



Handelshögskolan
VID GÖTEBORGS UNIVERSITET

Ekonomiska konsekvenser för bostadsområden vid skapandet av nöjda hyresgäster – en studie över Opalområdet och Grevegården.



Kandidatuppsats i företagsekonomi
Externredovisning och Finansiering
Vårterminen 2004

Handledare: Professor Thomas Polesie

Johanson, Louice 771119
Johansson, Erik 751113

Förord

Vi vill framföra ett stort tack till alla personer som tagit sig tid att hjälpa oss i arbetet med denna uppsats.

Tack Professor Thomas Polesie, vår handledare, för vägledning och diskussioner under arbetets gång.

Tack Viveca Bertelsen, distriktschef, för att du tog dig tid att svara på våra frågor och genom det gav oss nya synvinklar på ämnet.

Tack Mats Nilsson, bovärd och Richard Olofsson, miljövärd, för att ni ställde upp på intervjun och svarade på våra frågor samt gav oss en mer vardaglig syn på livet i områdena.

Tack Patrik Hultskär, boendekonsulent, för att du tog dig tid att plocka fram material kring områdena.

Vi vill även tacka Camilla Wictorsson som har ställt upp och läst uppsatsen samt kommit med kommentarer.

Göteborg 2004

Louise Johanson

Erik Johansson

Sammanfattning

**Examensarbete i företagsekonomi, Handelshögskolan vid Göteborgs Universitet,
Redovisning och Finansiering, Kandidatnivå, Vårterminen 2004**

Författare: Louice Johanson och Erik Johansson
Handledare: Professor Thomas Polesie

Titel: Ekonomiska konsekvenser för bostadsområden vid skapande av nöjda hyresgäster - en studie över Opalområdet och Grevegården

Inledning och problem: För fastighetsbolagen gäller det att skapa ett attraktivt boende som uppfyller de krav som hyresgäster har. Individen ställer inte bara krav på lägenhetens storlek och skick utan också faktorer så som trygghet och säkerhet. Hyresvärden ska skapa samspel och balans mellan boende och individ, för att få en bra bas i sin verksamhet. Boendet skapar ett värde för ägaren som hyresgästen i sin tur är beredd att betala för. Pengar som genereras ifrån boendet kan återinvesteras i boendet eller den boende för att öka attraktionskraften. Denna måste hålla sig ajour med vad som händer i samhället och vad hyresgäster efterfrågar. Huvudproblemställningen för denna studie är: *Vilka ekonomiska konsekvenser får bearbetning av attraktionen mellan individ och boende inom kommunala fastighetsbolag?*

Syfte: Uppsatsen beskriver och analyserar sambandet mellan individen, bostaden och pengarna samt vilka ekonomiska konsekvenser det får. Syftet är också att öka vår kunskap och förståelse av sambandet.

Metod: Uppsatsen är baserad på primär och sekundärdata. Den primära informationen samlades in genom intervjuer med personer som arbetar på de två områdena Grevegården och Opalområdet, samt genom egna iakttagelser, bland annat när trygghetsvandringen gjordes.

Resultat och slutsatser: För att hyresvärden skall få ut så mycket som möjligt av sina bostäder gäller det att hitta en balans mellan bostäderna och individen. En obalans har idag ingen större betydelse, däremot kan en obalans få konsekvenser i en lågkonjunktur. Om hyresvärden har misskött sina bostäder kan en obalans mellan individ och bostad finnas och individen väljer att söka efter en bostad hos en annan hyresvärd som uppfyller de krav som denna har på bostaden.

I Opalområdet råder det en relativ god balans mellan individ och bostad. I lågkonjunktur kommer dock området blir mer känslig för obalans. Trygghet i Opalområdet bör dock studeras närmare. På Grevegården bör dock vissa åtgärder göras för att förbättra balansen mellan boende och individ då hyresgästerna anser att hyran är för hög jämfört med hur de värdesätter sitt boende. I en lågkonjunktur kommer Grevegården att drabbas mer än Opalområdet. Familjebostäder bör även skapa bra kontakter med myndigheter, organisationer och föreningar som påverkar området.

Fortsatt forskning: Vid studiens genomförande väcktes intresse för hur resultatet av denna studie skulle se ut om den genomfördes i en kommun där många lägenheter står tomma. Det skulle då vara av intresse att jämföra hur olika fastighetsbolag arbetar på att attrahera hyresgäster och vilket ekonomiskt resultat dessa åtgärder får.

Innehållsförteckning

1	Inledning	1
1.1	Bakgrund	1
1.2	Problem	2
1.3	Syfte	2
1.4	Avgränsningar	3
1.5	Uppsatsens disposition	3
2	Metod.....	4
2.1	Vetenskapligt synsätt.....	4
2.2	Angreppssätt.....	4
2.3	Datainsamling.....	5
2.3.1	Kvalitativ och kvantitativmetod.....	5
2.3.2	Primär- och sekundärdata.....	6
2.4	Praktiskt tillvägagångssätt.....	6
2.4.1	Nöjd boende index	6
2.4.2	Intervjuer	7
2.4.3	Trygghetsvandring	7
2.4.4	Reliabilitet och validitet	7
3	Fastighetsbranschen.....	9
4	Presentation av området.....	10
4.1	Historia	10
4.2	Familjebostäder i Tynnered.....	11
4.3	Byggnader och lägenheter	12
4.4	Service och skötsel av områdena	13
4.5	Gemensamma utrymmen och områden.....	13
4.6	Avfallshantering	14
4.7	Barnomsorg och skola.....	15
4.8	Omsorg	15
4.9	Kommunikationer och kollektivtrafik.....	15
4.10	Torg	16
5	Analys runt skapandet av nöjda hyresgäster	17
5.1	Hyresgästens relation till hyresvärden	17
5.2	Lägenheten	18
5.3	Miljö.....	19
5.4	Läget.....	20
5.5	Trygghet	21
5.6	Boendekostnad	24
5.7	Avvikande faktorer mellan Opalområdet och Grevegården	24
6	Ekonomiska konsekvenser	25
6.1	Förhållandet boende och individ.....	25
6.2	Förhållandet individ och pengar.....	27
6.3	Förhållandet pengar och boende	29
6.4	Förhållandet pengar och ekonomi.....	31
7	Slutsatser och avslutande diskussion.....	33
7.1	Fortsatt forskning	34
8	Källförteckning.....	35
	Bilaga 1 Intervjufrågor Familjebostäder Göteborg	I
	Bilaga 2 Sammanställning Nöjd boende index	I

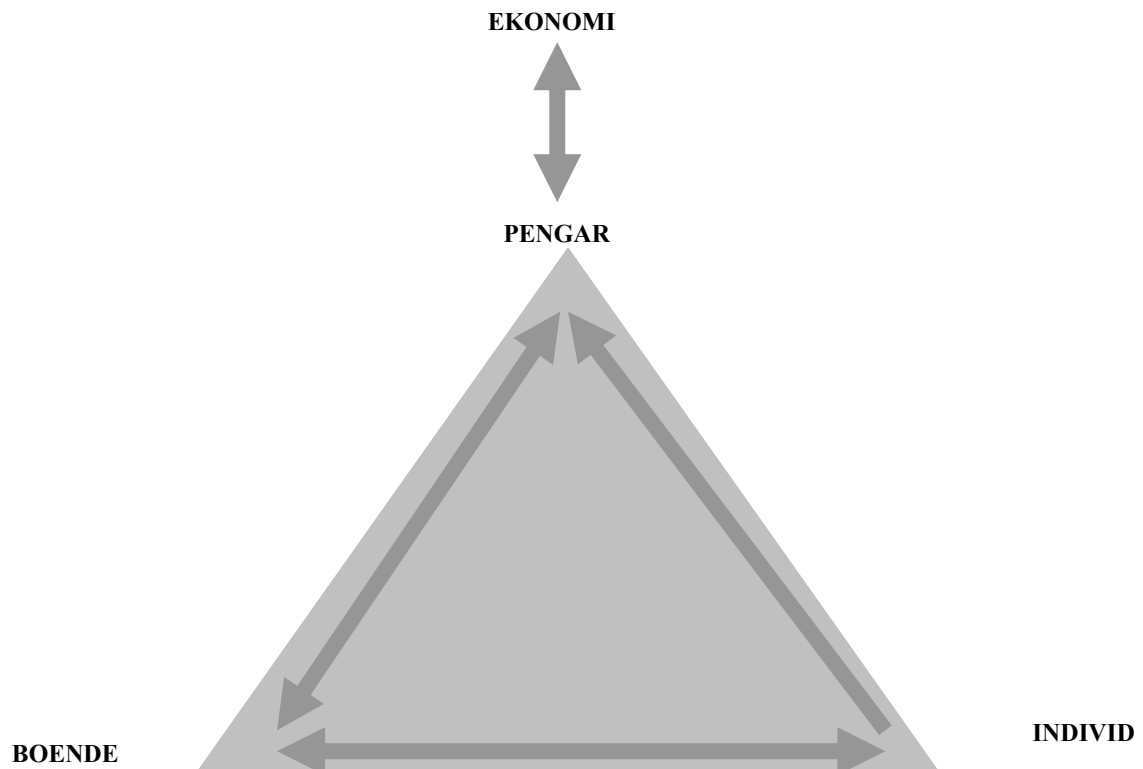
1 Inledning

Boendet påverkar människor genom hela livet. I början väljer föräldrarna boendet, där skapas trivsel och trygghet. Nästa steg blir att flytta hemifrån, det är ett stort steg att ta och det tredje steget blir att bilda familj. De flesta väljer att bo kvar i detta boende under lång tid. När barnen flyttar ut kan det bli aktuellt att byta boende igen. När valet av boende skall ske vägs olika faktorer in beroende på var i livscykel de befinner sig. Faktorer som spelar roll för många är storlek och hyra, men även andra faktorer så som kommunikation, trygghet, service med mera. Dessa faktorer påverkar även hur personen trivs med sitt boende och igenom livet värdesätts dessa faktorer på olika sätt. En student kanske värdesätter bra kommunikationer mer än en barnfamilj som ofta har egen bil. Barnfamiljer värdesätter däremot trygghet och lugn mer än ungdomar. Värdering av de olika faktorerna som påverkar valet av boendet kan variera mellan hög- och lågkonjunktur, basbehoven skall fortfarande tillfredställas medan de mer övergripande kan tas bort till förmån för till exempel lägre hyra.

Om hyresvärden kan uppfylla de behov som hyresgästen efterfrågar kan de stärka sin position på marknaden även om efterfrågan på marknaden minskar.

1.1 Bakgrund

För fastighetsbolagen gäller det att skapa ett attraktivt boende som uppfyller de krav som hyresgäster har. Det finns viktiga parametrar som bör tas hänsyn till, se figur 1. Den ena är boende. I boendet ingår faktorer så som boyta, kök och våtutrymmen samt gemensamma utrymmen, exempelvis tvättstuga och cykelrum. Även yttre faktorer påverkar boendets attraktionskraft så som läge, miljö, lokalt centrum och kommunikationer. Alla dessa faktorer skapar ett helhetsintryck av boendet som i sin tur skall attrahera den andra parametern, individen. Individen har olika krav på boendet beroende på var i sin livscykel denna befinner sig. Individen ställer inte bara krav på lägenhetens storlek och skick utan också faktorer så som trygghet och säkerhet är viktiga. Hyresvärden ska skapa ett samspel och balans mellan boende och individ, för att få en bra bas i sin verksamhet. Utifrån basen kan hyresvärden sedan bygga upp verksamheten. Boendet skapar ett värde för ägaren som hyresgästen i sin tur är beredd att betala för. Pengar som genereras genom uthyrning kan återinvesteras i basen för att öka attraktionskraften. Alla pengar går inte tillbaka till boendet utan en del går till den övergripande ekonomin. I ekonomin ingår bland annat omkostnader för administration, men även vinsten som genereras. Hyresvärden kan omfördela resurserna för att göra satsningar i ett område.



