



# Rapport Agnesberg

## 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,

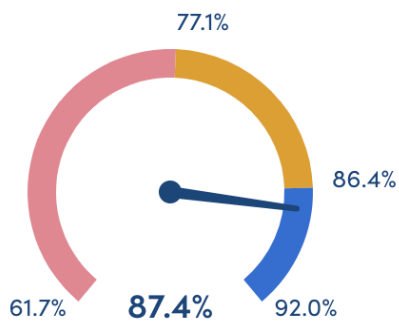
Wilhelm Sahlberg

Projektledare

## Svarsprocent

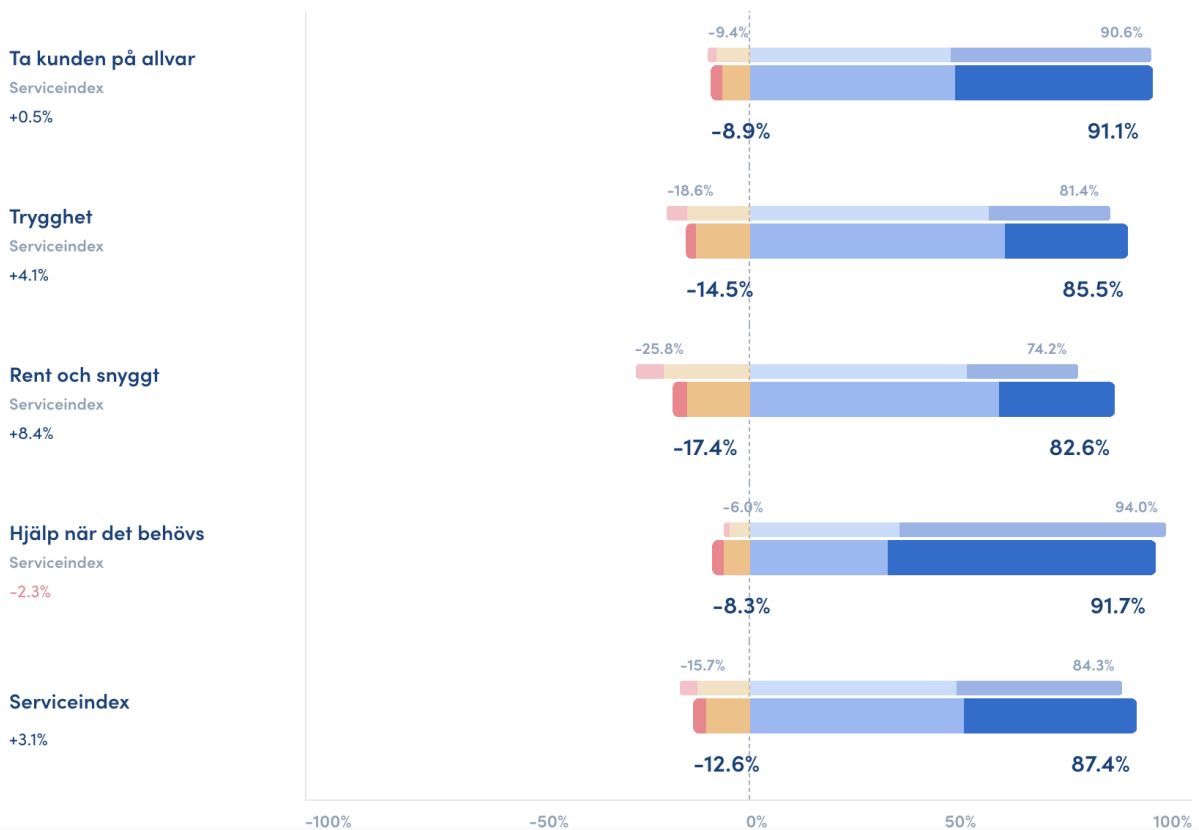
För Angesberg så låg i år svarsprocenten på hela 61,9 procent, vilket är högre än för Signalisten som helhet, som låg på 59,1 procent. Detta är även en ökning i svarsprocenten för Angesberg, som 2018 låg på 58,6 procent i svar. Det är väldigt kul att se att svarsprocenten ökar i Angesberg. Det visar på att hyresgästerna vill tycka till vilket är en viktig del för att kunna förbättra sin kundnöjdhet.

