



Rapport Frösunda

Bostadsstiftelsen Signalisten i Solna

AktivBo AB | Stockholm 2019-06-24

Förord

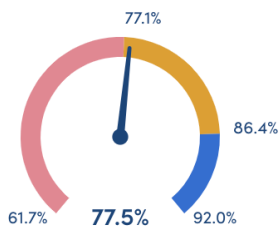
Signalisten har sedan 2012 låtit AktivBo genomföra den årliga hyresgästundersökningen. Sedan dess har det hänt mycket och i år gick enkäten ut till närmare 3 600 respondenter. Totalt valde 59.1 procent att svara på enkäten. På bolagsnivå gjorde Signalisten en ökning med 2.4 procentenheter på Serviceindex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

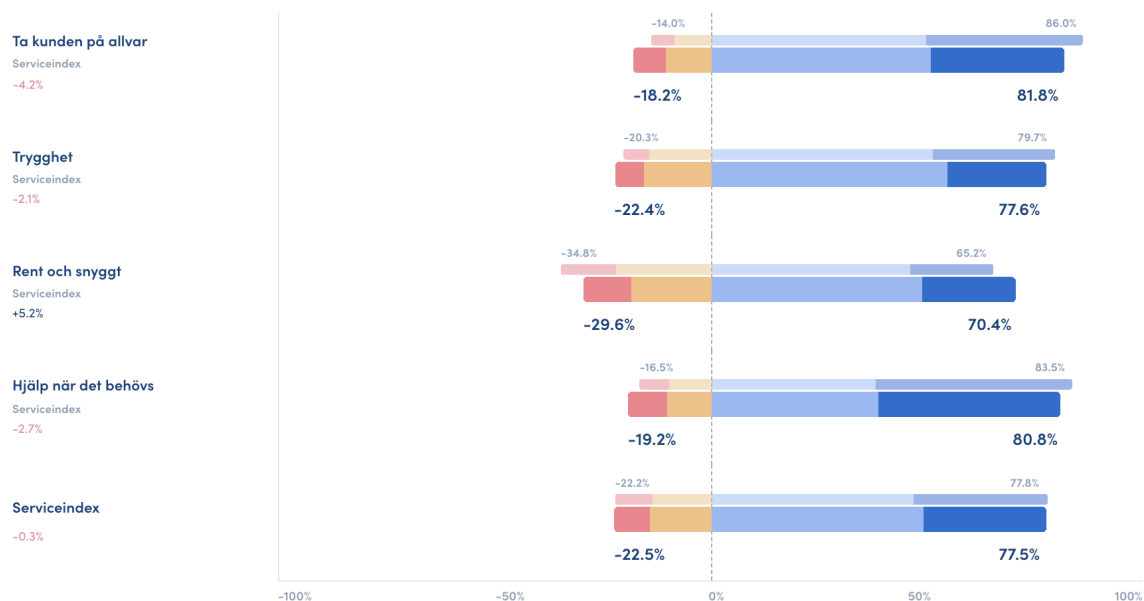
För Frösunda så låg i år svarsprocenten på 56,8 procent, vilket är en liten bit under den totala svarsprocenten för Signalisten som helhet, som låg på 59,1 procent. Detta är även för området en liten nedgång jämfört med 2018 där 61,8 procent valde att svara. Trots denna nedgång är det trots allt lite mer än hälften som svarat, vilket vi får se som att det trots allt finns ett övergripande engagemang i området.

Serviceindex



Figur 1: Kompass, internt Serviceindex, Frösunda

Serviceindex för Frösunda i årets undersökning har sjunkit från 77,8 procent år 2018 till 77,5 procent år 2020, en minskning med 0,3 procentenheter. Frösunda resultat är något lägre än Signalistens totala resultat för Serviceindex, men ligger trots det i den nedre delen av den mittersta kvartilen i den interna benchmarken.



Figur 2: Serviceindex, Frösunda

Tre av de fyra delindex som bildar serviceindex minskar i årets mätning: *Ta kunden på allvar* (-4,2), *Trygghet* (-2,1) samt *Hjälp när det behövs* (-2,7) jämfört med föregående års resultat. *Rent och snyggt* (+5,2) är det delindex som ökar i resultat i årets mätning.