Figur 1 Samspelet mellan boende, individ och pengar

1.2 Problem

Samspelet mellan boende och individ är viktigt för hyresvärden, detta utgör basen i dess verksamhet. Utan ett boende som individen anser vara värd att betala för faller verksamheten. Hyresvärden bör därför arbeta på att öka attraktionskraften mellan boende och individ. För att behålla dragningskraften krävs ett fortlöpande arbete från hyresvärdens sida. Denna måste hålla sig ajour med vad som händer i samhället och vad hyresgäster efterfrågar.

Huvudfrågan som skall besvaras i uppsatsen är:

- *Vilka ekonomiska konsekvenser får bearbetning av attraktionen mellan individ och boende inom kommunala fastighetsbolag?*

Uppsatsen skall även besvara frågan:

- *Hur kan Familjebostäder öka attraktionen mellan individ och Grevegården samt individ och Opalområdet och vilka ekonomiska konsekvenser får det?*

1.3 Syfte

Syftet med uppsatsen är att beskriva sambandet mellan individen, boendet och pengarna samt vilka ekonomiska konsekvenser det får. Syftet är också att öka vår kunskap och förståelse av sambandet. Denna kunskap skall vi sedan förmedla vidare till andra intressenter inom fastighetsbranschen.

1.4 Avgränsningar

Vi har valt att studera de kommunala bostadsbolagen. Anledningen till att vi har valt kommunala bolag är att dessa står för cirka 20 - 25 procent av fastigheterna i Sverige. Många av de privata bostadsbolagen följer därför de kommunala bostadsbolagen. Vidare har vi valt att avgränsa oss till Göteborg. Göteborg med omnejd är den regionen som växer mest i Sverige för tillfället.¹ I Göteborg har vi valt att jämföra två bostadsområden i Tynnered. Befolkningen i Grevegården och Opalområdet är blandad och områdena är väl utbyggda. De två områdena tillhör samma fastighetsbolag, Familjebostäder. Att de tillhör samma bolag medför att samma vision ligger bakom tänkandet kring områdena och gör dem därigenom jämförbara.

1.5 Uppsatsens disposition

För att uppsatsen skall ha ett logiskt upplägg med information i rätt följd har vi valt att först presentera bakgrundsinformation för att utifrån detta kunna göra relevanta bedömningar och slutledningar. I det andra kapitlet i uppsatsen visar vi på de metoder och vetenskapliga arbetssätt vi har använt oss av. I kapitlet presenteras även det praktiska tillvägagångssättet vi använt oss av i studien. I kapitel tre ges en beskrivning av fastighetsbranschen och hur denna har utvecklats under de gångna åren. Kapitel fyra innehåller en presentation av de två områdena Grevegården och Opalområdet. En allmän historia över områdena ges följt av en beskrivning över områdena i dag. I beskrivningen ingår hur områdenas lägenheter och ytterområden ser ut. Syftet med kapitlet är att ge läsaren en känsla för de två undersökta områdena.

Kapitel fem innehåller en analys kring skapandet av nöjda hyresgäster. I kapitlet presenteras faktorer som påverkar hyresgästernas uppfattning om områdena samt vad som kan göras för att öka områdets attraktionskraft för konsumenten. Denna information knyts ihop med Opalområdet och Grevegården. Kapitel sex behandlar ekonomiska konsekvenser kring skapandet av nöjda hyresgäster. Kapitlet innehåller faktorer som hyresvärden kan påverka, men även faktorer som de inte kan styra i samma utsträckning. I kapitel sju avslutar vi uppsatsen med att lyfta fram de aspekter som kommit fram under arbetets gång och som vi anser vara av vikt.

¹ Rapport, *Utvecklingen i Göteborg*, SVT, 2004-04-05

2 Metod

Kapitlet inleds med en beskrivning av olika vetenskapliga synsätt. Sedan beskrivs de metoder och ansatser som används vid vetenskapligt arbete. Samtidigt förklarar och motiverar vi våra egna val i utformandet av uppsatsen. I kapitlet beskrivs arbetets praktiska tillvägagångssätt. Avsikten med kapitlet är att förklara för läsaren vilka valsituationer vi stått inför. Vi avslutar kapitlet med att kritiskt granska vår uppsats.

2.1 Vetenskapligt synsätt

Teorier om hur verkligheten ser ut måste göras när undersökning, förklaring och förståelse av den görs. Teorier om hur verkligheten ser ut skiljer sig åt beroende på vilket synsätt som används i undersökningen.² Två vetenskapliga huvudinriktningar brukar nämnas, positivism och hermeneutik. Kunskapen som härleds ur *positivistiskt* synsätt skall vara logiskt prövbar, komplicerade händelser delas upp i enkla komponenter. Positivismen utgår från att verkligheten är objektiv och kan beskrivas. Utredarens personlighet och åsikter skall inte kunna påverka resultatet av forskningen, utan det ska vara så neutralt att vem som helst kunnat stå bakom resultatet. *Hermeneutik* står däremot för en tolkning av det som undersöks och målet är att få en förståelse för det. Till skillnad från positivistisk kunskap, som bygger på iakttagelser, kan kunskap enligt hermeneutiken även hämtas ur språklig natur, till exempel genom intervju. Forskaren utgår från sin egen förståelse av ämnet när den närmar sig forskningsobjektet, den kunskap som personen besitter ses som en tillgång vid tolkningen av objektet. En studie behöver dock inte vara helt renodlad.³ Denna studie har en hermeneutisk inriktning då vi genom undersökningen vill tolka och få en förståelse för vilka tillfredställda behov hyresgästerna värdesätter i sin bostad. Studien kommer att ske genom att vi utgår från vår kunskap för att tolka och förstå det insamlade materialet. Då kunskap samlas in genom intervju bidrar även till en hermeneutisk inriktning. Även iakttagelser kommer att användas i studien, iakttagelser bygger på egna uppfattningar av situationen.

2.2 Angreppssätt

För att samla in material till undersökningen finns det två olika arbetssätt som kan användas, deduktion och induktion, se figur 2. Valet mellan deduktiv ansats eller induktiv ansats påverkar på vilket sätt utredaren handskas med den befintliga teorin. Deduktion innebär att det utifrån aktuell teori formas hypoteser och dras slutsatser om enskilda företeelser. Om utredaren väljer att följa ett deduktivt arbetssätt så väljer denna att följa bevisandets väg, det vill säga utifrån allmänna principer och befintliga teorier drar slutsatser om enskilda företeelser. Deduktion innebär logisk, tankmässig slutledning.⁴

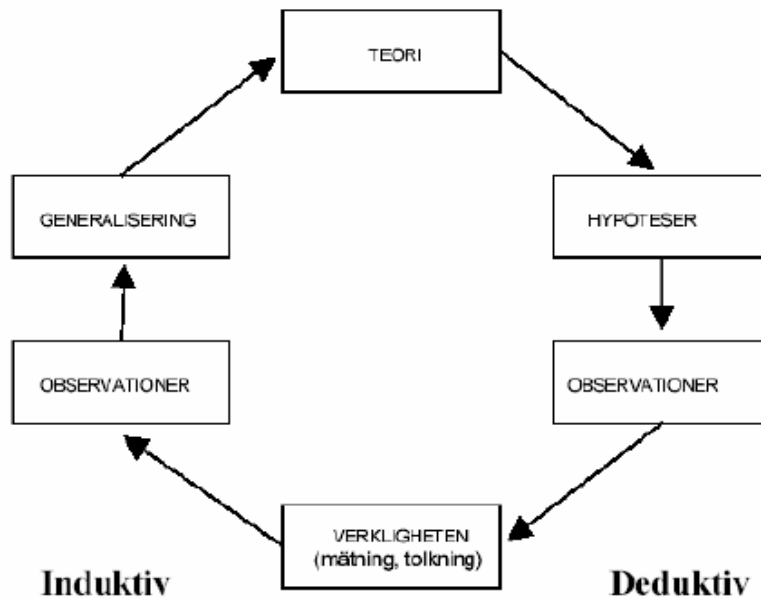
Det omvända förhållandet är att arbeta efter det induktiva arbetssättet, då upptäckandets väg följs. Induktiva slutsatser grundas på empiriska data. Forskaren studerar forskningsobjektet utan att först ha förankrat undersökningen i vedertagen teori och domineras av att det upplevda problemet och insamlandet av information inte styrs av någon teori. Syftet med den

² Ingeman Abnor & Björn Bjerke, *Företagsekonomens metodlära* (Studentlitteratur Lund, 1994)

³ Runa Patel & Bo Davidson, *Forskningsmetodikens grunder. Att planera, genomföra och rapportera en undersökning* (Studentlitteratur Lund, 1994), 23-24.

⁴ Lars Torsten Eriksson & Finn Wiedersheim-Paul, *Att Utreda, Forska och Rapportera* (Liber-Hermods AB Malmö, 1997)

induktiva undersökningen är att utifrån utförda studier, generalisera sina observationer, och därefter formulera en egen teori som baseras på det empiriska underlaget. Utifrån skilda upplevelser dras generella utsagor.⁵



Figur 2 Induktivt och deduktivt angreppssätt⁶

Vår undersökning stämmer väl överens med det induktiva arbetssättet då vi först undersökte det empiriska materialet från tidigare forskning kring tillfredsställelse hos hyresgäster för att sedan försöka hitta ett mönster i detta. Vi var inte ute efter att bevisa en hypotes, utan att få en förståelse för ämnet, tolka det vi hittar och sedan dra slutledningar utifrån dessa.

2.3 Datainsamling

2.3.1 Kvalitativ och kvantitativmetod

Kvantitativ och kvalitativ metod är två forskningsmetoder som syftar på hur forskaren väljer att bearbeta och analysera den information som har samlats in. Med kvantitativ inriktning menas sådan forskning som använder sig av statistiska bearbetnings- och analysmetoder. Med kvalitativ inriktning menas sådan forskning som använder sig av verbala analysmetoder.⁷ Till skillnad från kvantitativ metod är inte syftet med kvalitativt angreppssätt att få fram en generalisering av informationen utan att få en djupare förståelse av den problemsituation som studeras.⁸ Denna studie är kvalitativ och är inte uppbyggd efter statistik eller analys, den har inte som mål att göra en generalisering av omvärlden. Delar av studien bygger visserligen på kvantitativa data, men målet med den är att få en klarare förståelse för hur individer

⁵ Patel & Davidson, *Forskningsmetodikens grunder*.

⁶ Eriksson & Wiedersheim-Paul, *Att Utreda, Forska och Rapportera*, 229.

⁷ Patel & Davidson, *Forskningsmetodikens grunder*.

⁸ Idar Magen Holme & Bert Krohn Solvang, *Forskningsmetodik – Om kvalitativa och kvantitativa metoder* (Studentlitteratur Lund, 1997)

värdesätter de behov som boendet skall tillfredställa och vilka ekonomiska konsekvenser detta får för hyresvärden.

2.3.2 Primär- och sekundärdata

Det finns två huvudtyper av tekniker för insamling av data. Den ena tekniken är insamling av sekundärdata och den andra är insamling av primärdata. Sekundärdata är data som redan existerar och som är resultat från tidigare forskning, detta kan sedan användas i studien.⁹ En sekundär källa är: ”en skrift som åberopas för en viss uppgift och som utgör grunden för denna uppgifts auktoritet.”¹⁰ I den här studiens fall bestod sekundärdata av, för ämnet, relevanta litteraturstudier. I sekundärdata ingår även tidigare undersökningar, exempelvis Nöjd Boende Index. Primärdata är det material samlats in för undersökningens bestämda ändamål.¹¹ För att få en djupare kunskap om ämnesområdet gjorde vi en insamling av primärdata i form av intervjuer med ansvariga i området. I primärdata ingick även en trygghetsvandring som vi genomförde i Opalområdet och Grevegården samt allmänna iakttagelser vi gjort i dem.

