

SVENSKA BOSTADSFONDEN

MARKNADS-
UNDERSÖKNING
I SAMARBETE MED
SÖDERTÖRNS
HÖGSKOLA

MARS 2009



MARKNADSUTVÄRDERING I SAMARBETE MED SÖDERTÖRNS HÖGSKOLA

INNEHÅLL

Innehåll	2
Sammanfattning	3
Trivsel och fastighetsservice	4
Kommunikation	5
Förnyelsebar energi	6
Privata investerare	7
Institutionella investerare	8
Finansiella rådgivare	9
Referenser	10

SAMMANFATTNING

Under hösten och vintern 2008-2009 genomförde Södertörns högskola ett flertal marknadsundersökningar i samarbete med Svenska Bostadsfonden. Syftet med undersökningarna var att inhämta information om såväl hyresgästers som potentiella investerare och återförsäljares inställning till och kunskap om företaget. Dessutom ställdes specifika frågor om fastighetsservice, kommunikation och förnyelsebar energi till hyresgästerna för att kunna utveckla servicenivån i framtiden.

Marknadsundersökningarna omfattade totalt närmare 1 200 hyresgäster i Kalmar, Söderköping, Tollarp Västervik och Växjö samt omkring 700 potentiella investerare och återförsäljare. De genomfördes i form av telefonintervjuer, internet- och postenkäter samt intervjuer på plats i Stockholm. I flera fall fanns möjlighet att jämföra med tidigare undersökningar som genomfördes i början av 2008.

Undersökningarna visar att Svenska Bostadsfondens hyresgäster överlag trivs i sina lägenheter samt är nöjda med den fastighetsservice som erbjuds. Resultaten är i linje med tidigare undersökningar och förstärker bilden av att Svenska Bostadsfonden är en både kapabel och uppskattad fastighetsägare.

Företagets marknadsföring har dessutom inneburit en ökad kännedom bland potentiella investerare. Undersökningarna visar att en stor andel av Svenska Bostadsfondens primära målgrupp nu känner till företaget och dess produkter. Däremot är kunskapsnivån om fördelarna med placering i svenska hyreshus fortfarande relativt låg.

Vi som jobbar med Svenska Bostadsfonden är glada över att ha nöjda hyresgäster och att allt fler investerare känner till och uppskattar vår verksamhet. Vi kommer dessutom att använda resultaten från undersökningarna till att bli ännu bättre i framtiden, både inom förvaltning och marknadsföring.

TRIVSEL OCH FASTIGHETSSERVICE

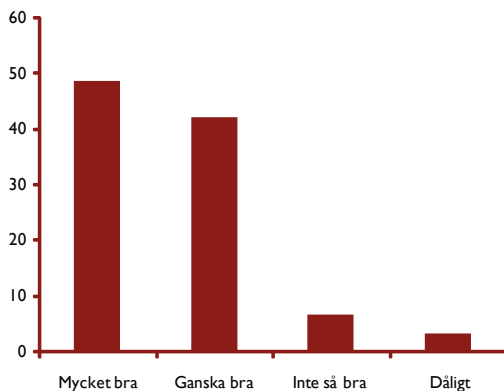
Fyra av undersökningarna genomfördes med syfte att mäta hyresgästernas trivsel samt kvaliteten på Svenska Bostadsfondens fastighetsservice. Undersökningarna utfördes i form av postenkäter som skickades ut till totalt 803 hyresgäster i Hörby, Kalmar, Söderköping, Västervik och Växjö.

Överlag visar resultaten att Svenska Bostadsfondens hyresgäster trivs i sina lägenheter och att servicenivån bibehålls när vi tar över en ny fastighet. Av de hyresgäster som svarade på om de är nöjda med sitt boende var hela 90,5 % ganska eller mycket nöjda. Även andra trivselrelaterade frågor besvarades med en klar majoritet inom det positiva intervallet.

