



Rapport Bagartorp

Bostadsstiftelsen Signalisten i Solna

AktivBo AB | Stockholm 2019-06-24

Förord

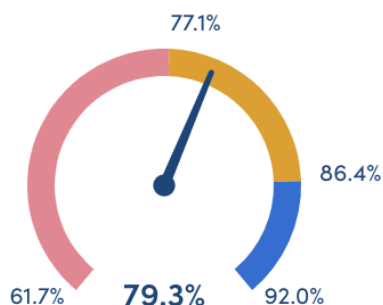
Signalisten har sedan 2012 låtit AktivBo genomföra den årliga hyresgästundersökningen. Sedan dess har det hänt mycket och i år gick enkäten ut till närmare 3 600 respondenter. Totalt valde 59.1 procent att svara på enkäten. På bolagsnivå gjorde Signalisten en ökning med 2.4 procentenheter på Serviceindex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

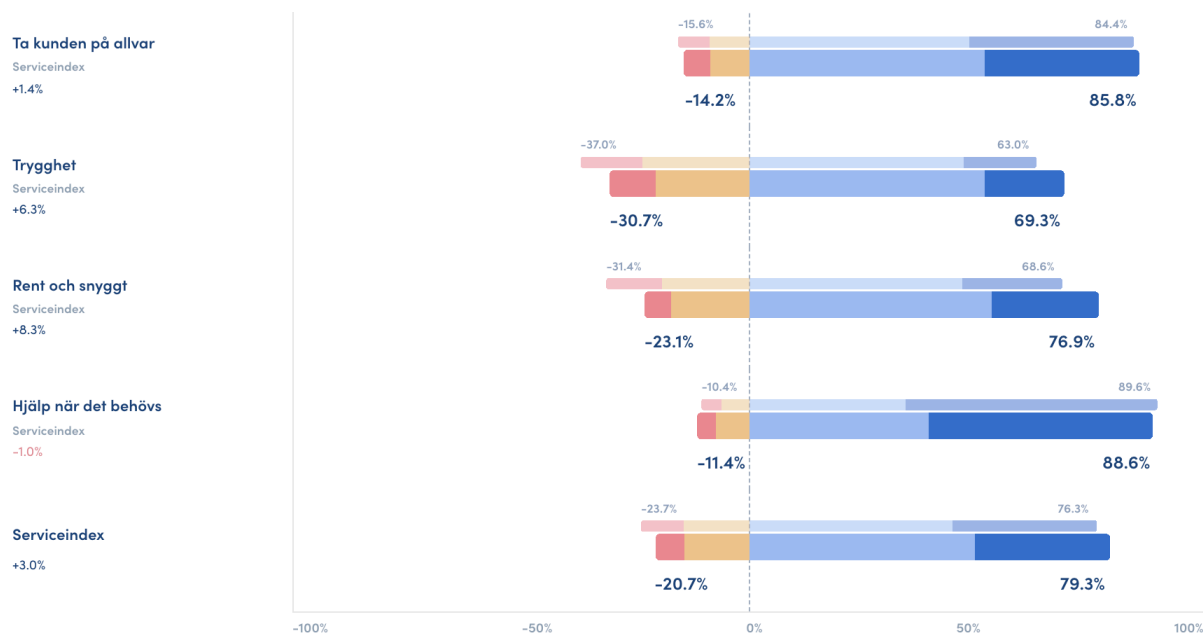
För Bagartorp så låg i år svarsprocenten på 58,9 procent, vilket är strax under den totala svarsprocenten för Signalisten som helhet, som låg på 59,1 procent. Detta är även samma svarsprocent som Bagartorp hade 2018 låg på 58,6 procent i svar. Trots att det varken ökade eller minskade så är det ändå väldigt kul att se att hyresgästerna vill tycka till vilket är en viktig del för att kunna förbättra sin kundnöjdhet.

