

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. Svarsfrekvensen uppgår till 65,4 procent vilket är bra.

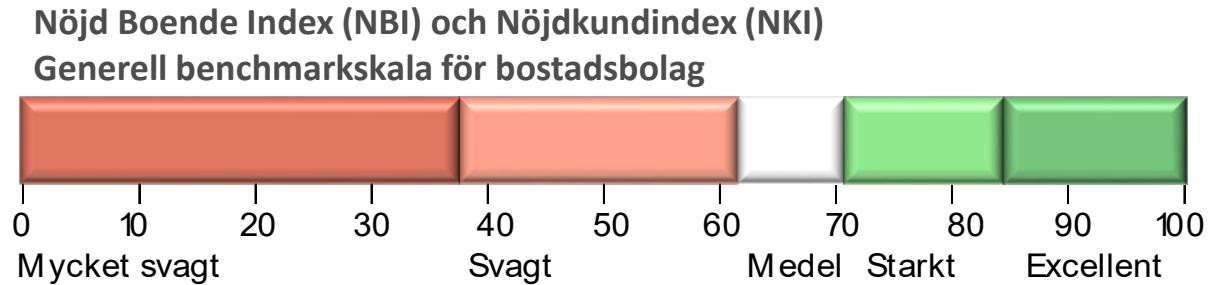
- *(Fyra ytterligare svar har inkommit postalt efter att databesamlingen stängts)*

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

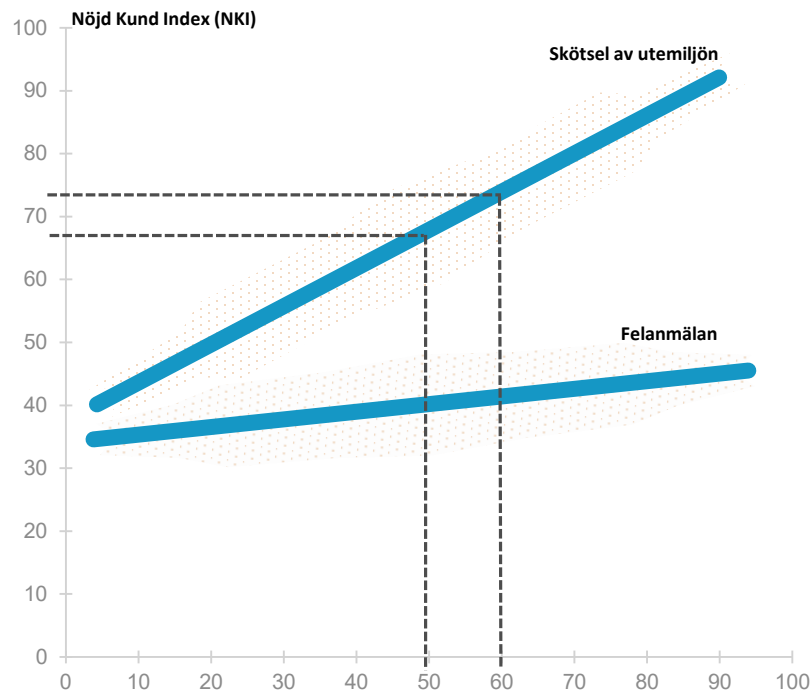
- Nöjdboendeindex (NBI) är hyresgästens totalbetyg på **boendet**.
- Nöjd Kund Index (NKI) är hyresgästens totalbetyg på Höörs Fastighets AB som **hyresvärd**.
- Båda index är uppbyggda av tre frågor rörande:
 1. Ideal situation
 2. Förväntningar
 3. Helhetsbetyg

Mätsticka, 100-gradig betygskala

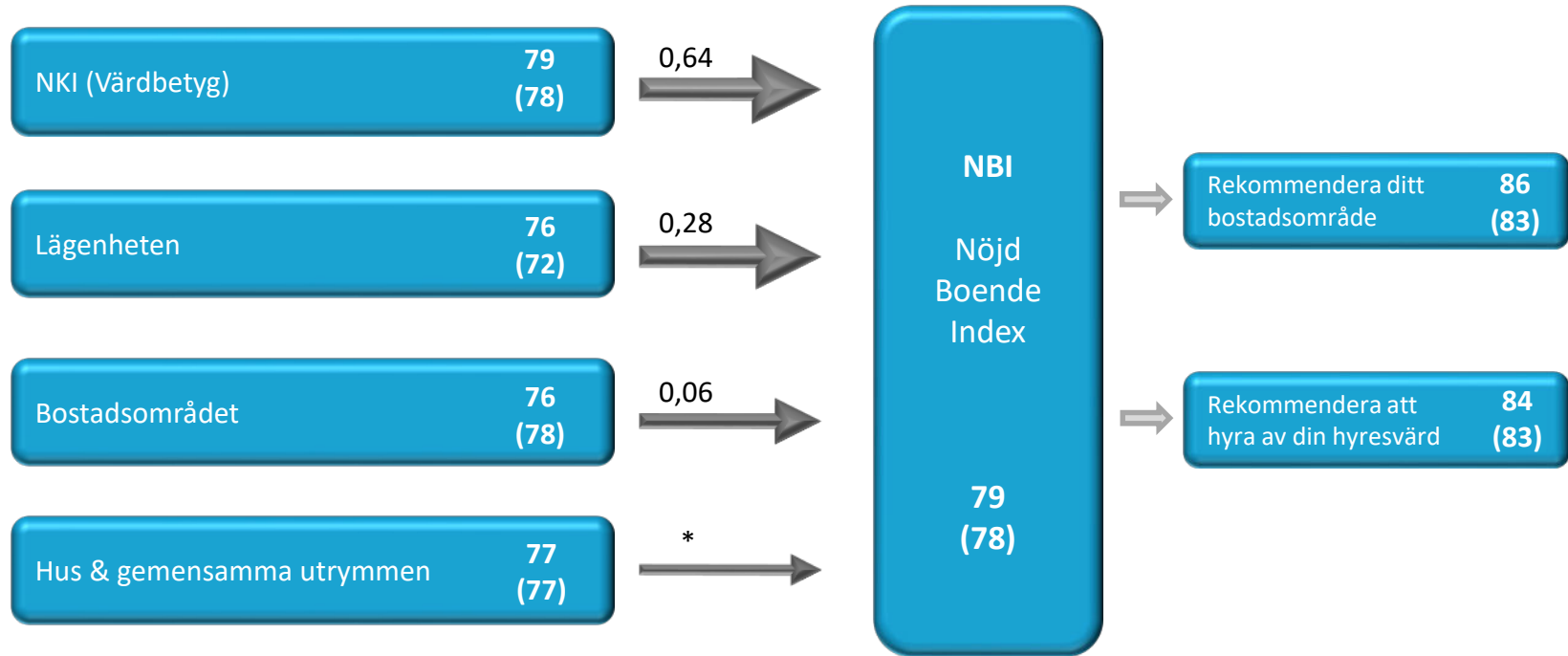
OBS! Skalorna anger betyg och inte andelar (%)



Förenklad beskrivning av hur vikter/effektmått räknas fram



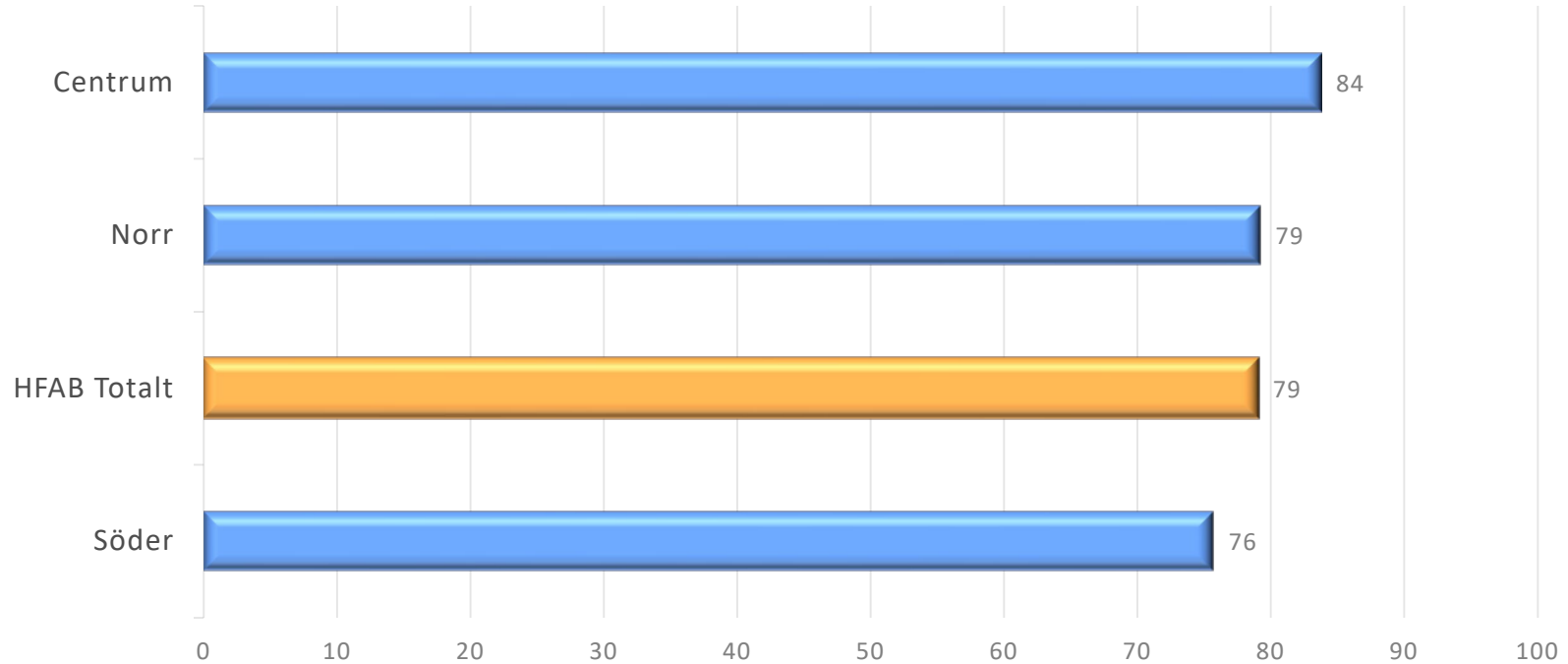
Förklaringsmodell – Nöjd Boende Index (NBI)



