

Höörs Fastighets AB Hyresgästundersökning

Våren 2023

Syfte och data

- Evimetrix har på uppdrag av Höörs Fastighets AB under vintern/våren 2023 genomfört en undersökning av värderingar hos bolagets bostadshyresgäster. Syftet är att undersöka Höörs Fastighets ABs service och synen på den fysiska miljön (lägenhet, bostadsområde etc.).
- Databesamlingen har genomförts digitalt och med postala enkäter. Den elektroniska enkäten har skickats till respondenter vars e-postadress funnits att tillgå.
- Totalt skickades 448 enkäter ut till bolagets bostadshyresgäster. Av dessa har 11 personer strukits då de har angivit felaktig e-postadress, flyttat eller av annan anledning inte har möjlighet att fylla i enkäten, vilket således ger ett urval om 437 personer. 286 personer har svarat på undersökningen. 151 svar har inkommit per post och 135 svar har inkommit elektroniskt. Svarefrekvensen uppgår till 65,4 procent vilket är bra.

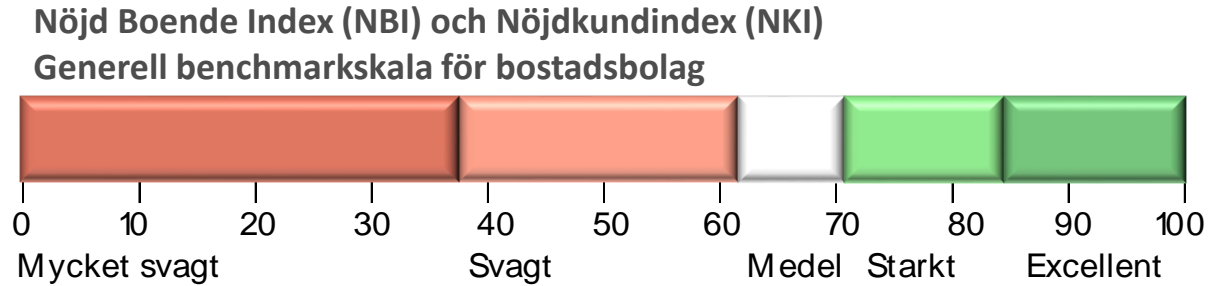
- *(Fyra ytterligare svar har inkommit postalt efter att databesamlingen stängts)*

Nöjd Boende Index (NBI) och Nöjd Kund Index (NKI)

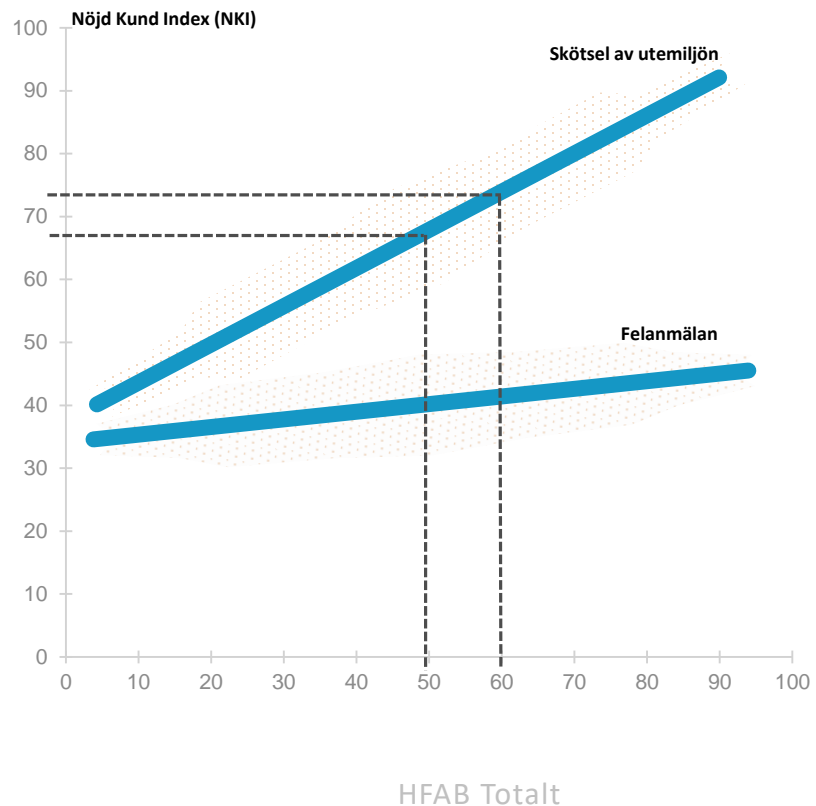
- Nöjdboendeindex (NBI) är hyresgästens totalbetyg på **boendet**.
- Nöjd Kund Index (NKI) är hyresgästens totalbetyg på Höörs Fastighets AB som **hyresvärd**.
- Båda index är uppbyggda av tre frågor rörande:
 1. Ideal situation
 2. Förväntningar
 3. Helhetsbetyg

Mätsticka, 100-gradig betygskala

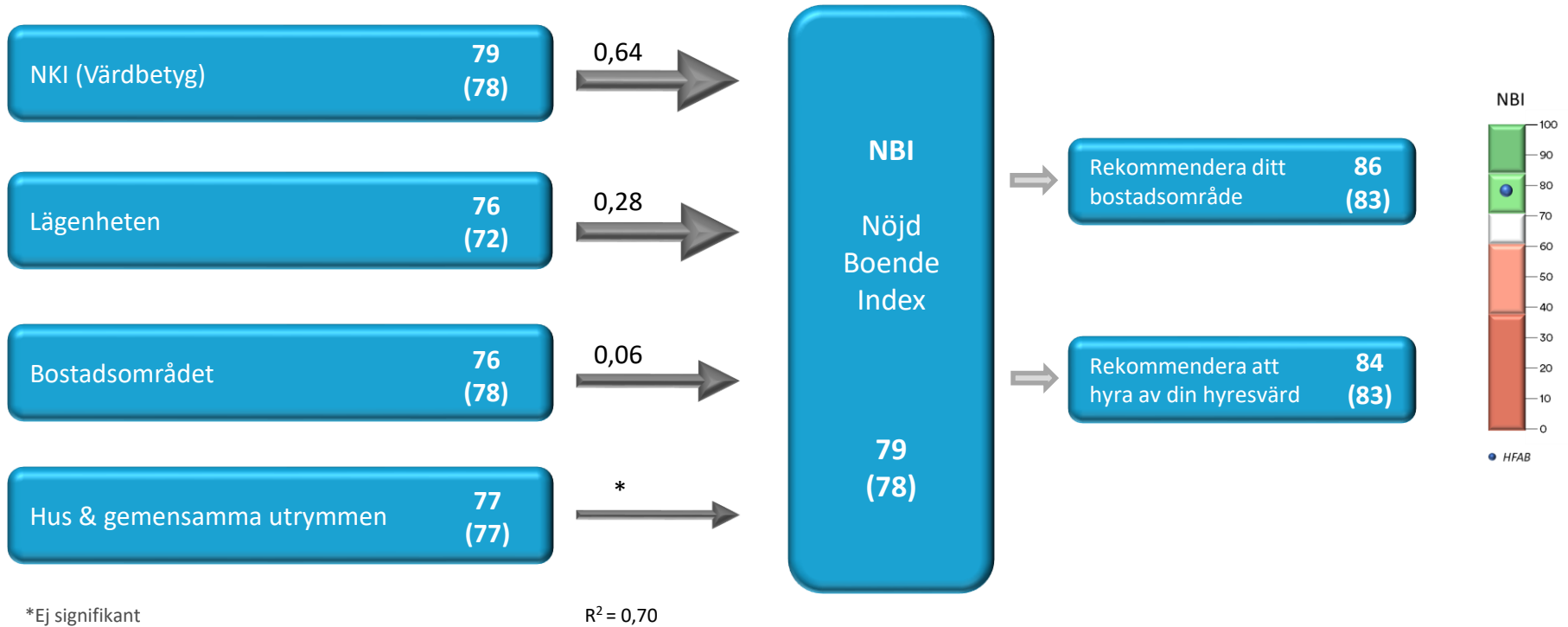
OBS! Skalorna anger betyg och inte andelar (%)



