

Förvaltningskvalitet

2010

Hyresgästernas åsikter om service, trygghet och underhåll i bostadsmiljön

Anna-Lena Högberg, Erik Högberg, Henrik Björk, AktivBo

Sammanfattning

Hyresgästerna Riksförbundet och AktivBo genomförde under våren 2010 en riksomfattande kartläggning av hur hyresgäster upplever kvaliteten i förvaltningen av sina bostäder och bostadsområden. En liknande studie genomfördes 2005.

3 av 4 hyresgäster är nöjda med förvaltningskvaliteten där de bor.

Något fler, 82 procent, upplever att de blir tagna på allvar som kunder av dem som förvaltar deras bostäder.

3 av 4 upplever att tryggheten är mycket eller ganska bra där de bor. Det är något fler än 2005 som 2010 gör denna bedömning.

Flest hyresgäster är missnöjda med resultatet av förvaltningens insatser för att hålla rent och snyggt, inne som ute. Så många som 3 av 10 är inte nöjda. Denna andel har inte förändrats märkbart sedan 2005.

Den felavhjälparens service när något fel uppstår i lägenheten är 83 procent nöjda med. De var även 2005 det hyresgästerna tyckte fungerade bäst i servicen.

Det förvaltande företags policy var 7 av 10 nöjda med.

Vi ser således att renhållning "Rent & snyggt" och "Förvaltningspolicy" vad gäller värme, underhåll och miljö drar ner bedömningen av förvaltningskvaliteten.

Genomgående är hyresgäster i allmännyttiga företag mer nöjda än de som bor hos privata värdar. Sammantaget är hyresgäster på marknader med överskott på lägenheter nöjdare än hyresgäster på marknader i balans och med brist på bostäder. Sammantaget gäller också att hyresgäster hos fastighetsägare med mindre än 200 lägenheter är mindre nöjda med förvaltningskvaliteten än övriga.

Endast 1 hyresgäst av 4 vet vilket underhållssystem som tillämpas.

Innehållsförteckning

		sid
1	Undersökningsmetod	4
2	Vad avser vi med förvaltningskvalitet och servicekvalitet?	4
3	Fortfarande finns betydande förbättringspotential	5
4	Upplevelsen av trygghet har ökat sedan 2005	8
5	Allmännyttiga företag är mer uppskattade än privata	9
6	Marknader med överskott har högre förvaltningskvalitet	10
7	Fastighetsföretagets storlek har betydelse	11
8	Boendekvaliteten i förhållande till hyran är högst i allmännyttan	12
9	Få hyresgäster vet vilket underhållssystem som tillämpas	14

I rapportens huvudtext redovisas de samlade resultaten av undersökningen. För en mer detaljerad redovisning hänvisas läsaren till de fem bilagor som bifogats rapporten. I bilaga 1 redovisas de delindex som ingår i här mätt förvaltningskvalitet mer i detalj, totalt och per ägartyp, företagsstorlek och lokal bostadsmarknadstyp. Bilaga 2 redovisar hyresgästernas nöjdhet uppdelat på olika underhållssystem. Bilaga 3 redovisar mer i detalj jämförelser med 2005 års resultat. Bilaga 4 redovisar de tre ord som hyresgästerna själva valt för att karakterisera förvaltningen där de bor. I bilaga 5 redovisas den utskickade enkäten i detalj.

Undersökningsmetod

Studien genomfördes som en postal enkätundersökning riktad till ett slumpvist urval om 5 000 medlemmar i Hyresgästföreningen¹. Den undersökning som genomfördes 2005 gjordes på i stort sett samma sätt. 2010 erhöles svar från 2 692 tillfrågade hushåll, vilket innebär 55 procent svar. 2005 svarade 67 procent.

I enkäten ställdes ca 90 frågor om service och förvaltning. Hushållen ombads ta ställning till hur de upplevde sin boendekvalitet i förhållande till sin månadshyra samt beskriva förvaltningen med tre ord. Frågor om vilket system för underhåll som fungerar bäst enligt hyresgästerna ingick.

I efterhand har hyresgästernas svar klassificerats utifrån tre bakgrundsvariabler: fastighetsägarkategori, fastighetsägarstorlek och lokal bostadsmarknad. Det är också så resultatet huvudsakligen redovisas.

Vad avser vi med förvaltningskvalitet och servicekvalitet?

