

# HFAB:s hyresgästundersökning

*Livskvalitet att hyra*

Foto: Bergslagsbild AB



2015

EFTERLÄNGTAD  
LEKPLATS.  
Solrosparken på  
Vallås invigdes den  
4 juni 2015.

# Nöjda hyresgäster i HFAB!

Stabilt, utan några större förändringar. Så kan hyresgästernas betyg sammanfattas i 2015 års stora hyresgästundersökning. Betyget blev 67,2 på en hundra gradig skala vilket är 0,8 indexenheter lägre än i 2014 års undersökning. Hyresgästerna är mest nöjda med tvättstugan och HFAB:s service och tillgänglighet, även om den senare minskade en enhet. De betyg som ökat mest är renhållning av fastigheten och gemensamma utrymmen som bägge ökade med två indexenheter. Övriga betyg är i stort sett oförändrade.

RESULTAT 2009-2015	2009	2011	2012	2013	2014	2015
<b>NFKI</b> helhetsbetyg på hyresvärden	<b>63,8</b>	<b>65,2</b>	<b>65,6</b>	<b>66,2</b>	<b>68,0</b>	<b>67,2</b>
<b>FAKTORER</b> som påverkar helhetsbetyget						
RENHÅLLNING AV FASTIGHETEN	61	63	63	64	64	66
GEMENSAMMA UTRYMMEN	60	62	62	61	63	65
TVÄTTSTUGAN	71	72	72	72	72	72
LÄGENHETENS STANDARD	58	58	57	57	61	62
REPARATION OCH UNDERHÅLL AV LÄGENHET	59	58	57	60	59	58
SERVICE OCH TILLGÄNGLIGHET	68	71	73	72	73	72
UTOMHUSMILJÖ	67	64	67	68	71	70
REPARATION OCH UNDERHÅLL AV FASTIGHET	63	64	64	64	66	66
TRYGGHET/ SÄKERHET	60	64	66	66	69	69

## Fortsatta upprustningar

I DE SENASTE årens undersökningar pekar hyresgästerna ut lägenheternas standard, reparation och underhåll av lägenhet och reparation och underhåll av fastighet som viktiga områden för HFAB att prioritera. Detta är också områden som vi har satsat mycket på genom planerade underhållsinsatser. De senaste åren har HFAB lagt cirka 150 miljoner kronor per år på att rusta upp fastigheterna. Större projekt just nu är:

► **Rotorp/Vårhem.** Den förnyelse av 15 hus i södra Vårhem som inleddes 2013 avslutas hösten 2015. Då har 299 lägenheter fått nya badrum med nya avloppsstammar, ny el och mekanisk frånluft samt renoverade balkonger. Fasaderna är nymålade och taken omlagda. På Vårhem planeras också för nya bostäder vid den gamla panncentralen där totalt 30–32 lägenheter planeras byggas. Inflyttning beräknas till november 2017.

► **Centrum.** Tredje etappen på Snöstorpsvägen 9 A–M påbörjas hösten 2015. Etappen omfattar renovering av innergård, källare, garage och

tvättstugor. Tidigare har 88 lägenheter renoverats och bland annat fått nya fönster, renoverade tak, balkonger och fasader samt renoverade kök och badrum. Planering inför renovering av höghuset på Fredsgatan 19 pågår.

► **Centralt öster.** Renovering och tillbyggnad av nya lägenheter i kvarteret som omsluts av Fredsgatan, Kungsgatan och Skansgatan påbörjas hösten 2015. Renoveringen omfattar badrum, vatten- och avloppsrör, ventilation, säkerhetsdörrar, fönsterbyte med mera. Nya vindsvåningar och kompletterande hus mot Skansgatan ger kvarteret 48 nya lägenheter i bästa läge.