## Serviceindex



Figur 1: Kompass, internt Serviceindex, Angesberg

**Serviceindex** för Angesberg i årets undersökning har ökat från 84,3 procent år 2018 till 87,4 procent år 2020, en ökning med 3,1 procentenheter. Angesberg resultat är högre än Signalistens totala resultat för Serviceindex och ligger i den övre kvartilen i den interna benchmarken.



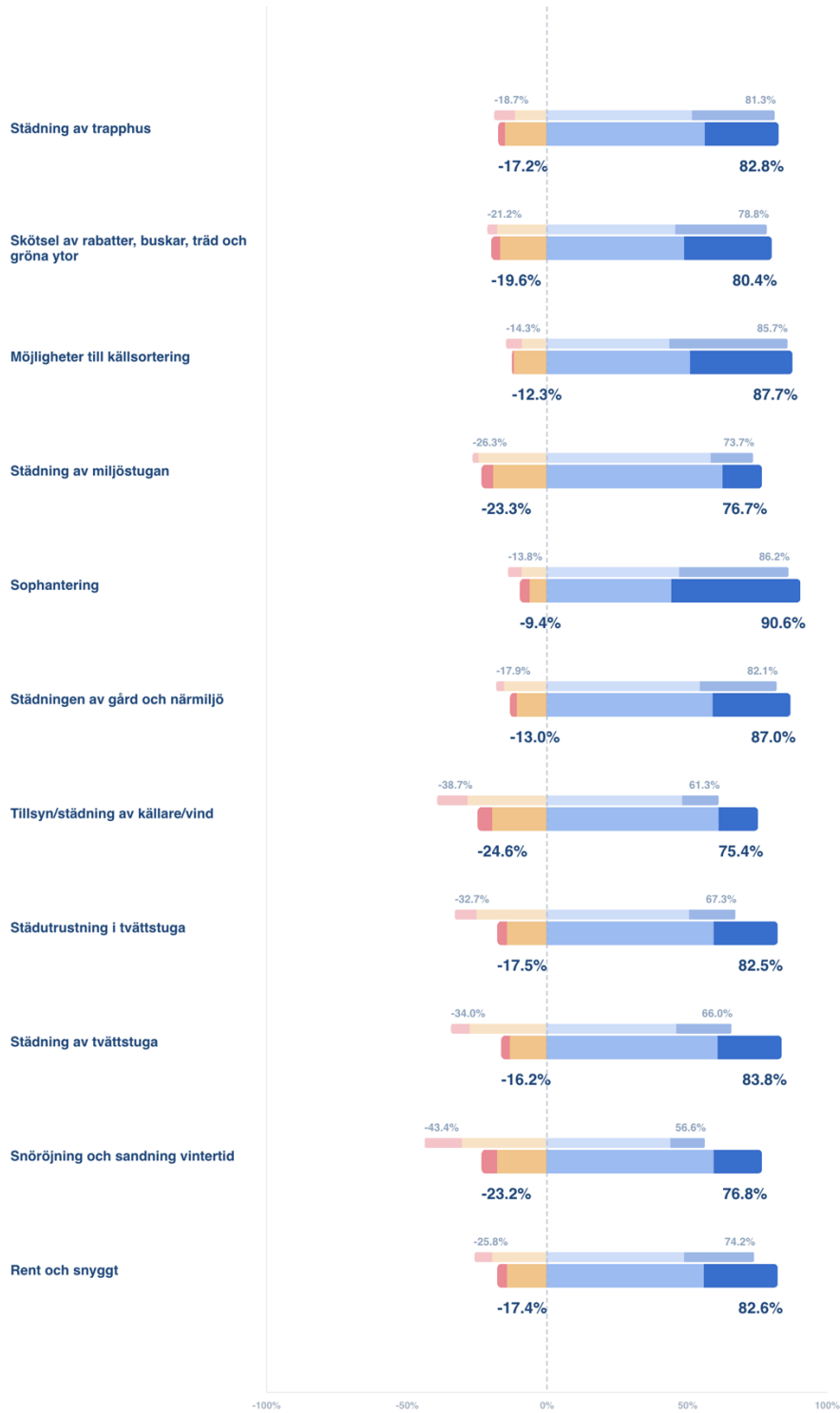
Figur 2: Serviceindex, Angeberg

Tre av de fyra delindex som bildar serviceindex ökar i årets mätning: *Ta kunden på allvar* (+0,5), *Trygghet* (+4,1) samt *Rent och snyggt* (+8,4) jämfört med föregående års resultat. *Hjälp när det behövs* (-2,3) 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 Angeberg ligger i den blå kvartilen i den externa benchmarken (jämförelse med andra bolag med mer än 500 lägenheter). Frågor som ökar i Angeberg i årets mätning är bland annat *Besökstider*, *Telefontider*, *info ifrån Signalisten i övrigt* samt *Komma fram på telefon*, där *Besökstider* är den fråga som ökar mest med hela 10,4 procentenheter. *Bemötande vid senaste kontakten* är den fråga i delindexet som tappar mest i år och går från 93,5 procent nöjda hyresgäster till 88,4 procent.