I studien har vi haft fokus på hur hyresgästerna upplever levererade service- och förvaltningstjänster. Det innebär att frågor om bostadens läge, byggnadsår, kommunikationer och liknande inte studerats. Det handlar i stället om vad värden gör för att se till att hyresgästerna trivs och att allt fungerar på det sätt de önskar. Avgörande blir då vad hyresvärderna och av hyresvärderna anlitad personal gör, t ex i sanningens ögonblick i mötet med kunden – Servicekvaliteten - och hur man upplever den Förvaltningspolicy som värden har. På basis av tidigare forskning om vad som är viktigast för kunden² och många års arbete med dessa frågor tillsammans med fastighetsbolag redovisar vi svaren på dessa frågor enligt följande:

I *servicekvaliteten* ingår svaren på frågor som specifikt avser att fånga upp hur hyresgästerna upplever sig bli tagna på allvar som kunder (Ta kunden på allvar), hur de upplever tryggheten och säkerheten i fastigheten och närområdet (Trygghet), städning och skötsel inne och ute (Rent & snyggt) samt förvaltningens insatser för att hjälpa till när fel anmäls ha uppstått i lägenheten (Hjälp när det behövs).

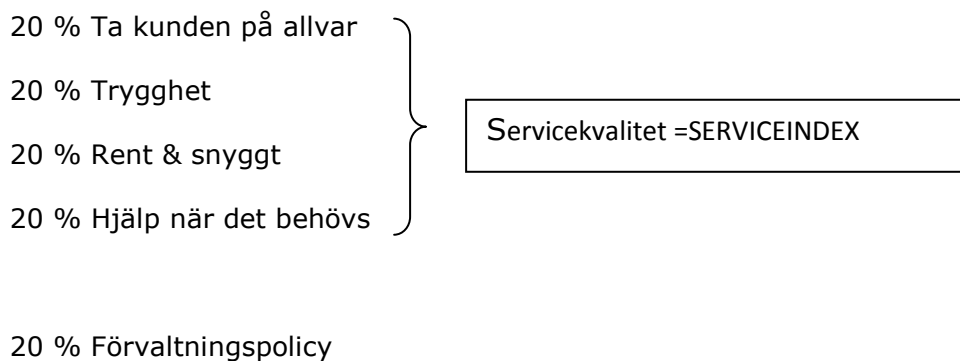
Företagspolicy definieras av hur värden hanterar värmen i lägenheten, lägenhetens underhåll och utrustning, tillgång till tvättider, underhåll av trapphuset och miljöpolicy.

Med utgångspunkt från svaren på de ställda frågorna enligt ovan viktas de fyra servicekvalitetsfrågorna och policyfrågorna ihop till ett mått på Förvaltningskvalitet. Varje frågepaket ges vikten 20 procent enligt nedan:

¹ Tidigare undersökningar har visat att medlemmar och icke medlemmar gör liknande bedömningar av förvaltning och skötsel där de bor.

² Se t ex Kunddriven förvaltning, Liber förlag år 2000

Figur 1: Beräkning av förvaltningskvalitet



FÖRVALTNINGSKVALITET

Förvaltningskvaliteten består således till 4/5 av servicekvaliteten. Att detta stämmer överens med de bedömningar hyresgästerna fortlöpande gör stämde vi i denna studie av genom att be hyresgästerna med tre ord beskriva förvaltningen.

Det är värt att notera att hyresgästerna huvudsakligen valt ord som uttrycker det bemötande eller det personliga intryck de upplevt i kontakten med förvaltningen. Mötet med förvaltningspersonalen avgör bilden av förvaltningsorganisationen. Servicen ingår i hyran. Sett till total frekvens är det fyra ord som förekommer oftare än andra:

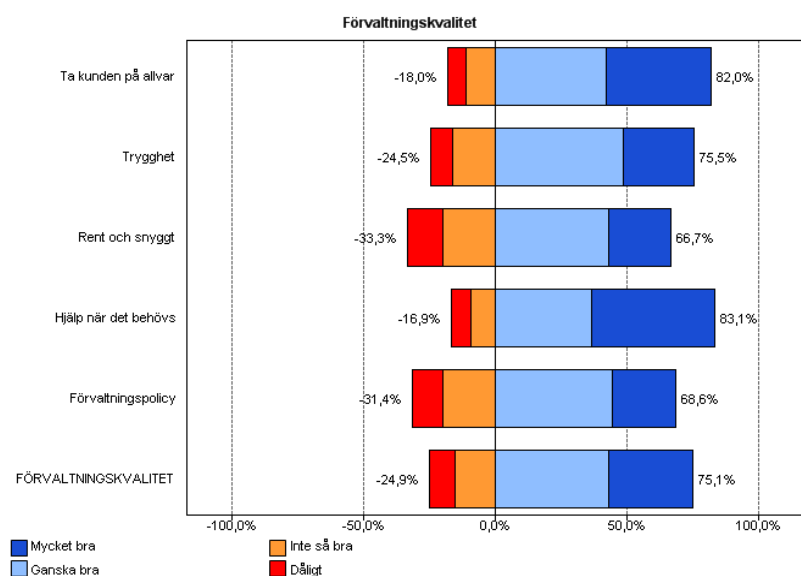
Trevlig, snabb, snål och trygg.

Fortfarande finns betydande förbättringspotential

Nedan redovisas svaren på frågorna om förvaltningskvalitet för riket som helhet. De två positiva svaren på skalan – Mycket bra och Ganska bra till höger – och de två negativa svaren på skalan – Inte så bra och Dåligt till vänster. Staplarna anger hur många procent av de svarande som kryssat för respektive svar. De som inte tagit ställning redovisas inte här. De påverkar dock indirekt.

Om t ex 90 procent har tagit ställning i en fråga om bemötandet väger den frågan med just 90 procent när delindexet "Ta kunden på allvar" beräknas. I samma delindex ingår en fråga om besökstider. Den kan 70 procent ha tagit ställning till och då får den frågan vikten 70 procent. Vi gör ingen uppräknig för att kompensera bortfall.

Figur 2: Förvaltningskvalitet 2010, samtliga svarande



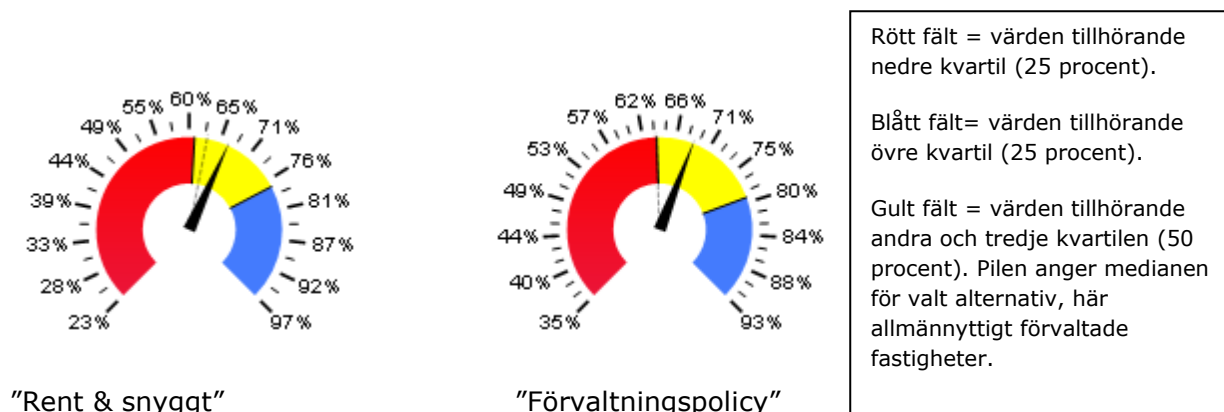
75 procent av hyresgästerna tycker att förvaltningskvaliteten är ganska bra eller mycket bra där de bor. Nöjdast är hyresgästerna med den hjälp de får när de anmäler fel i lägenheten. Enligt hyresgästerna är det hur rent och snyggt det är i närmiljön som har störst potential att bli bättre. Notera också att resultatet för förvaltningspolicyn uppvisar nästan lika stor förbättringspotential enligt hyresgästerna.

Sammanfattningsvis ser man att det finns en stor potential till förbättring. En tredjedel av hyresgästerna är missnöjda med "Rent & Snyggt". Tyvärr har detta inte blivit bättre sen förra mätningen 2005.

Diagrammen som redovisar svaren fråga för fråga, redovisar andelen svar i förhållande till de som tagit ställning. I de diagram som redovisar delindexen har dessutom en viktning gjorts, där varje delindex givits vikten 20 procent.