”HFAB FÅR GENOMGÅENDE ett gott betyg av hyresgästerna även om det finns några områden som vi måste förbättra. Jämfört med när vi började mätningarna 2009 ligger nöjdheten generellt sett högre idag inom nästan alla områden. Den enda faktor med ett lägre betyg är reparation och underhåll av lägenhet där betygen pendlat mellan 57 och 60 i samtliga mätningar sedan 2009. Här måste vi förbättra oss. Omfattande projekt med både yttre och inre upprustningar har startats de senaste åren och flera av dessa fortsätter även 2015. Samtidigt producerar HFAB många nya lägenheter runt om i Halmstad.”



Helene Blomberg  
Affärsområdeschef Bostad

Foto: Joakim Berndes

► **Centralt väster.** Renovering och tillbyggnad av nya lägenheter på Torsgatan 4–10 påbörjas hösten 2015. Renoveringen omfattar badrum, vatten- och avloppsrör, ventilation, säkerhetsdörrar, fönsterbyte med mera i lägenheterna. I dagsläget bedöms att åtta nya vindsvåningar kommer att byggas på vinden.

► **Linehed.** I området, som har 778 lägenheter, ”relinas” samtliga köksstammar. Parallellt med detta kan hyresgästerna välja att få sina kök renoverade. Renoveringen startade 2014 och pågår till hösten 2015.

Fortlöpande genomförs en mängd mindre upprustningsprojekt i andra delar av beståndet.



## Bonusfonden

**NÖJDHETEN ÄR** fortsatt hög med bonusfonden, som är HFAB:s modell för att låta hyresgästen själv ta ansvar för och bestämma över lägenhetens inre underhåll. Kom till vår bobutik så får du hjälp med alla frågor kring din personliga bonusfond och vad du kan göra i din lägenhet!

Foto: Patrik Leonardsson



**SKÖN UTEMILJÖ.** HFAB:s miljövårdar ser till att den yttre miljön i bostadsområdena känns välkommande.

## Miljövårdar

**I APRIL 2015** anställde HFAB fyra miljövårdar som ska arbeta med delar av den yttre skötseln i bostadsområdena, underhålla och sköta träd, prydnadsplanteringar, perenner och lekredskap. I arbetsuppgifterna ingår också att ha viss tillsyn i sina områden, informera om bland annat källsortering och kompostering och sköta miljöstationen. Miljövårdarna ska också ta tillvara hyresgästernas idéer om hur utemiljöerna kan utvecklas. Genom miljövårdarna ökar vi närvaron i bostadsområdena ytterligare.

Nöjdhet med bonusfond (skala 1–10)

### Hur nöjd är du med...

	2009	2011	2012	2013	2014	2015
HFAB:s bonusfond	6,9	7,3	7,2	7,3	7,4	7,5
Hjälp och bemötande vid beställning och av åtgärder?	-*	8,0	7,9	8,1	8,1	8,1
Utförande och resultat av arbetet som har utförts?	-*	7,5	7,4	7,4	7,6	7,6
Väntetiden att få underhållet utfört?	-*	5,8	6,0	6,5	6,4	6,5

\*) Frågan ställdes inte 2009

## 150 sommarjobb

**HFAB ARBETAR** sedan några år tillbaka med att erbjuda sommarjobb till ungdomar som bor i våra lägenheter. Under sommaren 2015 har sammanlagt 150 ungdomar haft sommarjobb som inneburit en mängd olika aktiviteter – allt från att rensa ogräs till att renovera parkbänkar. Nytt för i år var att ungdomsarbetsledare, tre ungdomar med tidigare

erfarenhet, anställdes i fem veckor var. De jobbade tätt ihop med de ordinarie arbetsledarna och fick ta ansvar för flera olika uppgifter.

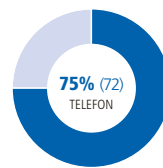
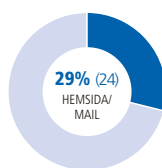
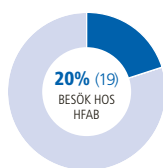
150 sommarjobb ger ungdomarna en första möjlighet att prova på arbetslivet samtidigt som deras arbete bidrar till en ökad trivsel och finare utemiljöer i våra bostadsområden.