*Ej signifikant

R² = 0,70

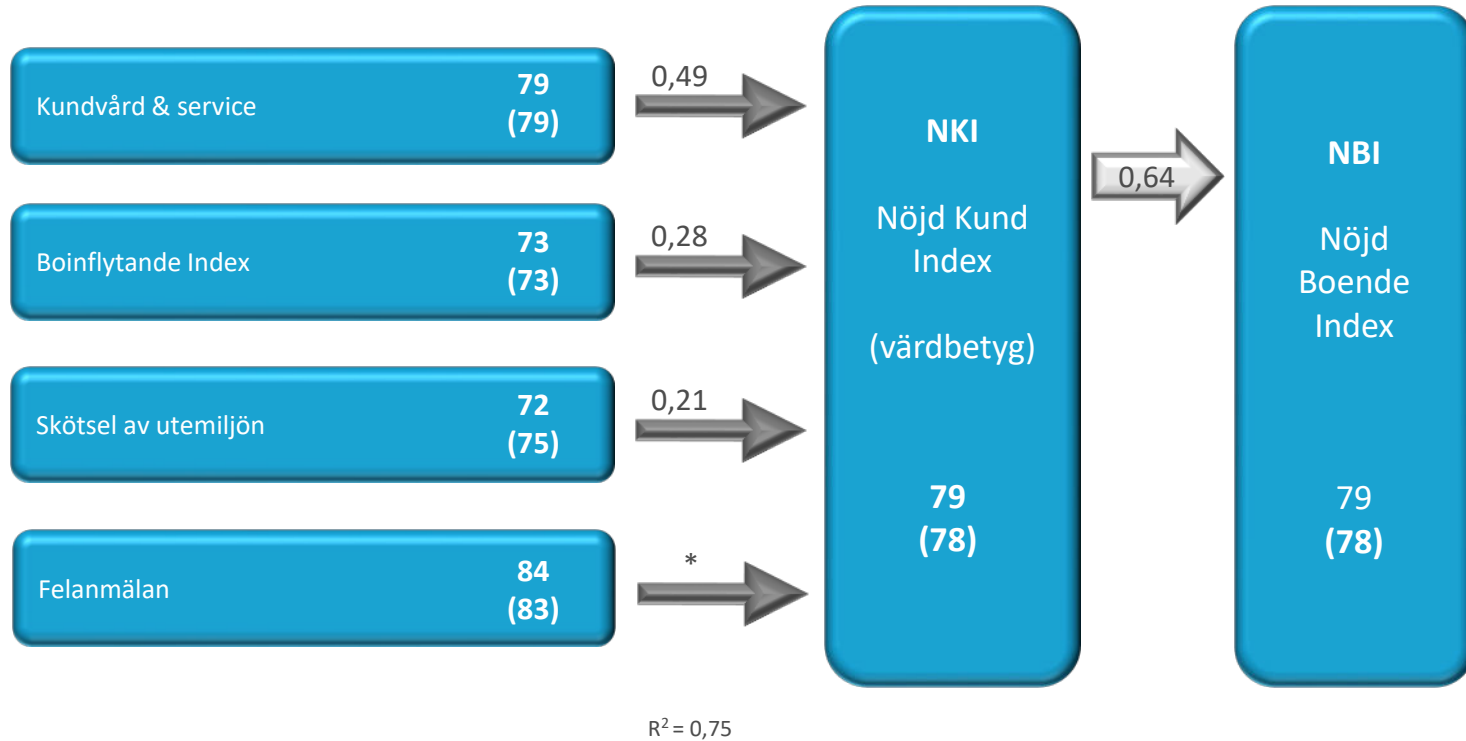
Nöjd Boende Index (NBI)



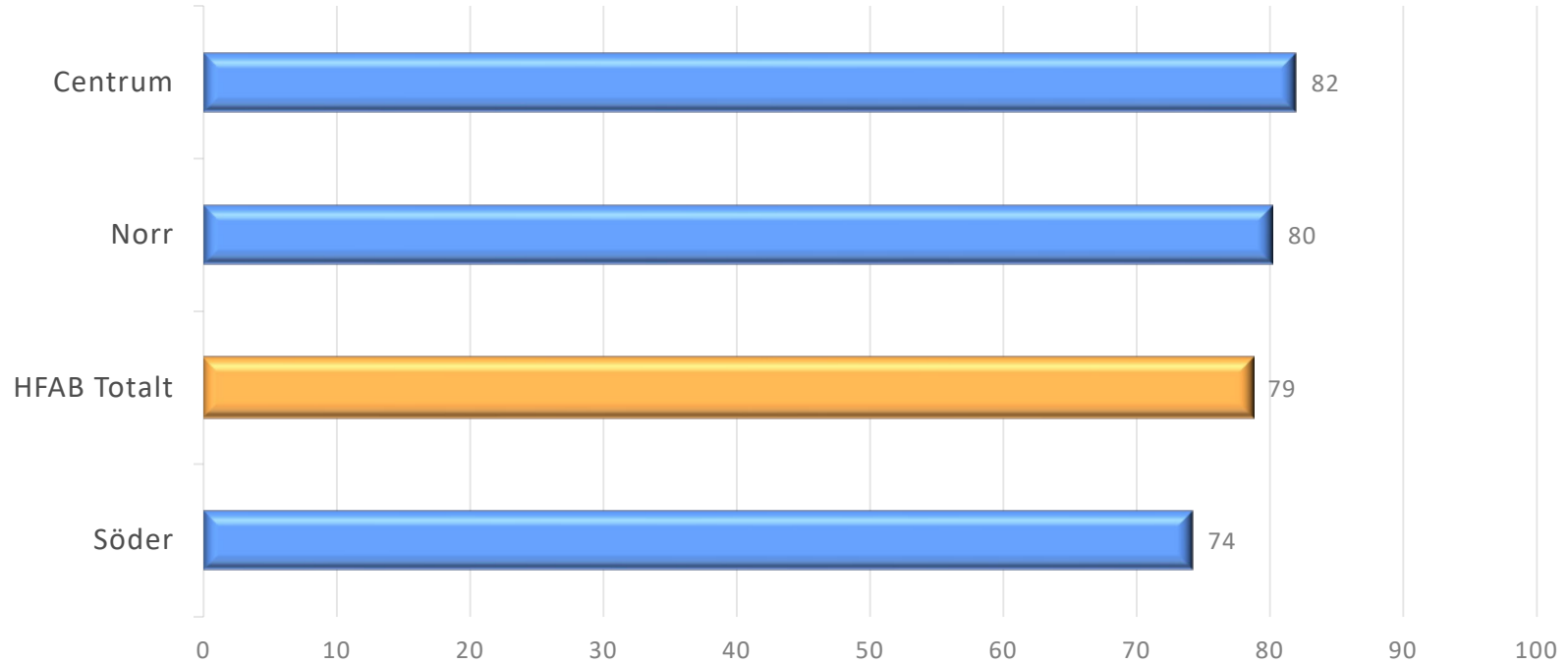
Nöjd Kund Index

(förklarar Nöjd Boende Index – NBI)

Förklaringsmodell – NKI (Värdbetyg)