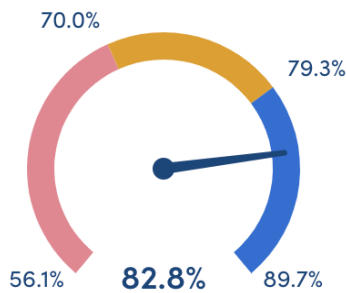
Frågepaketet **Hjälp när det behövs** är det delindex som tappar i Angeberg i årets mätning, men det finns både frågor som ökar och minskar i resultat sedan föregående års mätning. Hyresgästerna upplever att Kvalitet på utfört arbete/åtgärd har blivit sämre, och man upplever även att felanmälanprocessen har blivit sämre jämfört med 2018 års mätning. Gällande den personliga tryggheten så upplever hyresgästerna att belysningen i området blivit sämre (-5,6 procent), medan Förrådets säkerhet mot inbrott har ökat med otroliga 14,7 procent. Denna ökning gjorde, trots tillbakagången på *Belysning* och *kontakt med grannarna*, att resultatet är fortsatt högt och ligger högt upp i den blå kvartilen i den externa benchmarken totalt sett på **Trygghet**.

**Rent och snyggt** är det delindex som ökar mest i Angeberg i årets mätning, där samtliga frågor ökar. *Snöröjning och sandning Vintertid* är den fråga som ökar mest, resultatet ökar med hela 20,2 procentenheter. Efter detta ser vi också att *Städning av Tvättstuga* har tagits emot mer positivt nu än 2018, där resultatet ökar med otroliga 17,8.



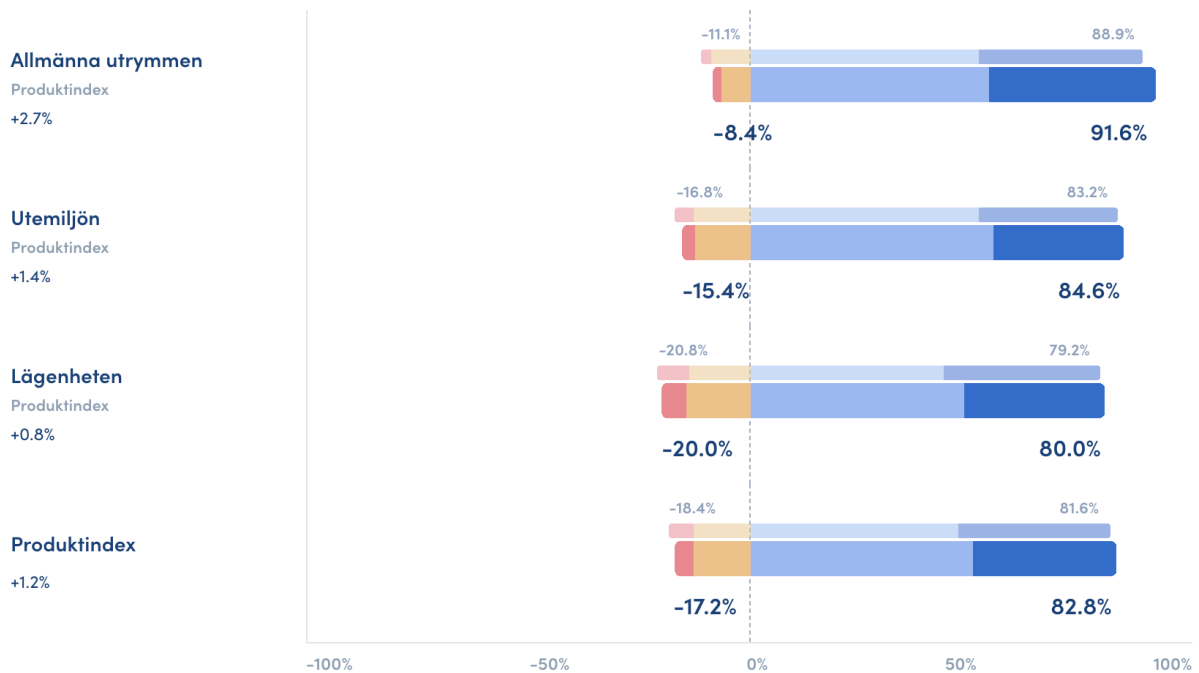
Figur 3: Delindex Rent & snyggt, Angeberg