## Felanmälan

**NÄR ETT FEL** inträffar är det viktigt att felet kan anmälas smidigt och åtgärdas så fort det går. Hyresgästerna kan anmäla fel på olika sätt, men det vanligaste sättet

är per telefon. I undersökningen uppger 75 procent av de som felanmält att de gjort det via telefon. Ingen större förändring har skett de senaste åren.

*Hur gjorde du din felanmälan?\** Siffran inom parentes avser värdet 2014



\*Frågan är en flervalsfråga. Svarsandelarna kan således inte summeras till 100 procent.

**61 PROCENT AV** de anmälda felen åtgärdas inom 1–2 dagar vilket är något lägre än i undersökningen 2014 då 64 procent av de anmälda felen åtgärdades inom 1–2 dagar. Hur fort ett fel avhjälpas beror också på felets karaktär.

FELANMÄLAN	2009	2011	2012	2013	2014	2015
1–2 dagar	54 %	56 %	64 %	61 %	64 %	61 %
3–7 dagar	20 %	22 %	22 %	22 %	20 %	21 %

**DRYGT ÅTTA AV TIO** personer (82 procent) som felanmält tycker att felet åtgärdades inom rimlig tid, vilket är i nivå med 2014 års undersökning.

	2009	2011	2012	2013	2014	2015
Åtgärdades felet inom rimlig tid?	72 %	77 %	78 %	81 %	82 %	82 %



# ÖSTRA DELARNA AV STADEN

*Distrikt Öst består av Gustavsfält, Nyhem, Linehed, Andersberg och Fyllinge. Inom distriktet arbetar totalt 18 personer och de nio husvärdarna träffas på husvärdskontor Nyhem, Linehed och Andersberg. Vi har dessutom ett servicekontor på Fyllinge. Totalt består distriktet av drygt 3 800 lägenheter.*

Foto: Anders Sällström



**VÄLKOMNANDE YTTRE MILJÖ.** Kv. Hästen (Maratonvägen 26–44) har nyligen genomgått en upprustning.

## Tidigare undersökningar har bland annat lett till detta:

- ▶ Många roliga och intressanta boendeaktiviteter för hyresgästerna, exempelvis Vårfesten i Fyllinge, CKV-dagen och barnens dag på Linehed.
- ▶ Renovering av köksstammar på Linehed med erbjudande om nya kök.
- ▶ Ett antal upplevelseplanteringar på olika platser på Linehed.
- ▶ Två miljövårdar har anställts på Andersberg och Gröneväng som ska förädla vår gemensamma utemiljö.
- ▶ Renovering av avlopp på Andersbergsringen 101–117.
- ▶ Installerat nergrävda sopbehållare på Andersberg.
- ▶ Upphandling av städtjänster med social hänsyn på Andersberg.

Foto: Anders Sällström



**NYMÅLAT.** Delar av trapphusen i Kv. Klotet (Malcusgatan 16–26) har under 2015 blivit ommålade.

- ▶ Ökat närvaro och öppettider genom att bland annat öppna husvärdskontor på Fyllinge och öka öppettiderna på husvärdskontor Linehed.
- ▶ Avtal om utökad gröneyteskötsel på ytor som ägs av kommunen. Det innebär att HFAB tagit över skötselansvaret från kommunen. Dessa ytor har vi även gjort om, till exempel på innergården, Lektor Anderssons gata 4–8, och på Linehed.