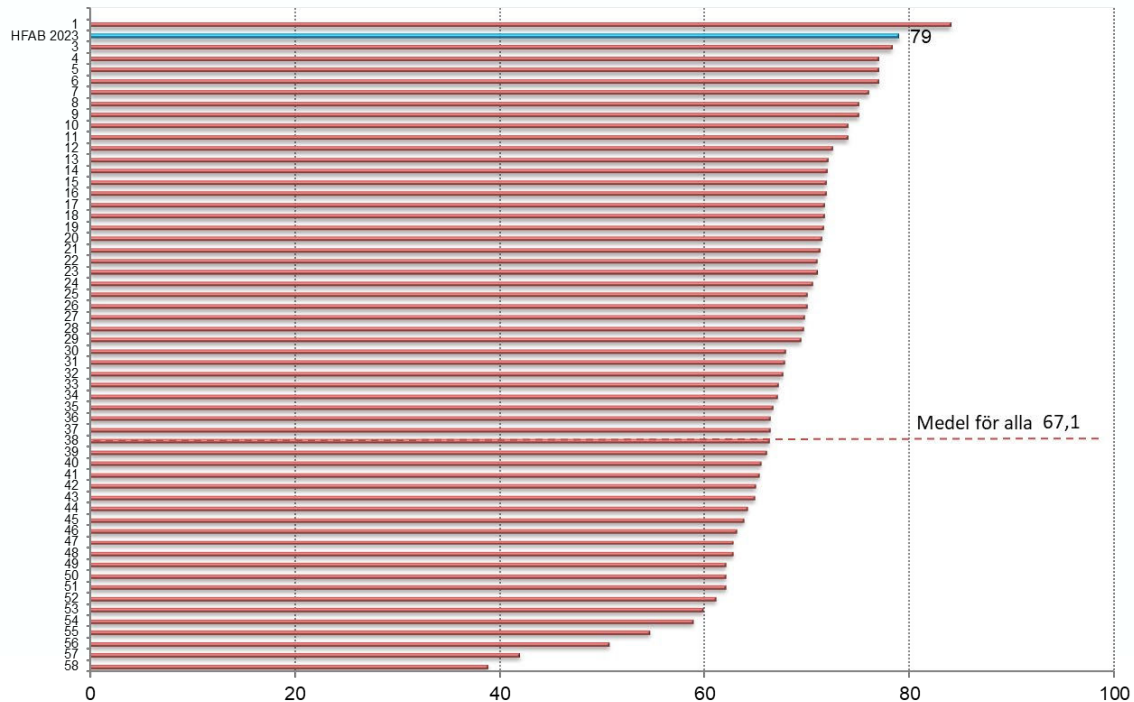


Nöjd Kund Index (NKI)