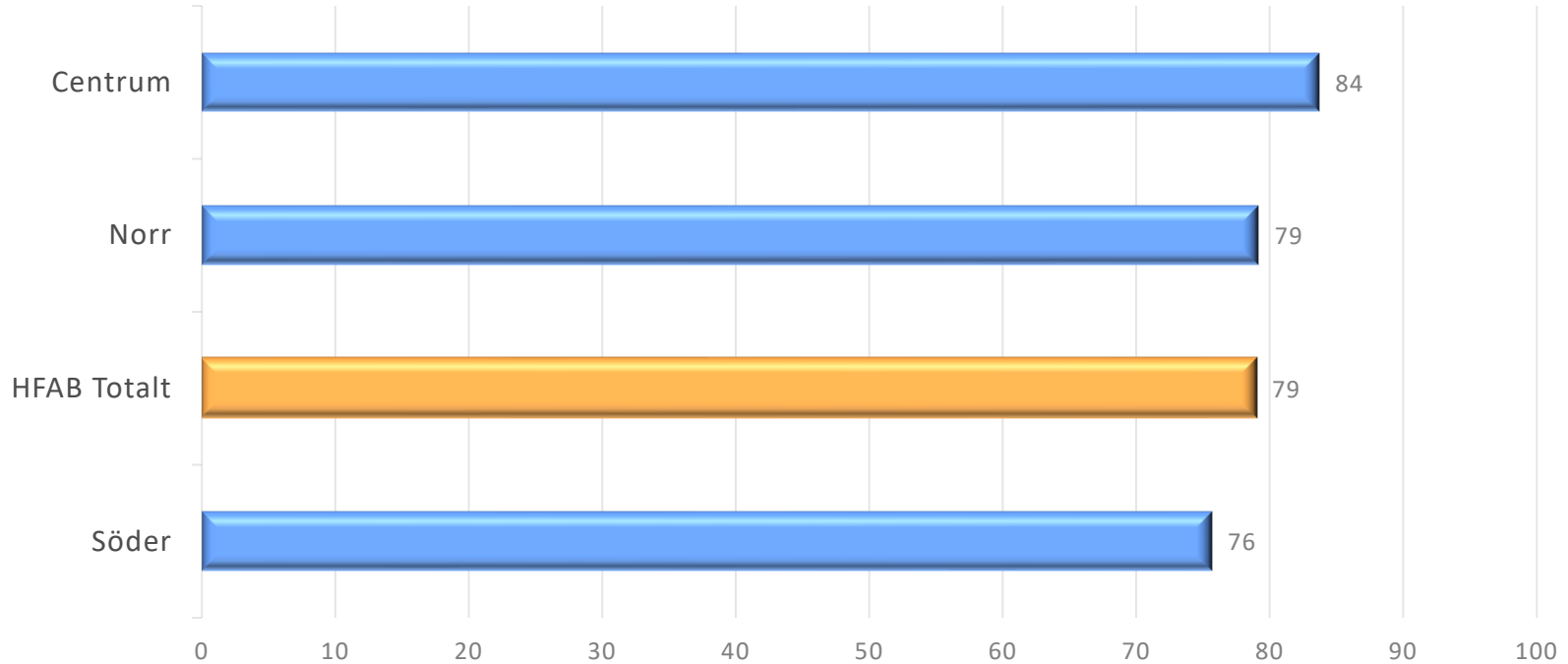
Förenklad beskrivning av hur vikter/effektmått räknas fram



Förklaringsmodell – Nöjd Boende Index (NBI)



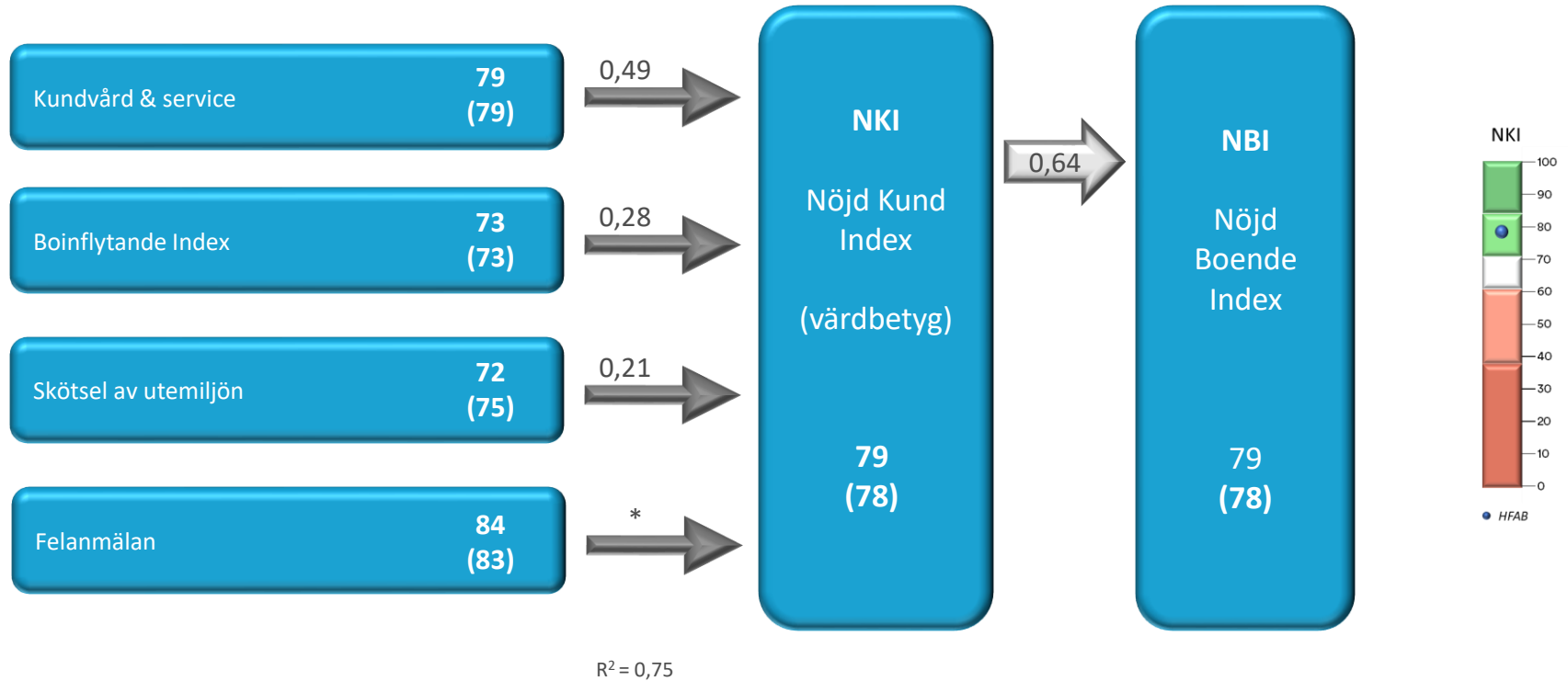
Nöjd Boende Index (NBI)



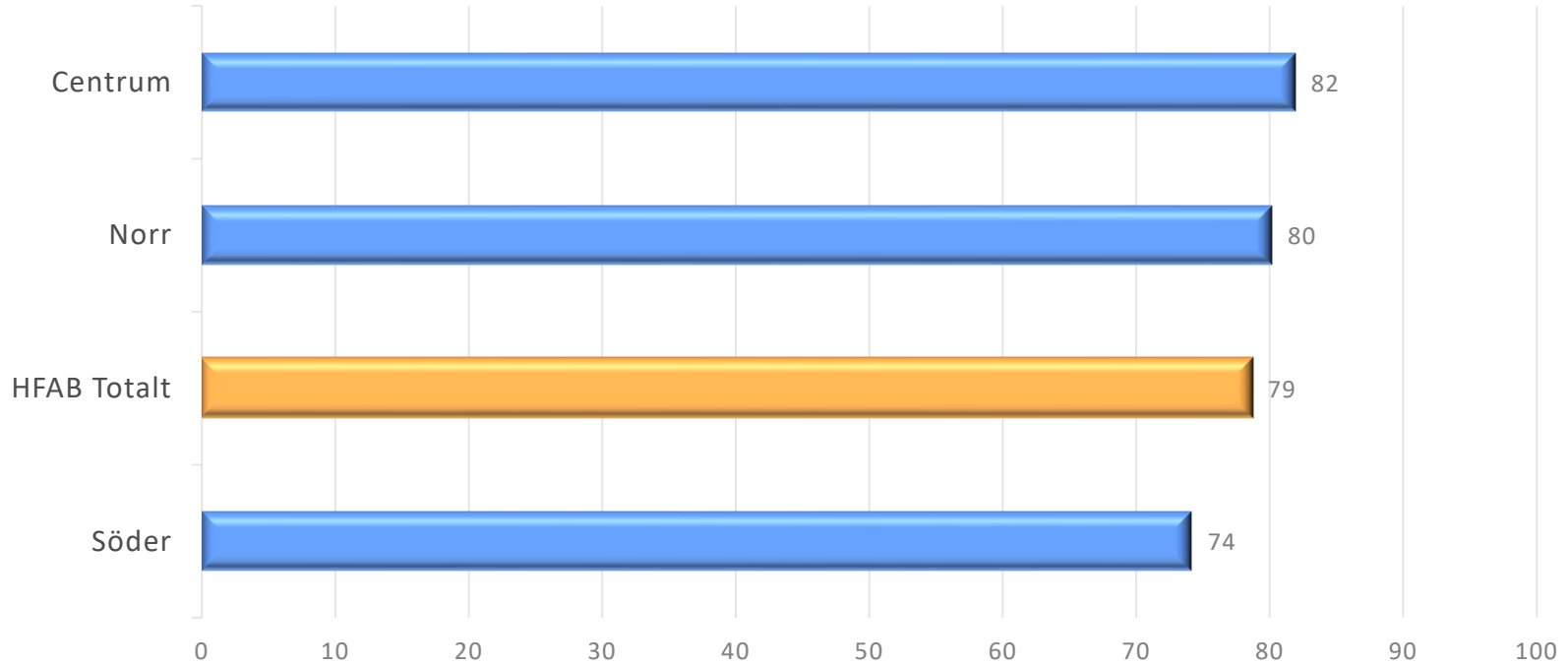
Nöjd Kund Index

(förklarar Nöjd Boende Index – NBI)

