

## Bilaga 2. REFERENSUPPDRAG

### REFERENSUPPDRAG 1 – [REDACTED]

#### a. Beskrivning av uppdraget inkl arbetsprocess:

Helhetsuppdrag avseende hyresgästenkät med inledande nollmätning och därefter kontinuerlig hyresgästenkät till bolagets hyresgäster (7 000 lgh). I upphandlingen deltog även [REDACTED].

Det utmärkande i detta projekt är att kunden byter från att i många år ha använt [REDACTED] enkätmodell, till att istället mäta både NKI och QM-index genom en specialgjord enkät hos QM. Arbetsprocessen har följt QMs arbetsprocess.

Detta ger kunden några fördelar:

- en mångdubbelt bredare benchmark än man tidigare använt [REDACTED]
- en enkel och relevant enkät, gjord i samarbete mellan QM och kunden,
- enkäten används för [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

VD:n har förklarat sig mycket nöjd. Vi demonstrerar gärna verktyget för Förvaltaren.

#### b. Period för uppdragets genomförande (ÅÅMM-ÅÅMM)

Nollmätning 2018-04--2018-05 + därefter kontinuerlig mätning. Avtalet löper i upp till 4 år.

#### c. Uppdragskostnad för kund:

[REDACTED]

#### d. Uppdragsgivarens namn (organisation):

[REDACTED]

#### e. Uppdragsgivarens namn:

[REDACTED]

#### f. Namn och efternamn på referenten:

[REDACTED]

#### g. E-postadress till referenten:

[REDACTED]

#### h. Telefonnummer till referenten:

[REDACTED]

#### i. Uppdragstagare:

AB Wikner&Co QM, projektledare [REDACTED]

**AB Wikner&Co QM**  
Anders Carlssons gata 11  
417 55 Göteborg  
Tel 031-710 05 50  
Fax 031-799 86 56  
info@wiknerqm.se  
www.wiknerqm.se  
Org.nr 556714-0826  
Bankgiro: 5292-0485

## REFERENSUPPDRAK 2 – [REDACTED]

### a. Beskrivning av uppdraget inkl arbetsprocess:

Helhetsuppdrag avseende hyresgästenkät till bolagets hyresgäster (28 000 lgh). Kunden gjorde en egen ramavtalsupphandling av hyresgästenkäter år 2014. QM vann, och har därefter gjort årliga hyresgästenkäter till bolagets privatbostäder. Kunden har även låtit QM utföra andra enkäter, t.ex. lokalhyresgäst- och 55+-enkäter.

[REDACTED] – är en spännande kund, då bolaget dels är ett av Sveriges absolut största bostadsbolag, dels växer starkt, och dels har inte ett geografiskt samlat, utan ett flertal utspridda fastighetsbestånd, oftast övertagna från de traditionella allmännyttiga bostadsbolagen. Eftersom [REDACTED] äger fastigheter över hela Sverige, fördelade på ett 20-tal orter, så finns behov av både lätthanterligt rapportverktyg, och omfattande benchmark både inom och utom bolaget. Eftersom bolaget därtill växer, behöver leverantören kunna hantera att organisationen hela tiden växer.

Kunden mäter både NKI, QM-index och NPS (Net Promoter System), genom en enkät som är skraddarsydd av QM ihop med [REDACTED]. Arbetsprocessen har följt QMs arbetsprocess.

Detta ger kunden några fördelar:

- mycket bred intern och extern benchmark,
- [REDACTED]
- en enkel och relevant enkät, gjord i samarbete mellan QM och kunden,
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED] ft
- verktyget används även för kundens lokalhyresgäst- och 55+-mätningar (som också görs av QM)

Ramavtalet har förlängts av [REDACTED] upprepade gånger. Vi demonstrerar gärna verktyget för Förvaltaren.

### b. Period för uppdragets genomförande (ÅÅMM-ÅÅMM)

Motsvarande uppdrag har genomförts årligen 2014–2018 (i okt-dec 2018).

### c. Uppdragskostnad för kund:

[REDACTED] kr totalt exkl moms, inkl kostnader för programvara, tryck, porto och svarsporto (2016).

### d. Uppdragsgivarens namn (organisation):

[REDACTED]

### e. Uppdragsgivarens namn:

Inköpsansvarig [REDACTED]

### f. Namn och efternamn på referenten:

[REDACTED]

### g. E-postadress till referenten:

[REDACTED]

### h. Telefonnummer till referenten:

[REDACTED]

### i. Uppdragstagare:

AB Wikner&Co QM, projektledare [REDACTED]