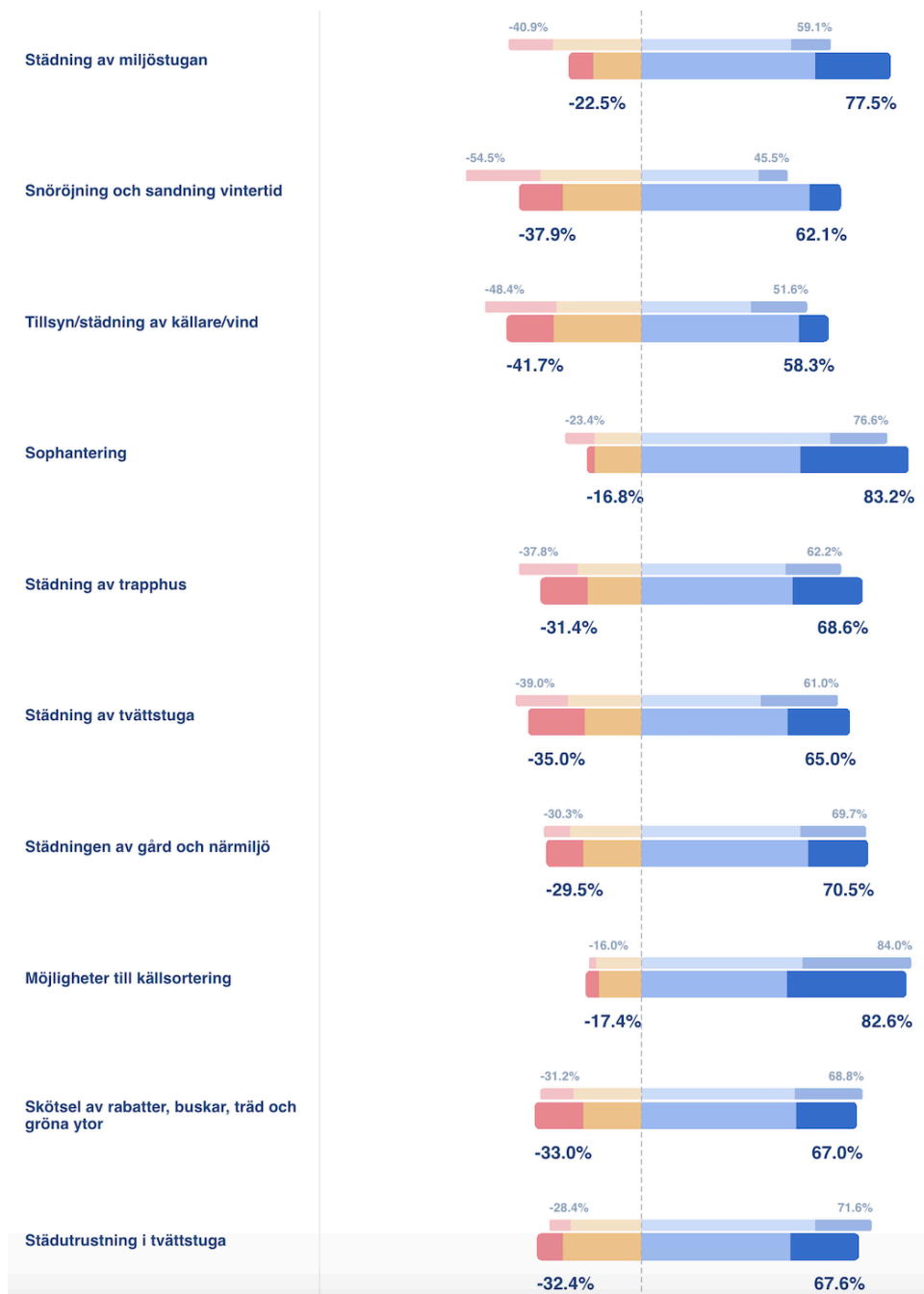
Frågepaketet **Ta kunden på allvar** innehåller frågor gällande kontakt, information och bemötande från Signalisten. Ett delindex som för Frösunda ligger i den nedre kvartilen i den externa benchmarken (jämförelse med andra bolag med mer än 500 lägenheter). Frågor som ökar i Frösunda i årets mätning är *Signalistens mailhantering*, *Kontakt med Signalisten*, *Telefontider* samt *Besökstider*, där *Signalistens mailhantering* är den fråga som ökar mest med 4,2 procentenheter.

