kontakt, information och bemötande från Signalisten. Ett delindex som för Hallen ligger i den mittersta kvartilen i den externa benchmarken (jämförelse med andra bolag med mer än 500 lägenheter). Frågor som ökar i Hallen i årets mätning är bland annat *Signalistens mailhantering*, *Få tag på rätt person*, *Telefontider samt Info om vad som skall hända i lägenheten*, där *Signalistens mailhantering* är den fråga som ökar mest med 10,9 procentenheter.

Hur personalen har hållit sina löften (-8,0) samt Bemötande vid senaste kontakten (-4,7) är de frågor i delindexet som tappar mest i år och hamnar på 80,0 respektive 90,0 procent nöjdhet.

Frågepaketet **Hjälp när det behövs** är det ena delindex som minskar i Hallen i årets mätning, där samtliga frågor förutom en minskar i resultat sedan föregående års mätning. De frågor som drar ner indexet mest är *Kvalitet på utfört arbete/åtgärd (-6,4)* samt *Hur städade bovärderna efter mig (-5,4)*, och det totala indexet hamnar på 87,5, jämfört med 90,3 år 2018. Här ser vi att det finns en del att jobba på för att få tillbaka hyresgästernas gamla betyg.

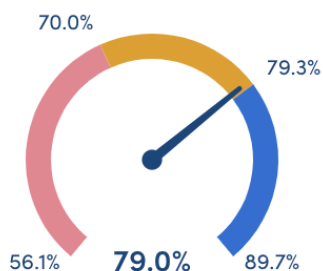
Gällande den personliga tryggheten så upplever hyresgästerna att den har blivit lite sämre än 2018, framför allt gällande *Personlig trygghet i källare/vind* som minskade med -14,4 procentenheter samt *Personlig trygghet i området kvällar/nätter (-11,9)*. De frågor som ökar samt minskar minst har med grannarna att göra, närmare bestämt *Störs inte av grannarnas sätt att leva (+8,7)* och *Kontakt med grannarna (-2,4)*. Här ser vi att det finns tydliga saker att ta tag i gällande belysning och den allmänna tryggheten i fastigheten och i området som helhet. Sammanslaget så gör dessa förändringar att resultatet för **Trygghet** landade på totalt 82,4, vilket trots nedgången placerar Hallen i den 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 i Hallen i årets mätning, där samtliga frågor utom tre ökar i betyg. *Städning av miljöstugan* är den fråga som ökar mest, med trevliga 13,5 procentenheter. Efter detta ser vi också att *Snöröjning och sandning vintertid* och *Städning av trapphus* har tagits betydligt mer positivt nu än 2018, där resultatet ökar med 10,6 respektive 9,2 procent. Den fråga som minskar mest i årets undersökning är *Städustrustning i tvättstuga* som minskar med -11,5 procentenheter.