2.4 Praktiskt tillvägagångsätt

Undersökningen började med insamlande av det material som behövdes för genomförandet av studien. Inhämtandet av nytt material fortsatte kontinuerligt igenom hela studien. I takt med att materialet samlades in studerades det och vi fick en djupare förståelse för ämnet. Ett av dessa material var Nöjd boende index, NBI. Vi valde ut två områden att undersöka, Grevegården och Opalområdet. Att vi valde dessa områden beror dels på att de ligger intill varandra och därför har samma yttre förutsättningar och har genom det en bra grund för jämförelse. Vi bekantade oss med områdena genom att besöka dem. Vi gjorde även en trygghetsvandring i området för att få en uppfattning om hur de boende upplever säkerheten kring sitt boende. När en bra kunskapsbas hade skapats genomfördes intervjuerna. De personer som intervjuades var de som vi upplevde kunde tillföra intressanta synvinklar på ämnet och som satt inne med väsentlig information om de undersökta områdena. När all sekundär och primär data var inhämtad begrundade vi detta och utförde en analys på materialet. Detta arbete är resultatet av studien.

2.4.1 Nöjd boende index

För sjunde året i rad har kommunala fastighetsbolag i Göteborg frågat hyresgästerna hur de upplever sitt boende. Denna undersökning var en av våra sekundära källor.¹² Undersökningen sker genom enkäter och skickades 2003 ut till 32 000 kommunala hyresgäster i Göteborg och till 16000 hyresgäster hos privata hyresvärdar. Deltagarna är slumpvis utvalda och svarsfrekvensen ligger på 69 % hos de kommunala och 56 % bland de privata hyresvärdarna, vilket medför att resultatet är statistiskt säkerställt.

Det övergripande betyget på boendet kallas för Nöjd boende index, NBI. Den största delen av NBI utgörs av ett Fastighetsägarbetyg, vilket innehåller faktorer som fastighetsägaren direkt och lättare kan påverka och som ger snabba resultat. NBI innehåller även faktorer som är

⁹ Abnor & Bjerke, *Företagsekonomins metodlära*.

¹⁰ Holme & Solvang, *Forskningsmetodik – Om kvalitativa och kvantitativa metoder*, 137.

¹¹ Abnor & Bjerke, *Företagsekonomins metodlära*.

¹² Lena Berglund Björck, *Allmännyttan har nöjdare hyresgäster än privata hyresvärdar*, [www document]. URL <http://www.framtiden.se>, Förvaltnings AB Framtiden, 2003-08-22

svårare för fastighetsägaren att påverka, såsom trygghet, läge, kommunikationer, närtorg med mera. Dessa faktorer påverkar hyresgästens trivsel med sitt boende. Hur vi tolkade NBI för Grevegården och Opalområdet återfinns i kapitel 5 och sammanställning av NBI finns i bilaga 2.

2.4.2 Intervjuer

För att få en djupare kunskap om ämnesområdet gjorde vi som nämnts ovan en insamling av primärdata i form av intervjuer. Vi intervjuade Viveca Bertelsen som är distriktschefen på distrikt Väster. I detta distrikt ingår Opalområdet och Grevegården. Intervju skedde även med miljövärd Rickard Olofsson och bovärd Mats Nilsson, i de undersökta områdena.

Intervjuerna var semistrukturerade, det vill säga vi hade frågor att utgå från, men vi anpassade dem efter individen och tillfället. Frågorna behandlade allt från bostadsområdenas utformning och skillnaden mellan dem till vilka åtgärder som kan göras för att hyresgästen skall känna sig nöjdare med sitt boende, se bilaga 1. De första frågorna var översiktliga och berörde områdenas vision och organisation. Därefter kom ett stycke med frågor kring trygghet. Dessa behandlar hur tryggt boendet i områdena uppfattas samt hur Familjebostäder arbetar med detta. Frågor om hur yttre faktorer påverkar boendet behandlas sedan, följt av ett stycke som bearbetar servicen i området. Hur av- och omflyttningar sker i området bearbetas sedan, följt av ett stycke över ekonomiska konsekvenser för företaget vid eventuella satsningar på nöjdare kunder eller hur eventuella besparingar kan påverka de boendes trivsel.

Vi pratade även med projektledare Lena Karlsson, Camilla Wictorsson på finansavdelningen, Patric Hultskär som är boendekonsulent och Martin Sandell som är miljövärd. Genom dessa samtal fylldes vissa kunskapsluckor.

2.4.3 Trygghetsvandring

Primär data samlades även in genom en trygghetsvandring i områdena Grevegården och Opalområdet. Trygghetsvandringen är utformad av rådet Tryggare och Männskligare Göteborg som bildades under år 2001. Syftet med att utföra trygghetsvandring är att uppmärksamma hur tryggt det är att röra sig i området under olika årstider samt tider på dygnet. Genom att uppmärksamma eventuella brister på denna front kan de åtgärdas och leda till ökad trivsel och ett tryggare närområde. I trygghetsvandringen skall hänsyn tas till 3 perspektiv. Den första är skötseln och underhållet i området. Här uppmärksammade vi om områdena var nedskräpade, om det fanns skymmande buskar, sly eller trasiga lampor, bänkar eller lekredskap. Det andra perspektivet är hur bebyggelsen samt olika anläggningar är utformade. Här såg vi på faktorer som att inte murar och väggar skymmer sikten, att området har bra belysning och att fönster är placerade med uppsikt över områden som människor rör sig i. Även att gångtunnlar, busskurer och spårvagnshållplatser är utformade på ett sätt som känns säkert tog vi i beräkning. Det sista perspektivet är stadsplanens utformning. Här kontrollerade vi hur obefolkade mellanrum såg ut, hur Opaltorget som ligger i närheten av områdena uppfattades och att passagerna var trygga och att det är lätt att hitta i, kring och till områdena.

2.4.4 Reliabilitet och validitet

Genom kontinuerlig prövning och noggrannhet vid bearbetning av materialet uppstår tillfredsställande reliabilitet och validitet. Reliabilitet betyder tillförlitlighet och innebär att mätningarna är korrekt gjorda. Andra forskare skulle komma fram till samma resultat om de

använt samma angreppssätt.¹³ Reliabiliteten ökar också då NBI som delar av arbetet är baserat på är omfattande, samt att de som utfört NBI arbetar med statistiska undersökningar professionellt. Vi anser därför att detta är en bra grund att stå på.

Något som kan påverka reliabiliteten i negativ riktning är att en av oss arbetar för Familjebostäder. Detta har visserligen vissa fördelar, vi har haft en bra kunskapsgrund att bygga studien på och har vetat vilka som sitter på den kunskapen vi behöver. Däremot kan det även medföra att studien blir vinklad till Familjebostäders fördel. Vi anser dock inte att detta är ett problem då vi genom hela arbetsprocessen har varit medvetna om detta och arbetat på att väga upp detta. Att vi dessutom är två stycken som utför studien ger oss en möjlighet att resonera kring om resultatet är objektivt eller ej.

Vi är medvetna om att de personer i Familjebostäder som har intervjuats ser situationer i området ur hyresvärdens synvinkel och är genom det inte fullt objektiv. Detta uppfattar vi dock inte som ett större problem då vi har NBI, trygghetsvandringen samt egna iakttagelser att väga upp resultatet med.

Validitet innebär att den mätmetod som används i undersökningen verkligen mäter det som forskaren avser att mäta. Låg reliabilitet innebär ett slumpinflytande och leder även till låg validitet. Hög validitet är däremot inte beroende av en hög reliabilitet.¹⁴

Vad som gör hyresgäster nöjda med sitt boende, är basen på denna studie. En fråga som kan ställas är om rätt faktorer har vägts in i samband med detta arbete, vilket påverkar validiteten. Vi har utgått från tidigare, väl grundad forskning i ämnet. NBI är som tidigare nämnts en undersökning som utförts under ett antal år och som dessutom täcker hela Göteborg. Vår uppfattning är att denna fungerar som en god grund i bedömandet av områdena. Det finns dock vissa i våra ögon viktiga faktorer som inte helt täcks in av NBI. I trygghetsfrågan vägs till exempel endast störningar samt skadegörelse in. Vår uppfattning är att även andra områden skall räknas in se kapitel 6.4. För att täcka dessa har vi utfört en trygghetsvandring i området. En faktor som kan ha låg validitet i NBI är frågan om hur mycket hyresgästen upplever de har att säga till om i området. Hyresvärdarna samarbetar kontinuerligt med hyresgästföreningar, genom dessa har hyresgästen möjlighet att påverka i området. När hyresgästen svarar på denna fråga kan de dock ha tagit i beräkning hur mycket de som individ har att säga till om i området. Detta är dock begränsat.

Något som också kan påverka validiteten är trygghetsvandringen. Mäter denna verkligen trygghet? Vår uppfattning är att den gör det. De personer som står bakom dess utformning är 8 ledamöter i Göteborg. Dessa är Göran Johansson, kommunstyrelsens ordförande, Jan Hallberg, kommunstyrelsens vice ordförande, Ann-Charlotte Norrås, länspolismästare, Birgitta Göransson, kriminalvårdsdirektör, Kerstin Sjöbratt, regionchef BRIS Väst, Lars Lilled, chef för Mångfaldsenheten, Lennart Weibull, professor vid Göteborgs universitet samt Lennart Alexandersson, vd för Fastighetsägarna och vd för Fastighetsägare i Samverkan. Att dessa står bakom projektet med trygghetsvandring och har utformat manualen för den anser vi som en god grund. När vi utförde trygghetsvandringen försökte vi ha en objektiv syn på områdena. Vi har dock inte utfört en sådan tidigare och det är möjligt att vi inte fick med alla aspekter.

¹³ Eriksson & Wiedersheim-Paul, *Att Utredda, Forska och Rapportera*.

¹⁴ Eriksson & Wiedersheim-Paul, *Att Utredda, Forska och Rapportera*.

3 Fastighetsbranschen

Kapitlet inleds med en presentation i korta drag av fastighetsbranschens utveckling från slutet av 80-talet till idag. Även förklaringar till dessa förändringar ges. I slutet av kapitlet presenteras koncernen som Familjebostäder ingår i och det hela avslutas med en kort presentation av Familjebostäder.

I slutet av 80-talet började priserna på fastigheter att stiga kraftigt. Orsaker till denna prisutvecklingen sägs vara den höga inflationen, avreglering av kreditmarknaden, hyresregleringens avskaffande. Samtidigt gav tillverkningsindustrin låg avkastning, detta innebar att kapital satsades i fastigheter. Eftersom efterfrågan på fastigheter var hög innebar det att priserna steg ännu mera. Den obegränsade tillgången på lån och krediter innebar att många nya aktörer lockades in på marknaden. I september 1990 kom kraschen. Marknadsvärdena sjönk snabbt. Många fastigheter var belånade till 100 procent vilket ledde till en akut kris för vissa eftersom möjligheten till realisation försvann. Följden blev att fastighetsbolag gick i konkurs och bankerna blev innehavare av fastigheter.¹⁵ Idag kännetecknas fastighetsmarknaden av att den är stabil. Bolagen karakteriseras av hög kapitalintensitet, måttlig lönsamhet och en låg risk.