Serviceindex



Figur 1: Kompass, internt Serviceindex, Bagartorp

Serviceindex för Bagartorp i årets undersökning har ökat från 76,3 procent år 2018 till 79,3 procent år 2020, en ökning med 3 procentenheter. Bagartorps 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, Bagartorp

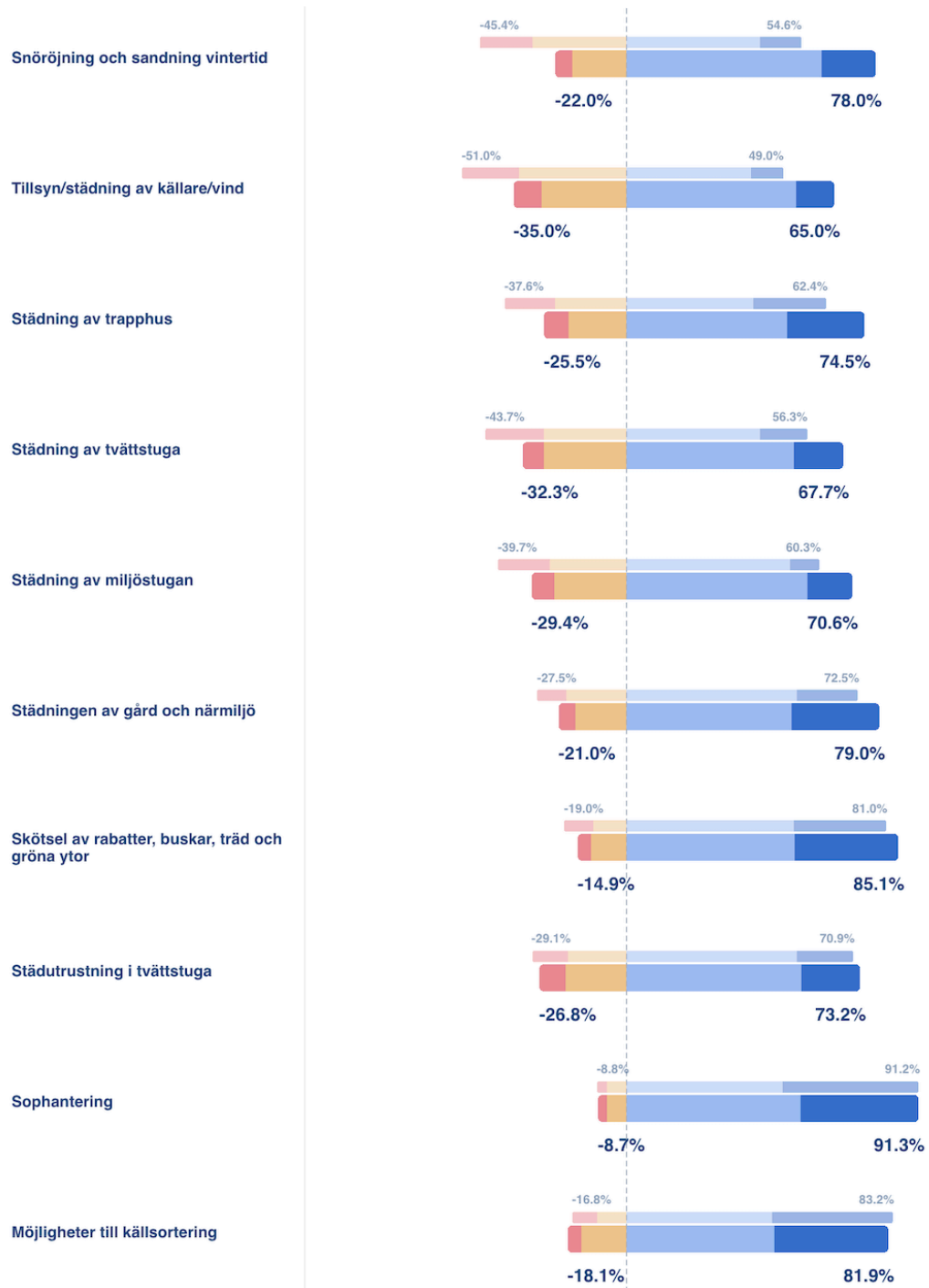
Tre av de fyra delindex som bildar serviceindex ökar i årets mätning: *Ta kunden på allvar* (+1,4), *Trygghet* (+6,3) samt *Rent och snyggt* (+8,3) jämfört med föregående års resultat. *Hjälp när det behövs* (-1,0) är det delindex som tappar i resultat i årets mätning.