Jämförelse av Höörs Fastighets AB med andra bostadsbolag

Nöjd Kund Index (NKI) - Allmännyttiga fastighetsägare



Data insamlat av Evimetrix 2019 - 2023

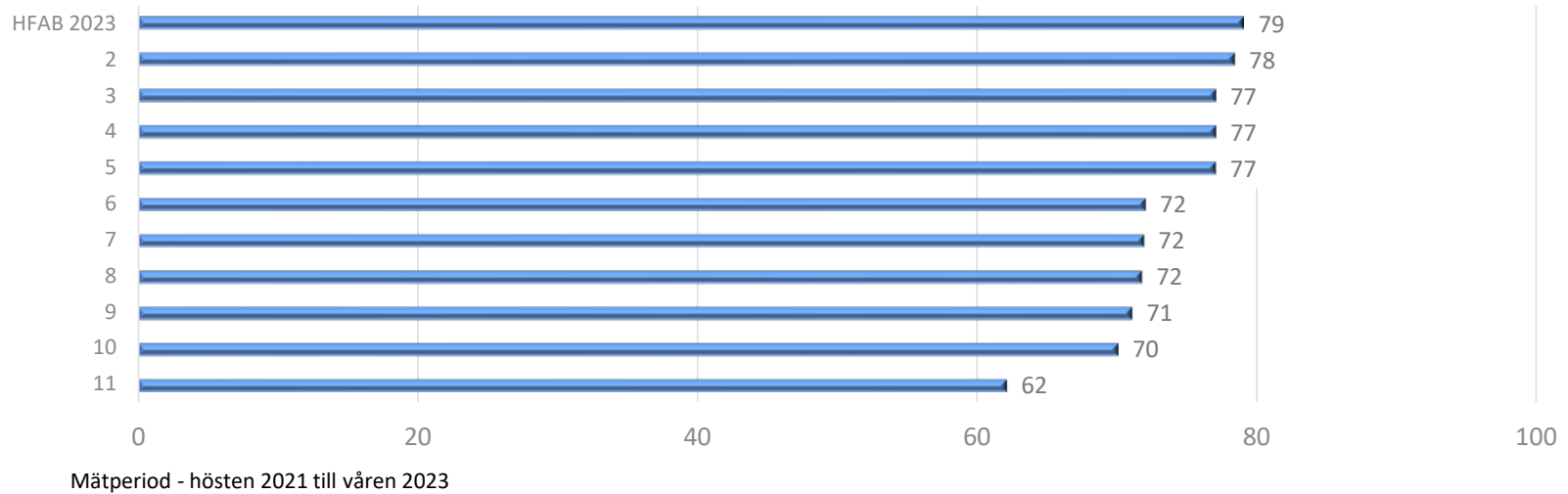
HFAB Totalt

Betyg

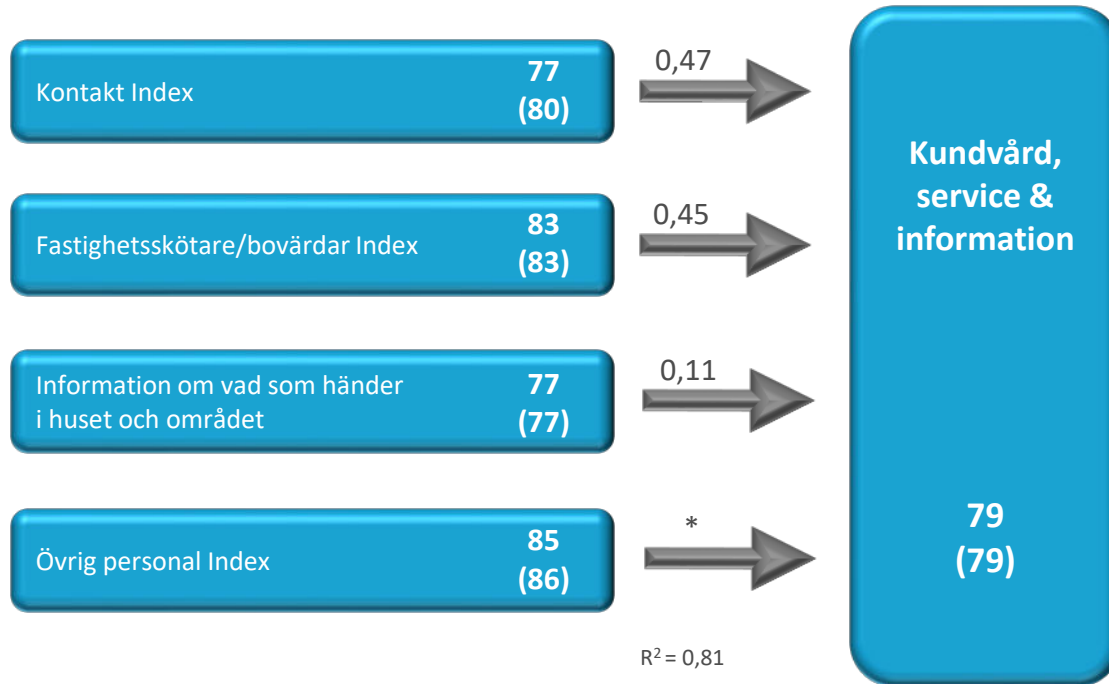
Evimetrix

Jämförelse av Höörs Fastighets AB med andra bostadsbolag

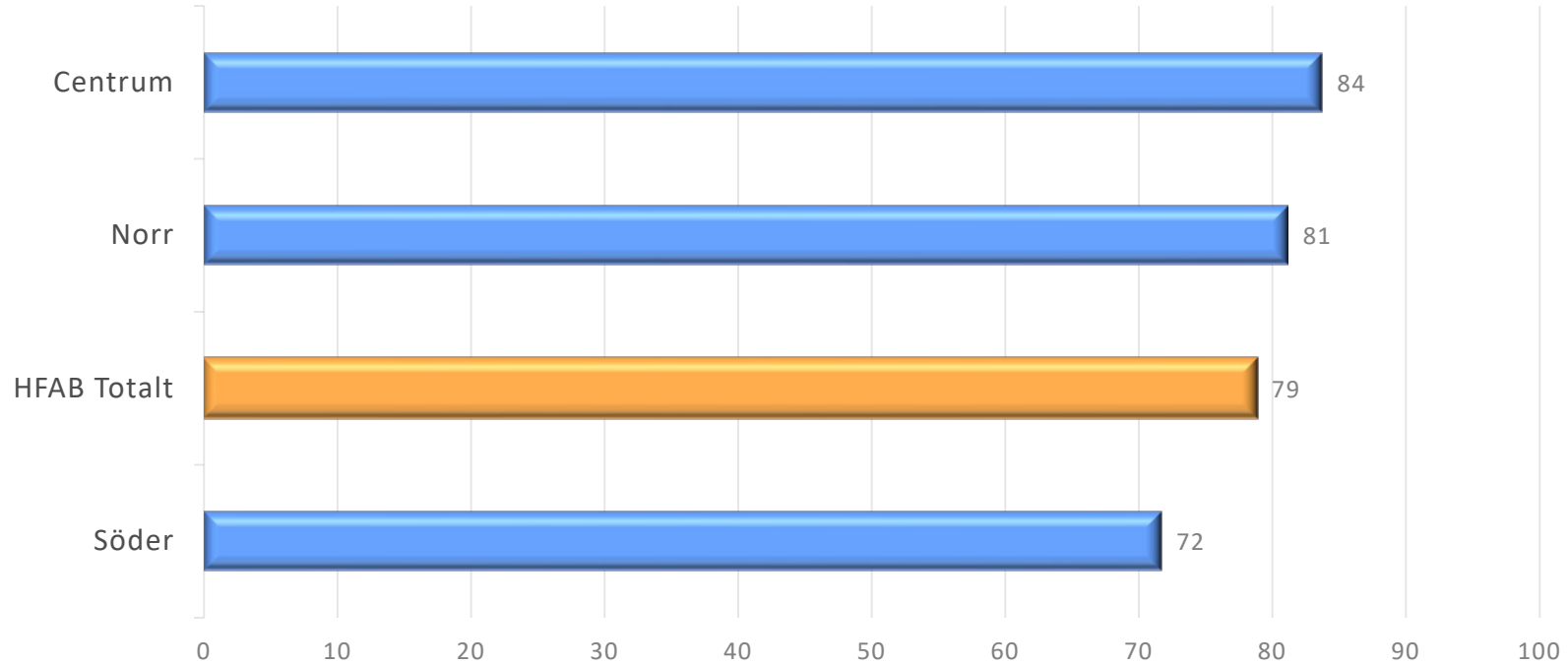
NKI - Allmännyttiga bostadsbolag med
ca 500 - 1 000 bostäder



Förklaringsmodell – Kundvård, service och information



Helhetsbetyg - Kundvård, service och information



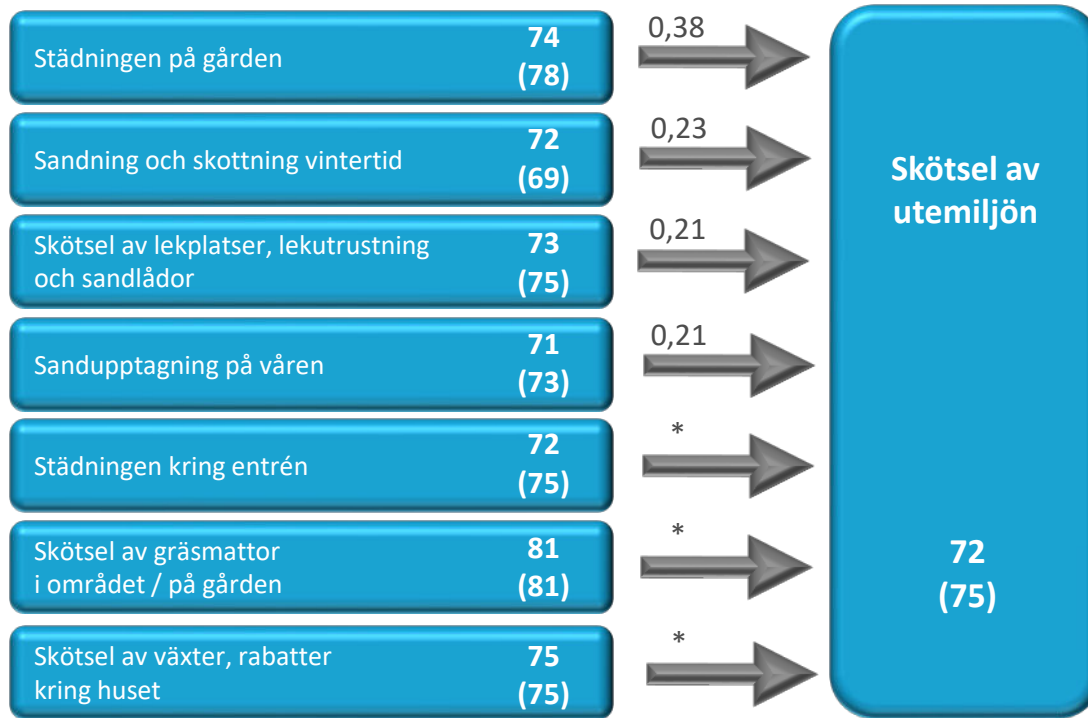
Kvaliteter som förklarar Kundvård & personlig service