Idag finns det cirka 80 000 privatägda hyreshus som är fördelade på 45 000 privata fastighetsbolag. De flesta av dessa bedriver sin verksamhet som enskild näringsidkare och äger endast en fastighet med cirka 10 bostäder. Den genomsnittliga årsomsättningen är cirka 1 miljon kronor. De privata fastighetsbolagen förser cirka 1,3 miljoner människor med lägenhet.¹⁶ Dessa siffror kan jämföras med de kommunala bolagen som är cirka 300 stycken och förvaltar 835 000 lägenheter. 1,4 miljoner människor bor hos ett kommunalt bostadsföretag. Storleken på de kommunala bolagen varierar från 35 lägenheter upp till 47 000 lägenheter.¹⁷

I Göteborg är de kommunala bolagen organiserade i koncernen, Förvaltnings AB Framtiden. Koncernen består av 5 stycken bostadsbolag som förvaltar cirka 68 000 bostäder i Göteborg. Dessutom finns Göteborgslokaler som förvaltar lokaler runt om i Göteborg. I koncernen finns även Göteborgs Stads Parkerings AB, Egnahemsbolaget, Mässans Gata AB och Idrotts- och kulturcentrum Scandinavium i Göteborg AB. Poseidon är det största av de fem bostadsbolagen och förvaltare cirka 23 000 lägenheter.¹⁸ Familjebostäder är det tredje största och förvaltar cirka 18 000 lägenheter, 7 000 parkeringsplatser och 90 000 kvadratmeter lokalyta. Omsättningen är cirka 956 miljoner kronor och antalet anställda är 255. Familjebostäders bestånd finns över hela Göteborg, men cirka halva beståndet finns i Majorna och Kungsladugård. Organisatoriskt är Familjebostäder uppdelade i fem distrikt, distrikt Öster som består av Bergsjön, Kortedala och Eriksbo, distrikt Centrum - Hisingen, distrikt Kungsladugård, distrikt Majorna och distrikt Väster som består av Högsbo och Tynnered.¹⁹ Tynnered är det område som vi kommer att studera.

¹⁵ Anna Carlsson, Carl-Fredric Carlsson, *Kvarteret Hästen*, (Göteborgs Universitet 1994)

¹⁶ Fastighetsägarna, *Privata fastighetsföretag verkar på hyresmarknaden*, [www document] URL www.fastighetsagarna.se, Fastighetsägarna, 2004-05-21.

¹⁷ SABO, *Historik*

¹⁸ Förvaltnings AB Framtiden, *Förvaltnings AB Framtiden*, [www document] URL <http://www.framtiden.se>, Förvaltnings AB Framtiden, 2004-06-10

¹⁹ Familjebostäder i Göteborg AB, *Årsredovisning 2003*, [www document] URL <http://www.familjebostader.goteborg.se>, Familjebostäder i Göteborg AB, 2004-05-25

4 Presentation av området

Här presenteras de två undersökta områdena Opalområdet och Grevegården. Kapitlet börjar med Tynnereds historia, det stadsområde som de två områdena är placerat i. Detta följs av Familjebostädens vision som kan återspeglas i de två områdena. En beskrivning av organisationen i de två områdena följer. Här presenteras de positioner som finns i områdena och arbetsuppgifter som ingår för dem. Sedan kommer en utförlig beskrivning på områdenas utformningar, service och även en beskrivning på lägenheterna. En beskrivning av ytterområdena följer. I detta ingår tvättstugor, parkeringsplatser och återvinningsssystem. Även en beskrivning av skolor och barnomsorg samt kommunikation och kollektivtrafik följer. Kapitlet avslutas med en beskrivning av de närliggande Opaltorget och vad det har att erbjuda. Syftet med detta kapitel är att ge läsaren en överblick på hur området har utvecklats och hur det ser ut idag och att ge läsaren en känsla för områdena.

4.1 Historia

Tynnered har mycket gamla anor. Redan på 1500-talet var byn uppdelad i tre gårdar, Grevegården, Skattegården och Frälsegården. Det fanns också ett litet båtmanstorp som kallades Fiskarns. Tynnered var fram till 1960-talet en jordbruksbygd. Efter andra världskriget växte Göteborg och det blev ont om både bostäder och mark att bygga på. Staden tvingade därför markägare att sälja sin mark. 1964-65 planlades området. Då bestod det av fritidsstugor, jordbruksfastigheter och villabebyggelse.²⁰

1959 skrevs Göteborgs generalplan som skulle beskriva framtidsplanerna. I planen fanns det tankar om en snabbspårväg mellan Tynnered och Kortedala. Dessutom skrevs det om de två lederna söder- och västerleden. Vid Järnbrott fanns det en tanke att bygga ett köpcentrum som skulle betjäna cirka 100 000 invånare. Området runt snabbspårvägen skulle bebyggas med flerfamiljehus och längre ut mot havet skulle småhus byggas. Hela planen beräknades vara färdigbyggt 1973. Det var många som hade reagerat mot de kompakta höghusområdena kring Frölunda Torg. Satsning i Tynnered blev därför på låghus kring gårdar och gångstråk. Tynnered är en utpräglad boendestadsdel. I den östra delen finns flerbostadshusen medan i den västra delen finns småhus. Terrängen är starkt kuperad och det finns en närhet till naturen. Infrastrukturen är väl utbyggd. Spårvägen går hela vägen ut till södra Tynnered. Till övriga Tynnered finns det bussar från Frölunda Torg.²¹

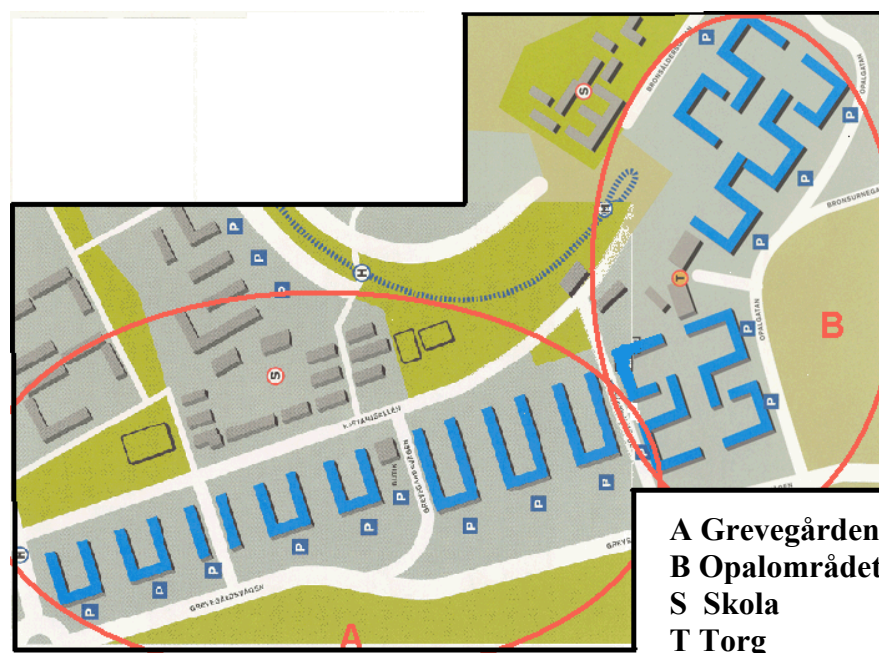


Bild 1 Gångväg baksidan av Grevegården

²⁰ Ulrika Palmblad, *Stadsvandring i Tynnered*, Vårdsnyheter nr 1, 2003

²¹ Ulrika Plamblad, *Stadsvandring i Tynnered*

Området vi studerar består av tre *gator*, Opalgatan, Bronsåldersgatan och Grevegårdsvägen. De två först nämnda ligger i Opalområdet medan Grevegårdsvägen tillhör Grevegårdsområdet, se karta 1. Det finns inga typiska *parker* i området, däremot ligger området nära natursköna områden. Havet nås på 10 minuter med cykel.



Karta 1 Karta över Grevegården och Opalområdet²²

4.2 Familjebostäder i Tynnered

Familjebostäder har en vision med sin fastighetsförvaltning. De kallar den Fambo värdefullt liv. Den ger uttryck för hur Familjebostäder skall skapa ett bra liv för sina hyresgäster. Visionen har byggts upp gemensamt och är väl förankrad i hela bolaget. Alla inom företaget har fått information om vad visionen innebär och den är följande:

"-Fambo värdefullt liv-"

*"Genom välskötta fastigheter med väl sammansatta kundgrupper, ökar företaget värdet på fastigheterna. Detta bidrar i sin tur till att öka attraktiviteten hos Göteborg som etablerings- och bostadsort. I levande stadsdelar med prisvärda lägenheter och god service, underlättar företaget för sina kunder att utveckla sin egen välfärd."*²³

Detta är den övergripande visionen som gäller för hela företaget. Studeras enbart Tynnered så finns det ingen vision för bara detta område. Däremot arbetar området fram en verksamhetsplan varje år, där olika mål sätts upp för att nå dem övergripande målen.

I Tynnered arbetar idag 14 personer med förvaltning av fastigheterna. Dessa är fördelade på 1 distriktschef, 2 tekniska förvaltare, 1 trygghetskonsulent, 1 boendekonsulent, 5 bovärdar samt 4 miljövärdar. Distriktschefen har det övergripande ansvaret för området, vilket innebär resultat- och personalansvar. De två tekniska förvaltarna har lite olika uppgifter. Den ena

²² Familjebostäder i Göteborg AB [www document]. URL www.familjebostäder.goteborg.se, 2004-05-21, bearbetad version.

²³ Familjebostäder i Göteborg AB, *Vision*, [www document]. URL www.familjebostäder.goteborg.se, 2004-05-21.

arbetar med inre lägenhetsunderhåll medan den andra har ansvaret för det yttre. Trygghetskonsulent har till uppgift att arbeta med trygghetsfrågor. Boendekonsulent arbetar med boendeflytande, att skapa en bra miljö där hyresgäster känner att de kan påverka sitt boende till viss del. Bovärddar är de som sköter om reparationer i lägenheter och gemensamma utrymmen. Hyresgästernas kontakter med hyresvärderna sker i regel via bovärderna. Avslutningsvis miljövärdar som har ansvaret för utemiljön i området och avfallshanteringen.

4.3 Byggnader och lägenheter

Både Grevegården och Opalområdet är byggt 1965-66. Grevegården är renoverat 1992-96. Vid denna renovering fick hyresgästerna delta och påverka renoveringen av området. Opalområdet är inte ombyggt. Nedan följer en tabell över hur husen är byggda.

	Grevegården	Opalområdet
Våningar	4	3
Stomme	Betongstomme	Betongstomme
Fasad	Målad betong, slät respektive bredkorrugerad cementfiberskiva	Tegel
Fasadfärg	Gräddgul alternativt persikofärgad Betong, vita respektive gråa plattor	Rött tegel
Takform	Sadeltak	Sadeltak
Takmaterial	Profilerad plåt	

Tabell 1 Byggnaden²⁴



Bild 2 Hus Grevegården respektive Opalområdet

I båda områdena finns det en blandning av små och stora lägenheter. I området är det övervägande stora lägenheter. När området byggdes var det stora lägenheter som behövdes, så cirka 60 % av lägenheterna är 3 rum och kök eller större. Nedan finner du en tabell över lägenhetsstorlekar och fördelningen mellan Opalområdet och Grevegården.

²⁴ Ulrika Palmblad, *Stadsvandring i Tynnered*

	Grevegården	Opalområdet	Totalt
1 rum, sovalkov och kök	0	4	4
1 rum och kokvrå	36	108	144
1 rum och kök	45	5	50
2 rum och kokvrå	0	18	18
2 rum och kök	182	183	365
3 rum och kök	314	330	644
4 rum och kök	115	108	223
5 rum och kök	63	0	63
Lokaler	7	27	34

Tabell 2 Lägenhetsstorlekar²⁵

Tidigare antogs det att en mindre lägenhet hade mindre behov av *förvaring*, men kopplingen kan ifrågasättas. Behovet av förvaring utgörs i regel av en viss grundutrustning så som biltillbehör, fritidsutrustning med mera. I många fall kan behovet av ett stort förråd vara större hos den som hyr en liten lägenhet.²⁶

Till alla lägenheter finns det ett lägenhetsförråd. Storleken på förrådet är beroende av hur stor lägenhet som hyrs. Större lägenhet innebär ett större förråd. Tillgången på cykelförråd är begränsat på Opalområdet. Vissa uppgångar har inte tillgång till något cykelrum. På Grevegården finns det cykelrum utanför varje entré. Barnvagnsförråd finns på båda områdena i anslutning till entréerna.