Frågepaketet **Ta kunden på allvar** innehåller frågor gällande kontakt, information och bemötande från Signalisten.

Ett delindex som för Bagartorp ligger i den mittersta kvartilen i den externa benchmarken (jämförelse med andra bolag med mer än 500 lägenheter). Frågor som ökar i Bagartorp i årets mätning är bland annat *Besökstider*, *Få tag på rätt person*, *Hur personalen hållit sina löften* samt *Signalistens mailhantering*, där *Besökstider* är den fråga som ökar mest med hela 6,5 procentenheter. *Komma fram på telefon* (-3,2) samt *Bemötande vid senaste kontakten* (-2,5) är de frågor i delindexet som tappar mest i år och hamnar på 85,8 respektive 88,3 procent nöjdhet.

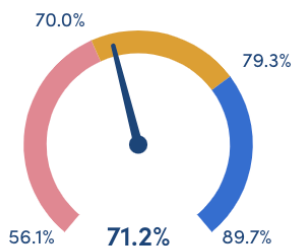
Frågepaketet **Hjälp när det behövs** är det delindex som tappar i Bagartorp i årets mätning, men det finns både frågor som ökar och minskar i resultat sedan föregående års mätning. Hyresgästerna upplever att *Hur väl bovärderna städade efter sig* har blivit sämre, och man upplever även att *Få felet reparerat inom rimlig tid* har blivit sämre jämfört med 2018 års mätning. Man anser dock att *kvaliteten på utfört arbete* samt *felanmälningsprocessen* har blivit lite bättre än 2018. Gällande den personliga tryggheten så upplever hyresgästerna att den har blivit bättre på alla plan, speciellt gällande förrådets säkerhet mot inbrott (+8,9) och personlig trygghet i trapphuset (+7,5). Den fråga som ökade minst var *Störs inte av grannarnas sätt att leva*, som trots allt ökade med 1,1 procent. Dessa ökningarna till trots gjorde att resultatet för Trygghet landade på totalt 69,3, vilket placerar Bagartorp i den lägre kvartilen för både Signalistens bestånd som helhet, samt om man jämför med den externa benchmarken. Men ett klart förbättringsarbete mot 2018, så det bör Bagartorp fortsätta med!

Rent och snyggt är det delindex som ökar mest i Bagartorp i årets mätning, där samtliga frågor förutom *Möjligheter till källsortering* (-1,3) ökar. *Snöröjning och sandning Vintertid* är den fråga som ökar mest, resultatet ökar med hela 23,4 procentenheter. Efter detta ser vi också att *Tillsyn/städning av källare/vind* har tagits emot mer positivt nu än 2018, där resultatet ökar med otroliga 16,0 respektive 12,1 procent.



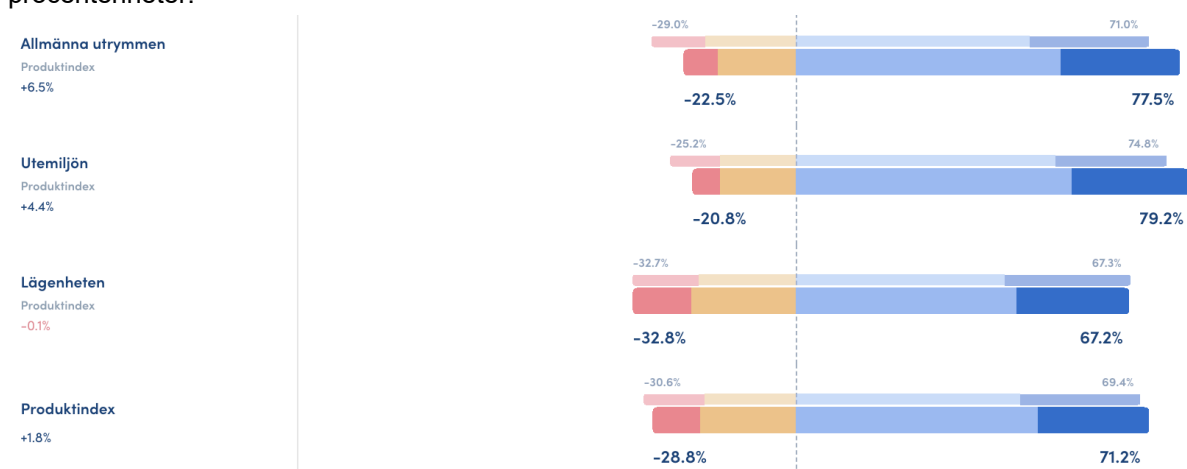
Figur 3: Delindex Rent & snyggt, Bagartorp

