



# Rapport Hagalund

## Bostadsstiftelsen Signalisten i Solna

---

AktivBo AB | Stockholm 2019-06-24

## Förord

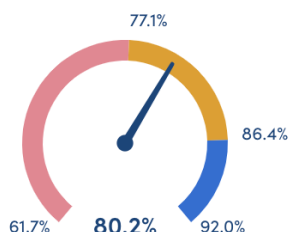
Signalisten har sedan 2012 låtit AktivBo genomföra den årliga hyresgästundersökningen. Sedan dess har det hänt mycket och i år gick enkäten ut till närmare 3 600 respondenter. Totalt valde 59.1 procent att svara på enkäten. På bolagsnivå gjorde Signalisten en ökning med 2.4 procentenheter på Serviceindex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

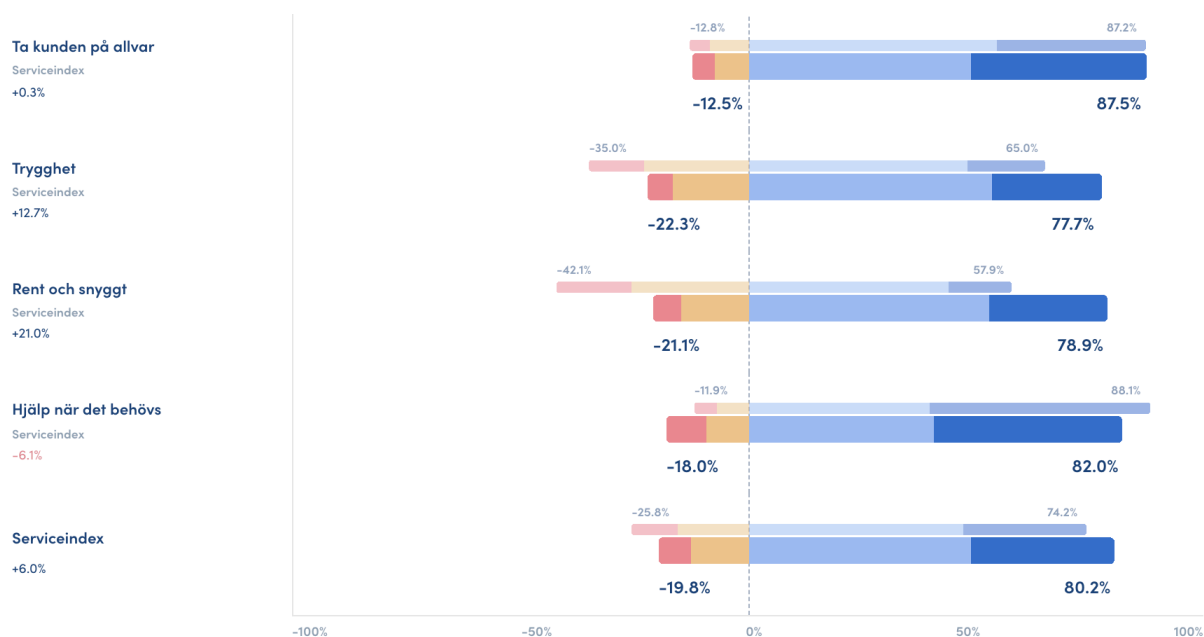
För Hagalund så låg i år svarsprocenten på 56,9 procent, vilket är en liten bit under den totala svarsprocenten för Signalisten som helhet, som låg på 59,1 procent. Detta är dock för området en uppgång jämfört med 2018 där 51,5 procent valde att svara. Denna ökning i svar är såklart alltid kul att se, och man får tolka det som att de boende i Hagalund är måna om att göra sin röst hörd.

## Serviceindex



Figur 1: Kompass, internt Serviceindex, Hagalund

**Serviceindex** för Hagalund i årets undersökning har ökat från 74,2 procent år 2018 till 80,2 procent år 2020, en ökning med hela 6,0 procentenheter. Hagalunds resultat är något lägre än Signalistens totala resultat för Serviceindex, men ligger trots det i den mittersta kvartilen i den interna benchmarken.