4.4 Service och skötsel av områdena

Service i området sköts av bovärdar och miljövärdar. Det är framför allt dessa som hyresgästerna kommer i kontakt med. Det är viktigt att bovärdar har tid att ta hand om sina hyresgäster de har ansvar för. I Familjebostäder totalt har en bovärd i genomsnitt 336 lägenheter. På Opalområdet har bovärdarna 359 lägenheter och på Grevegården uppgår det till 310 stycken. Förutom bovärdar och miljövärdar finns det en trygghets- och en boendekonsulent som servar området.

Reparationer i lägenheter sköts i största utsträckningen av bovärdar. Om bovärderna inte kan lösa problemet kan de beställa hjälp från driftservice. Driftservice är en enhet inom Familjebostäder som servar hela företaget med snickare, elektriker, tvättreparatörer, vvs reparatörer. Bovärdarna har också möjlighet att beställa hjälp från extern leverantör.

4.5 Gemensamma utrymmen och områden

Det finns gott om *parkerings- och garageplatser* i områdena, se karta 1. Drygt 1000 platser finns det, så nästan alla lägenheter har möjlighet att hyra parkeringsplats både utomhus och i garage genom Familjebostäder.

²⁵ Familjebostäders Fastighetsregister, [EXCEL document] 2004-04-05

²⁶ Thomas Nathorst-Böös, *Bostadsboken* (Byggförlaget Stockholm, 1999)

	Grevegården	Opalområdet	Totalt
P-platser	516	259	775
Garageplatser	53	190	243
MC-platser	4	10	14

Tabell 3 Parkerings- och garageplatser²⁷



Bild 3 Parkeringsplatser Opalområdet och Grevegården

I Opalområdet finns det *tvättstugor* i fastigheterna. I genomsnitt är det en tvättstuga per gård. I varje tvättstuga finns det tvättmöjligheter för två hushåll åt gången. På Grevegården finns det tvättstugor som ligger i fristående byggnader, men det finns även fastigheter som har tvättstuga i nedre botten.

4.6 Avfallshantering

Vi lär oss tidigt att resurserna är knappa och att vi måste hushålla med dem, samtidigt växer avfallsberget²⁸ Under de senaste åren har kostnaden för avfallshantering stigit kraftigt. Hyresvärdar arbetar därför med att underlätta återvinning för sina hyresgäster.²⁹



Bild 4 Soprum Opalområdet

²⁷ *Familjebostäders Fastighetsregister*

²⁸ Göran K Johansson, Thomas Polesie & Alan Schürer, *Trädgårdsstaden Några ekonomiska konsekvenser av att bygga ut ett bostadsområde* (Bokförlaget Bas 2002)

²⁹ Lena Karlsson, projektledare miljö, Familjebostäder i Göteborg AB, intervju. 2004-04-15

I Opalområdet finns det 9 stycken soprum för hushållsavfall, 4 stycken grovsoprum. I anslutning till dessa soprum finns det återvinningsrum, där det går att källsortera sitt avfall. På Grevegården finns det 6 stycken soprum för hushållsavfall och 4 stycken grovsoprum. Här finns dock inga återvinningsrum utan istället finns det 3 stycken återvinningsstationer. Det finns också ett miljörum som servar både Grevegården och Opalområdet.³⁰

4.7 Barnomsorg och skola

I Tynnered finns det ett daghem som ligger i Opalområdet. När barnen är så gamla att det är dags att börja i skolan så finns det gott om skolor i Tynnered, se karta 1. Det finns både kommunala och friskolor. I själva området finns det skola från klass ett till fem. När de börjar i sexan går de över till högstadiet, som också finns i området.



Bild 5 Vättnedalsskolan

4.8 Omsorg

Fram till 2004 fanns det en *vårdcentral* i närheten av Opalområdet. Kommunen bestämde dock att denna skulle läggas ner. Detta genomfördes i början av 2004. Nedläggningen av vårdcentralen väckte starka känslor i området. Bland annat genomfördes en protestaktion, där folk gick till vårdcentralen och sittstrejkkade i väntrummet.

4.9 Kommunikationer och kollektivtrafik

Att skapa en trafiksäker miljö i området är inte alldeles lätt. Det gäller att hitta ett bra samspel mellan behovet av tillgänglighet och trafiksäkerhet, inte minst för barnen.³¹ I Opalområdet är gårdarna bilfria, parkeringar finns i närheten av alla gårdar. Avståndet till parkeringar kan upplevas som ganska långt. Grevegården har en bättre lösning med trafiken. Alla gårdar är bilfria, där barnen kan leka. Samtidigt finns det entréer som går utåt mot parkeringsplatserna som ligger runt gården.

Fram till 2002 gick endast en spårvagn ut till Tynnered, linje 7. Idag går både linje 1 och 7 ut till Opaltorget. För pensionärer finns det möjlighet att åka med flexlinjen. Flexlinjen är en buss som går lokalt inom Tynnered med ändstation Frölunda torg. Inom området finns det cirka 8 mötesplatser för flexlinjen.

³⁰ Lena Karlsson, projektledare miljö, Familjebostäder i Göteborg AB, intervju, 2004-04-15

³¹ Thomas Nathorst-Böös, *Bostadsboken*



Bild 6 Spårvagnshållplats Opaltorget

4.10 Torg

För att skapa ett levande bostadsområde behövs det viss *service* i området, som tillgodoser hyresgästernas behov. Det kan vara i form av butiker, apotek, kaféer med mera.³² På Opaltorget finns en mängd olika butiker. Sedan ett par år tillbaka finns Willys Nära etablerad på torget. Vid torget finns det ett apotek som har servat vårdcentralen. Runt torget finns även pizzeria som har ölrestauranger, spelbutik och blomsterhandel.



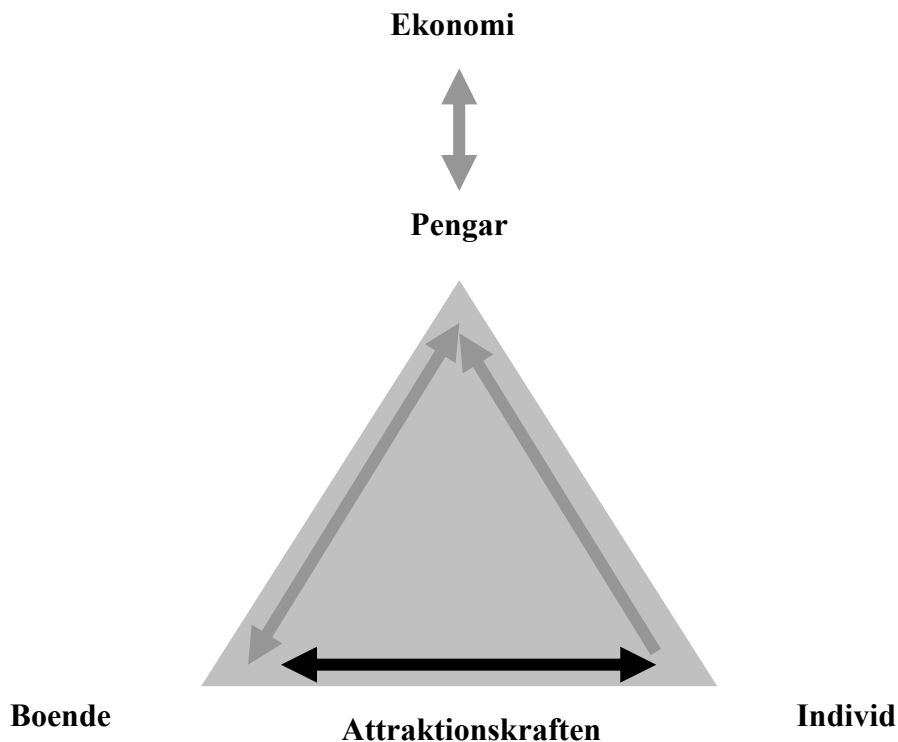
Bild 7 Opaltorget

Torget är nedslitet och behöver en rejäl upprustning. Torget ägs inte av Familjebostäder utan av en privat hyresvärd.

³² Thomas Nathorst-Böös, *Bostadsboken*

5 Analys runt skapandet av nöjda hyresgäster

Att skapa nöjda hyresgäster är basen i triangeln, se figur 3. I detta kapitel diskuteras och analyseras attraktionen mellan nöjda hyresgäster och boende. De två undersökta områdena, Grevegårdens och Opalområdets, triangelbas behandlas i kapitlet. Vi diskuterar och analyserar hur dessa två områden har lyckats med att höja den positiva spänningen mellan boende och individ samt vad respektive område kan göra för att få nöjdare hyresgäster. Diskussionen sker utifrån NBI, se bilaga 2, samt resultatet av intervjuer och trygghetsvandring i området. I kapitlet behandlas allt från hur hyresgästen upplever relationen till hyresvärden och hur de upplever lägenheten och dess skick. Frågor kring miljön och omgivningen bearbetas samt även hur hyresgästerna upplever områdenas läge och tryggheten i och kring dem. En diskussion förs kring hyresgästens boendekostnad och hur hyresgästen upplever den. Kapitlet avslutas med ett kort sammandrag över de faktorer som gör att attraktionskraften mellan individ och boende i respektive område skiljer sig åt.



Figur 3 Attraktionskraften mellan boende och individ

5.1 Hyresgästens relation till hyresvärden

Relationen mellan hyresvärden och hyresgästen representerar basen i triangeln. Att arbeta på detta ger ett direkt resultat på förhållandet mellan hyresgäst och boende. Att hyresgästen upplever sig ha en bra relation med hyresvärden är av vikt för att hyresgästen skall trivas med sitt boende. Om hyresgästen har en god kontakt med hyresvärden känner hyresgästen att denna kan påverka sin situation och att denna har inflytande på vad som händer med sin lägenhet och även det område denna bor i. Att hyresgästen kan påverka sin boendesituation ökar även trygghetskänslan då de har inflytande att ändra på situationer som kan upplevas som negativa för dem. Att hyresvärden har en bra kommunikation med hyresgästen bidrar även direkt till att hyresvärden kan få svar på hur hyresgästerna upplever den förbättring som gjorts i området samt få en direkt feedback på rådande förhållanden. Boinflytande är något

som Familjebostäder arbetar på. När Grevegården skulle renoveras på 90-talet fick hyresgästerna vara med och bestämma hur renoveringen skulle gå till. Boinflytandet var relativt högt vid denna renovering. Trots det är hyresgäster som bor på Grevegården lite mindre nöjda med sitt boende än de som bor på Opalområdet.³³ Det bör påpekas att det är sju år sedan sista huset i området renoverades. Studeras utflyttningarna från Grevegården kan det konstateras att många inte bor kvar i området sedan innan renoveringen. Vi kan inte i undersökningen utläsa om hyresgäster som var med vid renoveringen är mer nöjda än nya hyresgäster. Studeras resultatet i olika åldersgrupper märkes att äldre personer anser att de har ett bra inflytande på sitt boende, medan yngre ger lägre betyg. En anledning till detta kan vara att många äldre är engagerade i hyresgästföreningen. Yngre är inte lika aktiva i arrangemang som anordnas i området. Hyresgäster i Opalområdet är alltså något nöjdare med det inflytande de har än de som bor på Grevegården. En anledning till detta kan vara att de på Opalområdet har bott längre i området än de i Grevegården. Om de har bott längre i området kan de ha haft större möjlighet att se resultatet av önskade förändringar.