Produktindex



Figur 4: Kompass, internt Produktindex, Bagartorp

Produktindex för Bagartorp har ökat i resultat, från 69,4 procent till 71,2 procent, en ökning med 1,8 procentenheter.



Figur 5: Produktindex, Bagartorp

Två av tre delindex under Produktindex har ökat sedan föregående års mätning, i relation till Signalistens totala bestånd är resultatet för Bagartorp 5,2 procentenheter under snittresultat.

Lägenheten har sedan föregående års mätning minskat med 0,1 procentenheter, vilket är ett resultat av att samtliga frågor förutom tre 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 bra men kan bli bättre, och ligger just nu i den nedersta kvartilen.

Frågepaketet **Allmänna utrymmen** har för Bagartorp ökat 6,5 procentenheter från föregående års mätning, vilket är en ordentlig ökning. Samtliga frågor i paketet har fått en ökning, men speciellt är det *Tvättutrustning i tvättstuga* och *Trivsel i trappuppgången* som står för de största ökningarna på 9,9 samt 8,9 procent ökning. Totala frågepaketet ligger, jämfört med Signalistens totala bestånd, 6,4 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 Bagartorp precis i den nedre kvartilen på betyg, men det är nära att komma upp i den mittersta kvartilen.

Även **Utemiljön** ökar 4,4 procentenheter i Bagartorp jämfört med föregående år, resultatet ligger i övre mitten av samtliga områden för Signalisten. Jämfört med övriga bolag som mätte med AktivBo 2019 ligger Bagartorp i den nedre övre kvartilen även här, även om det här finns en del förbättringspotential. Sett till frågenivå är det *Trafikmiljö i närområdet* som har ökat mest, från 56,5 procent nöjda hyresgäster 2018, till 75,9 procent nöjda hyresgäster 2020, vilket är en ökning på nästan 20 procent. Frågan om *tillgång till bänkar och bord* ökar med 1,4 procent medan *utformning av gård och närmiljö* minskade med 2,9 procent.

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:

- **Städning av fastigheten och allmänna utrymmen**
- **Förrådets säkerhet vid inbrott**
- **Utemiljön**

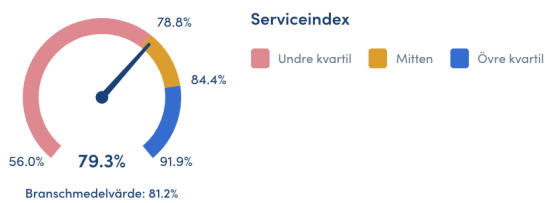
Fokusområden

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

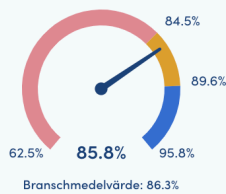
- **Trygghet**
- **Bemötande vid senaste kontakten**
- **Lägenheten**

Extern Benchmark Sammanfattning

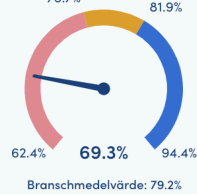
Nedan finner ni samtliga Benchmark-kompasser för Bagartorp, jämfört med branchmedelvärdet i Sverige för 2019.



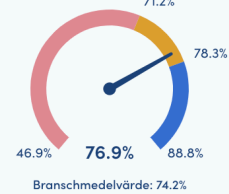
Ta kunden på allvar



Trygghet



Rent och snyggt



Hjälp när det behövs