Figur 2: Serviceindex, Hagalund

Tre av de fyra delindex som bildar serviceindex ökar i årets mätning: *Ta kunden på allvar* (+0,3), *Trygghet* (12,7) samt *Rent och snyggt* (+21,0) jämfört med föregående års resultat. *Hjälp när det behövs* (-6,1) är det delindex som minskar i resultat i årets mätning.

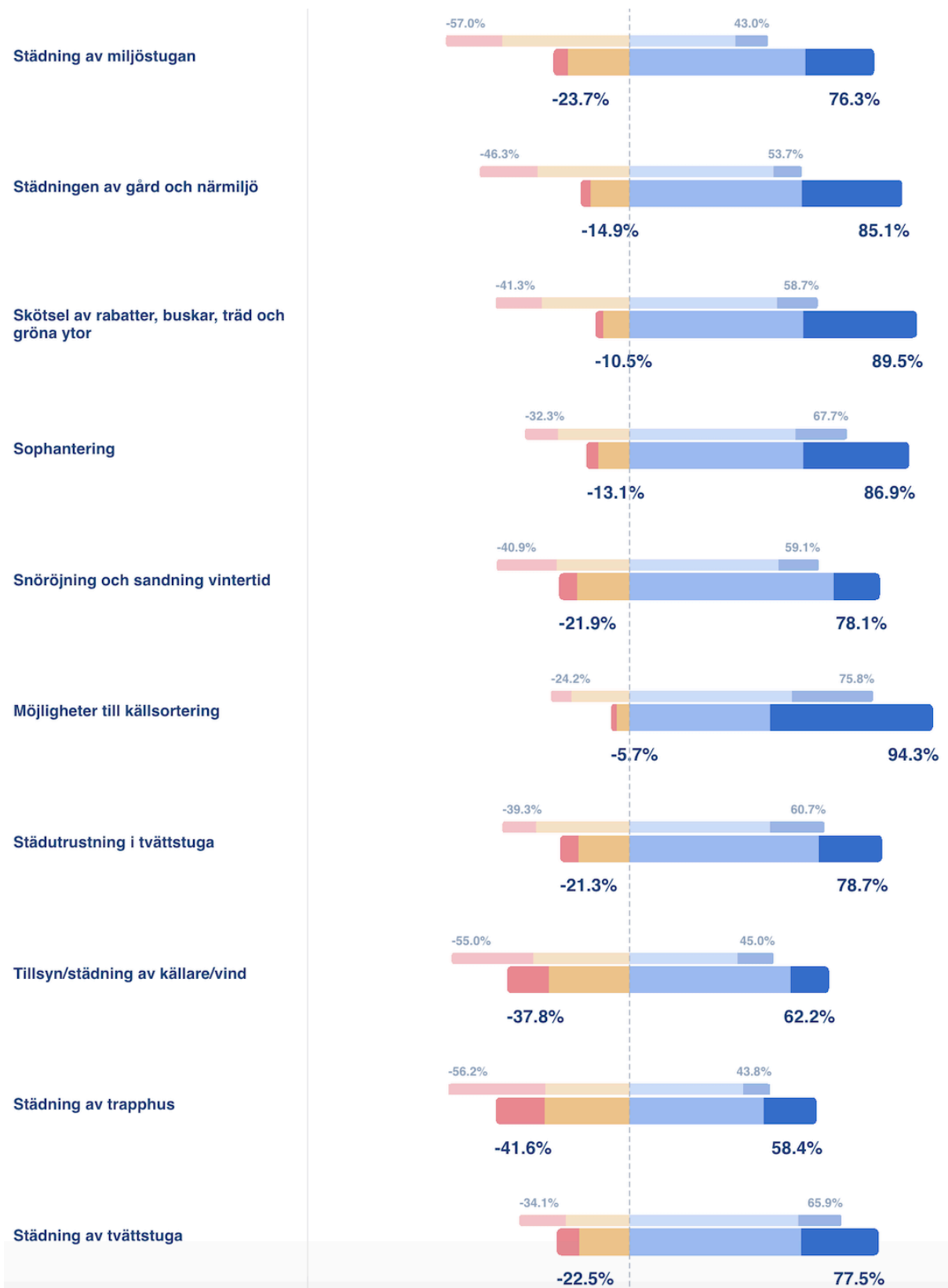
Frågepaketet **Ta kunden på allvar** innehåller frågor gällande kontakt, information och bemötande från Signalisten. Ett delindex som för Hagalund ligger i den mittersta kvartilen i den externa benchmarken (jämförelse med andra bolag med mer än 500 lägenheter). Frågor som ökar i Hagalund i årets mätning är bland annat *Bemötande vid senaste kontakten*, *Få åtgärder vidtagna till följd av synpunkter*, *Info om vad som skall hända i fastigheten* samt *Bemötande av bovärd*, där *Bemötande vid senaste kontakten* är den fråga som ökar mest med 6,9 procentenheter.