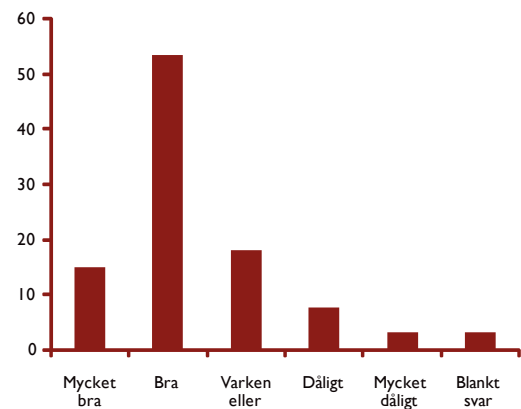
Ett bra mått på service är hur väl den fungerar och att bemötandet är tillfredställande när något utöver den löpande verksamheten måste åtgärdas. Även resultaten inom detta område visar att Svenska Bostadsfonden uppskattas av sina hyresgäster. Bland annat svarade hela 68,5 % av de hyresgäster som tillfrågades om servicen vid eventuella felanmälningar "ganska bra" eller "mycket bra".

Vi som arbetar med Svenska Bostadsfonden är nöjda med att företagets servicenivå uppskattas och framförallt att hyresgästerna i allmänhet trivs i sina lägenheter. Svarsfrekvensen för de enskilda undersökningarna var relativt låg, men då flera undersökningar genomförts vid olika tidpunkter som dessutom stämmer överens med tidigare genomförda studier stärks bilden av att Svenska Bostadsfonden är en både kapabel och uppskattad fastighetsägare.

NÖJDHET MED BOENDET (% HYRESGÄSTER HÖRBY)



SERVICE VID FELANMÄLNINGAR (% HYRESGÄSTER KALMAR, SÖDERKÖPING & VÄXJÖ)



KOMMUNIKATION

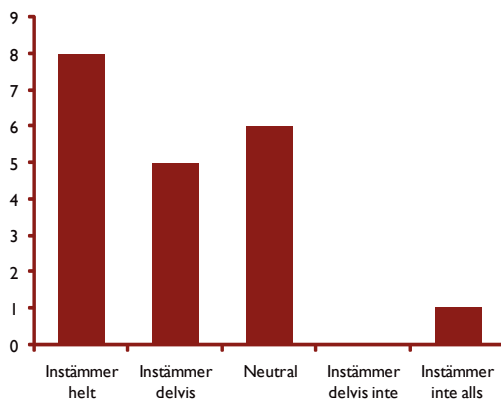
En av undersökningarna fokuserade på hur Svenska Bostadsfondens hyresgäster upplever företagets kommunikation. Kommunikation omfattar i denna kontext såväl personlig kontakt med Svenska Bostadsfondens representanter som skriftlig information och service via telefon. Undersökningen genomfördes i form av en postenkät som skickades ut till 186 hyresgäster i Hörby och Tollarp.

Överlag visar resultaten från studien att hyresgästernas upplevda kommunikation med Svenska Bostadsfonden är god. Hyresgästerna får tag på den information som efterfrågas, bemötandet från Svenska Bostadsfondens personal är tillfredställande och en klar majoritet anser att de skulle framföra eventuella synpunkter på fastigheten som de bor i. Undersökningen visade även att det finns möjlighet

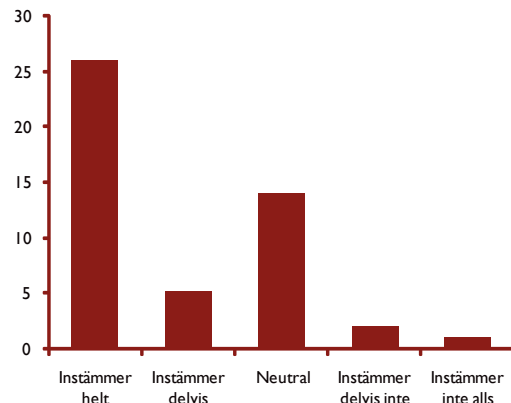
till förbättringar, framförallt inom information om Svenska Bostadsfonden som inte avser själva fastighetsservicen. Hyresgästerna efterfrågar mer information om hur vi verkar och arbetar på en övergripande nivå, framförallt när vi precis tagit över en fastighet. Även den löpande informationen om den egna fastigheten kan utvecklas.

Vi som arbetar med dessa frågor på Svenska Bostadsfonden är glada över att vårt informationsarbete och bemötande överlag får goda omdömen. Vi kommer dessutom att förbättra informationen vid framtida förvärv av fastigheter samt göra det lättare att få tag på löpande information om en viss fastighet via vår nya hemsida som lanseras under 2009.

