



Rapport Bergshamra

Bostadsstiftelsen Signalisten i Solna

AktivBo AB | Stockholm 2019-06-24

Förord

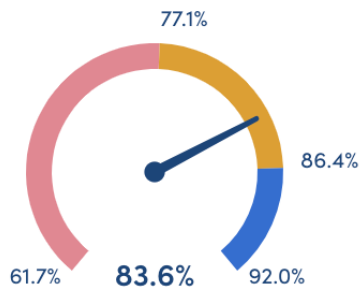
Signalisten har sedan 2012 låtit AktivBo genomföra den årliga hyresgästundersökningen. Sedan dess har det hänt mycket och i år gick enkäten ut till närmare 3 600 respondenter. Totalt valde 59.1 procent att svara på enkäten. På bolagsnivå gjorde Signalisten en ökning med 2.4 procentenheter på Serviceindex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

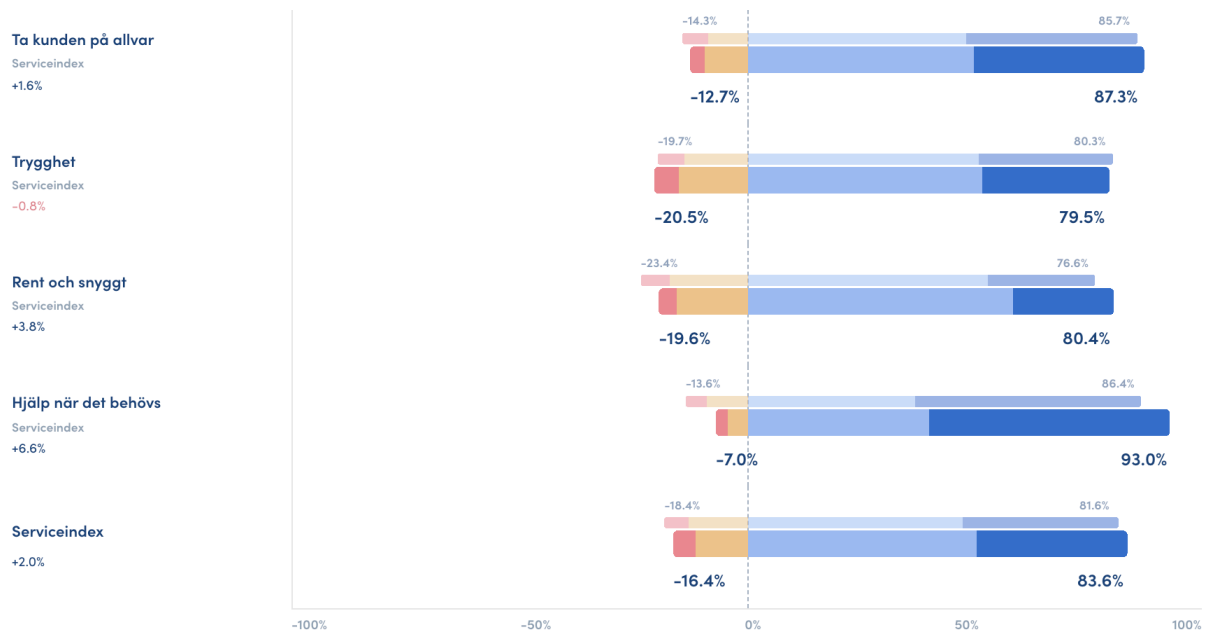
För Bergshamra så låg i år svarsprocenten på 50,2 procent, vilket är en bra bit under den totala svarsprocenten för Signalisten som helhet, som låg på 59,1 procent. Detta är även för området en ganska stor nedgång jämfört med 2018 där 63,4 procent valde att svara. Trots denna nedgång i svarsprocent är 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, Bergshamra

Serviceindex för Bergshamra i årets undersökning har ökat från 81,6 procent år 2018 till 83,6 procent år 2020, en ökning med 2 procentenheter. Bergshamra resultat är något högre än Signalistens totala resultat för Serviceindex, men ligger trots det i den mittersta kvartilen i den interna benchmarken.