Få tag på rätt person (-12,1) samt *Hur personalen har hållit sina löften* (-9,8) är de frågor i delindexet som tappar mest i år och hamnar på 77,8 respektive 71,4 procent nöjdhet.

Frågepaketet **Hjälp när det behövs** är det delindex som minskar näst mest i Frösunda i årets mätning, där samtliga frågor utom en minskar i resultat sedan föregående års mätning. På den positiva sidan ser vi att Hyresgästerna upplever att *Få felet reparerat inom rimlig tid* har en positiv trend (+3,9) jämfört med 2018 års mätning. Övriga frågor ser vi dock en nedgång i, och det är *Anmäla felet* (-11,4) samt *Hur städade bovärderna efter sig* (-3,4) som är de frågor som tappar mest.

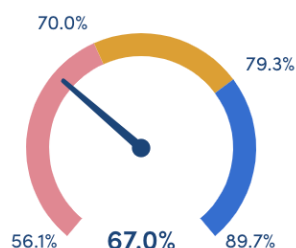
Gällande den personliga tryggheten så upplever hyresgästerna att den har blivit något sämre än 2018, framför allt gällande *Belysning på gård och nära huset* (-12,8) samt *Störs inte av grannarnas sätt att leva* (-3,4). Tittar vi istället på de frågor som ökar i årets mätning så ser vi att *Förrådets säkerhet mot inbrott* har fått en liten uppsving på +3,8 procentenheter, samt *Kontakt med grannarna* (+3,8). Sammanslaget så gör dessa förändringar att resultatet för **Trygghet** landade på totalt 77,6, vilket placerar Frösunda 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 näst mest i Frösunda i årets mätning, där sju av totalt tio frågor ökar. *Städning av miljöstugan* är den fråga som ökar mest, med hela 18,4 procentenheter. Efter detta ser vi också att *Snöröjning och sandning vintertid samt Tillsyn/städning av källare/vind* har tagits emot mer positivt nu än 2018, där resultatet ökar med 16,8 respektive 6,7 procent. Tittar vi åt andra hållet så är det *Städutrustning i tvättstuga* som minskat med 4,0 procent, så här finns det en del möjligheter att förbättra sig framåt.



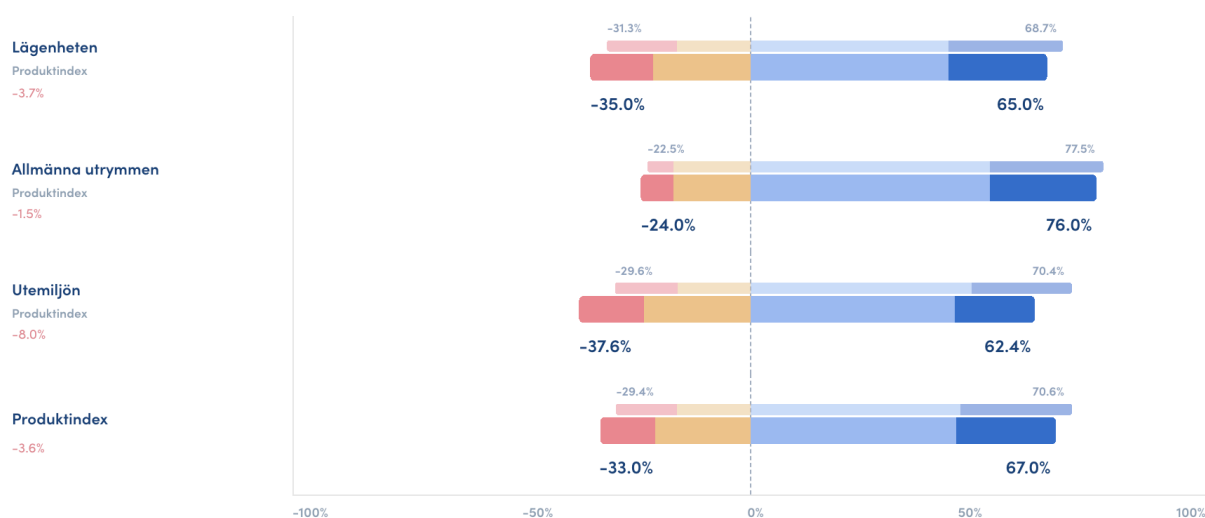
Figur 3: Delindex Rent & snyggt, Frösunda