*Signalistens mailhantering (-4,3) samt Besökstider (-3,4)* är de frågor i delindexet som tappar mest i år och hamnar på 87,9 respektive 85,5 procent nöjdhet.

Frågepaketet **Hjälp när det behövs** är det delindex som minskar i Hagalund i årets mätning, där samtliga frågor minskar i resultat sedan föregående års mätning. De frågor som drar ner indexet mest är Kvalitet på utfört arbete/åtgärd (-10,6) samt Anmäla felet (-7,2), och det totala indexet hamnar på 82, jämfört med 88,1 år 2018. Här ser vi att det finns en del att jobba på för att få tillbaka hyresgästernas gamla betyg.

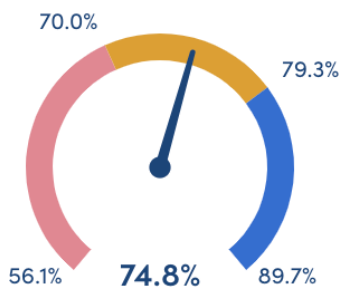
Gällande den personliga tryggheten så upplever hyresgästerna att den har blivit betydligt bättre än 2018, framför allt gällande *Belysning på gård och nära huset* som ökade med ofantliga +33,3 procentenheter samt *Personlig trygghet i trapphuset* (+16,0). De frågor som ökar minst har med grannarna att göra, närmare bestämt *Störs inte av grannarnas sätt att leva* (+3,8) och *Kontakt med grannarna* (+1,5). Här märks det tydligt att Hagalund har satsat stort på tryggheten, och sammanslaget så gör dessa förändringar att resultatet för **Trygghet** landade på totalt 77,7, vilket placerar Hagalund i den mittersta kvartilen för både Signalistens bestånd som helhet, samt om man jämför med den externa benchmarken.

**Rent och snyggt** är det delindex som ökar mest i Hagalund i årets mätning, där samtliga frågor ökar med mer än 10 procentenheter, vilket är ett fantastiskt resultat. *Städning av miljöstugan* är den fråga som ökar mest, med otroliga 33,3 procentenheter. Efter detta ser vi också att *Städning av gård och närmiljö* och *Skötsel av rabatter, buskar, träd och gröna ytor* har tagits betydligt mer positivt nu än 2018, där resultatet ökar med 31,4 respektive 30,8 procent. Den fråga som ökar "minst" är Städning av tvättstuga, som trots den minskade ökningen ökar med hela 11,6 procentenheter. Otroliga framsteg jämfört med 2018, som Hagalund verkligen skall klappa sig själva på axeln för och fortsätta med.