Utifrån det samlade resultatet 2010 konstaterar vi att hyresgästernas bedömningar visar att utrymmet för förbättringar är störst för delindexen "Rent & snyggt" och "Förvaltningspolicy". Hur stora dessa utrymmen är belyses ytterligare av den faktiska spridningen i värden uppmätta hos olika fastighetsägare.

Figur 3. Spridningen av värdena för "Rent & snyggt" och "Förvaltningspolicy" företagsvis 2010.



Bilden visar att:

Det högsta värde som något enskilt företag med minst 5 svarande har fått är 97 procent nöjda med "Rent & snyggt" och 93 procent nöjda med företagets "Förvaltningspolicy". Men vi ser också att det finns företag där enbart 23 procent av hyresgästerna tycker att det är rent och snyggt och bara 35 procent är nöjda med företagets förvaltningspolicy.

Värdena varierar mycket. Det streckade värdet anger median för privata företag. Den heldragna pilen anger median för allmännyttan. Det som redovisas är respektive företags sammanlagda, beräknade värde för delindexet för summa Mycket bra + Ganska bra.

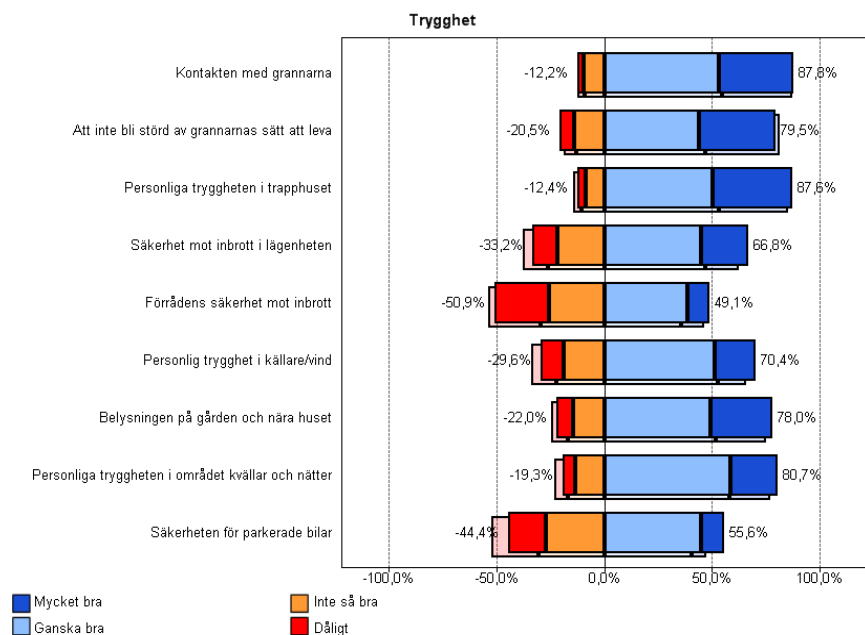
Upplevelsen av trygghet har ökat sen 2005

Det enda delindex som ingår i förvaltningsindex som förbättrats sedan förra mätningen i 2005 är tryggheten. Det gäller för hyresgäster såväl i storstadsregioner som i större städer och resten av Sverige.

I figuren nedan visas de frågor som tillsammans definierar trygghet i vår mätning. Här illustreras resonemanget med resultatet för gjorda jämförelser mellan svar avgivna i storstadsregionerna 2010 och 2005.

Samtliga trygghetsfaktorer har förbättrats i storstadsregionerna enligt hyresgästerna. Det är tydligt att hyresvärdarna har tagit otryggheten i boendet på allvar och på olika sätt lyckats minska den. Den enda fråga som inte blivit bättre är upplevelsen av att besväras av störningar förorsakade av grannarnas levnadssätt.

Figur 4. Tryggheten 2010 (färgade staplar och värdesiffror) jämfört 2005 (skuggade staplar). Exemplet visar storstadsregionerna.

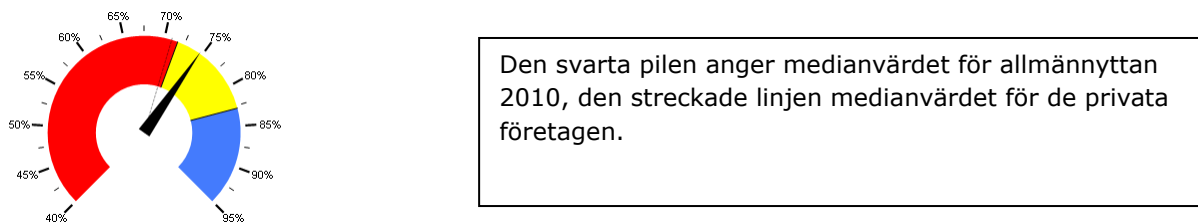


Allmännyttiga företag är mer uppskattade än privata

I vårt slumpurval finns 1329 svar från hyresgäster boende i allmännyttigt ägda fastigheter och 1363 svar från hyresgäster i privatägda fastigheter. Allmännyttiga företag tillhandahåller enligt hyresgästerna en bättre förvaltningskvalitet än de privata.