Produktindex



Figur 4: Kompass, internt Produktindex, Frösunda

Produktindex för Frösunda har minskat i resultat, från 70,8 procent till 67,0 procent, en minskning med 3,6 procentenheter.



Figur 5: Produktindex, Frösunda

Samtliga tre delindex under Produktindex har minskat sedan föregående års mätning, i relation till Signalistens totala bestånd är resultatet för Frösunda en bra bit under detta, och ligger ca 10 procentenheter under det totala beståndet.

Lägenheten har sedan föregående års mätning minskat med 3,7 procentenheter, vilket är ett resultat av att samtliga frågor förutom två har minskat i betyg. Frågor om *Temperatur/värmekomfort vintertid* samt *Luftkvalitet/Ventilation* 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 längst ner i den lägre kvartilen, men kan bli bättre. Ser vi till de frågor som minskar i årets undersökning så är det *Underhåll* och *Utrustning* som drar ner betyget, då dessa fråga minskar med 11,7 respektive 10,2 procentenheter.

Frågepaketet **Allmänna utrymmen** har för Frösunda också minskat med 1,5 procentenheter från föregående års mätning, vilket är en liten men viktig minskning att titta närmare på. Samtliga frågor i paketet förutom *Underhåll av trapphus* (+7,1) har fått en minskning, men speciellt är det *Trivsel i trappuppgången* och *Tvättutrustning i tvättstuga* som står för de största minskningarna på -4,5 samt -4,4 procent ökning. Totala frågepaketet ligger, jämfört med Signalistens totala bestånd, en bra bit under snittet. Jämfört med branschen ligger Frösunda i den nedre kvartilen på betyg.

Det frågepaket som minskar mest för Frösunda i årets undersökning är **Utemiljön** som minskar med 8,0 procentenheter jämfört med föregående år, men resultatet ligger trots det precis under mitten av samtliga områden för Signalisten. Jämfört med övriga bolag som mätte med AktivBo 2019 så hamnar detta resultat dock betydligt längre ner i den nedre kvartilen. Sett till frågenivå är det *Trafikmiljö i närområdet* som har minskat minst, från 43,8 procent nöjda hyresgäster 2018, till 42,2, procent nöjda hyresgäster 2020, vilket är en minskning på strax under 2 procent. Frågorna som minskar mest i årets undersökning är *Tillgång på bänkar och bord* (-14,8) samt *Val av blommor, buskar och träd* (-11,2), frågor som man borde titta på närmare framåt.

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:

- **Trygghet och säkerhet**
- **Städning av miljöstugan och tillsyn**
- **Sopsortering**