En öppen kommunikation är även en del av god *kundvård*. Att hyresgästen upplever att de blir bra bemötta av hyresvärden och övrig personal som servar området ökar den boendes tillfredsställelse. Att den boende lätt kan få tag i hyresvärden och har möjlighet att uttrycka sig om sitt boende och att hyresvärden lyssnat till hur de upplever sin situation är av vikt. Kundvård är viktigt, det är hyresgästerna som Familjebostäder lever på. Det är ingen större skillnad i NBI betyg mellan Grevegården och Opalområdet. Det är svårt att avgöra vad som gör att Opalområdet har lite högre betyg.³⁴ Vi kan bara spekulera i anledningen till detta. På Opalområdet bor fler äldre än vad det gör på Grevegården. Pensionärer är ofta hemma och får då en närmare kontakt med bovärderna, medan yngre får ringa till expeditionen under telefontid och anmäla ett fel. När reparationen sker är pensionären hemma och tar emot bovärderna som skapar en social kontakt. En som arbetar hela dagarna möter aldrig bovärderna, när hyresgästen kommer hem så är felet avhjälp. En annan anledning till att de i Opalområdet är mer nöjda med kundvården än de i Grevegården kan igen vara att de i Opalområdet i genomsnitt har bott längre i området än de i Grevegården. Detta kan leda till att hyresgäster i Opalområdet upplever det som om de har en mer personlig kontakt med personalen i området.

5.2 Lägenheten

I triangeln vänstra hörn finns boendet. Det som hyresgästen först och främst förknippar med detta är det privata området som ingår i boendet, det vill säga själva lägenheten. Att hyresgästen är nöjd med sin lägenhet är därför av största vikt för relationen mellan individ och boende, det vill säga basen i triangeln.

Lägenhetens inflyttningsskick är det första intrycket hyresgästen får av sitt nya boende. Om detta är till belåtenhet får de boende en positiv syn på det området även i framtiden. Att det är bra skick på tapeter, målning och att lägenheten känns fräsch är något som hyresgästen uppskattar. Att renoveringsarbete är professionellt gjort leder till en hög standard i lägenheten. Vid en avflyttning sker det två besiktningar, först sker en teknisk besiktning och innan hyresgästen flyttar görs en städbesiktning. Den första besiktningen görs av tekniska förvaltaren, medan städbesiktningen sköts av bovärdar. Det första intrycket som hyresgästen får när de kommer in en ny lägenhet är viktigt. En lägenhet som är bra städad och har fräscha vitvaror upplevs bättre. Det är därför viktigt att tekniska förvaltare och bovärdar gör bra

³³ Temaplan AB, *Nöjd boende index 2003* [databas], 2004-05-10

³⁴ Temaplan AB, *Nöjd boende index 2003*

besiktningar. På båda aktuella områden upplevs inflyttningsskicket mindre bra och kan vara något för områdena att arbeta på. Lägenhetens inflyttningsskick upplevs dock bättre på Grevegården än Opalområdet.³⁵ Anledningen till denna skillnad kan vara att Grevegården är nyare och fräschare och genom det ger ett bättre första intryck.

Även att *köksutrustning och ventilation* i både köket och badrummet har viss standard är viktigt. Köket är hjärtat i hemmet, om vitvaror och köket är nyrenoverat och fräscht ger det en känsla för resten av lägenheten. Luften i lägenheten förorenas av människor och djur, av rökning, städning och matlagning. Till detta kommer mögelsporer och kvalster samt kemiska ämnen som avges från elapparater i hemmet. Kvalitén på luften är därför viktig, hyresgästen kan annars drabbas av bland annat allergier. Lägenheten bör därför ha en god fungerande ventilation och luften i lägenheten skall i regel bytas på två timmar.³⁶ Ventilation och köksstandard uppfattas som något högre i Grevegården än i Opalområdet.³⁷

Att lägenheten håller en jämn och behaglig *temperatur* oavsett årstid är också av vikt. Att lägenheten är anpassad till den boendes behov både i *storlek* och i *utformning* är självklart också viktigt för hyresgästens trevnad, detta skiljer sig dock från hyresgäst till hyresgäst. Beroende på var i livet hyresgästen befinner sig skapar denna en bostad som svarar mot bilden av dess liv. För somliga är ett stort allrum och kök det viktigaste medan det för andra mer trångbodda är av större betydelse att få ett eget och ostört rum. Hyresgästerna upplever att lägenheterna på Opalområdet har en bättre planering och storlek än Grevegården, dock kan en skillnad mellan åldersgrupperna urskiljas. De äldre hyresgästerna är både på Opalområdet och Grevegården mera nöjda med planeringen och storleken än exempelvis yngre.³⁸

För att hyresgästen skall trivas är det även av vikt att fastigheten är tillräckligt *ljudisolerad*. Boendet känns tryggare och är mer privat om hyresgästen inte hör sina grannar samt att grannarna inte alltid hör dem.

Ett väl strukturerat *låsindex* är också uppskattat. Om det är välorganiserat förenklar det för hyresgästen då denna inte behöver ha flera olika nycklar till sin lägenhet och till de gemensamma utrymmena, denna har tillträde till. Här finns det skillnader mellan områdena. På Grevegården behövs det flera nycklar för att ta sig in i olika utrymmen. Totalt har en hyresgäst fyra nycklar på Grevegården. På Grevegården har varje uppgång ett portlås med telefon. Porten låses klockan 21:00 varje kväll. På Opalområdet har hyresgästen en nyckel som går till lägenhet, förråd, tvättstuga, soprum. Porten låses även på Opalområdet klockan 21:00, men här finns det ingen porttelefon.³⁹ Grevegårdens nyckelsystem känns något säkrare än Opalområdets, dock kan det kännas lite krångligt att behöva hålla reda på fyra nycklar jämfört med en nyckel.

5.3 Miljö

Förutom lägenheten i sig ingår andra faktorer i triangelns boende. Även omgivningen, dess utformning och skötsel ingår i detta. Att detta är tillfredställande för hyresgästen ökar

³⁵ Temaplan AB, *Nöjd boende index 2003*

³⁶ Thomas Nathorst-Böös, *Bostadsboken*

³⁷ Temaplan AB, *Nöjd boende index 2003*

³⁸ Temaplan AB, *Nöjd boende index 2003*

³⁹ Mats Nilsson, bovärd Tynnered, Familjebostäder i Göteborg AB, intervju. 2004-05-17

attraktionen mellan individ och boende. Detta är något som hyresvärden har möjlighet att påverka för att på det sättet öka värdet på boendet för hyresgästen.

I fastighetsägarbetyget ingår även hur de gemensamma utrymmena upplevs. Att det är *rent och snyggt* är av vikt för hyresgästens trevnad. I de gemensamma utrymmena ingår till exempel tvättstuga, trappuppgångar och cykelrum, men även det gemensamma gårdsutrymmet. Att området är attraktivt och välskött höjer de boendes levnadsstandard, att det är trevligt att se ut genom fönstret eller att hålla till ute på gården både för barnen såväl som för de vuxna ökar välbefinnandet. Även när det gäller rent och snyggt har Opalområdet något högre betyg än Grevegården. Under 2003 hade Familjebostäder problem med städningen i trappuppgångar. Studeras utseendet av entréer och trappor, kan det konstateras att Grevegårdens trappuppgångar är svårare att städa. En annan anledning kan också vara att på Grevegården bor det betydligt mera barn än det gör på Opalområdet. Uppgångar med många barn kan bli mera smutsiga eftersom barn är ofta ute och leker och då drar in mera smuts.

Miljön är något som uppmärksammas mer och mer. Att hyresgästen får möjlighet att källsortera är något denna uppskattar. Det är därför bra om hyresvärden underrättar de boende om hur källsorteringen i området går till. Möjligheten att göra något aktivt för miljön är uppskattat av hyresgästen och bostäderna bör planeras så att de ges utrymme för källsortering av avfall. Att veta att hyresvärden använder miljövänligt material är också ett plus och gör att hyresgästerna indirekt kan känna sig stolta över att ha valt ett miljövänligt boende. I betyg får Grevegården högre än Opalområdet. Under 2003 byggde Familjebostäder sophus med fullservice på Opalområdet. Dessa hus var inte fullt klara när undersökningen gjordes. Vid detta läge fanns bara en återvinningsstation på hela Opalområdet, det innebar att vissa hyresgäster fick gå en längre sträcka för att kunna slänga tidningar med mera. På Grevegården finns det betydligt fler återvinningsstationer. Det blir därför intressant att studera vilket betyg som Opalområdet får i år 2004.

Utomhusmiljöns utformning påverkar också hyresgästen trivselfaktor. Utomhusmiljön skall vara tillgänglig för alla och skall vara vacker och varierande för olika situationer och behov. Ett grönområde i närheten bidrar till välbefinnandet i området. Att det finns lekomyråden för barnen intill bostadshusen uppskattas av barnfamiljer. Detta finns i båda områdena och enligt NBI är det ingen större skillnad på hur de olika områdena upplevs på denna front. I båda områden finns det utrymmen för alla målgrupper.

5.4 Läget

Även läget påverkar boendet. Detta är i sig något som är svårt för hyresvärden att påverka för att öka attraktionen mellan individ och boende. I läget ingår även andra faktorer som behandlas i denna del., faktorer som kommunikation och lokals centrum. Dessa är faktorer som är svårt för hyresvärden att påverka, men det är dock möjligt i viss utsträckning.

Att *läget* är bra placerat i kommunen är en avgörande faktor. Ett bra läge i kommunen skiljer sig från individ till individ. En del vill bo centralt med närhet till nöjen och kulturella evenemang, medan andra föredrar att bo i utkanten nära naturen. Hur en person upplever läget kan bland annat påverkas av vilket stadie i livet hyresgästen är. Om det är en barnfamilj som hyr lägenheten kan lokala skolor med gott rykte förbättra deras syn på boendeläget.

Följden kan även bli att hyresgästen uppfattar områdets läge mer positivt om *kommunikationen* mellan boende och centrum samt övriga delar av kommunen är väl fungerande. Kommunikationer får bra betyg i båda områdena. Grevegården har något lägre än Opalområdet, det kan bero på att vissa av lägenheterna har längre till hållplats än andra. Alla som bor på Opalområdet har nära till Opaltorget och hållplatsen där. Det finns viss skillnad mellan åldersgrupperna. Ungdomar ger i genomsnitt lägre betyg än äldre. Anledningen till det lägre betyget bland ungdomar kan bero på att nattrafiken ut till området tar lång tid.

Att det finns ett *lokalt centrum* i närheten av bostaden är en bidragande faktor för områdets vitalitet och sociala liv. Utbudet av livsmedelsbutiker samt övriga serviceutbud för boende med nedsatt rörelseförmåga, många äldre eller barnfamiljer utan bil är ett villkor. Om detta är bristfälligt kan bostadsbolaget ta i beräkning om det kan vara till deras fördel att ta över centrumet. Om serviceutbudet vid behov höjs eller om centrumet rustas upp förbättras hyresgästens uppskattning av området. Båda områdena ger Opaltorget dåligt betyg, bland de lägsta betygen i undersökningen. Livsmedelsbutiken på torget får något högre betyg jämfört med övrigt serviceutbud.⁴⁰

5.5 Trygghet

Trygghet är ett grundläggande behov för människan och något som är avgörande för att en attraktion skall finnas till ett boende. Vad är en genomtänkt planering av lägenhet värd för hyresgästen om denna inte känner sig trygg i och runt sin bostad. När människor trivs och rör sig i området blir den mer levande, intressant och tryggare.

För att öka trygghetskänslan hos hyresgästerna finns tre perspektiv att ta i beräkning.⁴¹ Den första är skötsel och underhåll. I detta ingår ting som snabbt går att åtgärda. Att se till att området inte är nedskräpat och att växtligheten är omskött bidrar. Sådana saker som att trasiga bänkar, lampor och lekplatser är åtgärdade leder till att området känns säkrare och ökar trivseln i det. I de två områdena underhålls dessa ting allt efter som.