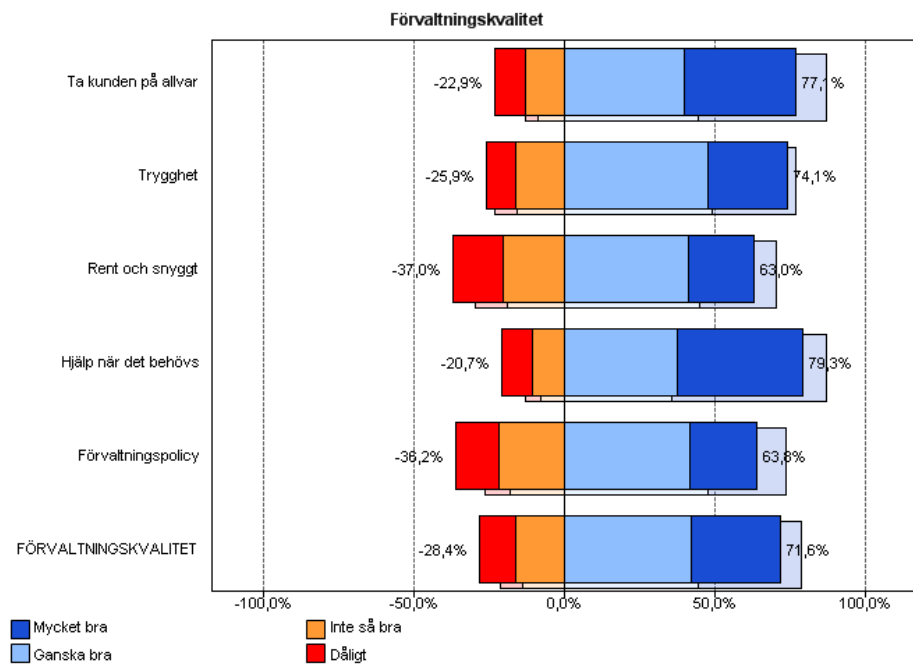
Skillnaden är tydlig – 79 procent i allmännyttan är nöjda jämfört med 72 procent bland de privata. Men observera att det även här finns en stor spridning mellan olika företag.

Figur 5: Förvaltningskvalitet 2010 i det allmännyttiga jämfört med det privata beståndet.



Skillnaden återfinns för alla aktuella, mätta aspekter och är störst vad gäller "Ta kunden på allvar" och minst vad gäller "Trygghet". Skillnaden är i stort sett oförändrad i jämförelse med 2005 års undersökning.

Figur 6: Allmännyttiga företag (skuggade staplar) jämfört med privata (färgade staplar med värdesiffror).