TREVLIGT BEMÖTANDE FRÅN SBF (HYRESGÄSTER I HÖRBY OCH TOLLARP)



FRAMFÖRANDE AV EVENTUELLA SYNUNKTER (HYRESGÄSTER I HÖRBY OCH TOLLARP)



FÖRNYELSEBAR ENERGI

Genom att installera små, tysta och effektiva vindkraftverk kan en fastighetsägare erbjuda sina hyresgäster miljövänlig el till en mindre kostnad eller i form av delägarskap i vindkraftverken. För att utvärdera om detta är en framtida möjlighet för Svenska Bostadsfonden genomfördes en enkätundersökning med syfte att mäta företagets hyresgästers intresse för förnyelsebar energi. Dessutom undersöktes möjligheten att erbjuda en högre hyresnivå som betalning för en sådan tjänst. Studien omfattade 258 hyresgäster i Kalmar och Hörby och bör endast betecknas som indikativ på grund av den relativt låga svarsfrekvensen.

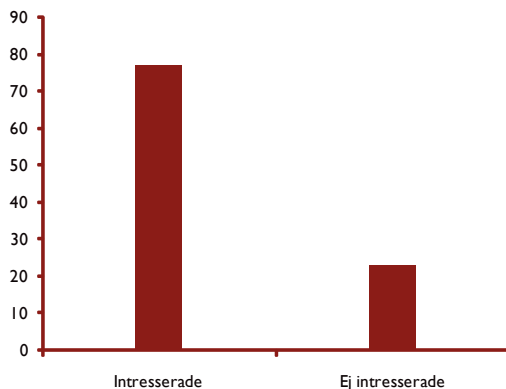
Av de hyresgäster som besvarade enkäten var hela 76 % intresserade av att erhålla en större andel av sin elektricitet från förnyelsebara energikällor.

Möjligheterna för Svenska Bostadsfonden att locka till sig kunder vid produktion av förnyelsebar energi till en rimlig kostnad bedöms således vara mycket goda.

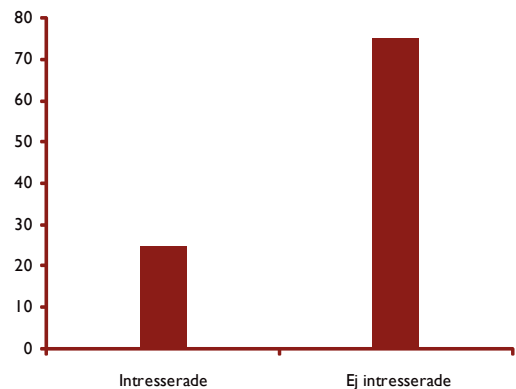
Betalningsviljan i samband med en satsning på miljövänlig el visade sig vara relativt god. Omkring 24 % av de tillfrågade hyresgästerna sade sig vara villiga att acceptera en hyreshöjning i utbyte mot en utökad andel förnyelsebar energi.

Svenska Bostadsfonden utvärderar löpande sin verksamhet ur ett miljöperspektiv och kommer att fortsätta undersöka möjligheten att erbjuda egenproducerad förnyelsebar energi i framtiden, såväl från vindkraft som från andra möjliga energikällor.

INTRESSE FÖR FÖRNYELSEBAR ENERGI (HYRESGÄSTER I KALMAR OCH HÖRBY)



INTRESSE FÖR HYRESHÖJNING SOM BETALNING (HYRESGÄSTER I KALMAR OCH HÖRBY)



PRIVATA INVESTERARE

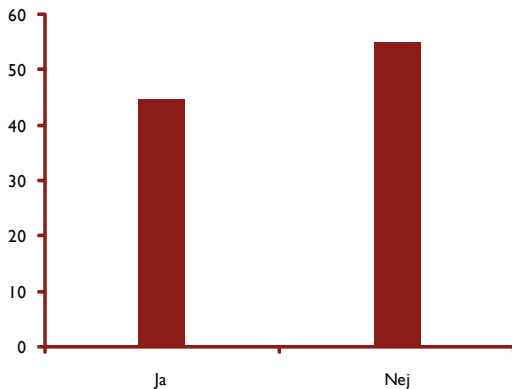
Fem undersökningar genomfördes med syfte att ta fram information om privata investerarens kunskap om Svenska Bostadsfonden. Totalt deltog 519 personer i undersökningarna som främst utfördes på strategiskt valda platser i Stockholms innerstad.