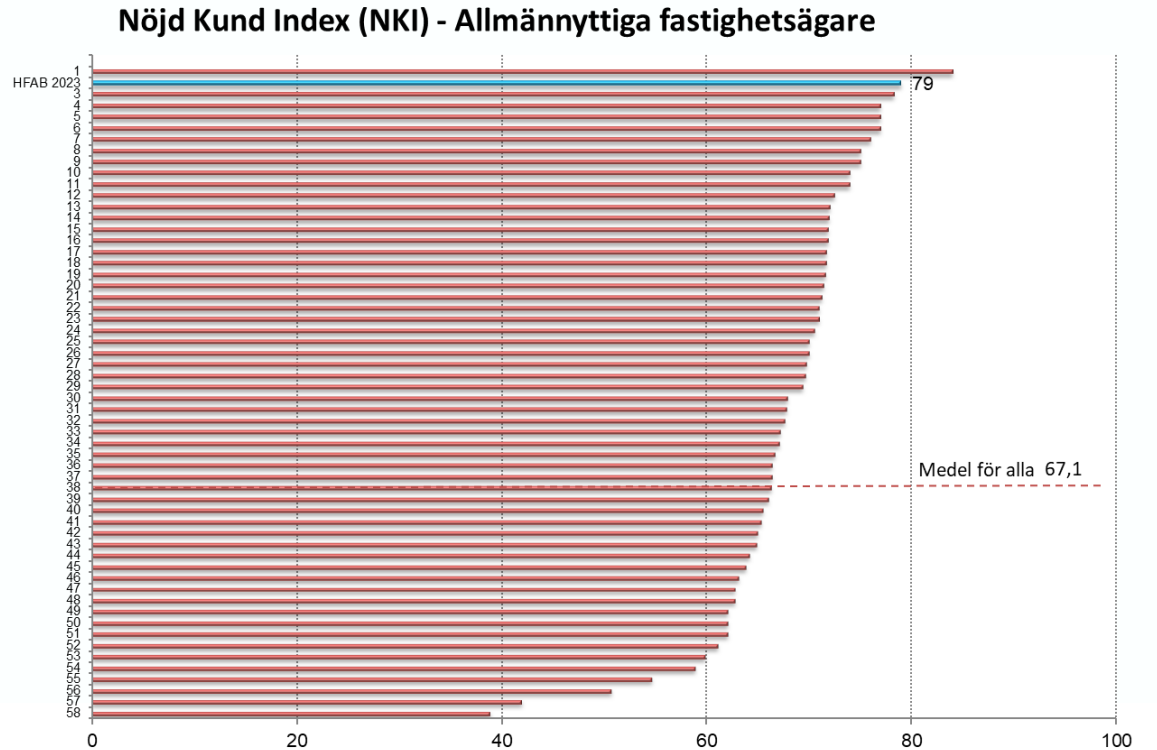
Förklaringsmodell – NKI (Värdbetyg)



Nöjd Kund Index (NKI)