Figur 2: Serviceindex, Bergshamra

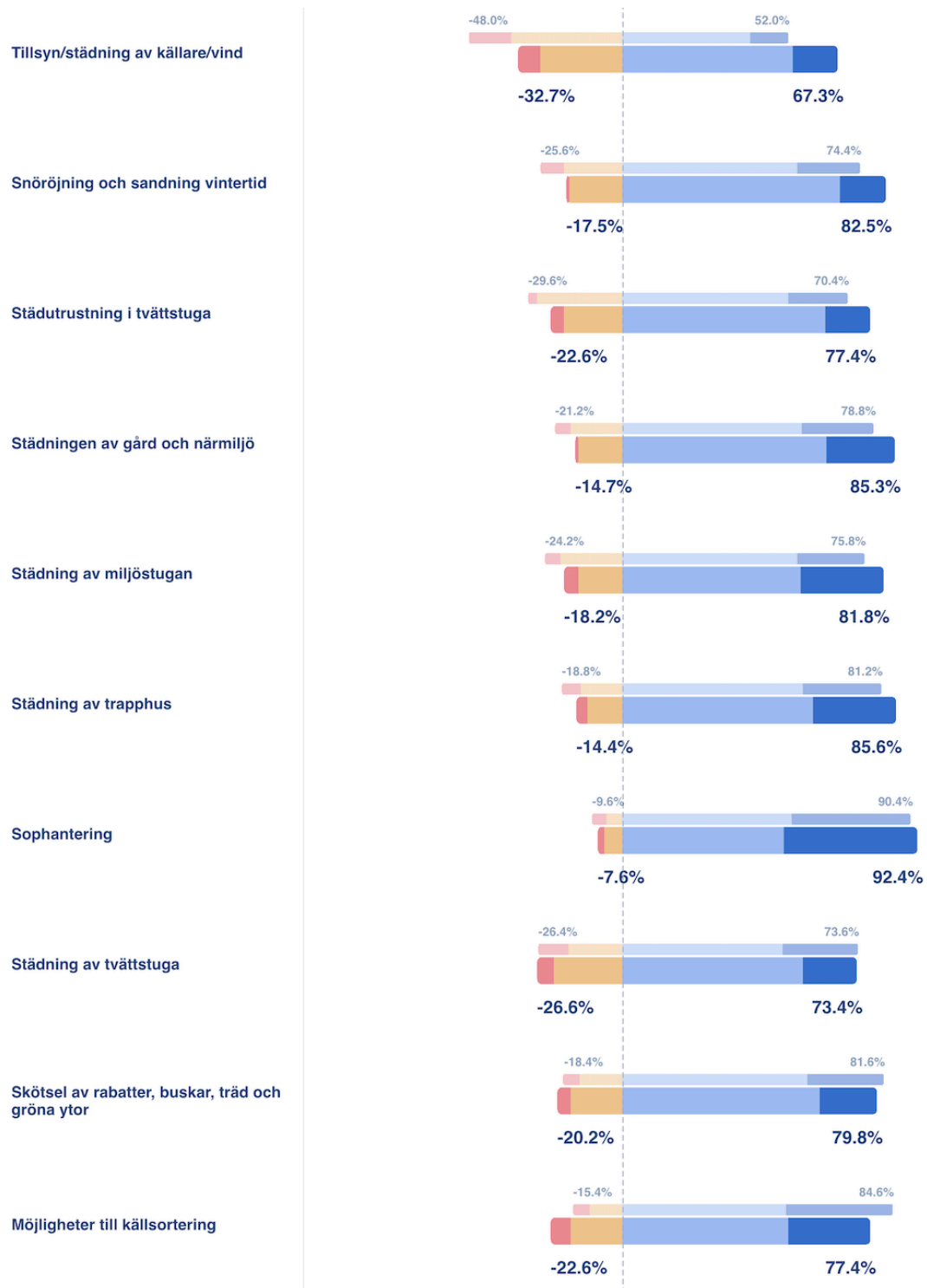
Tre av de fyra delindex som bildar serviceindex ökar i årets mätning: *Ta kunden på allvar* (+1,6), *Rent och Snyggt* (+3,8) samt *Hjälp när det behövs* (+6,6) jämfört med föregående års resultat. *Trygghet* (-0,8) är det delindex som tappar i resultat i årets mätning.