Av de personer som besvarade enkäterna sade sig mellan 19 % och 35 % känna till Svenska Bostadsfonden med viss variation mellan de olika undersökningarna. Kunskapen om företaget är således högre än tidigare undersökningar där motsvarande siffra var 17 %. Dessutom visade sig kunskapen om Svenska Bostadsfonden vara betydligt högre inom den kategori människor som på grund sin förmögenhet är att beteckna som företagets primära målgrupp. Omkring 45 % av de tillfrågade inom denna grupp sade sig känna till Svenska Bostadsfonden sedan tidigare.

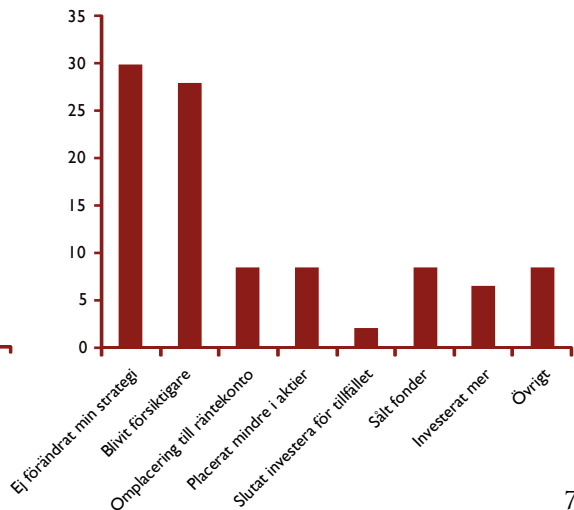
En av undersökningarna som genomfördes i början av 2009 tog upp förändrade investeringsmönster till följd av den senaste tidens finansiella turbulens. Hela 70 % av de personer som svarade på denna fråga ansåg att de hade förändrat sitt investeringsbeteende och av dessa svarade 39,5 % att denna förändring bestod av ett allmänt försiktigare beteende.

Studierna visar att allt fler potentiella investerare känner till Svenska Bostadsfonden. Dessutom tycks det rådande marknadsläget passa aktörer som kan erbjuda ett alternativ till börserna med låg risk. Då detta är ett av våra huvudargument ser vi positivt på framtiden trots ett allmänt försiktigare investeringsklimat.

KÄNNEDOM OM SVENSKA BOSTADSFONDEN % (PRIMÄR PRIVAT MÅLGRUPP)



FÖRÄNDRAD INVESTERINGSSTRATEGI PÅ TURBULENSEN % (PRIVATA INVESTERARE)

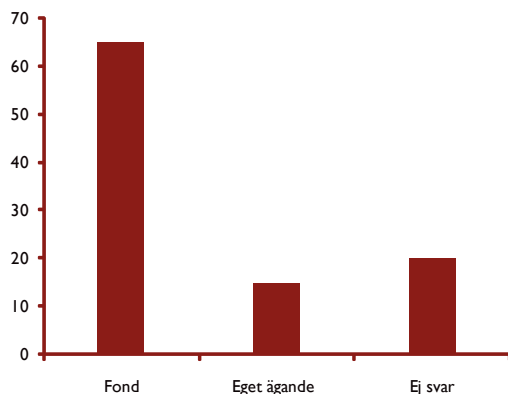


INSTITUTIONELLA INVESTERARE

En av undersökningarna fokuserade på svenska institutionella aktörers syn på placeringar i fastigheter och hur väl fastighetsplaceringar passar in i deras förvaltningsstrategi. Då institutioner tillhör Svenska Bostadsfondens primära målgrupp är denna typ av information mycket intressant som underlag inför framtida utveckling av våra erbjudanden. Undersökningen utfördes i form av en postenkät och omfattade 20 institutionella aktörer.

Studien visade i linje med en tidigare genomförd undersökning att det finns viss skepticism mot investering i fastigheter. Denna skepticism beror på dels bristande kunskap om tillgångsslaget men även rädsla för ökad arbetsbelastning och merkostnader för förvaltningen. Hela 65 % av de tillfrågade ansåg att en fastighetsfond är att föredra framför direkt ägande av fastigheter och bara 15 % föredrog direkt ägande av fastigheter.