Jämförelse av Höörs Fastighets AB med andra bostadsbolag



Data insamlat av Evimetrix 2019 - 2023

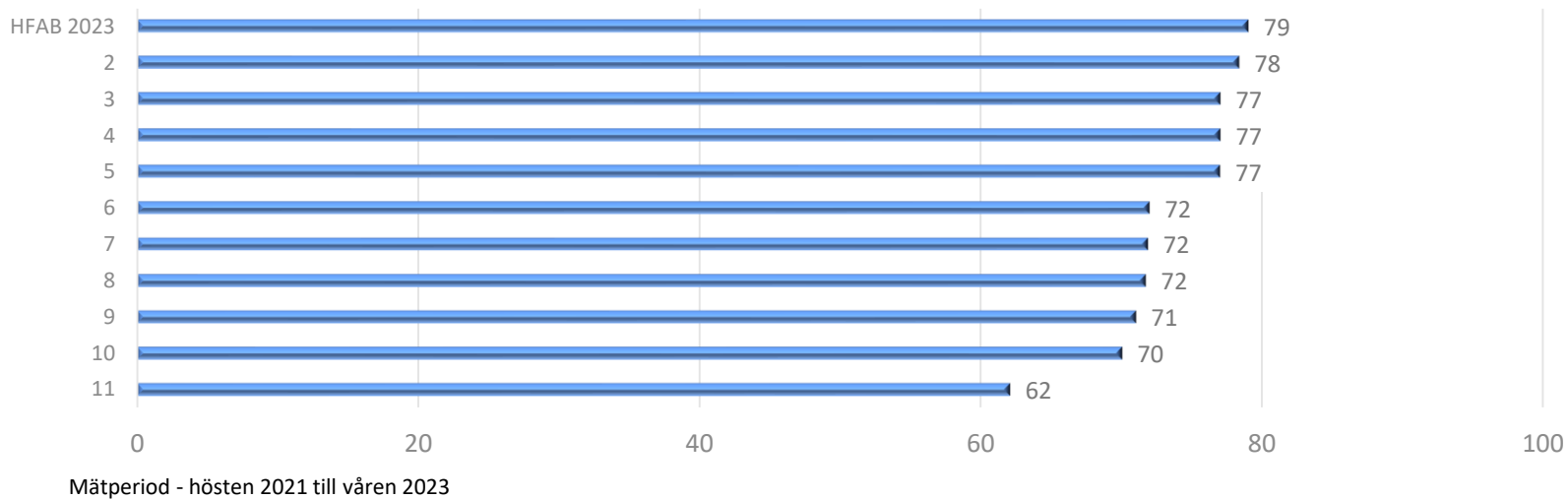
HFAB Totalt

Betyg

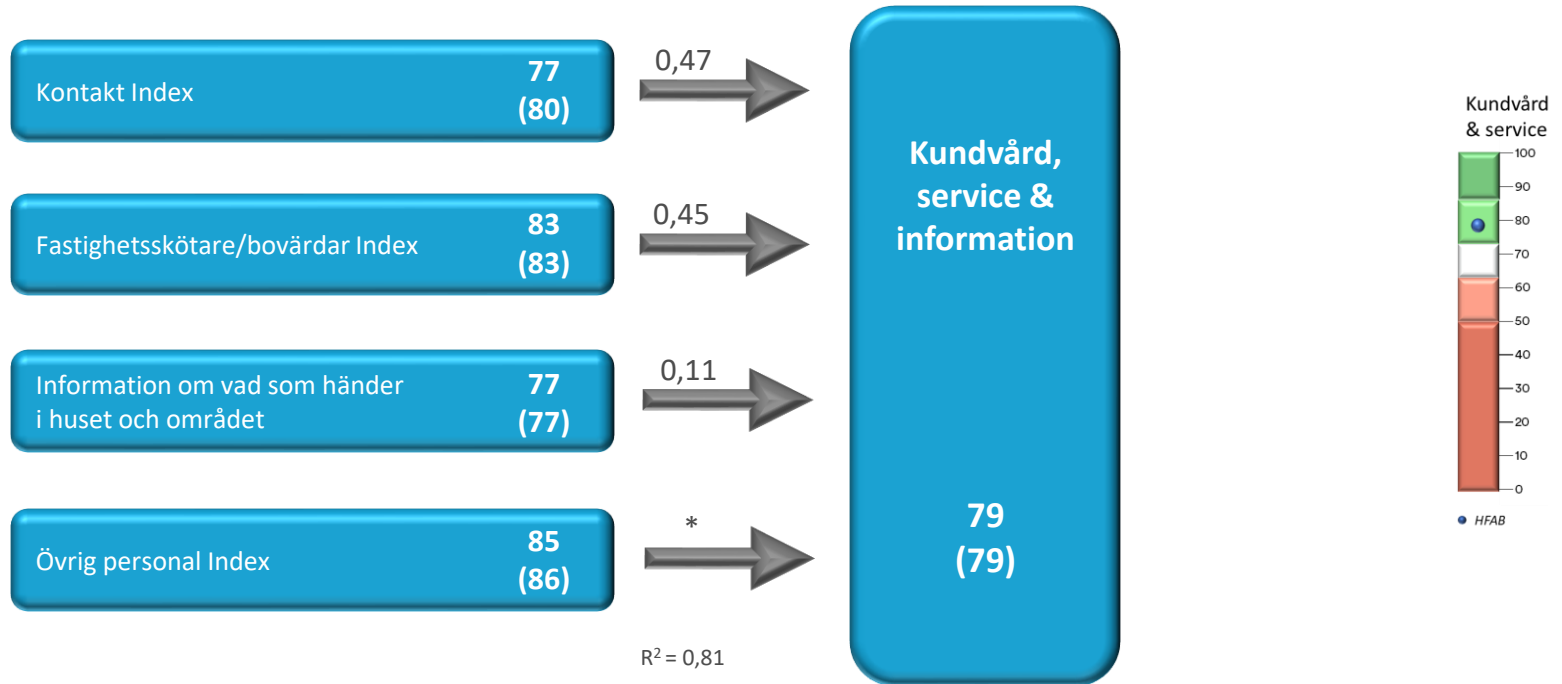
Evimetrix

Jämförelse av Höörs Fastighets AB med andra bostadsbolag

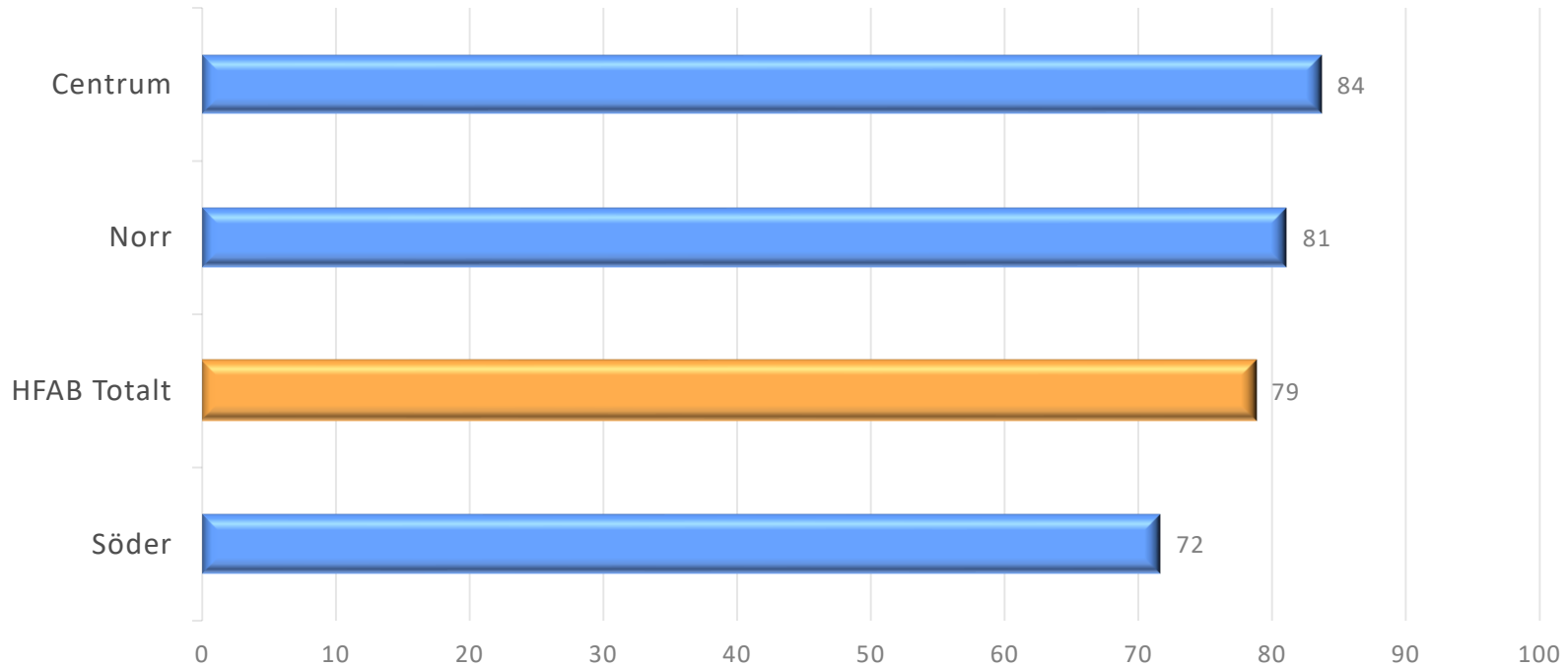
NKI - Allmännyttiga bostadsbolag med
ca 500 - 1 000 bostäder



Förklaringsmodell – Kundvård, service och information

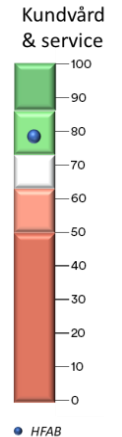


Helhetsbetyg - Kundvård, service och information



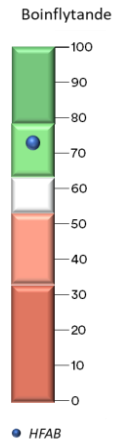
Kvaliteter som förklarar Kundvård & personlig service

	Söder		Norr		Centrum		HFAB Totalt	
	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021
Kontakt Index	73	73	78	83	81	83	77	79
Bovårdar Fastighetsskötare Index	78	77	84	83	89	96	83	83
Vår information till dig om vad som händer i huset och området	73	73	76	77	84	83	77	77
Övrig Personal Index	78	81	88	87	92	93	85	86
Helhetsbetyg - Kundvård, service och information	72	72	81	80	84	88	79	79

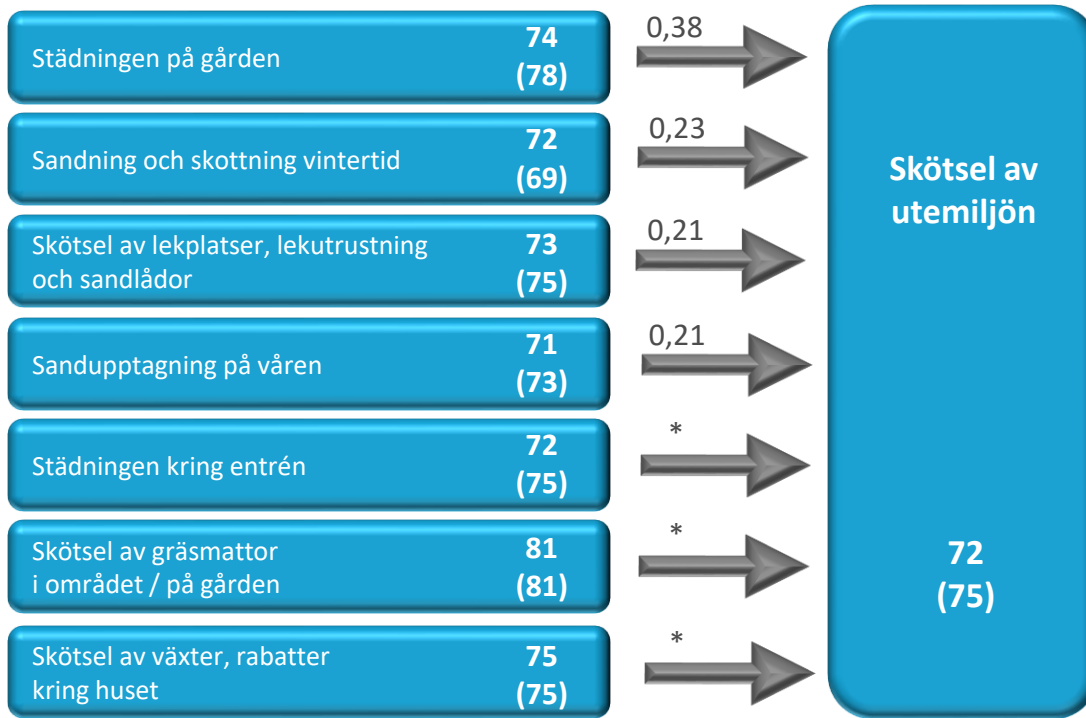


Kvaliteter som bildar Boinflytande Index (förklarande kvalitet bakom NKI)

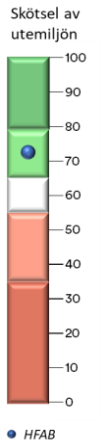
	Söder		Norr		Centrum		HFAB Totalt	
	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021
Hur vi som hyresvärd bryr oss om dig som hyresgäst	64	69	75	75	81	82	72	74
Vår hänsyn till dina och dina grannars önskemål	60	63	74	73	79	78	70	70
Våra ansträngningar för att ta reda på dina och dina grannars synpunkter	64	64	76	72	78	79	72	70
Boinflytande Index	64	67	76	75	79	80	73	73