DISTRIKT ÖST	2014	2015
<b>NFKI</b> helhetsbetyg på hyresvärden	<b>67</b>	<b>66</b>
<b>FAKTORER som påverkar helhetsbetyget</b>		
RENHÅLLNING AV FASTIGHETEN	62	64
GEMENSAMMA UTRYMMEN	63	64
TVÄTTSTUGAN	69	70
LÄGENHETENS STANDARD	59	58
REPARATION OCH UNDERHÅLL AV LÄGENHET	57	57
SERVICE OCH TILLGÄNGLIGHET	73	72
UTOMHUSMILJÖ	69	70
REPARATION OCH UNDERHÅLL AV FASTIGHET	65	65
TRYGGHET/ SÄKERHET	69	68

Det totala betyget för distrikt Öst blev 66. Det som hyresgästerna uppskattar mest är service och tillgänglighet. Även trygghet och säkerhet samt utemiljön i våra områden får mycket höga betyg. Just dessa faktorer tycker vi är särskilt viktiga och vi fortsätter att arbeta med dessa 2016.

## Nu jobbar vi vidare med:

- ▶ Förnyelse av fastigheterna på Klackerupsgatan 7–23. De boende får nytt badrum, kök, fönster, säkerhetsdörrar, el, ventilation med mera.
- ▶ Byte av kök på Linehed i samband med att befintliga hyresgäster flyttar och nya hyresgäster flyttar in.
- ▶ Upphandling med socialt hänsynstagande på andra områden än enbart städtjänster.
- ▶ Vår ambition är att vara ute ännu mer i områdena och möta hyresgäster på kommande bomöten.
- ▶ Roliga boendedagar och aktiviteter där HFAB-medarbetare och hyresgäster träffas under lättsamma former.



# CENTRALA OCH NORRA DELARNA AV STADEN

I distriktet finns nästan 3 200 lägenheter i **centrala Halmstad kring Nissan, Brogård, Vallås, Frennarp och Sofieberg**. Vi är sammanlagt 18 medarbetare. Våra nio husvärdar träffas på husvärdskontor Centrum och Vallås.

## Tidigare undersökningar har bland annat lett till detta:

- Förbättrad dialog med de boende genom möten i mindre grupper.
- Bättre in- och utflyttningsrutiner genom ökad kontakt via boendeintroduktion för nyinflyttade samt mer information till avflyttande.
- Regelbunden tillsyn av trapphus och allmänna utrymmen månadsvis.
- Fortsatt satsning på löpande underhåll av lägenheterna, där bland annat badrumsporslin, spisfläktar och vitvaror har bytts ut i många lägenheter.
- Under året har de sista 60 av totalt 154 nya lägenheter i centrala Halmstad färdigställts i kvarteret Jordmånen.
- I februari 2015 var det inflyttning i 48 nybyggda lägenheter på Hoppets väg i Sofieberg.
- Fortsatt satsning på förbättrad utemiljö. I juni invigde vi en ny multisportarena, perennpark och lekplats på området mellan Nyvången och Tynavägen.

Foto: Patrik Ljungman



**DET ÄR SKOJ ATT GUNGA!** Den nyinvigda solrosparken på Vallås.

- Renovering av Snöstorpsvägen 9 A–M har fortsatt med arbeten i trapphus, kök och badrum under 2015.

## Nu jobbar vi vidare med:

- Miljödagar, gårdsträffar med mera för att öka möjligheterna till dialog.
- Skötsel av utemiljöerna på Vallås med egen personal, bland annat genom våra nyanställda miljövärdar.
- Byte av yttertak, renovering av avloppsrör genom så kallad relining samt betonglagningar fortsätter på Vallås även 2015/2016.
- Nyproduktion av 51 lägenheter i kvarteret Järneken 3 på Nissastrand, med inflyttning våren 2016.

DISTRIKT CENTRUM NORD	2014	2015
<b>NFKI helhetsbetyg på hyresvärdens</b>	<b>68</b>	<b>66</b>
<b>FAKTORER som påverkar helhetsbetyget</b>		
RENHÅLLNING AV FASTIGHETEN	66	65
GEMENSAMMA UTRYMMEN	62	62
TVÄTTSTUGAN	73	72
LÄGENHETENS STANDARD	62	62
REPARATION OCH UNDERHÅLL AV LÄGENHET	59	56
SERVICE OCH TILLGÄNGLIGHET	72	71
UTOMHUSMILJÖ	71	68
REPARATION OCH UNDERHÅLL AV FASTIGHET	66	66
TRYGGHET/ SÄKERHET	69	67

Helhetsbetyget för distrikt Centrum Nord har minskat med två enheter jämfört med 2014. Nöjdheten med service och tillgänglighet är fortsatt hög (71), vilket är en viktig del av vårt långsiktiga arbete för nöjdare hyresgäster. Betygen på utomhusmiljö och trygghet och säkerhet samt underhåll av lägenheten har minskat något.

