

---

## Återrapportering budgetuppdrag 45, kundundersökning Armada

### Bakgrund och metod

Moderbolaget Armada Fastighets AB (nedan även kallad Armada) har fått i budgetuppdrag att under år 2023 genomföra en kundundersökning för att mäta nöjdhet och trygghet hos sina kunder.

Som metod valde Armada att under hösten 2023 genomföra en kvantitativ kundundersökning till samtliga bostadshyresgäster inom Armada Bostäder AB:s fastighetsbestånd. Detta utfördes genom en fysisk pappersenkät som skickades till samtliga 1378 bostadshyresgäster inom beståndet. Även ett e-post meddelande skickades ut till de 1047 bostadshyresgästerna som valt att registrera sin e-postadress. I e-postmeddelandet återfanns en länk till en webbversion av den fysiska pappersenkäten. En påminnelse skickades även ut via e-post.

I enkätundersökningen gavs hyresgästerna möjlighet att lämna poängbedömningar utifrån en skala mellan 1-5 till ett antal påstående kopplade till nöjdhet och trygghet. Poäng 5 motsvarade Instämmer helt medan poäng 1 motsvarade Instämmer inte alls. Utöver poängbedömningsskalan på 1-5 fanns även svarsalternativet Vet ej.

De olika påståendena i enkätundersökningen var i sin tur indelade i huvudkategorierna *Lägenheten, Övriga utrymmen, Skötsel och underhåll, Renovering, Bemötande och service, Felanmälan, Information, Armadas hemsida* och *Bostadsområdet*. För att svara på påståendena under kategorin *Renovering* förutsattes hyresgästerna haft någon sorts renoveringsåtgärd utförd i lägenheten under de senaste 12 månaderna, exempelvis golvläggning, målning, tapetsering eller dylikt. På motsvarande sätt förutsattes hyresgästerna någon gång ha gjort en felanmälan för att svara på påståendena under huvudkategorin *Felanmälan*. Till varje huvudkategori fanns det även möjlighet för hyresgästerna att lämna fritextsvar kopplat till påståendena inom kategorin.

För att mäta tryggheten ur flera perspektiv, vilket är en mycket viktig och prioriterad fråga för Armada, ingick det i enkätundersökningen påståenden som korrelerade till trygghetsaspekter under flera av huvudkategorierna.

I enkätundersökningen passade Armada även på att komplettera med några övriga frågor och påståenden som är av vikt för Armadas kännedom. Bl.a. en fråga ifall hyresgästerna känner till att Armada är miljöcertifierade.

För fastighetsbeståndet inom Armada Kommunfastigheter AB gjordes en liknande kundundersökning, dock av mer kvalitativ karaktär och mer inriktad på samarbetsfrågor, bl.a. eftersom många fastighetsutvecklings- och underhållsåtgärder sker genom ett samarbete med hyresgästerna. Denna kundundersökning innefattade bl.a. en djupare intervju med Lokalförslagsenheten på Österåkers kommun som är bolagets huvudsakliga avtalspartner för detta fastighetsbestånd.

### Utfall från kundundersökningen

Svarsfrekvensen för Armada Bostäder AB:s bostadsbestånd låg på 48%, vilket innebar att 661 av 1378 möjliga bostadshyresgäster svarade på enkäten i någon sorts omfattning.

Av de inkomna svaren så återfanns det 1448 fritextsvar. Utifrån poängbedömningarna som hyresgästerna gjort kring de olika påståendena har skalan omarbetats till ett poängindex mellan 0-100, där 100 motsvarar den bästa poängen, d.v.s. att hyresgästerna *helt instämmer* i allt. (Bilaga 1).

Den totala nöjdheten för bostaden låg på ett poängindex på 74. Både trivsel i lägenheten och med grannarna är på en relativt hög nivå. Däremot så uppfattas utemiljön i jämförelse med lägenheten och grannarna som något mindre attraktiv både ur ett trivsel- och utrustningsperspektiv. De utförda renoveringsåtgärderna får generellt något högre betyg jämfört med den dagliga skötseln och underhållet.

Som bekant bedriver Armada till stor del sin verksamhet via upphandlade entreprenörer istället för egenanställd personal. De upphandlade entreprenörerna blir med andra ord bolagets förlängda arm ute i fastigheterna och därigenom även står för majoriteten av kundkontakterna. Det är därför av mycket stor vikt för Armada att externa entreprenörer håller ett trevligt bemötande i sina kundkontakter och levererar ett förväntat resultat. Här kan det konstateras att upphandlade entreprenörer under huvudkategorin renovering får poängindexet 84 beträffande trevligt bemötande och poängindex 74 på nöjdheten av utfört arbete. Motsvarande poängindex under huvudkategorin felanmälan ligger på 79 beträffande trevligt bemötande samt på poängindex 73 på nöjdhet över hur åtgärden har genomförts. Armada följer kontinuerligt upp avtalsförhållanden med upphandlade entreprenörer. Bl.a. har bolaget varje vecka vanligtvis stående möten med upphandlad driftentreprenör som sköter tillsynen och skötsel av fastigheterna samt åtgärdar merparten av bolagets inkomna felanmälningar från hyresgästerna. På dessa möten går bl.a. drift- och felanmälningsstatistik igenom samt ärenden kopplade till utförandet av entreprenaden.