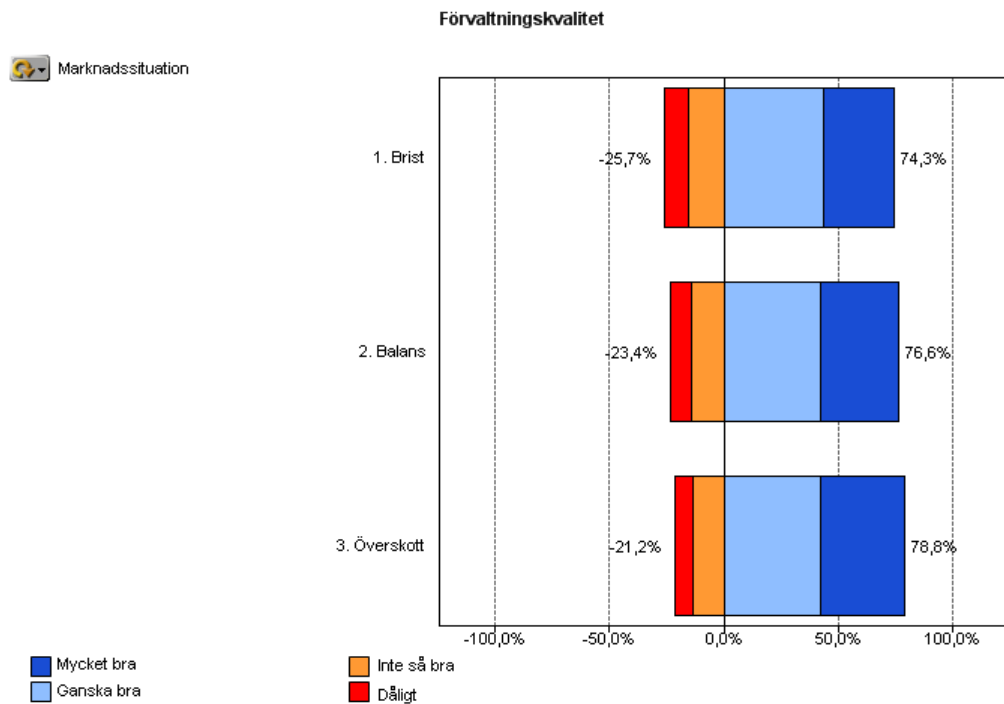


Marknader med överskott har högre förvaltningskvalitet

Förvaltningskvaliteten upplevs olika på orter med olika marknadssituation. Det skiljer 5 procentenheter mellan bestånd beläget på en överskottsmarknad och på en marknad med bostadsbrist. Det är inte ett oväntat resultat att hyresvärdarna är mindre benägna att lyssna på hyresgästerna där det är bostadsbrist.

En mer detaljerad redovisning av förvaltningskvaliteten redovisas i Bilaga 1.

Figur 7: Förvaltningskvalitet i hyresbestånd beläget på olika marknader med brist, balans och överskott på bostadsmarknaden.

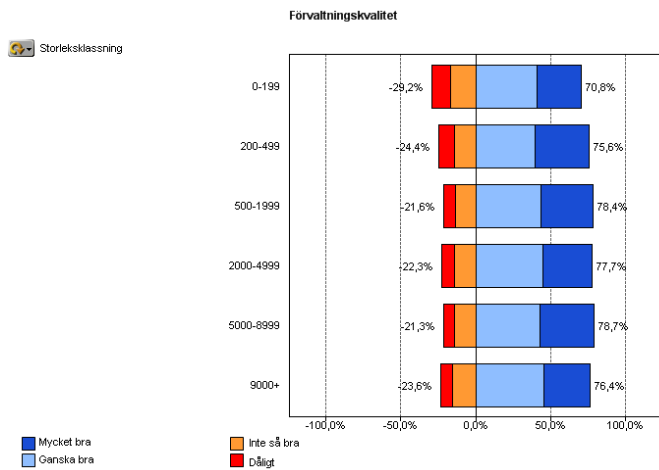


Fastighetsbolagens storlek har betydelse

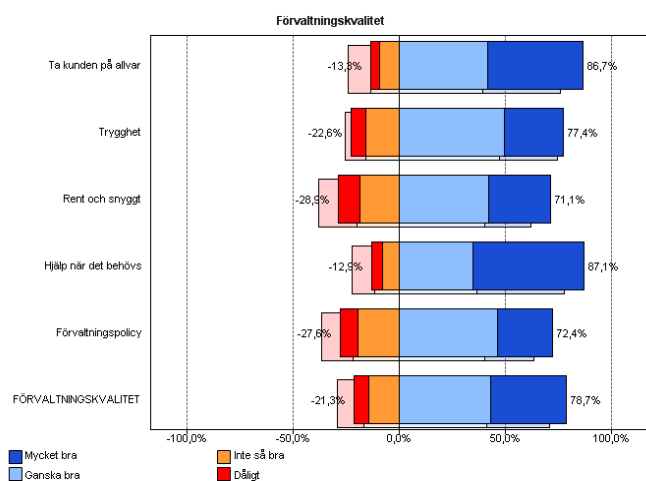
I efterhand har fastighetsägarna klassats efter storlek. För de allmännyttiga företagen har detta varit enkelt, för de privata kan det fortfarande finnas en del brister. Det gäller framförallt den minsta klassen, dvs de fastighetsägare som har mindre än 200 lägenheter, eftersom ägandet kan vara uppdelat men förvaltningen gemensam.