- Tredje etappen på Snöstorpsvägen 9. Planering inför renovering av höghuset på Fredsgatan 19 pågår.
- Renovering och tillbyggnad av nya lägenheter på Fredsgatan, Kungsgatan och Skansgatan påbörjas hösten 2015. Nya vindsvåningar och kompletterande hus mot Skansgatan ger kvarteret 48 nya lägenheter i bästa läge.
- Renovering och tillbyggnad av nya lägenheter på Torsgatan 4–10 i kvarteret Blomman påbörjas hösten 2015. Cirka åtta nya lägenheter ska byggas på vinden.

Foto: Dan Carlén



**MUSKÖTEN.** Våren 2015 var det inflyttning i de nyproducerade lägenheterna på Hoppets väg, Sofieberg.





# VÄSTRA DELARNA AV STADEN SAMT TÄTORTER

*I distriktet finns drygt 1 900 lägenheter i Getinge, Oskarström, Rotorp/Vårhem och Bäckagård samt på ett flertal mindre orter runt Halmstad. Vi är totalt 10 medarbetare och de fem husvärdarna utgår från husvärdskontoren på Bäckagård, Vårhem och Oskarström.*

Foto: Fredrik Mijh



**BLOMSTERPRAKT.** Utemiljön i Harplinge har fått ett lyft på Källvägen.

## Tidigare undersökningar har bland annat lett till detta:

- ▶ Vårhems förnyelseprojekt, med renovering in- och utvändigt, som har fortsatt under året. Etapp 2 avslutas hösten 2015.
- ▶ Vi arbetar för att det ska vara tryggt, rent och snyggt i våra bostadsområden och försöker ge snabb återkoppling till hyresgästerna. Under året har vi bland annat genomfört trygghetsvandringar samt beskurit buskar och häckar för att öka tryggheten.
- ▶ Utemiljösåtningar i flera områden, exempelvis Harplinge, Oskarström, Slättåkra och Vårhem.
- ▶ "Gym" har öppnats i flera områden, exempelvis Bäckagård, Oskarström och Vårhem.
- ▶ Målning av allmänna utrymmen, bland annat trapphus på Bäckagård.

Foto: Kent Johansson



**BUSS-BESÖK.** HFAB-bussen, vårt rullande husvärdskontor, på besök.

- ▶ Flera aktiviteter för våra hyresgäster, till exempel trädgårdsträffar, miljödagar samt visfest i Oskarström.
- ▶ Hållare med hundbajspåsar har satts upp i flera områden, exempelvis Oskarström och Vårhem.

## Nu jobbar vi vidare med:

- ▶ Fortsatt utveckling av Vårhemsområdet med bland annat förberedelser inför ett nytt bostadshus vid den gamla panncentralen.

DISTRIKT VÄST TÄTORT	2014	2015
<b>NFKI</b> helhetsbetyg på hyresvärden	<b>68</b>	<b>67</b>
<b>FAKTORER som påverkar helhetsbetyget</b>		
RENHÅLLNING AV FASTIGHETEN	66	69
GEMENSAMMA UTRYMMEN	63	66
TVÄTTSTUGAN	71	72
LÄGENHETENS STANDARD	62	65
REPARATION OCH UNDERHÅLL AV LÄGENHET	60	61
SERVICE OCH TILLGÄNGLIGHET	74	73
UTOMHUSMILJÖ	71	71
REPARATION OCH UNDERHÅLL AV FASTIGHET	65	67
TRYGGHET/ SÄKERHET	66	68

Helhetsbetyget för distriktet har minskat med en enhet jämfört med 2014 trots att flera av de mätta faktorerna har fått högre betyg. De faktorer som fått markant bättre betyg är renhållning av fastighet (+3), gemensamma utrymmen (+3) och lägenhetens standard (+3). Betyget för service och tillgänglighet har minskat något från 74 till 73.