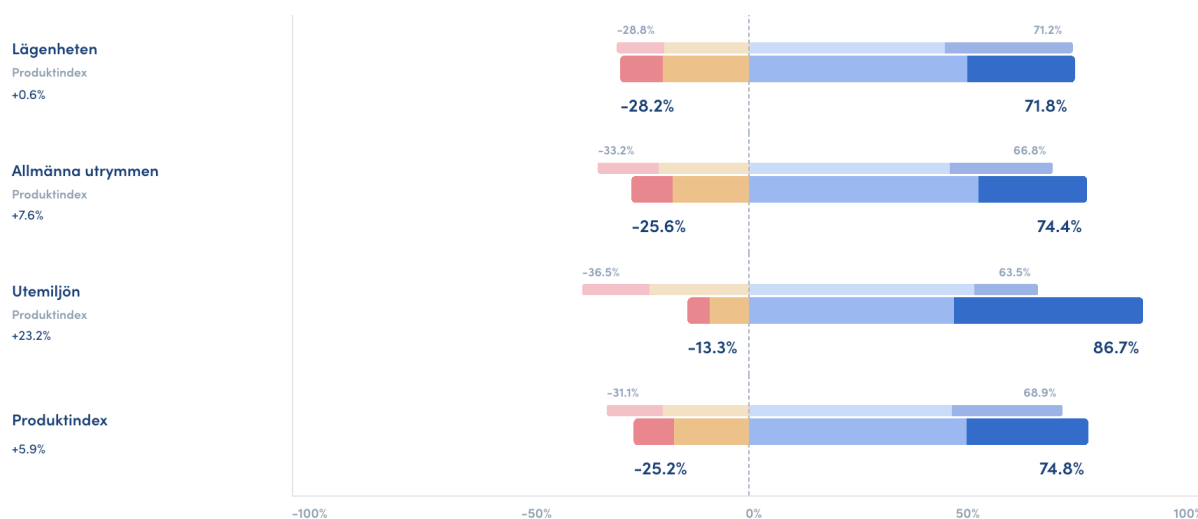
Figur 3: Delindex Rent & snyggt, Hagalund

## Produktindex



Figur 4: Kompass, internt Produktindex, Hagalund

Produktindex för Hagalund har även det ökat i resultat, från 68,9 procent till 74,8 procent, en ökning med 5,9 procentenheter.



Figur 5: Produktindex, Hagalund

Samtliga tre delindex under Produktindex har ökat sedan föregående års mätning, i relation till Signalistens totala bestånd är resultatet för Hagalund en liten bit under detta, och ligger ca 2 procentenheter under det totala beståndet.

**Lägenheten** har sedan föregående års mätning minskat med 0,6 procentenheter, vilket är ett resultat av att ungefär hälften av frågorna har ökat och hälften har minskat. Frågor om *Temperatur/värmekomfort vintertid* (+3,1) samt *Luftkvalitet/Ventilation* (+11,6) ökar mest i årets undersökning, vilket är jättekul att se speciellt eftersom Signalisten gjort ett stort jobb med att förbättra just temperaturen/värmekomfort vintertid för hyresgästerna. Jämförs resultatet med övriga bolag som mätte med AktivBo 2019 är resultatet i den lägre kvartilen, men kan bli bättre. Ser vi till de frågor som minskar i årets undersökning så är det *Trivsel i lägenheten* och *Utrustning* som drar ner betyget, då dessa fråga minskar med 4,4 respektive 2,3 procentenheter.

Frågepaketet **Allmänna utrymmen** har för Hagalund också ökat med 7,6 procentenheter från föregående års mätning, vilket är väldigt trevlig ökning att titta närmare på. Samtliga frågor i paketet förutom *Möjlighet att få tvätttider* (-4,8) har fått en ökning, men speciellt är det *Underhåll av trapphus* (+18,1) och *Trivsel i trappuppgången* (+11,9) som står för de största ökningarna. Totala frågepaketet ligger, jämfört med Signalistens totala bestånd, en bra bit under snittet. Jämfört med branschen ligger Hagalund i den nedre kvartilen på betyg.

Det frågepaket som minskar mest för Hagalund i årets undersökning är **Utemiljön** som ökar med fantastiska 23,2 procentenheter jämfört med föregående år, vilket är ett resultat som placerar Hagalund i toppen av Signalistens egna bestånd, men även sett till den externa benchmarken, otroligt roligt att se! Sett till frågenivå är det *Trafikmiljö i närområdet* som har ökat minst, från 70,7 procent nöjda hyresgäster 2018, till 72,3 procent nöjda hyresgäster 2020, vilket är en ökning på strax under 2 procent. Frågorna som ökar mest i årets undersökning är *Tillgång på bänkar och bord* (+42,5) samt *Val av blommor, buskar och träd* (28,8), vilket verkligen bevisar att ansträngningarna som gjorts sedan sist har betalat av sig.

## 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:

- **Utemiljön**
- **Städning**
- **Trygghet**

## Fokusområden

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

- **Felanmälnansprocessen**
- **Kvalitet på utfört arbete/åtgärd**
- **Möjlighet att få tvättider**

## Extern Benchmark Sammanfattning

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