	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

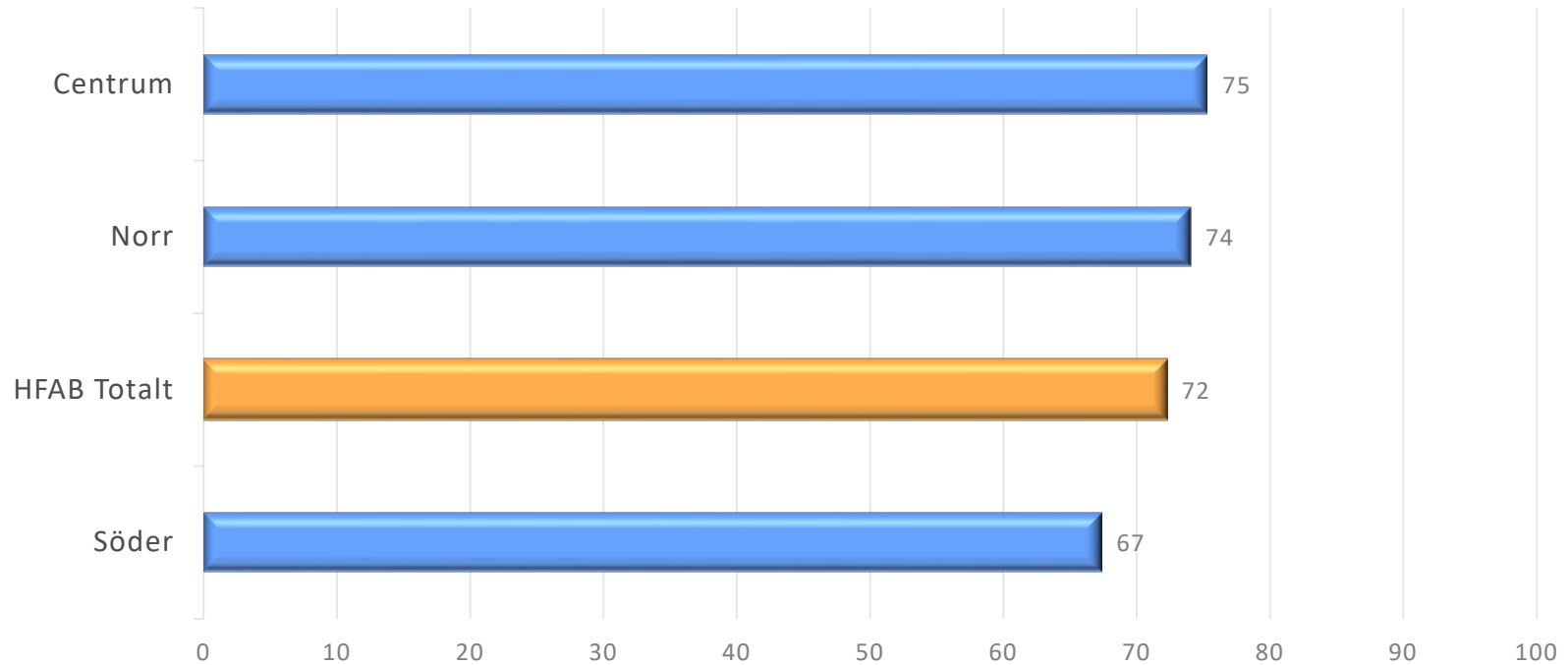


*Ej signifikant

R² = 0,80

HFAB Totalt

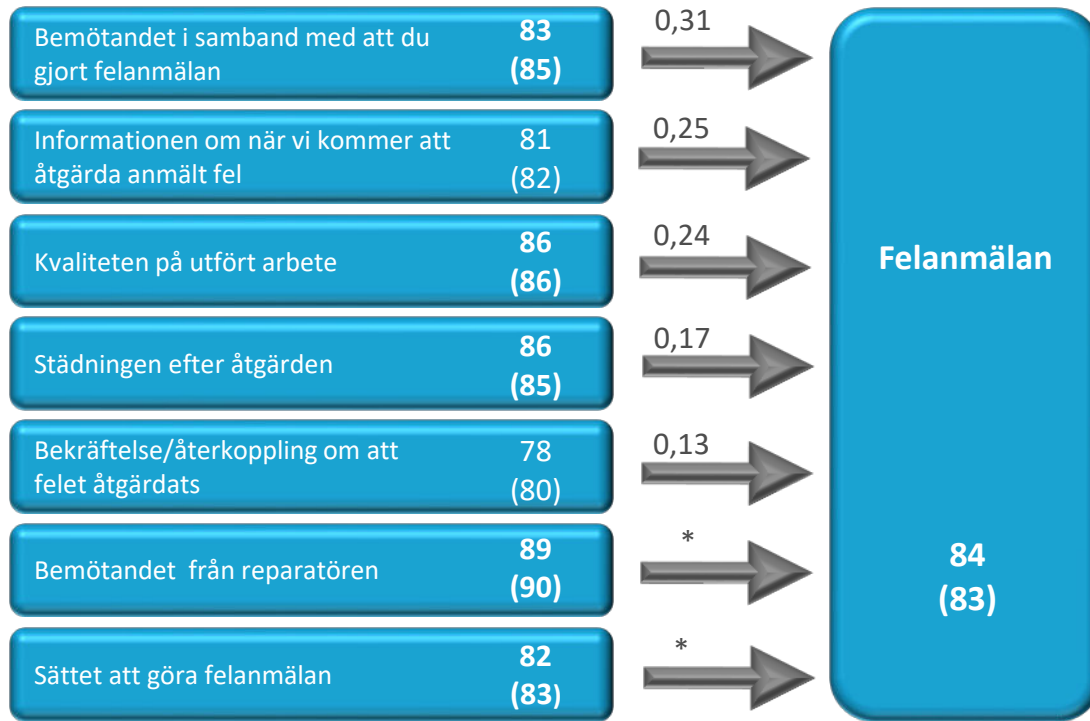
Helhetsbetyg - Skötsel ute



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

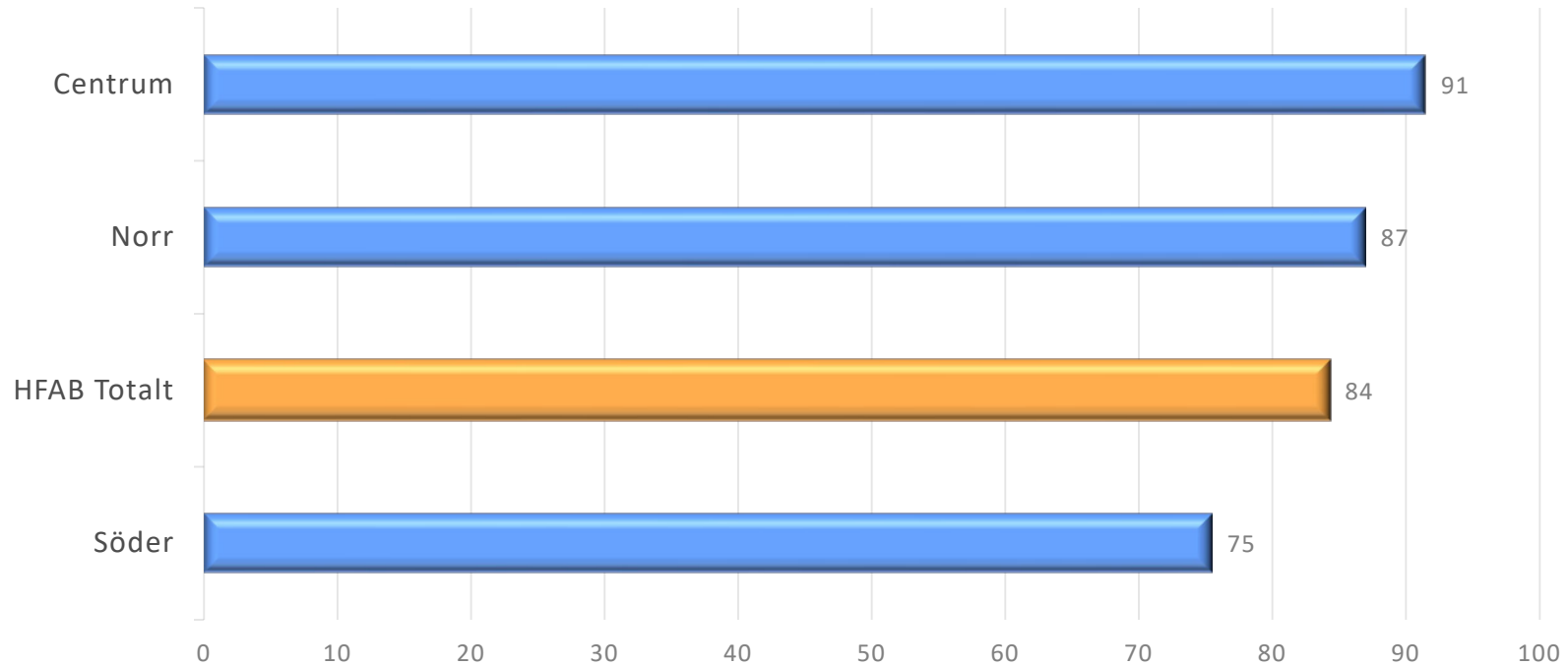


*Ej signifikant

$R^2 = 0,90$

HFAB Totalt

Helhetsbetyg - Felanmälan



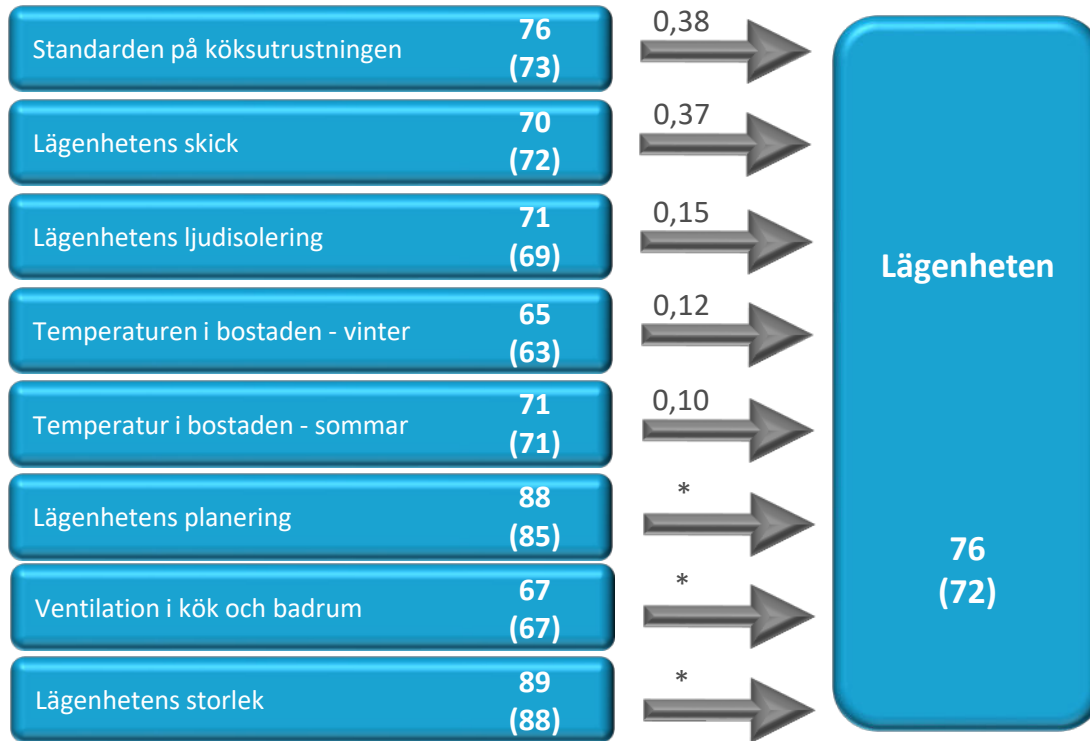
Kvaliteter som förklarar Felanmälan

	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

Lägenheten

(förklarar Nöjd Boende Index – NBI)