## Produktindex



Figur 4: Kompass, internt Produktindex, Angeberg

Produktindex för Angeberg har ökat i resultat, från 81,6 procent till 82,8 procent, en ökning med 1,2 procentenheter.



Figur 5: Produktindex, Angeberg

Samtliga tre delindex under Produktindex har ökat sedan föregående års mätning, i relation till Signalistens totala bestånd är resultatet för Angeberg 6,4 procentenheter över snittresultat.

*Lägenheten* har sedan föregående års mätning ökat med 0,8 procentenheter. *Trivseln i lägenheten, Utrustning, Ljudmiljö/Isolering* samt *Planlösning/Möblerbarhet* är de frågor som tappat mest i årets mätning. Frågor om *Temperatur/värmekomfort vintertid* samt *Ljusmiljö/tillgång till dagsljus* 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 2018 är resultatet bra och ligger i en övre kvartilen.

Frågepaketet *Allmänna utrymmen* har för Angeberg ökat 2,7 procentenheter från föregående års mätning. Samtliga frågor i paketet har fått en ökning, men speciellt är det *Trivseln i trappuppgången* och *Torkmöjligheter i tvättstuga* som står för de största ökningarna på 4,8 samt 4,3 procent ökning. Totala frågepaketet ligger, jämfört med Signalistens totala bestånd, hela 7,7 procent över snittet. Även jämfört med branschen ligger Angeberg långt över branschsnitt vad gäller allmänna utrymmen (branchmedelvärde är 81,8 procent).

Även *Utemiljön* ökar 1,4 procentenheter i Angeberg jämfört med föregående år, resultatet ligger i mitten av samtliga områden för Signalisten. Jämfört med övriga bolag som mätte med AktivBo 2019 ligger Angeberg 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 75 procent nöjda hyresgäster 2018, till 80,3 procent nöjda hyresgäster 2020. Frågorna tillgång till bänkar och bord samt utformning av gård och närmiljö 0,1 respektive 2,1 procentenheter jämfört med föregående års mätning.

## 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:

- **Städutrustning i tvättstugan**
- **Förrådets säkerhet vid inbrott**
- **Personlig trygghet**