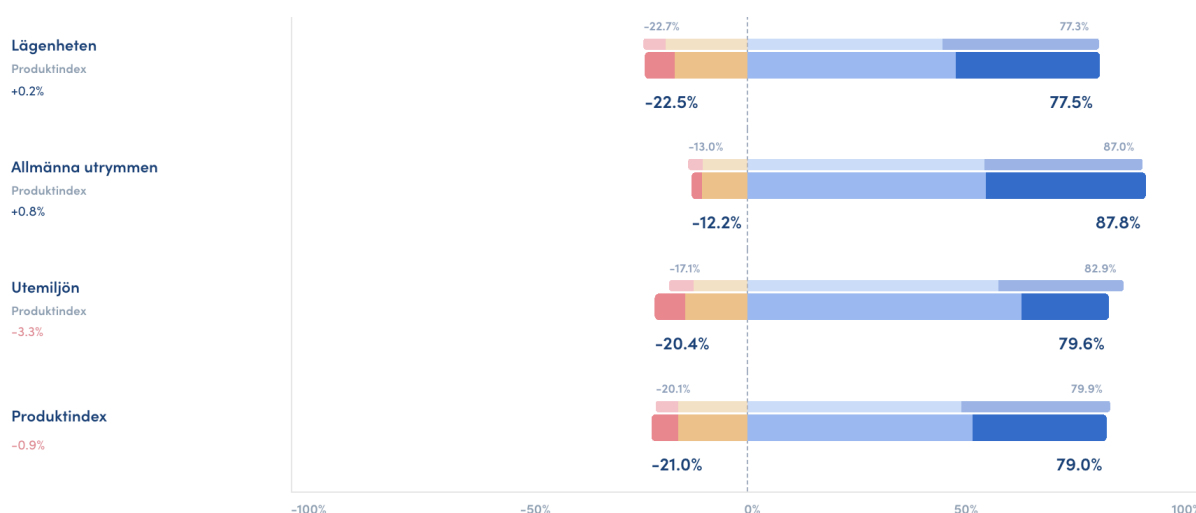
Figur 3: Delindex Rent & snyggt, Hallen

Produktindex



Figur 4: Kompass, internt Produktindex, Hallen

Produktindex för Hallen har i årets undersökning minskat med 0,9 procentenheter, från 79,9 till 79,0.



Figur 5: Produktindex, Hallen

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

Lägenheten har sedan föregående års mätning ökat något, med 0,2 procentenheter, vilket är ett resultat av att alla frågor utom tre har ökat och övriga har minskat. Frågorna Ljudmiljö/Isolering (+5,3) samt Planlösning/Möblerbarhet (+3,2) är de frågor som ökar mest i årets undersökning. Tittar vi åt andra hållet så är det *Temperatur/värmekomfort vintertid* (-4,7) samt *Temperatur/värmekomfort Sommartid* (-9,6) som minskar mest i årets undersökning, vilket är lite besviket att se speciellt eftersom Signalisten gjort ett stort jobb med att förbättra just temperaturen/värmekomfort för hyresgästerna. Jämförs resultatet med övriga bolag som mätte med AktivBo 2019 är resultatet i den mittersta kvartilen, men kan bli bättre.

Frågepaketet **Allmänna utrymmen** har för Hallen också ökat med 0,8 procentenheter från föregående års mätning, vilket trots allt är en liten men viktig ökning man ska titta närmare på. Samtliga frågor i paketet förutom *Utformning av entré* (-2,5) samt *Torkmöjlighet i tvättstuga* (-1,2) har fått en ökning, men speciellt är det *Underhåll av trapphus* (+2,7) och *Trivsel i trappuppgången* (+2,5) som står för de största ökningarna. Totala frågepaketet ligger trots detta, jämfört med Signalistens totala bestånd, över snittet. Jämfört med branschen ligger Hallen i den högre kvartilen på betyg, vilket är jättekul att se.

Det frågepaket som minskar för Hallen i årets undersökning är **Utemiljön** som minskar med 3,3 procentenheter jämfört med föregående år, vilket trots detta placerar Hallen i den övre mittersta kvartilen sett till Signalistens egna bestånd, även sett till den externa benchmarken. Sett till frågenivå är det *Trafikmiljö i närområdet* som har ökat mest, från 69,5 procent nöjda hyresgäster 2018, till 82,2 procent nöjda hyresgäster 2020, vilket är en otrolig ökning på 12,7 procent. Övriga frågor i paketet minskar dock i årets undersökning, enligt; *Tillgång på bänkar och bord* (-5,4) samt *Val av blommor, buskar och träd* (-11,1) och *Utformning av gård och närmiljö* (-10,3) vilket visar att det fortfarande finns saker att ändra här till det bättre. Trots detta ligger Hallen över Signalistens totala bestånds-snitt.

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:

- **Kontakt**
- **Städning**
- **Information**

Fokusområden

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

- **Trygghet**
- **Felanmälningsprocessen**
- **Temperatur**

Extern Benchmark Sammanfattning

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