Frågepaketet **Ta kunden på allvar** innehåller frågor gällande kontakt, information och bemötande från Signalisten. Ett delindex som för Bergshamra ligger i den mittersta kvartilen i den externa benchmarken (jämförelse med andra bolag med mer än 500 lägenheter). Frågor som ökar i Bergshamra i årets mätning är bland annat *Besökstider*, *Få tag på rätt person*, *Komma fram på telefon* samt *Bemötande av bovärd*, där *Få tag på rätt person* är den fråga som ökar mest med otroliga 14,2 procentenheter. *Kontakt med Signalisten* (-6,4) samt *Hur personalen har hållit sina löften* (-4,6) är de frågor i delindexet som tappar mest i år och hamnar på 85,0 respektive 82,1 procent nöjdhet.

Frågepaketet **Hjälp när det behövs** är det delindex som ökar mest i Bergshamra i årets mätning, där samtliga frågor ökar i resultat sedan föregående års mätning. Hyresgästerna upplever att *Hur väl bovärd städade efter sig* har blivit bättre, och man upplever även att *Få felet reparerat inom rimlig tid* har blivit bättre jämfört med 2018 års mätning. Man anser även att *Kvaliteten på utfört arbete* har blivit extremt mycket bättre (+13,2) samt *Felanmälningsprocessen* har blivit bättre än 2018 (+3,3).

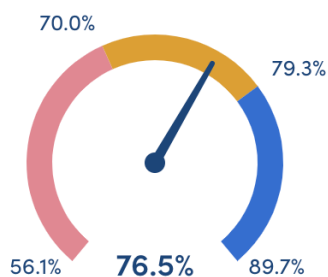
Gällande den personliga tryggheten så upplever hyresgästerna att den har blivit något sämre än 2018, framför allt gällande *Personlig trygghet i källare/vind* (-9,2) samt *Förrådets säkerhet mot inbrott* (-4,0). Tittar vi istället på de frågor som ökar i årets mätning så ser vi att *Störs inte av grannarnas sätt att leva* har fått en ordentlig uppsving på +7,1 procentenheter, vilket är den enda fråga som ökar på detta index för 2020. Sammanslaget så gör dessa förändringar att resultatet för **Trygghet** landade på totalt 79,5, vilket placerar Bergshamra i den lägre 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 Bergshamra i årets mätning, där sju av totalt tio frågor ökar. Tillsyn/städning av källare/vind är den fråga som ökar mest, med hela 15,3 procentenheter. Detta kan sättas i samband med ovan att den personliga trygghet på samma platser gått ner med strax över 9 procent. Efter detta ser vi också att *Snöröjning och sandning vintertid samt städursutning i tvättstuga* har tagits emot mer positivt nu än 2018, där resultatet ökar med 8,1 respektive 7,0 procent. Tittar vi åt andra hållet så är det *Möjligheter till källsortering* som minskat med hela 7,2 procent, så här finns det stora möjligheter att förbättra sig framåt.



