

Stora skillnader i bostadsbolagens hantering av covid-19

I en nyligen genomförd branschundersökning får hyresvärdarna både ris och ros när hyresgästerna tyckte till om hanteringen av covid-19. Undersökningen genomfördes i början av juli och totalt deltog 34 bostadsbolag som tillsammans förvaltar över 230 000 lägenheter.

Covid-19 har ställt fastighetsbranschen inför nya utmaningar där bolag tvingats anpassa det dagliga arbetet och förvaltningen efter nya förutsättningar. Det har också påverkat Sveriges hyresgäster på många olika sätt. Resultatet av covid-19-undersökningen visar på stora skillnader mellan hur väl de deltagande bolagen hanterat situationen. I det krishanterings-index som presenterades var spridningen totalt 20 procentenheter mellan det bästa och sämsta resultatet i undersökningen. De spridda resultaten och variationerna i hyresgästernas uppfattningar speglar också den nya situation hyresvärdarna och hyresgästerna har ställts inför.

Försämring på städning, information och felanmälningshantering

AktivBo samarbetar med en stor del av Sveriges bostadsföretag och presenterar kontinuerligt sverigesnitt och benchmark på service och förvaltningskvalitet.

”I de löpande analyser vi gör kunde vi inledningsvis se att fastighetsbolagen gjorde stora insatser för att ställa om när covid-19 bröt ut. Hyresgästerna visade initialt också på förståelse för att exempelvis felanmälningsprocessen försvårades i och med de riktlinjer som hyresvärdarna arbetade under. Men i takt med att situationen med covid-19 blivit en ”vardag” har kravbilderna på service och förvaltning successivt höjts. Även om spridningen mellan de deltagande bolagen är stor, ser vi en generell försämring i resultaten på vissa specifika frågor. I jämförelse med Sverigesnitt, innan covid-19 bröt ut, så ser vi större tapp på kundnöjdheten gällande städning/renhållning (-20,8%), information (-8,5%) och felanmälan (-9%)”, kommenterar Martin Gustafsson, Affärsutvecklingschef på AktivBo.

Sentimentanalys för djupare förståelse av textsvaren

För att få en mer djupgående förståelse för hyresgästernas upplevelser, när de beskriver med egna ord, genomfördes en sentimentanalys. Genom tekniken kan man kvantifiera stora mängder textsvar och även se samband mellan olika frågor och svar. Sentimentanalysen bekräftar de kvantitativa svaren och totalt 15% av alla tusentals inkomna textsvar utgjordes av negativa synpunkter på städning/renhållning. I sentimentanalysen blir det tydligt att hyresgästerna väljer att lyfta fram nya utmaningar för fastighetsbolagen (jämfört med före pandemin). Något som tydligt framkommer är att hyresgästerna känner oro för kontaktsmitta i hissar och på hissknappar.

Många exempel på lyckade insatser

Även om resultaten visar på att det finns tydliga förbättringsområden, finns det samtidigt många fina exempel från bolag som gjort stora kraftanstängningar för att hantera pandemin. I topp finner vi två kommunala hyresvärdar från Skaraborg: Skövdebostäder och GöteneBostäder, samt ett privat fastighetsbolag från Stockholm: Olov Lindgren. Genomgående har bolagen högt resultat på information, felanmälan och trivsel i lägenheten under covid-19.

- *På Skövdebostäder var vi tidiga med att analysera situationen och göra anpassningar av vår verksamhet för att möta de behov och utmaningar som uppstod på grund av covid-19-pandemin. Vi var snabba med att få ut information både internt och till våra hyresgäster vilket ju också verkar ha mottagits bra enligt undersökningens resultat. Nu gäller det att hitta formerna för att hjälpa våra hyresgäster att upprätthålla anpassningarna och på kloka sätt påminna dem om vad som gäller bland annat i hissar, vid felanmälningar och arbeten i lägenheter, säger Katarina Prick, VD på Skövdebostäder.*

GöteneBostäder har tillsammans med kommunen framgångsrikt arbetat med kriskommunikation mot hyresgästerna under pandemin.

- *Framför allt har den sedan tidigare upparbetade dialogen mellan hyresgästerna och bolaget varit till nytta för att hantera denna kris. Nära samarbeten med Götene kommun i framtagandet av krisinformationen liksom med Hyresgästföreningens initiativ "Goda grannar", som uppmuntrar till att hjälpa varandra, har också bidragit stort, säger Martin Sohlberg, VD på GöteneBostäder.*

Olov Lindgren valde att snabbt ställa om och organiserade fastighetsvärdarna i två grupper. Den ena gruppen fokuserar på hyresgästärenden och den andra gruppen arbetar med underhåll i allmänna utrymmen.

- *Extra omsorg har till exempel lagts på gårdar och utemiljöer, de fyller en viktig funktion när många är hemma mycket. Snabb och tydlig information har också prioriterats, säger Sven Renström, VD på Olov Lindgren.*

För oss på AktivBo var det viktigt att kunna erbjuda alla fastighetsbolag i Sverige en möjlighet att få en temperaturtagning på hur deras hyresgäster upplever hanteringen av covid-19, så här långt. "Givetvis analyserar vi fortsatt alla resultat löpande, följer utvecklingen och delger insikter som kan stödja branschen. Vi ser också ett intresse från fastighetsbolagen att dela med sig av lyckade exempel och best practice", avslutar Martin Gustafsson.

Öppet Webinar

En detaljerad sammanställning av covid-19-undersökningen innehållande mer djupgående analyser och benchmark presenterades under [ett öppet webinar](#) den 27 augusti.

Om covid-19-undersökningen

- *Digital urvalsundersökning till max 400 respondenter per bolag*
- *Utskick via epost och SMS under de två första veckorna i juli*
- *Totalt deltog 34 bostadsbolag, varav 7 privata och 27 kommunala, som tillsammans förvaltar närmare 230 000 bostäder*
- *Svarsprocent: 26,9%*

AktivBo är ett kunskaps- och plattformsföretag som stödjer fastighetsbolag med underlag för verksamhetsstyrning. Bolaget verkar i sju länder, samarbetar med över 400 fastighetsbolag och erbjuder stöd från datainsamling till kontinuerliga förbättringar. Läs mer på:

www.aktivbo.se

För ytterligare information kontakta:

Martin Gustafsson, Affärsutvecklingschef AktivBo AB

0708-23 36 65

martin.gustafsson@aktivbo.se