Det andra perspektivet är utformningen på bebyggelsen och olika anläggningar. Detta är avgörande för hyresgästens uppsikt när den rör sig i området. Att tillexempel inte murar, dåligt upplysta parkeringsplatser eller entréers utformning skapar en otrygg känsla för den som rör sig i omgivningen. Det är viktigt att det finns möjlighet till överblick över vägar som människor rör sig på för att komma till gemensamma serviceområden. Dåligt upplysta skrymslen på grund av byggnader, plank eller växtlighet ska undvikas. Hyresvärden anordnar, tillsammans med det lokala brottsförebyggande rådet i Tynnered, trygghetsvandringar, där patrullering om nätterna ingår. För att ytterligare stärka detta perspektiv arbetas det kontinuerligt med belysning samt installering av brytskydd i de allmänna utrymmena i både Opalområdet samt Grevegården.⁴² I områdena håller miljövårdarna hela tiden koll på att buskar inte växer upp så att sikten skymms eller skapar mörka hörn nattetid.⁴³ Under vår trygghetsvandring fann vi dock att det fanns platser inom Opalområdet där buskar och murar skymde sikten och som därför kunde skapa en olustig stämning för dem som rör sig i området efter mörkrets inbrott. Även vissa garage och källarförråd inom Opalområdet kan uppfattas som mindre säkra. Detta är dock mer en känsla än ett faktum. Garaget har bra belysning, men

⁴⁰ Temaplan AB, *Nöjd boende index 2003*

⁴¹ Tryggare och mänskligare Göteborg, *Manual, så här gör man en trygghetsvandring* [www document]
URL www.tryggaremansligare.goteborg.se, 2004-04-15

⁴² Mats Nilsson, bovärd Tynnered, Familjebostäder i Göteborg AB, intervju. 2004-05-17

⁴³ Martin Sandell, miljövård Tynnered, Familjebostäder i Göteborg AB, intervju. 2004-05-17

känns instängt, vilket leder till en olustig känsla.⁴⁴ Att gemensamma utrymmen är välskötta är som vi tidigare skrev en viktig faktor för skapandet av trygghetskänsla. Garaget på Grevegården känns däremot säkrare då dessa är enskilda och fristående.

I NBI visade det sig att hyresgäster i Grevegården kände sig något tryggare än de som bodde i Opalområdet. En anledning till detta kan vara att Grevegården, till skillnad mot Opalområdet har porttelefoner som det går att kommunicera genom. I Opalområdet låses portarna klockan 21.00, efter det kan människor inte komma in i porten utan nyckel och det går inte att nå de boende vid porten⁴⁵. I Grevegården har de dessutom ett mer begränsat nyckel system. Färre människor kommer in i trappuppgångarna och i förrådsutrymmena. Andra faktorer som kan inverka på skillnaden på trygghetskänslan i de två områdena kan vara att de bor mer äldre hyresgäster i Opalområdet, dessa värdesätter trygghet högre och känner sig ofta mer utsatta än yngre människor. Ytterligare en avgörande faktor kan vara att Opalområdet ligger närmare Opaltorget. Opaltorget är som följer nedan ett område som uppfattas som otrött. De som bor i närheten hör och ser mer av vad som sker där. Även fast de inte själva har utsatts för något så har de hört rykten om andra som har gjort det.

Även *stöld och skadegörelse* på materiella ting som till exempel bilen eller ytterområden påverkar trygghetskänslan. Att veta att bilen får stå ifred eller att det finns trygga parkeringsutrymmen är av stor vikt. Här skiljer det ganska mycket mellan områdena. På Grevegården upplevs stöld och skadegörelse inte lika omfattande som på Opalområdet. En skillnad mellan områdena är att bilar står mer översiktliga på Grevegården än på Opalområdet. De flesta hyresgäster på Grevegården kan parkera sin bil på ett sådant sätt att bilen syns ifrån lägenheten. Parkeringarna på Opalområdet ligger en bit ifrån lägenheterna och utmed en väg som inte är så trafikerad vilket gör de mer utsatta. Garagen som finns på Grevegården ligger utmed Grevegårdsvägen, där folk rör sig. På Opalområdet ligger parkeringsgaraget under ett av husen och det rör sig inte så mycket folk nere i garaget.

Störningar från grannlägenheter eller från trappuppgången påverkar också trygghetskänslan. För att öka tryggheten i alla områden har koncernen som Familjebostäder ingår i satsat pengar i ett nytt företag som heter Störningsjouren. Från och med den 1 april 2004 har störningsjouren tagit över i Tynnered. Deras uppgift är att åka på ärende om störning i lägenheter som rapporteras in av bland annat hyresgäster. De skall då åka ut och kontrollera vad som har hänt och sedan rapportera in detta till hyresvärderna.⁴⁶ Grevegården har fått 45 i betyg vilket är ett av de lägsta betygen i undersökningen på området. Skillnaden mellan störningar i de två områdena är att de är fler i Grevegården. Anledningen till detta kan vara att områdena är hästskoformade och att ljudet därför studsar mot väggarna och blir mer intensiva. En bidragande orsak är också att de bor mer barn på Grevegården och på sommaren är de ute längre på kvällarna och leker. För att begränsa problemet med störningar i Grevegården har patrullerande vakter tagits in på kvällarna.⁴⁷

Ett fungerande socialt liv i området är en avgörande faktor för uppkomsten av trygghet, detta styrs i stort av yttre faktorer samt områdesförvaltningen. Att ha bekanta i området samt att den boende kan be grannar om hjälp med småsaker ökar samhörigheten mellan de boende i området. Detta leder till ökad trivsel samt en ökad trygghetskänsla då det finns ett utbyggt kontaktnät mellan de boende. I området finns det två lokala hyresgästföreningar, LH

⁴⁴ Mats Nilsson, bovärd Tynnered, Familjebostäder i Göteborg AB, intervju. 2004-05-17

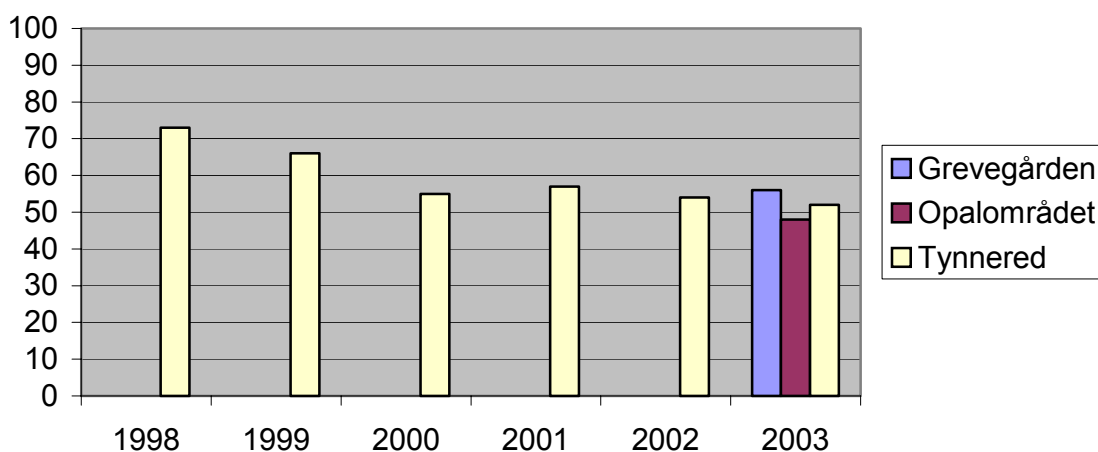
⁴⁵ Richard Olofsson, miljövärd Tynnered, Familjebostäder i Göteborg AB, intervju. 2004-05-17

⁴⁶ Viveca Bertelsen, distriktschef Väster, Familjebostäder i Göteborg AB, intervju. 2004-05-12

⁴⁷ Viveca Bertelsen, distriktschef Väster, Familjebostäder i Göteborg AB, intervju. 2004-05-12

Bronsåldern i Opalområdet och LH Grevegården på Grevegården. Hyresgästförningarna anordnar varje år olika utflykter, det kan vara allt från Skara sommarland till Ullared. *Kontakter med grannar* kan påverka inte bara betyget grannkontakter utan även störningar, trygghet med mera. Opalområdet har högre betyg än Grevegården. Grevegårdens betyg är ett av de lägsta i hela undersökningen. Aktiviteter i området är något som påverkar grannkontakten. Hyresgäster som är aktiva och deltar i olika arrangemang lär känna flera i området. I områdena finns hyresgäster som ökar trygghetskänslan i området, människor som engagerar sig om något händer samt vissa damer som rör sig mycket i området under dagarna.⁴⁸

Det tredje perspektivet är stadsplanens utformning. Att det inte finns otrygga ingenmansland i hyresfastighetens omgivning. Den som bor i området vill kunna ta sig till och från området utan att de skall känna sig utsatta. Om de då måste ta sig genom otrygga passager eller områden som är svåra att hitta i för att komma till sitt hem bidrar detta till en minskad trygghetskänsla. I områdenas omgivning finns platser som uppfattas som mindre säkra. Ett av de största problemområdena är Opaltorget. Många ungdomar hänger på torget, det är dåligt skött och ingen har uppsikt på det under natten. Det går inte heller att se torget från någon bostad vilket gör situationen ännu osäkrare. Både buss och spårvagnshållplats ligger vid torget vilket gör det nödvändigt för människor att röra sig över det trots osäkerheten med stället.⁴⁹ I närheten av torget ligger även videobutiken, ett tillhåll för ungdomar, och som även uppfattas som osäkert. Ett vaktbolag har tillsatts för att ha uppsikt över området.⁵⁰ I tabellen nedan ser du hur hyresgäster upplever tryggheten i området. Tabellen nedan är hämtad ur Temaplans kundundersökning, högsta index är 100. Sedan 1998 har trygghetsuppfattningen i området sjunkit från något över 70 till något över 50 idag. Detta är en kraftig minskning. Denna minskning kan bland annat bero på Opaltorget's förfall och att det uppfattas som mindre säkert. En annan faktor kan vara att samhället i sig har blivit osäkrare, människan känner sig inte lika trygg längre. Även gångvägen mellan Frölunda torg och de två bostadsområdena uppfattas som osäker särskilt på nattetid.⁵¹



Tabell 4 Utveckling av trygghetsfaktorn i NBI.

⁴⁸ Mats Nilsson, bovärd Tynnered, Familjebostäder i Göteborg AB, intervju. 2004-05-17

⁴⁹ Viveca Bertelsen, distriktschef Väster, Familjebostäder i Göteborg AB, intervju. 2004-05-17

⁵⁰ Mats Nilsson, bovärd Tynnered, Familjebostäder i Göteborg AB, intervju. 2004-05-17

⁵¹ Mats Nilsson, bovärd Tynnered, Familjebostäder i Göteborg AB, intervju. 2004-05-17

5.6 Boendekostnad

Attraktionskraften mellan boende och individ påverkas även av hur mycket hyresgästen måste betala för det som ingår i boendet. En viktig fråga är därför hur de upplever sin *boendekostnad*. Detta är ofta en stor utgift för hyresgästen. Denna väger ihop hyran med vad den får för pengarna. Om hyran är hög förväntar de sig en högre boendestandard. Boendekostnadsindex varierar ganska kraftigt mellan områdena. Opalområdet har skapliga betyg medan Grevegården får låga betyg. Hyran på Grevegården är betydligt högre än på Opalområdet, detta på grund av att Grevegården är renoverat på 90-talet. Det kan vara så att hyresgäster på Grevegården tycker att det går att få en lika fin lägenhet i bättre läge till samma hyra. Eftersom hyran är lägre på Opalområdet så upplever hyresgäster på Opalområdet att de får mera för hyran.