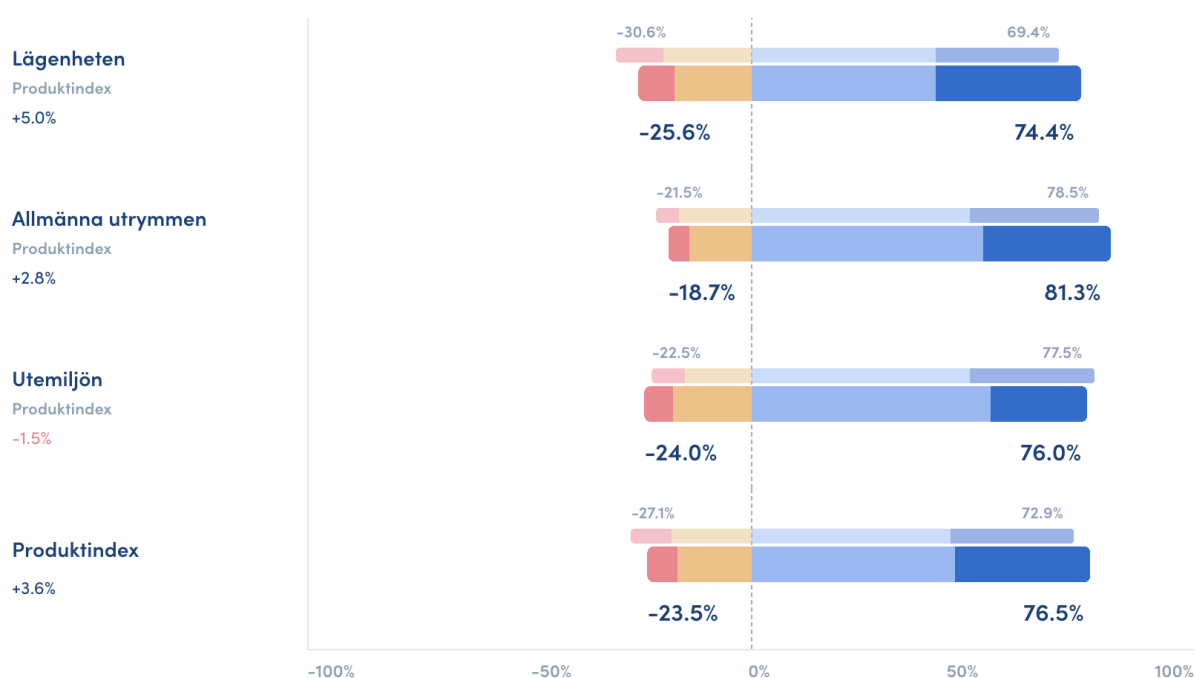
Figur 3: Delindex Rent & snyggt, Bergshamra

Produktindex



Figur 4: Kompass, internt Produktindex, Bergshamra

Produktindex för Bergshamra har ökat i resultat, från 72,9 procent till 76,5 procent, en ökning med 3,6 procentenheter.



Figur 5: Produktindex, Bergshamra

Två av tre delindex under Produktindex har ökat sedan föregående års mätning, i relation till Signalistens totala bestånd är resultatet för Bergshamra i princip det samma, med endast 0,1 procentenheter under snittresultat.

Lägenheten har sedan föregående års mätning ökat med hela 5,0 procentenheter, vilket är ett resultat av att samtliga frågor förutom tre har ökat i betyg. Frågor om *Temperatur/värmekomfort vintertid* samt *Utrustning* 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 bra men kan bli bättre, och ligger just nu precis under den mittersta kvartilen. Ser vi till de frågor som minskar i årets undersökning så är det *Underhåll* som drar ner betyget, då denna fråga minskar med 4,9 procentenheter.

Frågepaketet **Allmänna utrymmen** har för Bergshamra ökat 2,8 procentenheter från föregående års mätning, vilket är en bra ökning. Samtliga frågor i paketet förutom *Torkmöjlighet i tvättstuga* (-3,9) har fått en ökning, men speciellt är det *Underhåll av trapphus* och *Utformning av entré* som står för de största ökningarna på 5,8 samt 6,8 procent ökning. Totala frågepaketet ligger, jämfört med Signalistens totala bestånd, ca 2 procent under snittet. Vi ser här dock en bra positiv trend som vi hoppas att hålla i sig även till nästa mätning, för vi ser nu att de investeringar som gjorts har betalat av sig på betygen. Jämfört med branschen ligger Bergshamra i den mittersta kvartilen på betyg.

Det frågepaket som minskar för Bergshamra i årets undersökning är **Utemiljön** som minskar med 1,5 jämfört med föregående år, men resultatet ligger trots det i mitten av samtliga områden för Signalisten. Detta gäller även jämfört med övriga bolag som mätte med AktivBo 2019. Sett till frågenivå är det *Trafikmiljö i närområdet* som har ökat mest, från 68,4 procent nöjda hyresgäster 2018, till 78,5 procent nöjda hyresgäster 2020, vilket är en ökning på strax över 10 procent. Frågorna som minskar mest i årets undersökning är *Utformning av gård och närmiljö* (-5,3) samt *Val av blommor, buskar och träd* (-8,1).

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:

- **Få tag på rätt person (tillgänglighet)**
- **Tillsyn/städning av källare/vind**
- **Kvalitet på utfört arbete**

Fokusområden

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

- **Personlig trygghet**
- **Möjlighet till källsortering**
- **Val av blommor, buskar och träd**

Extern Benchmark Sammanfattning

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