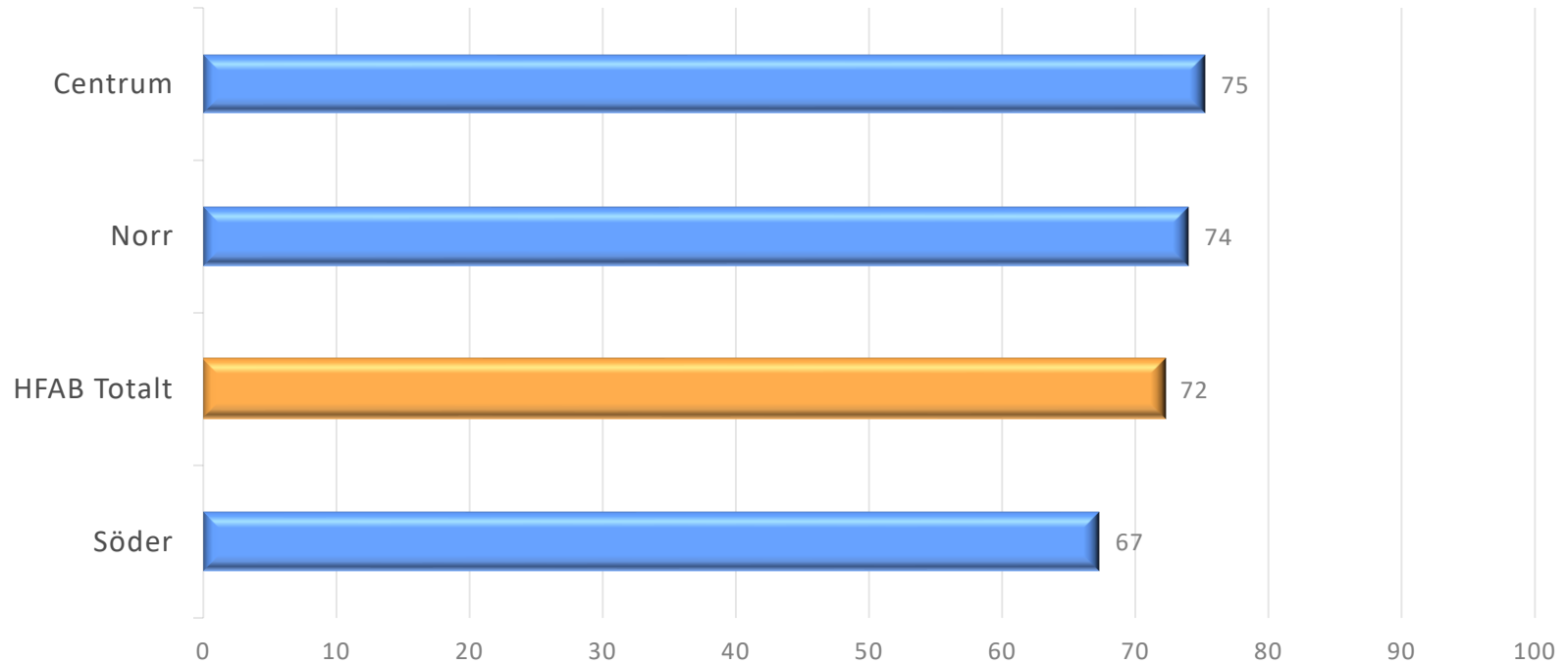
Förklaringsmodell – Skötsel av utemiljön



*Ej signifikant

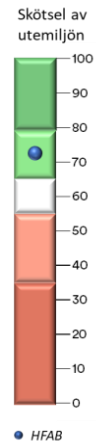


Helhetsbetyg - Skötsel ute

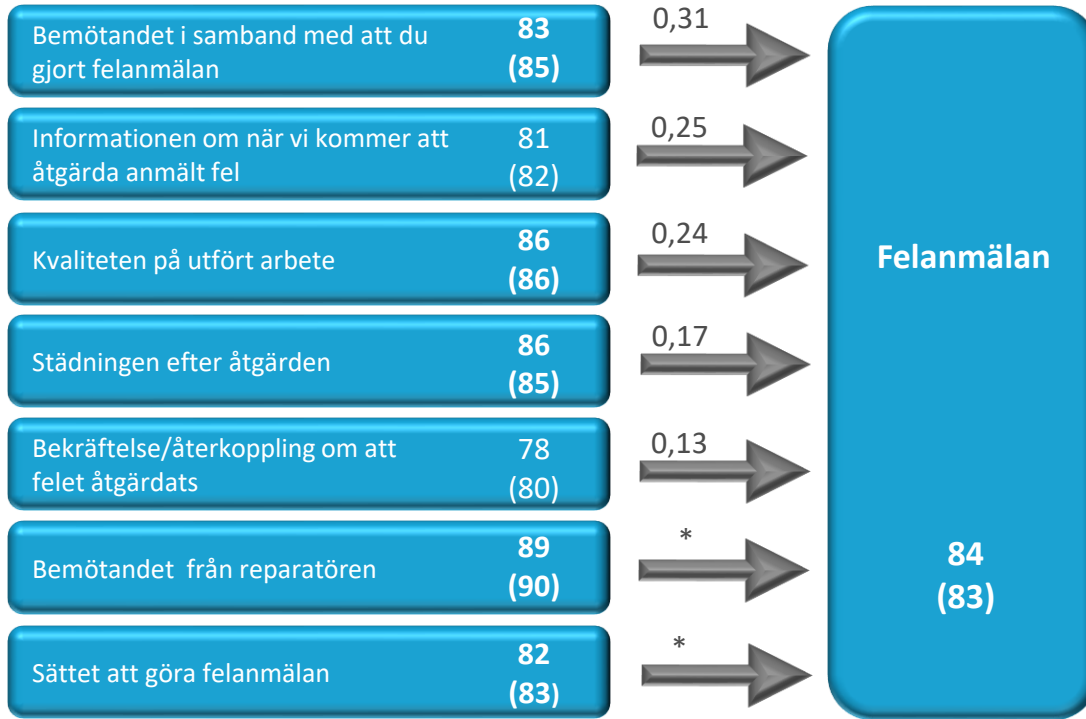


Kvaliteter som förklarar Skötsel av utemiljön

	Söder		Norr		Centrum		HFAB Totalt	
	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021
Städningen på gården	69	73	75	77	79	87	74	78
Sandning och skottning vintertid	65	63	76	70	75	75	72	69
Vår skötsel av lekplatser, lekutrustning och sandlådor	68	68	75	83	79	75	73	75
Sandupptagning på våren	67	68	74	74	72	80	71	73
Städningen kring entrén	70	72	73	74	72	83	72	75
Vår skötsel av gräsmattor i området / på gården	78	75	80	81	90	91	81	81
Vår skötsel av växter, rabatter kring huset	71	69	76	76	82	83	75	75
Helhetsbetyg - Skötsel ute	67	70	74	75	75	83	72	75