Branschsnittet för förvaltningskvalitet är 75 procent nöjda hyresgäster. På samma nivå finns företag med mellan 200 och 500 lägenheter. De som har färre än 200 lägenheter har det sämsta resultatet, knappt 71 procent. Företagen mellan 500 och 8 999 lägenheter ligger på ca 78 procent nöjda. För de allra största fastighetsbolagen sjunker andelen nöjda med förvaltningskvaliteten något till drygt 76 procent. Men observera även här att det finns en stor spridning. I gruppen med små fastighetsägare hittar vi också företag med över 90 procent i förvaltningskvalitet.

Figur 8: Förvaltningskvalitet 2010 hos företag med olika stora bostadslägenhetsbestånd.



Figur 9: Förvaltningskvalitet 2010 hos företag med olika stora bostadslägenhetsbestånd jämförelse mellan lägsta och högsta värden. (0-199 lgh skuggad, 4000-8999 lägenheter färgad med referensvärden).

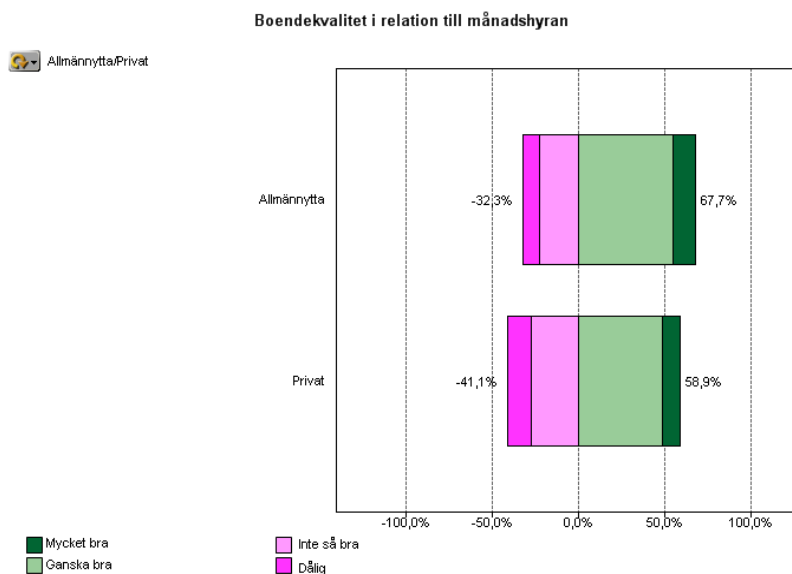


Det finns fler privata fastighetsägare med mellan 0 och 199 lägenheter än allmännyttiga. I vårt material har vi 883 svar från hyresgäster hos privata fastighetsägare men bara 11 från allmännyttiga företag i denna storleksklass.

Boendekvaliteten i förhållande till månadshyran är bättre hos allmännyttan

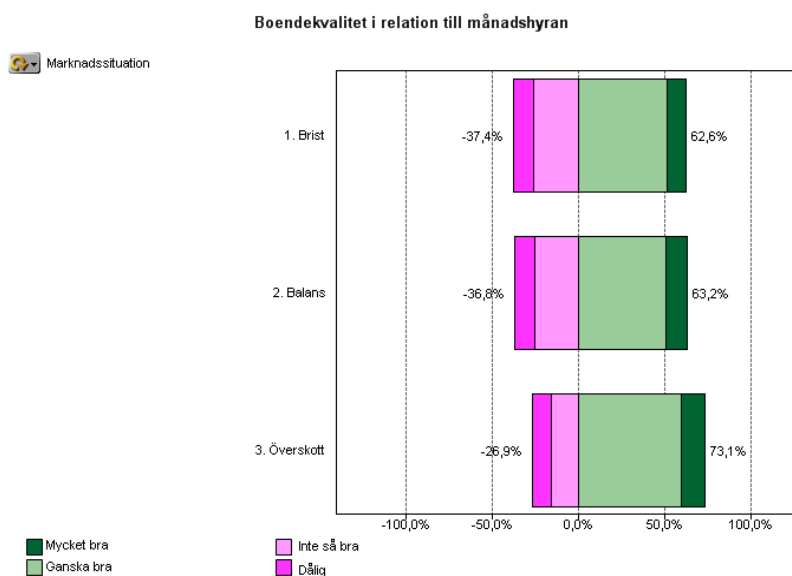
För Hyresgästföreningen är det angeläget att hyresgästerna upplever att den boendekvalitet de får står i rimlig proportion till den hyra de betalar. Enligt vår undersökning är 63 procent av hyresgästerna nöjda med sin boendekvalitet definierad på detta sätt.