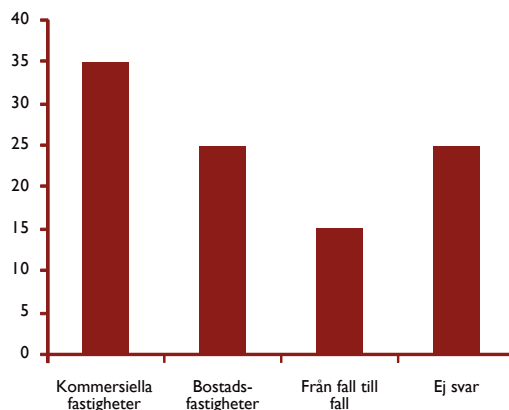
ATTRAKTIVASTE INVESTERINGSFORM % (FASTIGHETER) (INSTITUTIONELLA INVESTERARE)



När de tillfrågade aktörerna uppmanades att välja den fastighetsform som ansågs vara mest intressant svarade 35 % kommersiella fastigheter och 25 % bostadsfastigheter. Samtidigt menade 15 % att det är det aktuella objektet som är intressant snarare än fastighetsformen.

Resultaten från undersökningen visar att det finns en stor underliggande potential för investering i fonder som äger bostadsfastigheter inom den institutionella målgruppen. Vår utmaning inför framtiden består således främst i att informera och utbilda dessa aktörer om hur väl Svenska Bostadsfonden faktiskt passar in i en professionellt förvaltd portfölj.

MEST TILLTALANDE FASTIGHETSFORM % (INSTITUTIONELLA INVESTERARE)



FINANSIELLA RÅDGIVARE

Tre studier genomfördes med fokus på de finansiella rådgivare som är återförsäljare av Svenska Bostadsfondens produkter. Då återförsäljarna både kan jämföra olika typer av produkter och träffar ett stort antal av Svenska Bostadsfondens slutkunder är deras åsikter mycket viktiga indikatorer på hur väl marknadsföringen fungerar. Undersökningarna genomfördes i form av både telefonintervjuer och enkäter via internet och post och omfattade totalt 225 finansiella rådgivare.

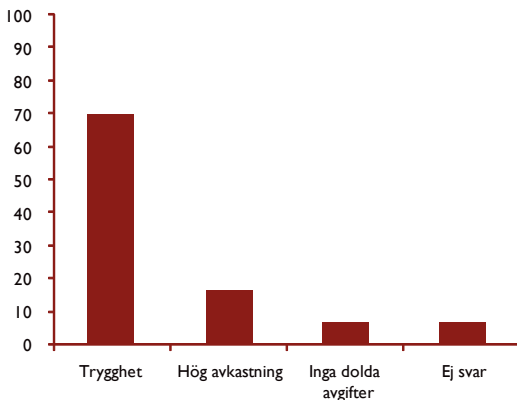
Studierna visade tydligt att Svenska Bostadsfondens marknadsföring gentemot dessa viktiga samarbetspartners är mycket uppskattad. Av de återförsäljare som svarade på vilket företag som ger mest säljsupport hamnade Svenska Bostadsfondens främst, före företag som Skandia och SEB. Dessutom är Svenska Bostadsfondens låga risk uppskattad.

Rådgivarnas kunder anses uppskatta trygghet i betydligt högre grad än hög avkastning.

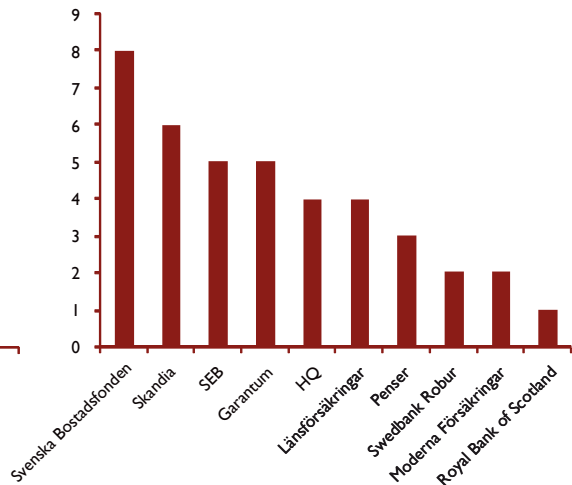
En utvärdering av möjliga förbättringar visade att månadssparande med ett mindre belopp är den förändring som flest återförsäljare skulle vilja att SBF införde. Även kortare löptid, högre likviditet och möjlighet till pensionssparande framfördes som möjliga förbättringar.