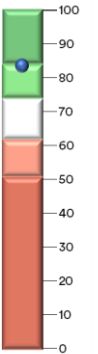


Förklaringsmodell – Felanmälan

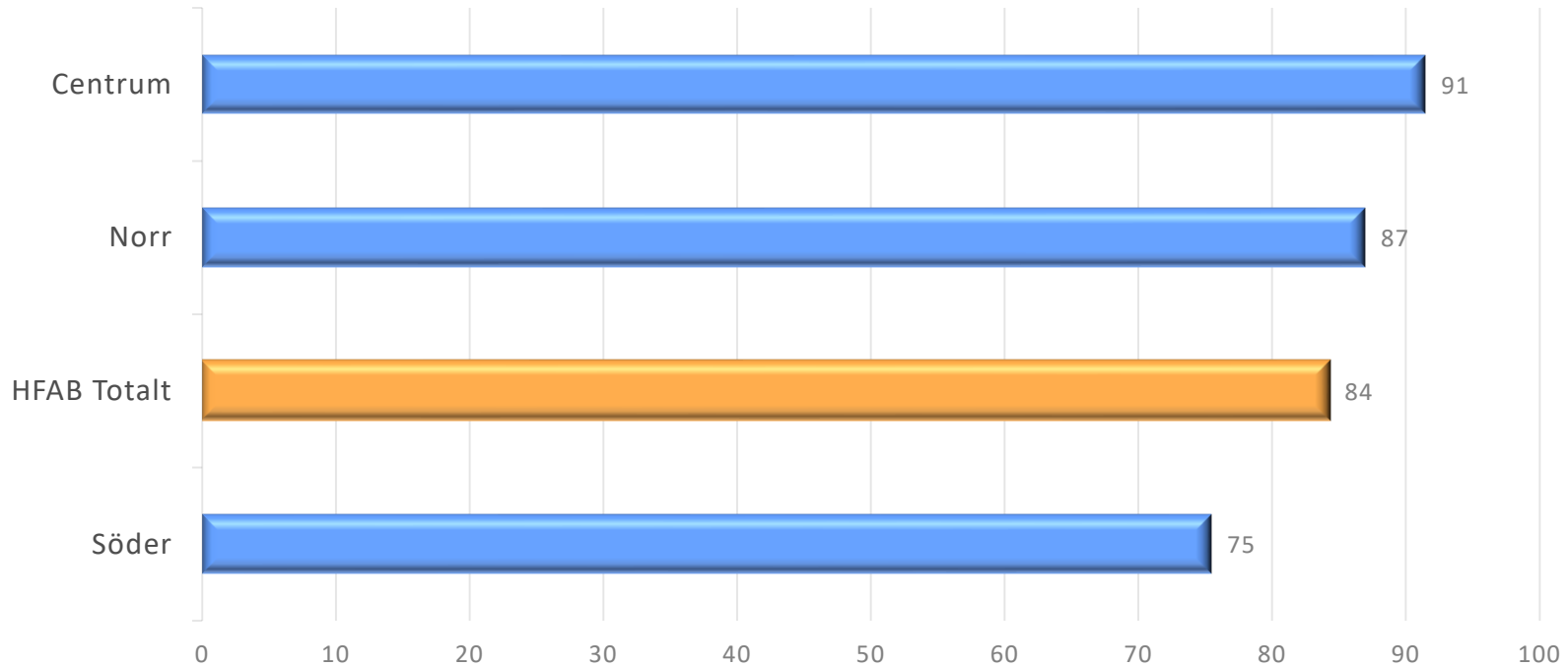


*Ej signifikant

Felanmälan



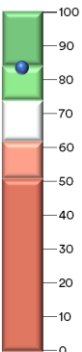
Helhetsbetyg - Felanmälan



Kvaliteter som förklarar Felanmälan

	Söder		Norr		Centrum		HFAB Totalt	
	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021
Bemötandet i samband med att du gjort felanmälan	77	79	85	87	89	90	83	85
Kvaliteten på utfört arbete	81	81	86	87	92	91	86	86
Informationen om när vi kommer att åtgärda anmält fel	72	75	83	82	88	91	81	82
Städningen efter åtgärden	79	82	87	86	92	88	86	85
Bekräftelse / återkoppling om att felet åtgärdats	70	70	80	81	86	90	78	80
Bemötandet från reparatören	85	86	90	90	95	97	89	90
Sättet att göra felanmälan	77	77	83	84	88	89	82	83
Helhetsbetyg - Felanmälan	75	75	87	84	91	88	84	83

Felanmälan

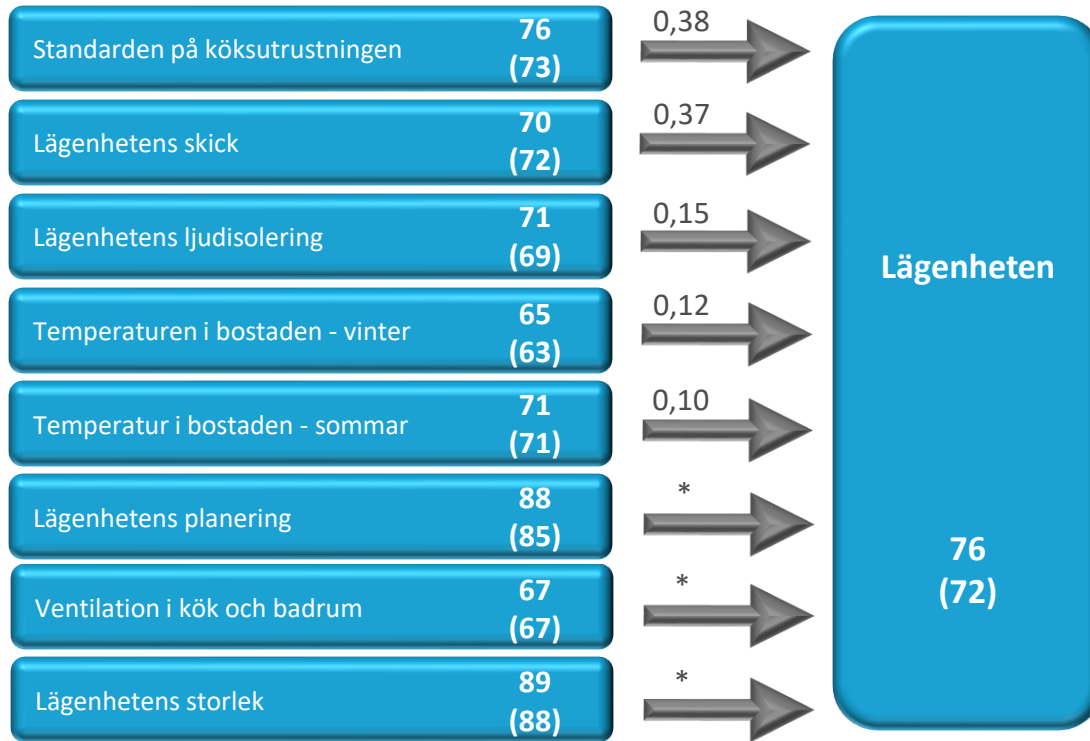


● HFAB

Lägenheten

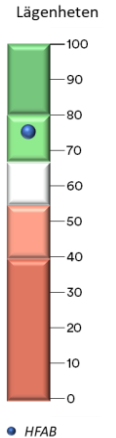
(förklarar Nöjd Boende Index – NBI)

Förklaringsmodell – Lägenheten



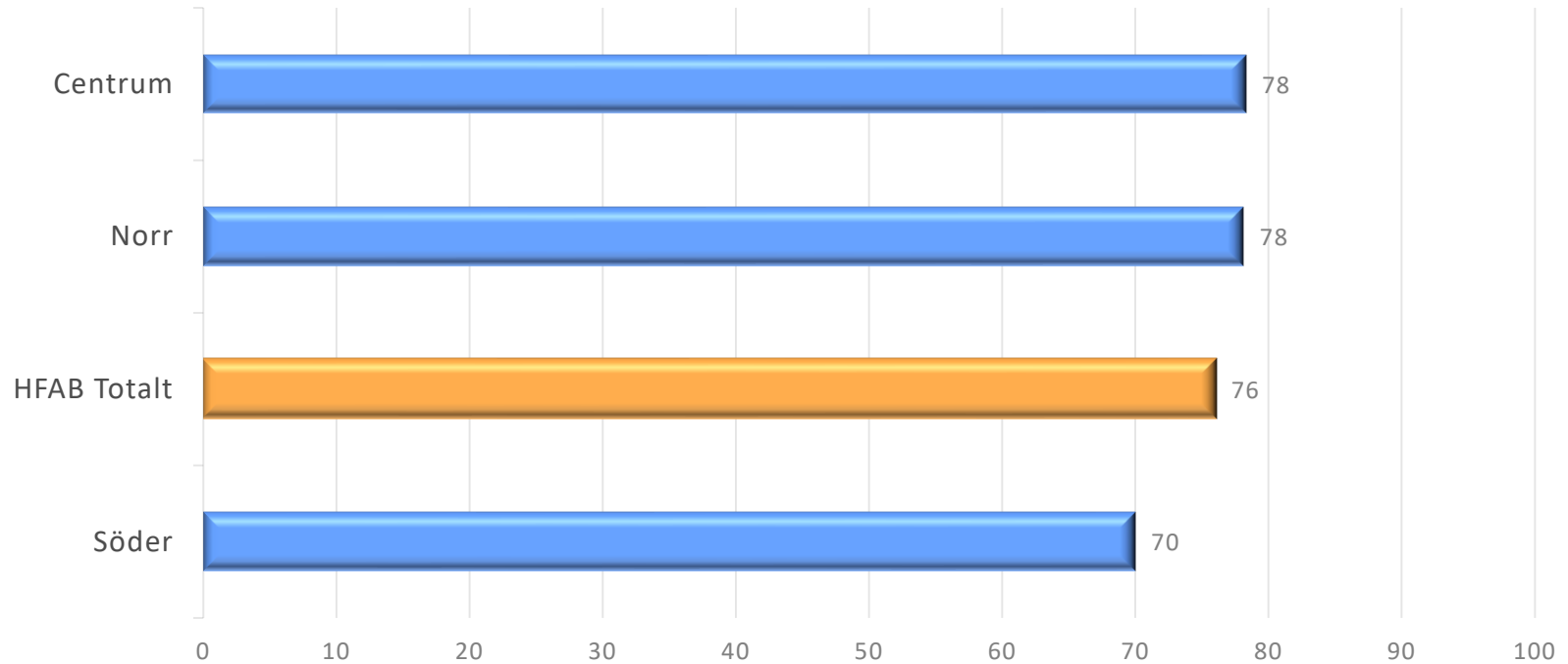
*Ej signifikant

$R^2 = 0,70$



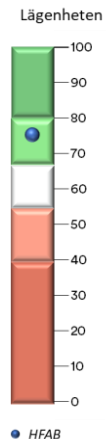
Obs! Normalt får frågor rörande temperatur, ventilation och ljudisolering cirka 5-10 betygsenheter lägre betyg än övriga bostadskvaliteter. Nivåer mellan 50-60 är vanligt.