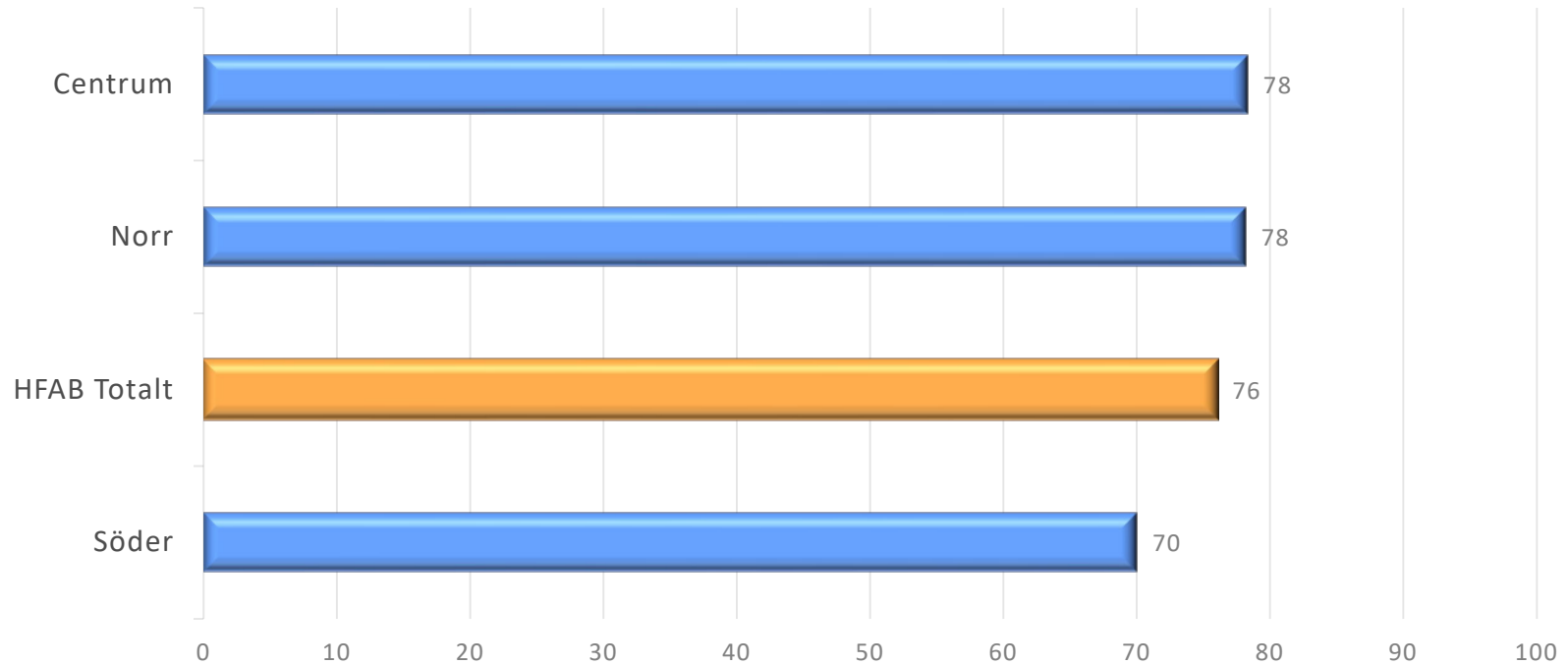
Förklaringsmodell – Lägenheten



*Ej signifikant

$R^2 = 0,70$

Helhetsbetyg - Lägenheten



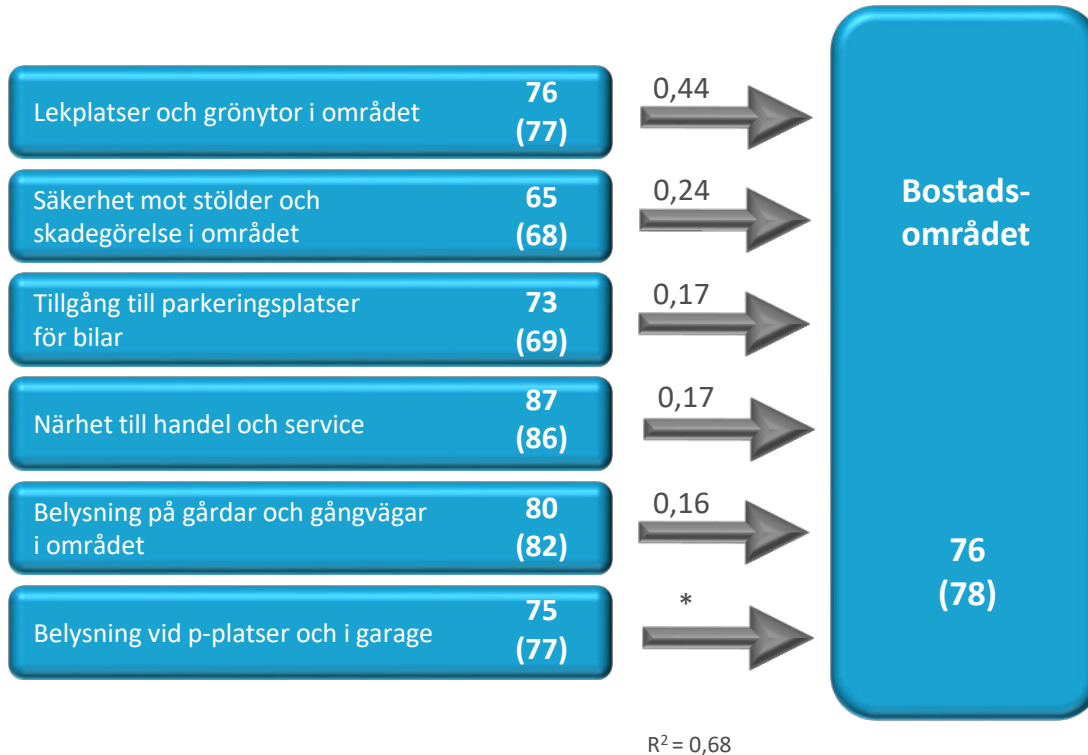
Kvaliteter som förklarar Lägenheten

	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

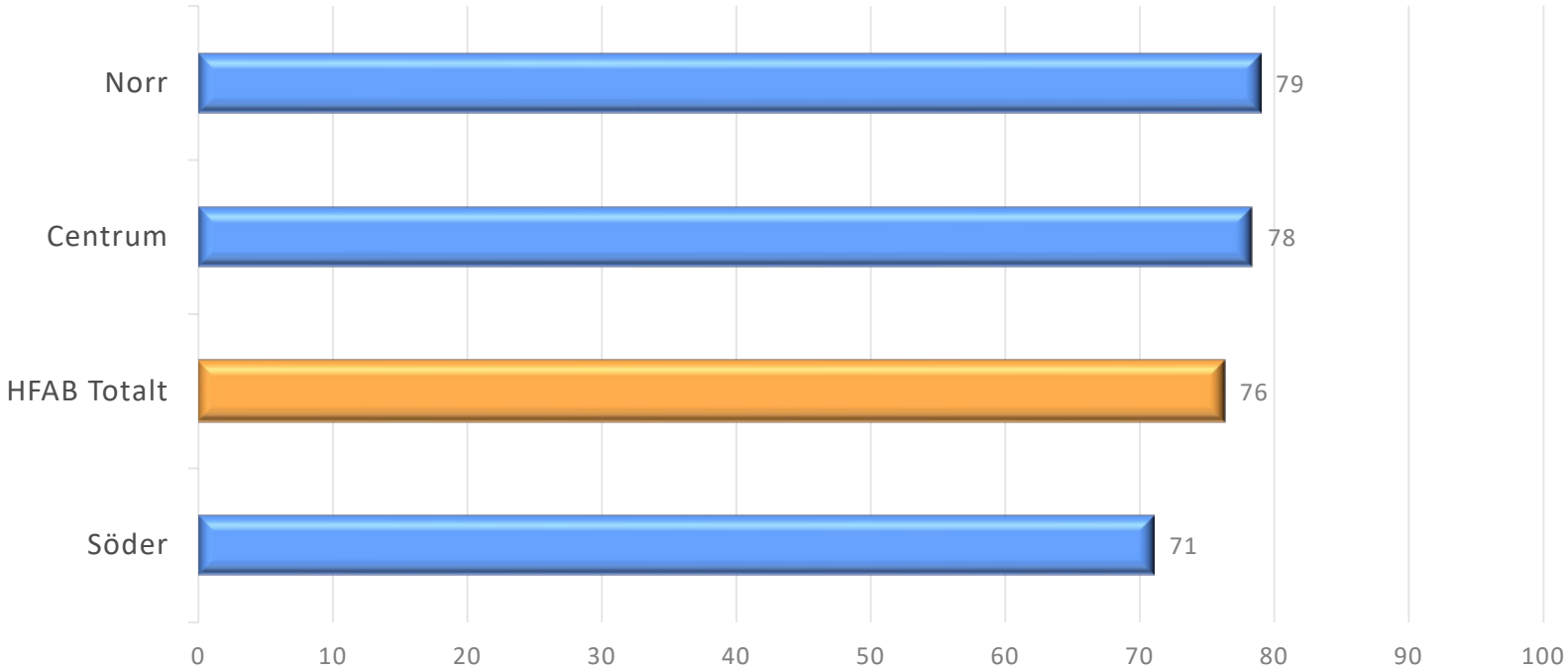
Bostadsområdet

(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

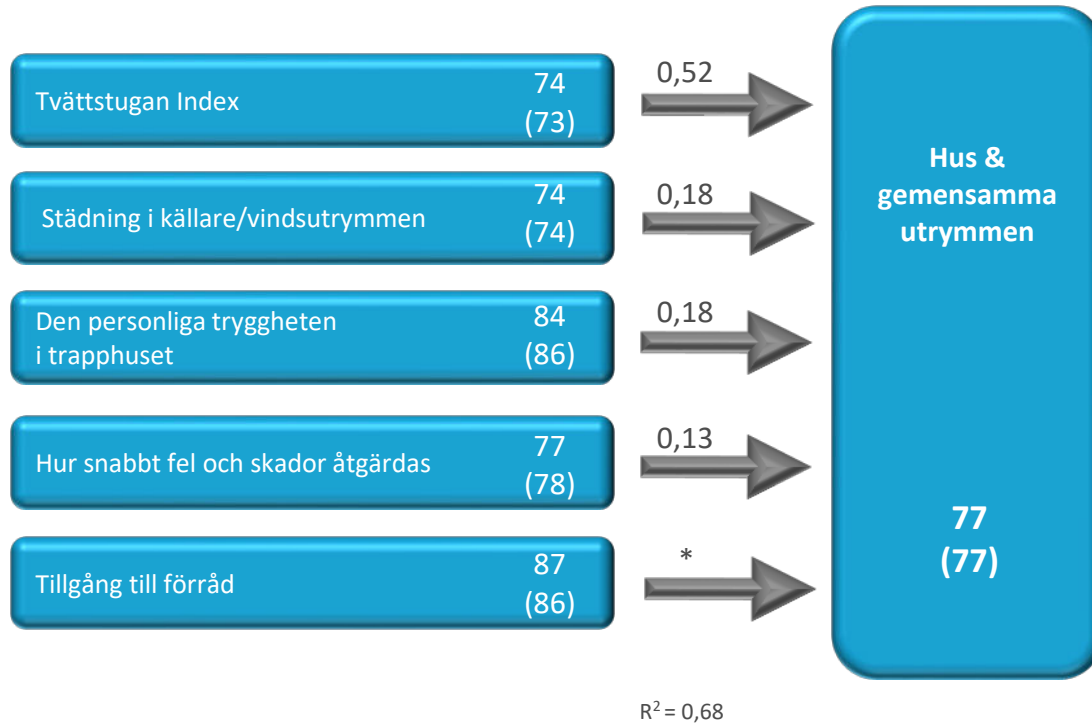
Andra kvaliteter som förklarar Bostadsområdet

- 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)

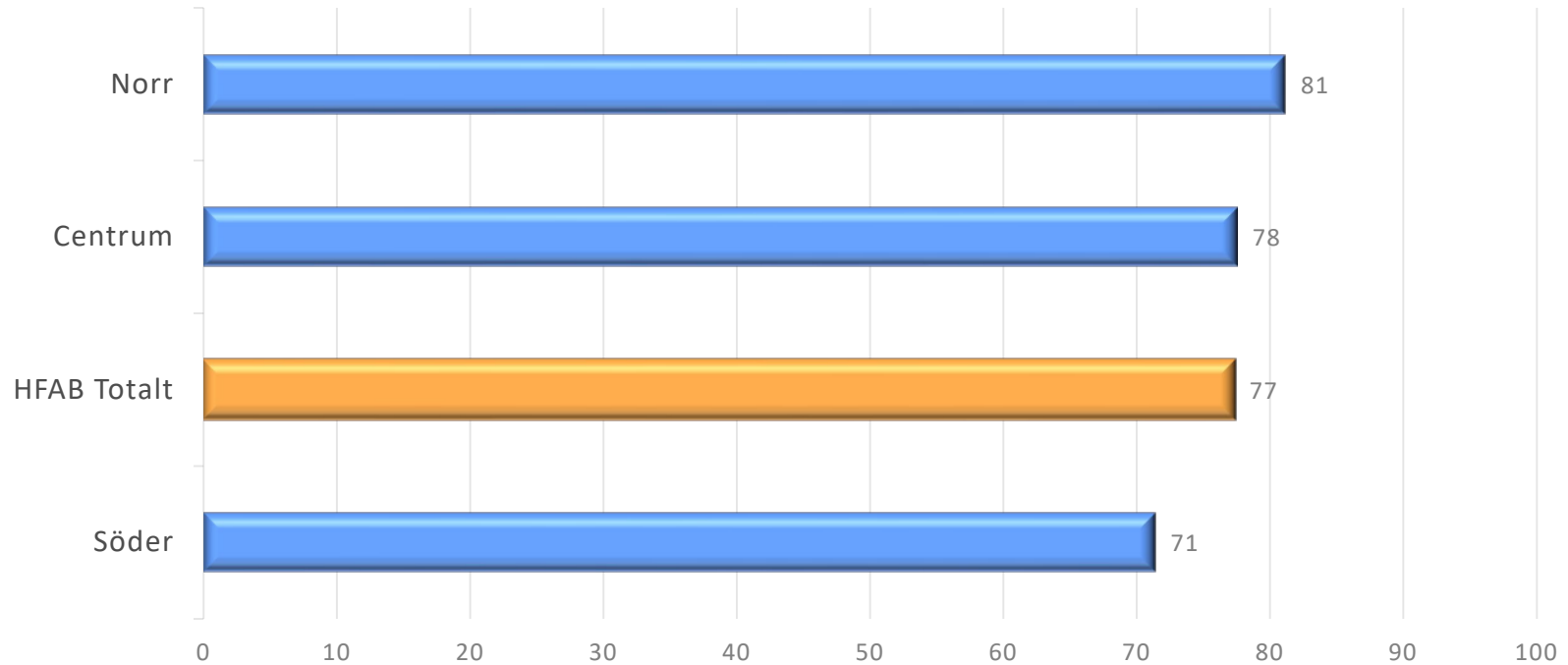
Hus & gemensamma utrymmen

(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

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

Kommentarer, slutsatser och rekommendationer

Sammanfattande kommentarer

- Höörs Fastighets AB ges starka betyg inom i stort sett alla frågeområden. I Evimetrix jämförelse med andra bostadsbolag ligger HFAB i toppskiktet. Den sammantagna bilden är således att hyresgästerna är nöjda med HFAB som hyresvärd, sitt boende och bostadsområde.
- Nöjd Boende Index (NBI) – vilket är det samlade betyget på både boendet och servicen från HFAB – ges ett stärkt och starkt betyg om 79. Detta vittnar om att hyresgästerna är mycket nöjda med både boendet och servicen. NBI förklaras av fyra olika kvaliteter – NKI (79), Lägenheten (75), Bostadsområdet (76) och Hus & gemensamma utrymmen (77). Samtliga kvaliteter får starka betyg.