Fondens återförsäljare bekräftar bilden av Svenska Bostadsfondens som en aktiv samarbetspartner som ser till att understödja försäljningen på bästa möjliga sätt. Flertalet av de förslag som inkommit för utveckling av både vår marknadsföring och våra produkter kommer dessutom att tas under övervägande inför framtiden.

VIKTIGAST FÖR KUNDERNA VID INVESTERING % (FINANSIELLA RÅDGIVARE)



BOLAG SOM GER MEST SÄLJSUPPORT (FINANSIELLA RÅDGIVARE)



REFERENSER

- Samtliga nedanstående publikationer handledes av ek. doktor Lars Vigerland, biträdande professor vid Södertörns högskola Företagsekonomiska inst.
- Afzal, Osman; Kilickiran, Gülay. *Hur nöjda är SBF:s hyresgäster i Hörby med sina bostäder samt deras bostadsmiljö*. Södertörns högskola. 2008.
- Almqvist, David; Svensson, Jesper. *Förnybar energi: En kvantitativ marknadsundersökning för SBF*. Södertörns högskola. 2008.
- Arfazadeh Roudsari, Kaveh; Herold, Christan; Öhlén, Mattias. *Svenska Bostadsfonden – en möjlig investering: En kvalitativ marknadsundersökning gällande investeringsprofiler och attityden till fastighetsinvesteringar*. Södertörns högskola. 2009.
- Averstad, Markus; Reuterhagen, Lars. *Marknadsundersökning: Svenska Bostadsfonden*. Södertörns högskola. 2009.
- Bhaskar, Annu; Chamoun, Nathalie. *Hur trivs hyresgästerna i Svenska Bostadsfondens hyresfastigheter*. Södertörns högskola. 2008.
- Eklund, Mikael; Mohammedzadeh, Mina; Syeda, Hamida. *Marknadsundersökning – Svenska Bostadsfonden*. Södertörns högskola. 2008.
- Eriksson, Markus; Essén, Christian. *Vilka faktorer påverkar privatpersoner att välja sparform? En marknadsundersökning gjord åt Svenska Bostadsfonden*. Södertörns högskola. 2009.
- Fouganthine, Carl; Olers, Saeko. *Marknadsundersökning om Svenska Bostadsfonden*. Södertörns högskola. 2009.
- Fredell, Emelie; Östhem, Frida. *Hur uppfattas Svenska Bostadsfonden? Utifrån återförsäljarens perspektiv*. Södertörns högskola. 2009.
- Goc, Eroll; Shlemon, Evan. *Hur bedömer hyresgästerna sin hyresvärd?: En enkätundersökning genomförd på Svenska Bostadsfondens hyresgäster 2009*. Södertörns högskola. 2009.
- Hane, Jonas; Partti Sebastian. *Borta bra men hemma bäst: En surveyundersökning om kundnöjdhet hos Svenska Bostadsfondens hyresgäster*. Södertörns högskola. 2009.
- Hansson, Knut; Vuorinen Lundin, Daniel. *Marknadsundersökning: Svenska Bostadsfondens återförsäljare*. Södertörns högskola. 2009.
- Irzykowska, Daria; Shabo, Linnart. *Marknadsundersökning: En marknadsundersökning av potentiella investerarens syn på ”Svenska bostadsfonden”*. Södertörns högskola. 2009.
- Karlström, Micaela; Sandås, Therese. *Marknadsundersökning: Svenska Bostadsfonden*. Södertörns högskola. 2008.
- Krantz, Elin; Rohdin, Emma. *Kommunikation: En undersökning om Svenska Bostadsfondens hyresgästers upplevda kommunikation med SBF*. Södertörns högskola. 2009.



SVENSKA BOSTADSFONDEN

Svenska Bostadsfonden Management AB, Artillerigatan 42, Box 5878, 114 45 Stockholm
Tel. 08 - 667 10 50, Fax. 08 - 667 10 40, www.svenskabostadsfonden.se, info@svenskabostadsfonden.se