Helhetsbetyg - Lägenheten



Kvaliteter som förklarar Lägenheten

	Söder		Norr		Centrum		HFAB Totalt	
	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021
Standarden på köksutrustningen (spis, kyl, frys)	68	68	79	75	78	76	76	73
Lägenhetens skick (tapeter, golv, tak)	62	61	73	76	76	81	70	72
Lägenhetens ljudisolering	55	54	75	73	88	89	71	69
Temperaturen i bostaden - vinterhalvåret	65	63	62	60	74	68	65	63
Temperaturen i bostaden - sommarhalvåret	72	68	72	74	68	70	71	71
Lägenhetens planering	87	81	88	87	88	88	88	85
Ventilation i kök och badrum	64	62	74	75	58	59	67	67
Lägenhetens storlek	88	84	88	90	91	92	89	88
Helhetsbetyg - Lägenheten	70	67	78	73	78	79	76	72

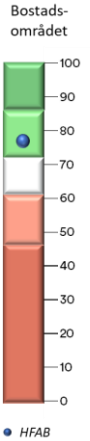
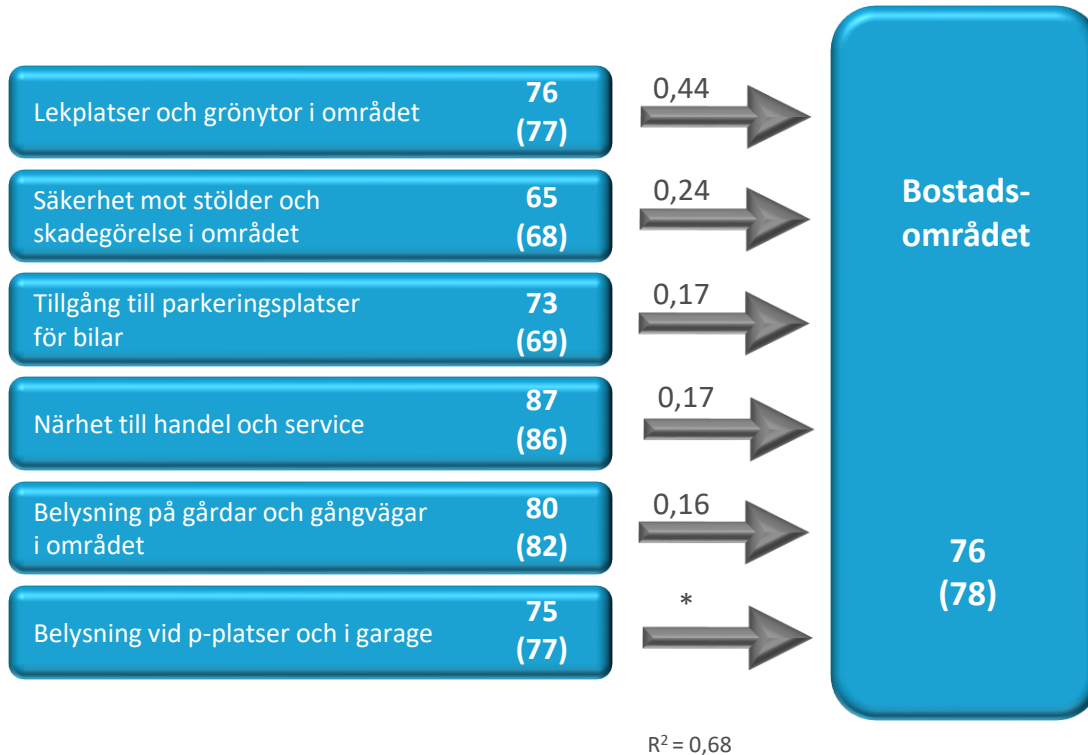


Obs! Normalt får frågor rörande temperatur, ventilation och ljudisolering cirka 5-10 betygsenheter lägre betyg än övriga bostadskvaliteter. Nivåer mellan 50-60 är vanligt.

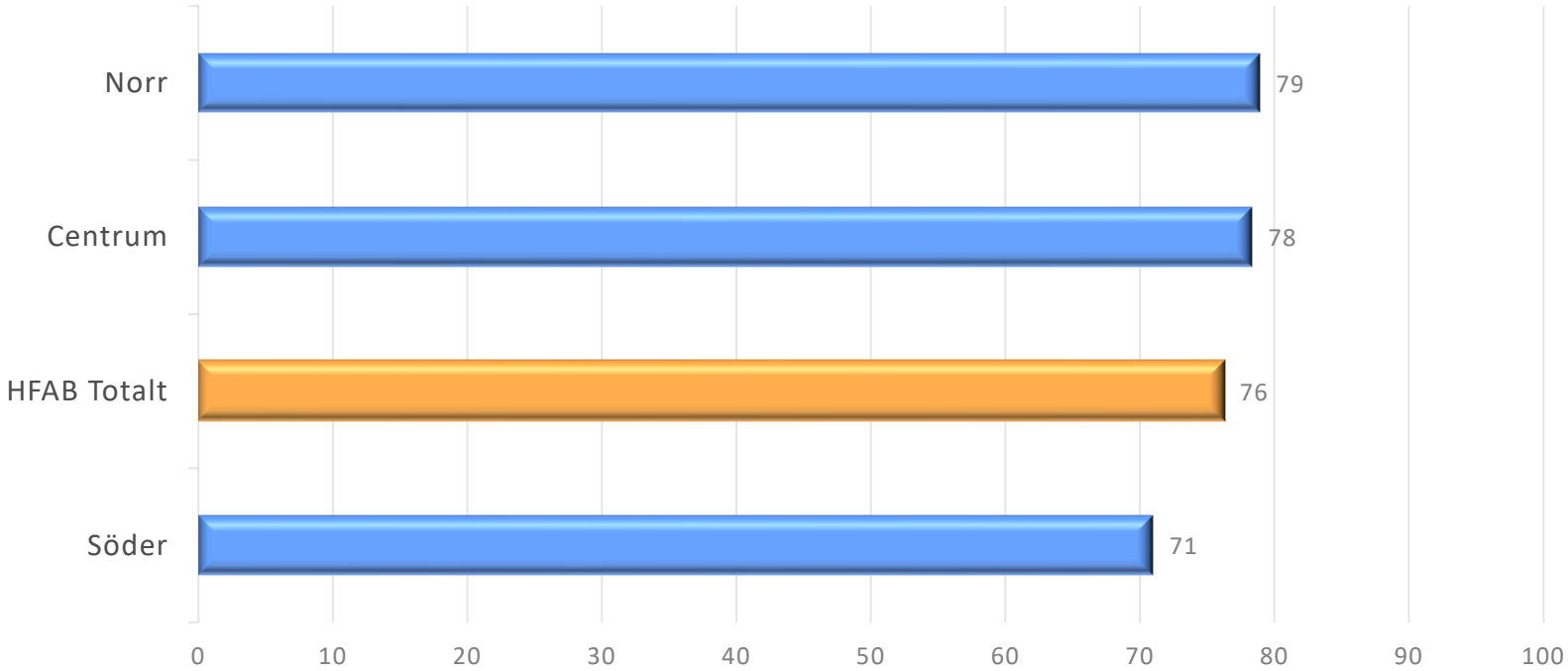
Bostadsområdet

(förklarar Nöjd Boende Index – NBI)

Förklaringsmodell – Bostadsområdet



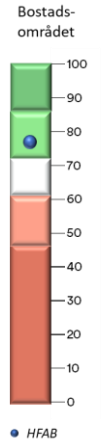
Helhetsbetyg - Bostadsområdet



HFAB Totalt

Kvaliteter som förklarar Bostadsområdet

	Söder		Norr		Centrum		HFAB Totalt	
	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021
Lekplatser och grönytor i området	68	71	80	80	78	81	76	77
Säkerhet mot stölder och skadegörelse i området	65	58	65	73	66	75	65	68
Tillgång till parkeringsplatser för bilar	67	70	74	68	81	71	73	69
Närhet till handel och service	80	79	87	87	97	95	87	86
Belysning på gårdar och gångvägar i området	78	81	83	83	79	83	80	82
Belysning vid p-platser och i garage	67	70	79	81	82	82	75	77
Helhetsbetyg - Bostadsområdet	71	74	79	79	78	85	76	78