- Evimetrix kan konstatera att det föreligger en viss skillnad mellan de olika områdena. Hyresgäster i område Söder ger generellt något lägre betyg än snittet medan hyresgäster i område Norr ger något starkare betyg.
- För att öka (eller i detta fall bibehålla) kundnöjdheten gäller det att fokusera arbetet på de kvaliteter som betyder mest för hyresgästerna. Detta innebär att kvaliteter med höga effektmått och svaga betyg skall prioriteras. NKI är den kvalitet som i störst utsträckning påverkar hyresgästernas totala nöjdhet (NBI).

Kommentarer - NKI

- NKI (Nöjd Kund Index) förklaras i sin tur av Kundvård, service & information (79), Boinflytande Index (73), Skötsel av utemiljön (72) och Felanmälan (84). Den kvaliteten med störst påverkan på NKI – Kundvård, service & information – erhåller ett starkt betyg. Vidare ges övriga kvaliteter bra betyg, framför allt Felanmälan.
- Kundvård & personlig service, som är den kvalitet med högst vikt bakom NKI, erhåller ett starkt betyg. Respondenterna synes vara särskilt nöjda med bemötande och servicevilja från Övrig personal. Man är också nöjda med telefon- och besökstider samt med HFABs information om vad som händer i huset och området.
- Den kvalitet med högst vikt bakom Kundvård, service & information är Kontakt Index som erhåller fina betyg.
- Vid uppdelning per område kan Evimetrix konstatera att Område Centrum och Norr är mycket nöjda och ger starka betyg beträffande samtliga kvaliteter medan Område Söder ger något lägre (fortsatt bra) betyg.