Beträffande tryggheten så har Armada specifikt tittat på de påståenden som har stark koppling eller korrelation till trygghetsaspekter (Bilaga 2). På påståendet *Jag känner mig trygg i huset* återges poängindexet 79, vilket är något högre jämfört med påståendet *Jag känner mig trygg i området* som uppnår poängindex 73. En bidragande förklaring kan bl.a. vara att Armada under flera års tid satsat på trygghetsskapande åtgärder inom fastigheterna. Exempelvis installerat bättre belysning, vilket kan återses i resultatet för påståendet *Belysningen i entré och trapphus är bra* där poängindexet uppnår 84. Trots åtgärder som installation av taggsystem m.m. upplever dessvärre hyresgästerna fortfarande i hög utsträckning att det är otryggt att förvara föremål i förråden som oftast är belägna i byggnadernas källare, vilket kan återses i påståendet *Jag känner mig trygg med att förvara mina saker i förrådet* som uppnår poängindexet 68. Även i fritextsvaren berättar hyresgäster att deras källarförråd varit utsatta för inbrott trots installerade taggsystem som ska hålla obehöriga borta.

Som nämnts ovan så är hyresgästernas upplevda kundkontakter med upphandlade entreprenörer av stor vikt för bolaget. Här kan det ur ett trygghetsperspektiv glädjande konstateras att poängindex 86 uppnåddes beträffande upplevd trygghet med hantverkaren i lägenheten, vilket kan anses som relativt bra trots att målsättningen så klart är ett poängindex på 100. Påståendet *Det var tydligt var hantverkaren kom i fråga* har sannolikt en väldigt nära korrelation till den upplevda tryggheten med hantverkaren i lägenheten. Detta påstående fick det något sämre poängindexet 78. Här ser bolaget möjligheter att tillsammans med upphandlade entreprenörer arbeta med att det ska bli ännu tydligare för hyresgästerna varifrån de kommer och förhoppningsvis därmed även bidra till en ökad upplevd trygghet med hantverkaren i lägenheten.

Även inom fastighetsbeståndet som tillhör Armada Kommunfastigheter AB så upplever verksamheten på plats i fastigheterna att tryggheten är mycket god ur ett fastighetsperspektiv. I intervjun med bolagets huvudsakliga avtalspart, d.v.s. Lokalförsörjningsenheten så framfördes det att samarbetet återspeglas av ett gott helhetsintryck, ett trevligt bemötande och att det är lätt att vända sig till alla inom bolaget som är tillmötesgående. Armada upplevs även som snabba, professionella och behjälpliga i dialoger med exempelvis medborgare och vårdnadshavare. Utvecklingsmöjligheter som framfördes i intervjun är att mer dedikerat arbeta med vidareutveckling av lokalerna för ändamålet. Ibland kan det exempelvis upplevas som att reparationsåtgärder eller utbyten genomförs till befintliga funktionskrav, vilket det visserligen ska göras i enlighet med hyresavtalen. Dock önskar Lokalförsörjningsenheten i vissa fall en mer proaktiv dialog för att även beakta möjlig verksamhetsutveckling i samband med dessa reparationer eller utbyten. Det upplevs även i vissa fall som om olika personer inom organisationen ibland kan ha lite olika ingångsvärden i olika frågor. Även ett förtydligande av gränsdragningslistan för hyresavtalen är önskvärt från båda parter. Ett arbete som delvis påbörjats och sannolikt kommer tydliggöra och förbättra samarbetet ytterligare.

#### **Fortsatt arbete**

Resultatet från kundundersökningen gicks igenom på styrelsemötena för Armada Bostäder AB respektive Armada Kommunfastigheter AB den 21 februari 2024 (§ 56 i bilaga 3 respektive § 54 i bilaga 4). Fortsatt arbete innefattar återkoppling av resultatet till hyresgästerna, vilket har påbörjats. Armada avser även att analysera resultatet i kundundersökningen på en djupare nivå. Exempelvis titta mer ingående på upplevelsen på områdesnivå och fastighetsnivå. Vikt kommer också läggas på att mer noggrant gå igenom de 1448 fritextsvaren. Syftet är att med hjälp av kundundersökningen försöka identifiera och utföra specifika åtgärder där möjligheter finns att förbättra hyresgästernas nöjdhet och trygghet. Åtgärder som i sin tur förhoppningsvis kan ske i samråd och kommunikation med hyresgästerna. Genom detta önskas även den lokala dialogen med hyresgästerna att stärkas på områdesnivå, vilket tidigare delvis varit en utmaning för framöverallt för Armada Bostäder AB:s bestånd, eftersom det till stor del har saknats aktiva lokala hyresgästföreningar.

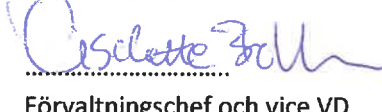
Med vänliga hälsningar

Mikael Dahlberg



VD

Lise-Lotte Billborn



Förvaltningschef och vice VD

**Bilaga 1** - utfall kundundersökning med fördelning positiva, neutrala och negativa

**Bilaga 2** - utfall kunderundersökning med bedömd koppling eller korrelation till trygghetsaspekter

**Bilaga 3** - Protokoll styrelsemöte Armada Bostäder AB 2024-02-21

**Bilaga 4** - Protokoll styrelsemöte Armada Kommunfastigheter AB 2024-02-21