Figur 10: Boendekvaliteten i förhållande till månadskostnaden för hyran, allmännytta jämfört privat



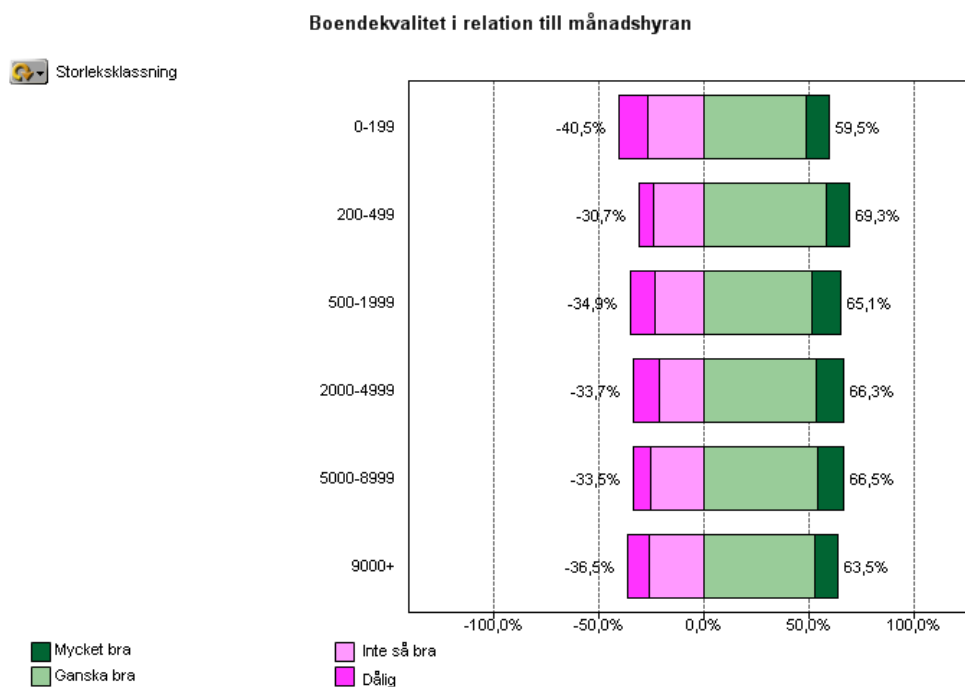
Hyresgästerna är nöjdare med sin boendekvalitet i förhållande till månadskostnaden i allmännyttig än i privat förvaltning. I allmännyttan är 68 procent nöjda, i det privata beståndet enbart 59 procent. Det skiljer 9 procentenheter - att jämföra med förvaltningskvaliteten som skiljde 7 procentenheter.

Figur 11: Boendekvaliteten i förhållande till månadskostnaden för hyran på olika typer av lokala marknader



Hyresgäster på marknader med brist och i balans gör likartade bedömningar medan hyresgäster som befinner sig på marknader där det råder överskott är tydligt mer tillfreds med sin boendekvalitet i förhållande till månadskostnaden för hyran. Det skiljer 10 procentenheter i bedömningarna.

Figur 12: Boendekvaliteten i förhållande till månadskostnaden för hyran i företag med olika stora bestånd



Det är boende hos företag med mellan 200 och 499 lägenheter som tycker att utdelningen i form av boendekvalitet i förhållande till månadskostnaden ger mest.

Få hyresgäster vet vilket underhållssystem som tillämpas

Figur 13: Av värden tillämpad modell för lägenhetsunderhåll enligt hyresgästerna. Siffrorna anger antal svar. Samtliga svarande.



Det mest anmärkningsvärda resultatet är att ungefär tre fjärdedelar av hyresgästerna inte vet vilket system som används.

Vi har i efterhand kunnat klassificera de underhållssystem som allmännyttiga företag tillämpar. Tittar vi på svaren från hyresgästerna på det viset, dvs helt bortsett från deras egna uppgifter om underhållssystem, kan vi konstatera att: Nöjdast är de hyresgäster i allmännyttiga företag som tillämpar HLU. Där tycker 76 procent att lägenhetens underhåll är ganska eller mycket bra. Minst nöjda är hyresgäster i allmännyttiga företag som tillämpar VLU.