Kommentarer - NKI

- Boinflytande ges ett ganska bra betyg, men även här synes lite lägre betyg i Område Söder. Den kvalitet som erhåller lägst betyg är hänsynen till hyresgästernas önskemål. I övrigt ger samtliga områden bra betyg.
- Skötsel av utemiljön ges ett bra betyg och hyresgästerna är nöjda med städning, skötsel av grönytor och sandning. Städningen på gården är den kvalitet som har högst vikt med ett betyg på 74 (78). Ett betyg om 74 är bra men det finns ändå anledning att bevaka så att inte betyget backar mer.
- En annan kvalitet med hög påverkan på NKI är Felanmälan. Denna kvalitet får på total nivå ett mycket starkt betyg vilket även gäller bakomliggande kvaliteter. Respondenterna är nöjda med bemötande, återkoppling, sättet att göra felanmälan samt kvaliteten på utfört arbete. För att stärka betygen ytterligare kan HFAB möjligen bli bättre på att bekräfta/återkoppla när fel avhjälpats. Det är framför allt område Söder som ger aningen lägre betyg på denna kvalitet.

Sammanfattande kommentarer forts.

- Hyresgästerna är nöjda med sina lägenheter och är framför allt nöjda med lägenheternas planering och storlek. Man är mindre nöjda med temperaturen i bostaden under vintern samt ventilation i kök och badrum. Det är dock vanligt att dessa kvaliteter ges betyg på en något lägre nivå.
- Vid uppdelning per område ses att Område Centrum fortsatt är något mindre nöjda med ventilation i kök och badrum och att hyresgästerna i Område Söder ger aningen svaga betyg på lägenhetens ljudisolering. Båda dessa frågor är dock svåra att påverka.
- I Bostadsområdet är respondenterna mycket nöjda med närheten till handel, service och allmänna kommunikationer. Man tycker också att belysningen fungerar väl och känner ingen större oro för att vistas ute i området på kvällen. Däremot är respondenterna inte helt nöjda med säkerheten mot stöld och skadegörelse i området samt i parkerade bilar, något som syns extra tydligt i område Söder.
- Hus & gemensamma utrymmen ges starka eller mycket starka betyg på samtliga bakomliggande frågor. Område Söder ger något lägre betyg på frågorna gällande Tvättstugan Index samt städning i källare/vindsutrymmen.

Rekommendationer

Hyresgästerna är generellt sett mycket nöjda med de fysiska kvaliteterna (bostadsområde, hus & gemensamma utrymmen etc.) samt servicekvaliteterna. Det finns dock ett par delar som skulle kunna adresseras. Evimetrix rekommenderar således att HFAB fokuserar arbetet mot följande:

- Lyssna till hyresgästernas och visa att HFAB bryr sig om deras önskemål, för att stärka betyget på Kundvård och personlig service. Större delen av kvaliteterna erhåller starka betyg, varvid det här gäller att upprätthålla den goda servicekvaliteten.
- Beträffande Skötsel av utemiljön upplever hyresgästerna att Städningen på gården har blivit lite sämre. Denna kvalitet har störst påverkan på Skötsel av utemiljön, därmed viktigt för HFAB att se till att betyget inte backar ytterligare.
- När det kommer till Boinflytande är Område Söder fortsatt mindre nöjda och ger medelbetyg. Här är det viktigt att prata med dessa hyresgäster och lyssna till hyresgästerna så att de känner sig hörda.
- Fortsätt att arbeta på samma sätt med felanmälningsprocessen. Detta är en viktig del i hyresgästernas nöjdhet. För att förbättra upplevelsen ytterligare, se över hur bekräftelse/återkoppling görs när fel blivit åtgärdade. I övrigt handlar det alltså främst om att förvalta betygen.
- När det kommer till städning av gemensamma utrymmen ger Område Söder lägre betyg än övriga områden. Fundera på vad detta kan bero på och vad som kan göras för att förbättra upplevelsen.
- Vid uppdelning per område ger Område Centrum och Norr generellt sett starka betyg och Söder lite lägre betyg. Här kan det vara av vikt att ta reda på varför denna skillnad föreligger och fundera på vad som kan göras åt detta.

Bilaga

Om modell, metod och förklaringsgrad

Förklaringsprocenten R^2

Skall modellen vara trovärdig måste den, med hjälp av de använda kvalitetsfaktorerna, kunna förklara variationen i svaren på nöjdhetsindex.

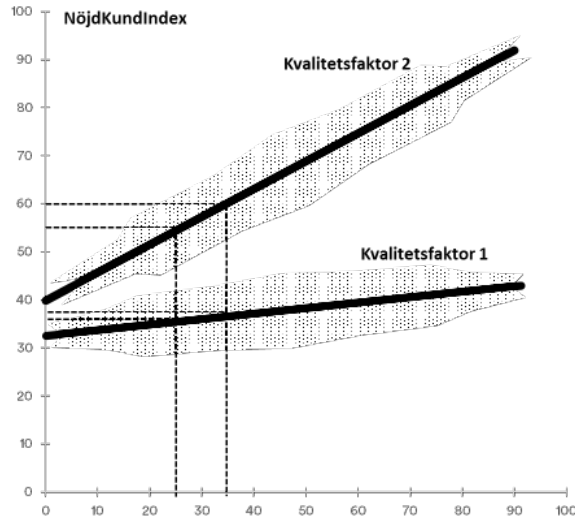
Hur väl de använda kvalitetsfaktorerna förklarar variationen i nöjdhetsindex, uttrycks med R^2 . I ekvationen sätter man in hur varje individ svarat på alla kvalitetsfaktorer och räknar ut ett modellskattat värde för varje individ på nöjdhetsindex. Detta värde jämförs sedan – individ för individ – med de faktiska svar vi har på nöjdhetsindex. Man kan alltså direkt jämföra de modellskattade värdena på nöjdhetsindex med faktiska svar. På detta sätt kan man kontrollera hur väl de modellskattade resultatet stämmer med kundernas svar på nöjdhetsindex.

På detta sätt erhålls ett värde på hur stor del av variationen i nöjdhetsindex som kan förklaras av kundernas svar på använda kvalitetsfaktorer. Detta värde brukar uttryckas R^2 och visar hur stor procent av all variation i nöjdhetsindex som kan förklaras av modellen.

Blir förklaringsnivån låg – säg mindre än 50 procent – beror det antagligen på att det saknas viktiga kvalitetsfaktorer i modellen eller att oprecisa mätinstrument har använts. En ytterligare möjlighet är att olika kundkategorier lägger mycket olika vikt vid olika förklaringsfaktorer. I sådana fall måste separata analyser göras för olika kundgrupper.

I de flesta tillämpningar där det på förhand finns god kunskap om vilka kvalitetsfaktorer som är viktiga för nöjdhetsindex nås ofta ett förklaringsvärde kring 60–70 procent. Med så höga värden vet man att man i modellen använt de viktigaste kvalitetsfaktorerna och att alla ingående variabler är mätta med god precision. Vidare vet man att den kundgrupp som analyserats har likvärdiga vikter för varje kvalitetsfaktor. I praktiken nås aldrig en förklarad variation på 100 procent. Värden på 60 procent brukar betraktas som höga.

Att bestämma vikter för kvalitetsfaktorer



I använda modeller uttrycks samband mellan kvalitetsfaktorer och nöjdkundindex som ekvationer. Om man begränsar sig till två variabler – en kvalitetsfaktor och nöjdkundindex – kan ekvationen illustreras med figuren här intill.

De två linjerna i figuren intill kan klargöra skillnaden mellan en kvalitetsfaktor som har stor betydelse för nöjdkundindex (2) och en kvalitetsfaktor med liten betydelse för detta index (1).

Punkterna i diagrammet motsvarar svaren från enskilda individer och linjerna är det effektivaste sättet att sammanbinda dessa punkter.

Lutningen på linjen är avgörande och denna visar effekten på nöjdkundindex från varje faktor. Är lutningen brant, som för

faktor 2, har en liten förbättring av denna faktor stor betydelse för värdet på nöjdkundindex. Är lutningen mindre brant har förbättringen av kvalitetsfaktorn mindre betydelse för värdet på nöjdkundindex.

Metoden blir mer komplicerad när betydelsen av fler kvalitetsfaktorer ska skattas samtidigt, men principen är densamma. De vikter som skattas när man har en modell med flera faktorer anger hur viktig varje faktor är – lutningen på linjen – sedan man tagit hänsyn till andra kvalitetsfaktorer. Vikten anger således den unika effekten på nöjdkundindex som varje faktor bidrar med.

Att bestämma vikter för kvalitetsfaktorer, forts.

- Lutningen på linjen är avgörande och denna visar effekten på nöjdhetsindex från varje faktor. Är lutningen brant, som för faktor 2, har en liten förbättring av denna faktor stor betydelse för värdet på nöjdhetsindex. Är lutningen mindre brant har förbättringar av kvalitetsfaktorn mindre betydelse för värdet på nöjdhetsindex.
- Metoden blir mer komplicerad när man skall skatta betydelsen av flera kvalitetsfaktorer samtidigt. Men principen är densamma. De vikter som skattas när man har en modell med flera faktorer anger hur viktig varje faktor är – lutningen på linjen – sedan man tagit hänsyn till alla andra kvalitetsfaktorer. Vikten anger således den unika effekten på nöjdhetsindex som varje faktor bidrar med.