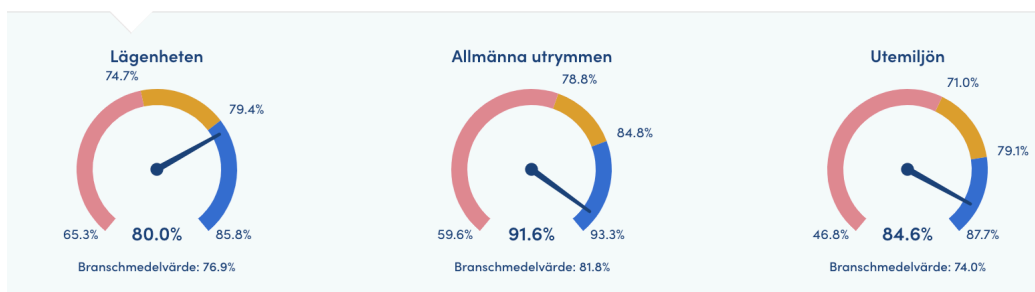
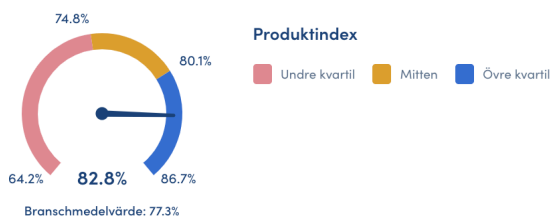
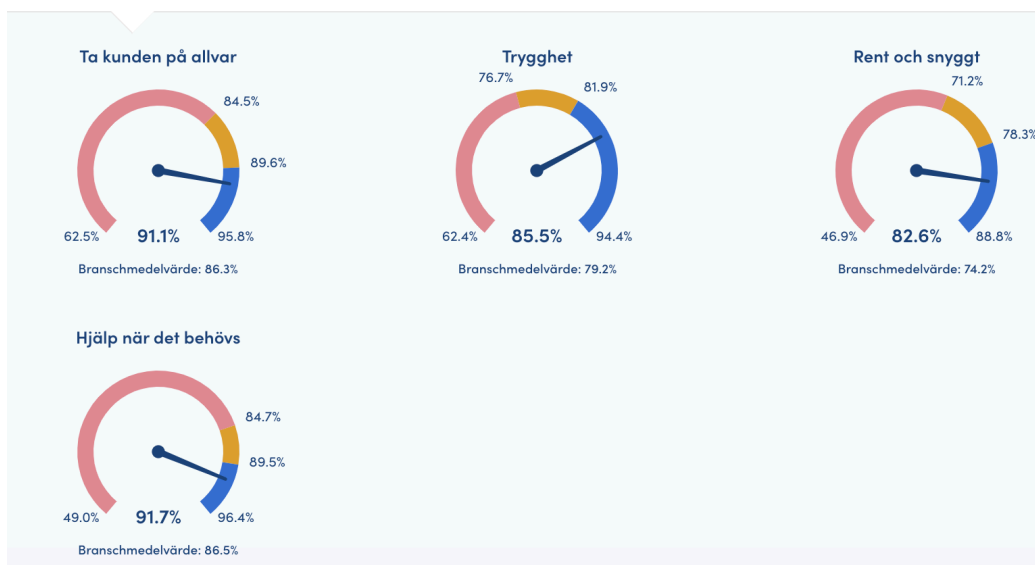
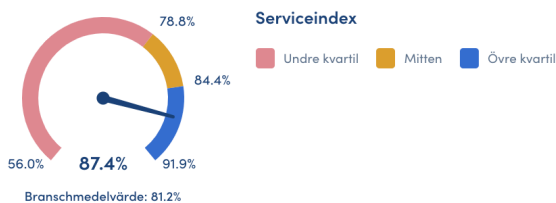
## Fokusområden

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

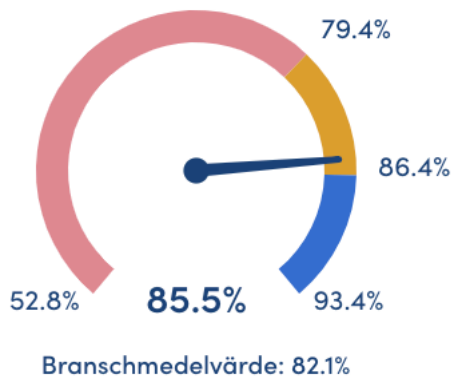
- **Belysning på gård och nära huset**
- **Bemötande vid senaste kontakten**
- **Utformning av gård och närmiljö**

## Extern Benchmark Sammanfattning

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

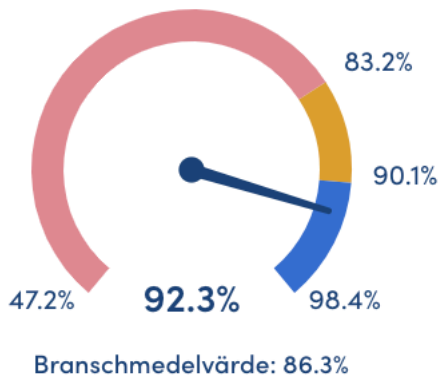






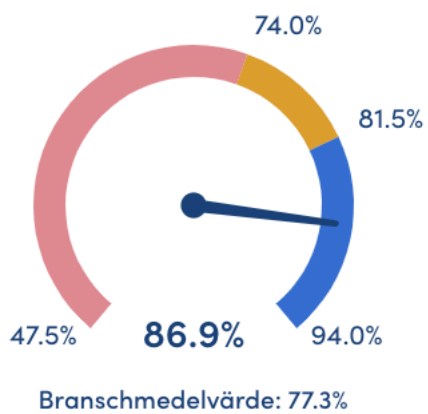
### Profil

Undre kvartil Mitten Övre kvartil



### Attraktivitet

Undre kvartil Mitten Övre kvartil



### Valuta för hyran

Undre kvartil Mitten Övre kvartil