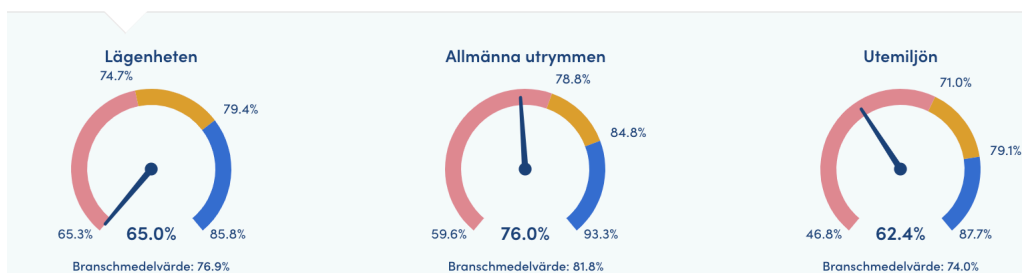
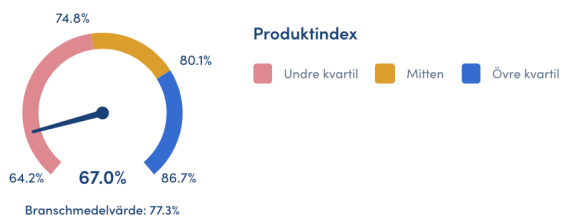
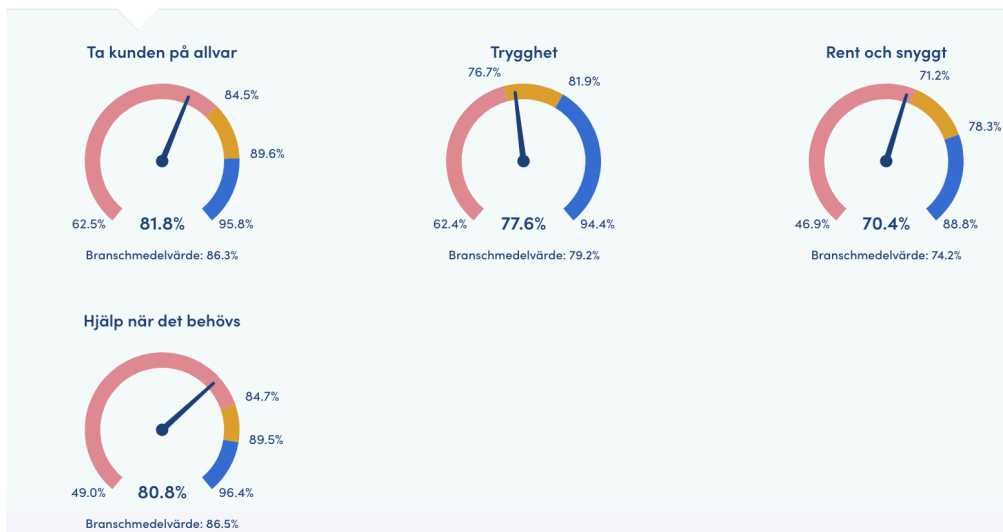
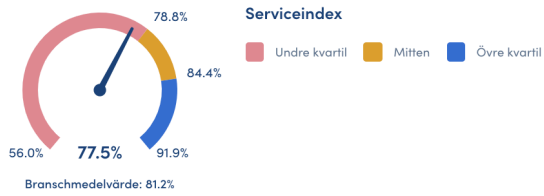
Fokusområden

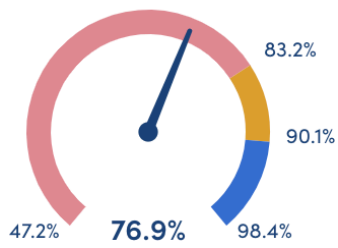
Utifrån den analys som AktivBo gjort av svaren ser vi förbättringsmöjligheter inom följande områden/frågor för Frösunda. Många av dessa har sedan senaste mätningen fått ett bra uppsving i resultatet, men även nedgång och då de ligger förhållandevis lågt ändå så ser vi här att man ska fortsätta att lägga lite extra krut på dessa frågor.

- **Tillgång till bänkar och bord samt utemiljön**
- **Underhåll**
- **Felanmälnansprocessen**

Extern Benchmark Sammanfattning

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

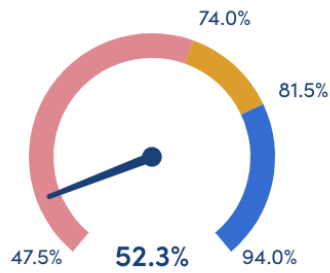




Branschmedelvärde: 86.3%

Attraktivitet

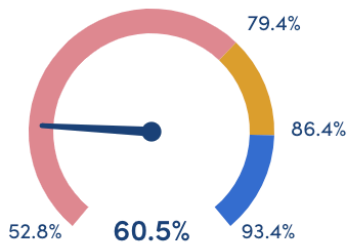
Undre kvartil Mitten Övre kvartil



Branschmedelvärde: 77.3%

Valuta för hyran

Undre kvartil Mitten Övre kvartil



Branschmedelvärde: 82.1%

Profil

Undre kvartil Mitten Övre kvartil