- ▶ Rent och snyggt, ökad trygghet i boendet och snabb återkoppling till våra hyresgäster genom regelbunden tillsyn. Vi fortsätter att arbeta med trygghetsvandringar.
- ▶ Ökat fokus på utemiljö, genom bland annat beskärning av buskar och häckar.
- ▶ Besök i våra områden med HFAB-bussen för att fånga upp synpunkter på förbättringar samt informera om bonusfonden.
- ▶ Förbättring av lägenheternas skick bland annat genom ett ökat nyttjande av bonusfonden.

# STUDENTBOENDEN OCH ÄLDRELÄGENHETER

Inom affärsområdet finns drygt 1 000 lägenheter, både **student- och äldre**lägenheter. Därtill finns cirka 52 000 kvm lokaler. Vi är totalt 7 personer och de två husvärdarna utgår ifrån husvärdskontoret på Nyhem.

## Tidigare undersökningar har bland annat lett till detta:

- ▶ Vi fortsätter arbeta med att det ska vara tryggt, rent och snyggt i våra områden och att ge snabb återkoppling till hyresgästerna.
- ▶ Ett antal tvårumslägenheter har skapats på Nyhemsgatan, för ett mer varierat utbud av studentlägenheter.
- ▶ Gym finns numera i båda våra studentområden och på boendet på Nyhemsgatan finns inredda studierum.
- ▶ Frukostmöten (Fralla till alla) har hållits tillsammans med våra hyresgäster i kvarteret Jakten, där vi fångat upp idéer och förbättringsförslag från studenterna.
- ▶ Säkerheten i källare och cykelförråd har förbättrats.
- ▶ Tillsammans med vår arbetsförmedlare, som hjälpt till att knyta kontakter mellan företag och studenter, har vi besökt våra studentboenden med HFAB-bussen.
- ▶ "Konst under markisen" en rullande utställning när vi besökte våra äldre lägenhetshus med Hfab-bussen och visade konst och bjöd på fika.

## Nu jobbar vi vidare med:

- ▶ Regelbunden tillsyn i våra områden så att det finns uppdaterad information och att allt är rent och fräscht.
- ▶ Driftsättning av solcellerna på studentboendet på Nyhemsgatan.
- ▶ Hyresgästdialog i olika forum, till exempel vid frukostmöten, boråd och miljöddagar för att fånga upp önskemål från hyresgästerna.
- ▶ Fortsatt satsning på våra utemiljöer.

STUDENT- OCH ÄLDRELÄGENHETER	2014	2015
<b>NFKI</b> helhetsbetyg på hyresvärden	<b>73</b>	<b>71</b>
<b>FAKTORER som påverkar helhetsbetyget</b>		
RENHÅLLNING AV FASTIGHETEN	66	70
GEMENSAMMA UTRYMMEN	71	72
TVÄTTSTUGAN	79	78
LÄGENHETENS STANDARD	71	66
REPARATION OCH UNDERHÅLL AV LÄGENHET	63	62
SERVICE OCH TILLGÄNGLIGHET	73	73
UTOMHUSMILJÖ	73	74
REPARATION OCH UNDERHÅLL AV FASTIGHET	69	69
TRYGGHET/ SÄKERHET	77	74

Helhetsbetyget för affärsområdet har minskat med två enheter från 73 till 71. Betyget för våra två studentboenden har minskat med tre enheter och uppgår i år till 72. Betyget är fortfarande mycket bra och visar att studenterna trivs. Betyget för våra servicehus är fortsatt högt, 69, men har minskat två enheter från föregående år. Lokalhyresgästernas nöjdhet mäts vartannat år och senaste mätningen genomfördes våren 2015 med mycket bra betyg, ett nöjd-kundindexbetyg om 77.