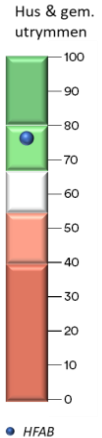
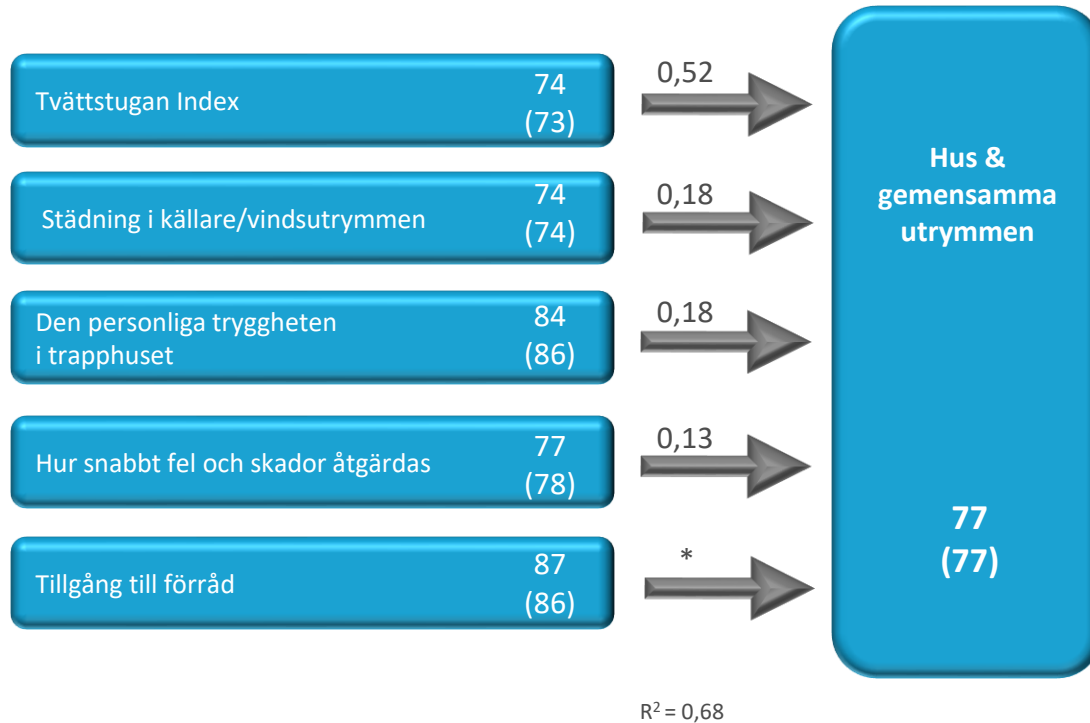
Andra kvaliteter som förklarar Bostadsområdet

- Möjligheterna att vistas ute i området på kvällen utan risk för ofredande eller hot 79 (79)
- Närhet till allmänna kommunikationer 86 (86)
- Belysning i parker i området 76 (77)
- Säkerheten mot stölder och skadegörelse i parkerade bilar 63 (58)

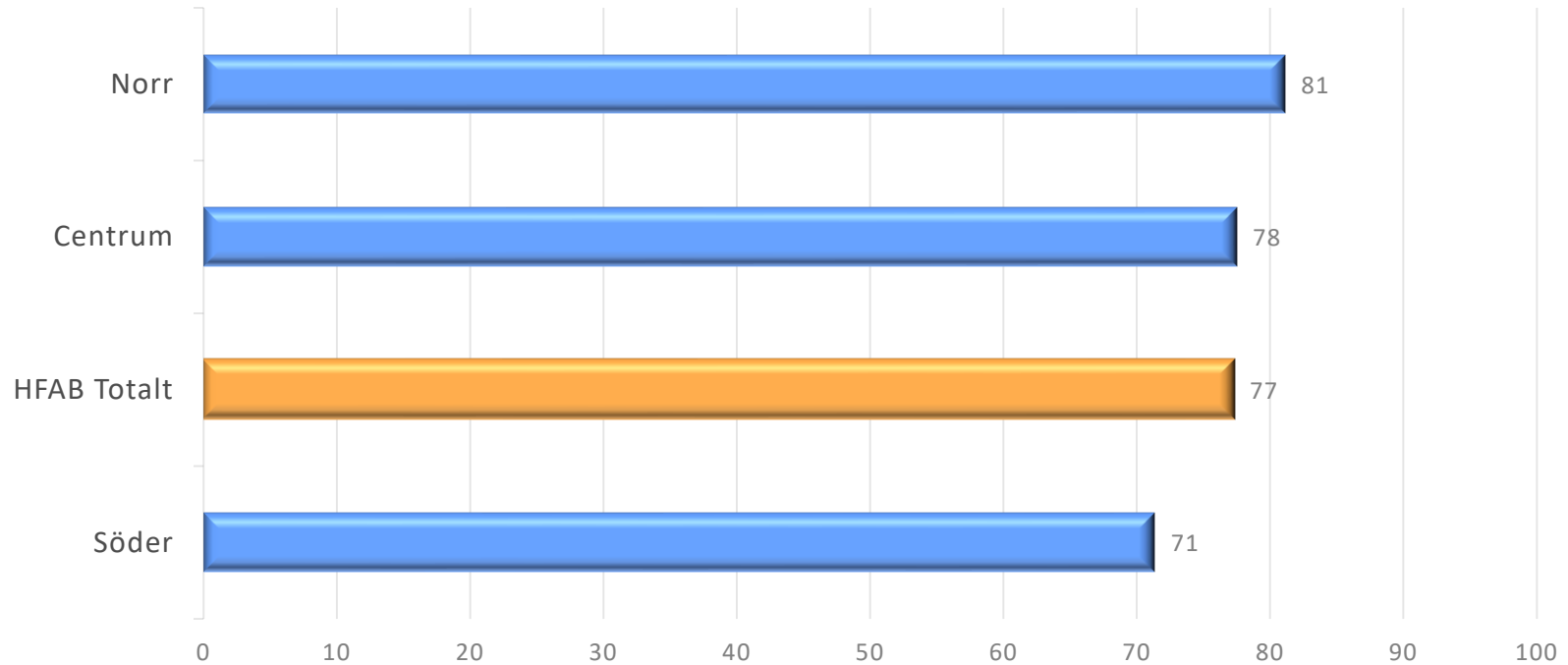
Hus & gemensamma utrymmen

(förklarar Nöjd Boende Index – NBI)

Förklaringsmodell – Hus & gemensamma utrymmen

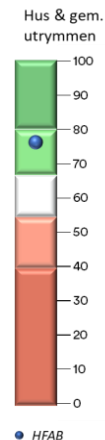


Helhetsbetyg - Gemensamma utrymmen



Kvaliteter som förklarar Hus & gemensamma utrymmen

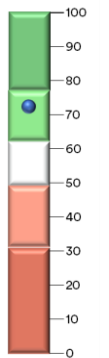
	Söder		Norr		Centrum		HFAB Totalt	
	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021
Tvättstugan Index	66	66	79	78	76	77	74	73
Städning i källare/vindsutrymmen	65	60	76	77	83	87	74	74
Den personliga tryggheten i trapphuset	80	78	84	88	86	92	84	86
Hur snabbt fel och skador i gemensamma utrymmen åtgärdas	70	71	80	81	84	86	77	78
Tillgång till förråd	84	83	87	87	89	89	87	86
Helhetsbetyg - Gemensamma utrymmen	71	70	81	80	78	83	77	77



Tvättstugan Index

	Söder		Norr		Centrum		HFAB Totalt	
	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021
Tvättstugan Index	66	66	79	78	76	77	74	73
Städningen av tvättstugan	59	62	76	74	73	73	69	69
Hur väl underhållen tvättstugan är	64	64	79	79	75	76	73	72
Hur maskinerna i tvättstugan fungerar	74	71	83	81	80	83	79	78

Tvättstugan Index



• HFAB

Andra kvaliteter som förklarar Hus & gemensamma utrymmen

- Hur belysningen i entré och trapphus fungerar 90 (89)
- Den personliga tryggheten i tvättstugan 86 (86)
- Belysning i förråd, källare och/eller vindsutrymmen 84 (84)
- Hur porten och låset i entrén fungerar 81 (82)
- Personlig trygghet i förråd, källare och/eller vindsutrymmen 82 (82)
- Dörrar och lås i förråd, källare och/eller vindsutrymmen 83 (81)
- Hur husets tak och fasader underhålls 79 (79)
- Hur väl underhållet det är i entré och trapphus 76 (78)
- Städningen av entré och trapphus 73 (75)

Grannkontakter

(förklarar inte Nöjd Boende Index – NBI)

Kontakten med dina grannar

	Söder		Norr		Centrum		HFAB Totalt	
	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021
Kontakten med dina grannar	77	75	84	79	90	89	83	79
Att grannarna bidrar till en trevlig stämning i huset/området	75	70	81	78	89	92	81	78
Att du inte blir störd av grannarnas sätt att leva	67	70	85	83	90	94	80	80

Frågorna rörande kontakten med grannarna har inget normalintervall. Detta beror på att grannkontakterna i stor utsträckning är beroende av orten där bostäderna finns och vilken typ av bostadsområde som undersöks. Mindre områden i små orter tenderar att få höga betyg (70+) medan grannkontakterna i storstadsområden och då särskilt med miljonprogramsbebyggelse vanligen får betyg kring 50.