Foto: Fredrik Mijhn



**TRÄNA NÄRA.** Utegygmet vid studentboendet på Nyhemsgatan är mycket uppskattat.

Foto: HFAB arkiv



**PLATS FÖR PLUGG.** Studierum i Studentboendet på Nyhemsgatan.

## Bra med många svar

Årets kundundersökning genomfördes från april till mitten på juni. Undersökningen skickades till cirka 4 500 slumpvis utvalda hushåll, det vill säga nästan hälften av HFAB:s hyresgäster fick möjlighet att lämna sina synpunkter. Undersökningen genomfördes som en kombinerad webb- och postenkätundersökning med sammanlagt tre påminnelser. Svarefrekvensen uppgick till cirka 60 procent.

– Vi är mycket glada för att så många hyresgäster även i år har tagit sig tid att svara på kundenkäten. Ju fler som svarar desto tillförlitligare resultat får vi att arbeta vidare med. Med hyresgästernas synpunkter som grund kan vi fortsätta arbetet för att förbättra oss ytterligare, säger Kent Lundén utredningsledare på HFAB.

*”Tack!  
Tillsammans  
utvecklar vi  
HFAB:s  
förvaltning  
ytterligare!”*

**Kent Lundén**  
Utredningsledare  
på HFAB



Foto: Anders Sällström

## Samarbetspartners viktiga i HFAB:s service

**HFAB ÄR EN** stor beställare och våra samarbetspartners medverkar till att HFAB kan erbjuda en förvaltning i toppklass. För att kvalitetssäkra den köpta förvaltningen ska alla entreprenörer som gör arbeten hos hyresgästerna genomgå en kort utbildning, HFAB-skolan. Den har fokus på ett korrekt och professionellt uppträdande. Kopplat till utbildningen finns en entreprenörshandbok.



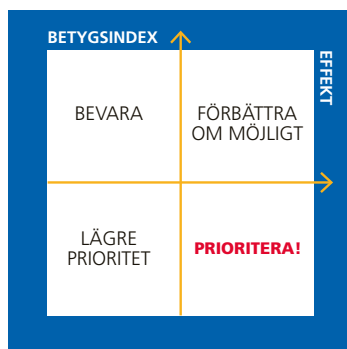
## Undersökningsmetodik

**ÅRETS UNDERSÖKNING ÄR** den sjätte som gjorts med SCB:s NFKI-modell. NFKI står för "Nöjd Förvaltnings-Kvalitets-Index". De tidigare undersökningarna genomfördes andra halvåret 2009, första halvåret 2011, 2012, 2013 och 2014.

**SYFTET MED UNDERSÖKNINGEN** är att ge en bild av vad HFAB:s hyresgäster tycker om fastighetsförvaltningen. SCB:s modell mäter dels hur hyresgästerna bedömer förvaltningskvaliteten i sin helhet, NFKI-index, dels hur de värderar olika faktorer som tillsammans bildar förvaltningskvaliteten. Faktorerna sammanfattas i

vägda betygsindex som kan variera mellan 0 och 100. Betygsindex under 40 kan betraktas som icke godkända och betygsindex på 75 eller högre kan tolkas som att de svarande är mycket nöjda. Gränsen för nöjd bedöms gå vid betygsindex 55.

**FÖRUTOM ATT FÅ** ett mått på hur nöjda hyresgästerna är, får man också reda på vilka faktorer som är särskilt angelägna att förbättra.



Halmstads Fastighets AB  
Fredrik Ströms gata 6  
Box 147, 301 04 Halmstad  
Tel: 035-13 83 00  
Fax: 035-13 84 00  
Mejl: info@hfab.se  
Internet: www.hfab.se