5.7 Avvikande faktorer mellan Opalområdet och Grevegården

Genom vår undersökning har vi kommit fram till vissa faktorer som gör att Opalområdet och Grevegården har olika attraktionskraft för individer och som skiljer dessa områden åt. En kombination av dessa faktorer gör att områden har fått olika värden i undersökningen.

Den första faktorn är att fler äldre individer bor i Opalområdet än vad det gör i Grevegården. Äldre är i genomsnitt mer nöjda än yngre människor. Detta kan göra att det ser ut som om Opalområdet är mer attraktivt än Grevegården för olika individer. Man kan dock urskilja en positiv avvikelse för Opalområdet inom de olika åldersgrupperna på de flesta av de undersökta faktorerna. Detta ger en indikation över att det finns fler faktorer som inverkar.

Den andra faktorn är att de i Opalområdet i genomsnitt har bott längre i området än de i Grevegården. Detta är i sig ett tecken på högre attraktionskraft hos Opalområdet. Men att hyresgästerna bor där längre leder även till att de boende lär känna personalen i området bättre och genom det får en mer personlig kontakt. Det för även med sig andra positiva effekter som bland annat bättre grannkontakt som i sin tur leder till en högre trygghetskänsla.

Den tredje faktorn som leder till avvikelser på hur hyresgäster ser på områdena är att Grevegården i förhållande till Opalområdet är relativt nyrenoverat. Detta leder till att Grevegården uppfattas som renare och fräschare vilket medför att detta område ger ett bättre första intryck och kan uppfattas som något säkrare än Opalområdet.

Den sista faktorn som påverkar attraktionskraften tror vi är relativt avgörande till skillnaden på uppfattning av områdena. Detta är hyresnivån. Som ovan nämnt är hyran högre på Grevegården än den är på Opalområdet. Detta beror på att Grevegården har en högre standard på lägenhet och byggnader. Däremot har de två områdena ingen skillnad på service och andra faktorer. Detta leder till att de boende i Opalområdet kan uppleva att de får mer för pengarna än de i Grevegården.

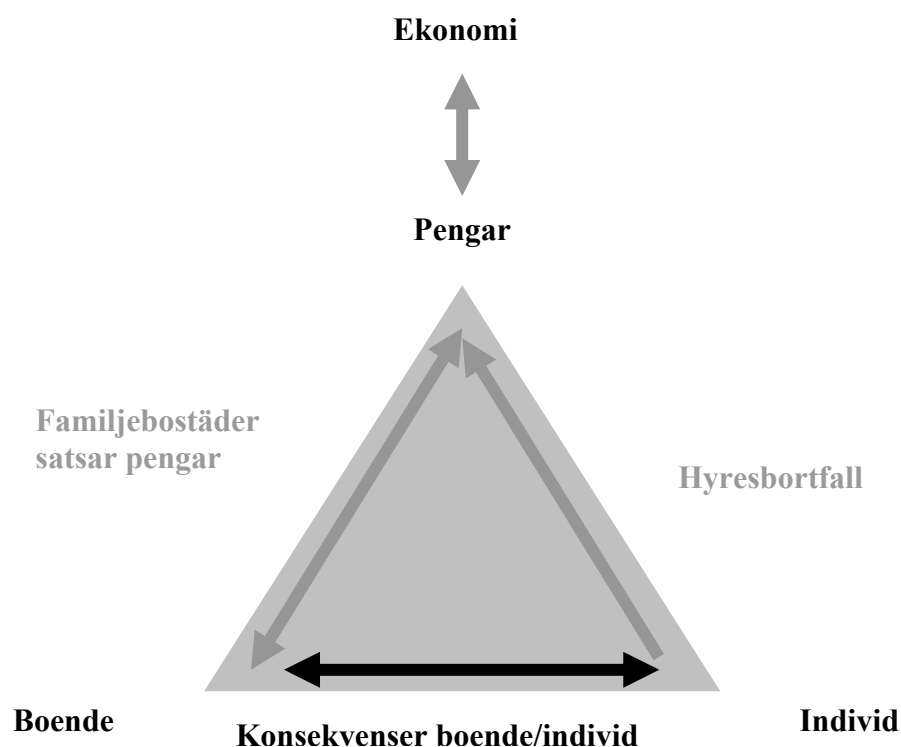
Alla dessa faktorer leder till avvikelser mellan uppfattningen av områdena. I följande kapitel redovisas ekonomiska konsekvenser för ökad attraktionskraft i allmänhet men även ökad attraktionskraft i de båda områdena.

6 Ekonomiska konsekvenser

I detta kapitel diskuteras vilka ekonomiska konsekvenser en satsning på boende hos Familjebostäder kan medföra och hur det kommer att påverka flödet av pengar i triangeln. En diskussion kring vilka ekonomiska konsekvenser som kan uppstå på grund av faktorer som Familjebostäder inte kan påverka följer därefter.

6.1 Förhållandet boende och individ

En satsning som Familjebostäder gjorde under 2000 var att riva ett garage som fanns på Opalområdet. Garaget revs på grund av två anledningar, den ena var att slippa underhållet av garaget och den andra var att öka tryggheten i området. Slutsumman för projektet slutade på cirka 25 miljoner kronor. Dessa pengar har inte Familjebostäder fått tillbaka genom höjda hyror, men kostnaden för underhåll av garaget har försvunnit. Området har också blivit betydligt mycket trevligare och statusen på området har ökat. Detta är ett exempel på hur Familjebostäder har arbetat med sambandet mellan boendet och individ, se figur 4.



Figur 4 Förhållandet boende och individ

Kortsiktigt kommer satsningen inte att ge några pengar tillbaka ifrån boendet eller från individen. Genom att öka attraktionen i boendet kan det få betydelse på lång sikt för hyresvärden. Ett attraktivare område gör att hyresgäster bor kvar i sina lägenheter under en längre period. Under 2000 flyttade 213 hyresgäster från sina lägenheter i Tynnered, dessa hade bott i genomsnitt 3,4 år i sin lägenhet.⁵² Jämförs det med 2003, så har en minskning skett. Under 2003 bytte 148 lägenheter innehavare. Boendetiden har ökat till 4,6 år. Varje

⁵² Patrik Hultskär, *Områdesbeskrivning Tynnered 2001*, Familjebostäder i Göteborg AB

avflyttning kostar Familjebostäder pengar. Genom att öka attraktionen i boendet kan avflyttningarna minska och på så vis minskar kostnaderna för avflyttningar.

Ett sätt att öka attraktionen mellan boendet och individen är att arbeta med inflytande. Arbetet med inflytande är inte lätt, det gäller att hitta rätt nivå för inflytande från hyresgäster. Familjebostäder måste vid exempelvis en renovering tänka på hur många som kommer att bo i lägenheten fram till nästa renovering. Anpassas lägenheten helt och hållet till lägenhetsinnehavaren kan det få konsekvenser längre fram. Nuvarande hyresgäst är nöjd och ger bra betyg till hyresvärden. Problemet är vad som händer när hyresgästen flyttar. Har lägenheten anpassats för mycket till den gamla hyresgästen, kan det innebära att Familjebostäder får ändra tillbaka till ett mera neutralt utförande. Ett exempel på detta problem är just Grevegården, där hyresgästerna fick vara med och påverka mycket vid renoveringen. Hyresgästerna som bodde där blev nöjda med utförandet och hyressättningen. Problemet kom när hyresgästerna började flytta, hyrorna är höga i området och det blev svårt att hyra ut lägenheterna.

En annan faktor som påverkar attraktionen är hur miljön upplevs. Upplevs området rent och snyggt, höjs statusen. Familjebostäder fick medelgoda betyg i förra årets enkät. Vi tror att kostnaderna för skadegörelse och nedskräpning kan minska genom att arbeta med områdets miljö. Satsningar på rent och snyggt är åtgärder som är lätta att göra och det kostar inte så mycket pengar, men ger ett snabbt resultat. Ett exempel på detta är trappstädningen i Opalområdet och Grevgården som upplevdes vara dålig under 2003. Familjebostäder bytte då städleverantör, vilket ledde till att hyresgästerna blev nöjdare med städningen.

En annan faktor som hyresgäster värderar högt är tryggheten i området. Genom att öka tryggheten kan områdets attraktivitet höjas. Riksbyggen har gjort en undersökning som visar på att ökad trygghet ökar värdet på lägenheten.⁵³ Frågan som kan ställas är om ökad trygghet också på något sätt ökar värdet på hyresfastigheter. Direkt kommer det inte att märkas någon skillnad, men om bostadsmarknaden hamnar i en lågkonjunktur och området är otryggt kan det innebära att folk väljer ett annat boende. En stor otrygghetsfaktor i området är Opaltorget. I intervjuer som vi har gjort med anställda på Familjebostäder återkommer alla till att Opaltorget är otryggt. Torget ägs av en annan fastighetsägare, vilket innebär att det är svårt att påverka utvecklingen.

Det finns faktorer som ligger utanför Familjebostäders kontroll, exempelvis barnomsorg, kommunikationer, service. Det är faktorer som också har betydelse för basen i triangeln. Förändringar som görs inom dessa områden kan skapa en balans/obalans mellan boende och individen och får vissa ekonomiska konsekvenser för Familjebostäder. Under våren 2004 lades vårdcentralen i Kannebäck ner, hädanefter är hyresgästerna hänvisade till Frölunda torg. Det är svårt att se om detta har några konsekvenser för Familjebostäder. På Opalområdet bor många äldre personer, närheten till vårdcentral kan vara en viktig faktor för många äldre. Om dessa hyresgäster ska behöva förflytta sig längre sträckor för att besöka vårdcentralen, kan det innebära att de väljer att flytta, för att komma närmare den vård som dem behöver. Familjebostäder ser inget större problem med att vårdcentralen lades ner i början av året. Vårdcentralen på Frölunda torg ligger inte längre bort än 5 minuter med spårvagn. De ser heller inga ekonomiska konsekvenser på längre sikt. Studeras Grevegården däremot så ser det lite annorlunda ut, här bor det inte lika många äldre utan mera barnfamiljer. Barnfamiljer har även de ett behov av närhet till vårdcentral, men här tror vi att närheten till barnomsorg och

⁵³ Sehlin, *Trygghetsinvestering, Trygghet ger ökad trivsel.*

skolor är en viktigare faktor. Om kommunen skulle bestämma sig för att lägga ner skolor i området, vilket skulle innebära att barnen skulle få längre till skolan så skulle det kunna innebära att folk får ändra sitt boende. Vi tror inte att en nedläggning av en skola får utslag direkt med avflyttningar från området. Däremot blir det svårare att hyra ut stora lägenheter till barnfamiljer i framtiden. Barnfamiljer vill ha närhet till barnomsorg och skolor. Det ska vara lätt för barnen att gå till skolan, de ska inte behöva ut i trafiken för att ta sig till skolan. Både på Grevegården och på Opalområdet ligger skolorna på ett sätt som innebär att det är lätt för barnen att ta sig till skolan.

Övriga faktorer som ligger utanför Familjebostäders kontroll får samma ekonomiska konsekvenser som de vi har nämnt tidigare. Det påverkar inte Familjebostäder ekonomiskt på kort sikt, men i ett längre perspektiv kan faktorer såsom ändrade regler för bostadsbidrag, sämre kommunikationer med mera få konsekvenser för Familjebostäder. Det gäller att hela tiden försöka arbeta med dessa faktorer också. Ett nära samarbete med myndigheter och andra kommunala bolag är ett sätt att försöka minska risken för att obalans ska uppstå i basen på triangeln.

Frågan som kan ställas är om satsningar på boende skulle ge olika resultat beroende på om det är Grevegården eller Opalområdet. I det stora hela tror vi att resultatet blir detsamma oberoende på vilket område som pengarna satsas. Den risk som vi ser är om satsningen innebär en hyreshöjning. Grevegården har högre hyror än vad Opalområdet har, risken är att hyresgästerna är mer känsliga för hyreshöjningar på Grevegården än på Opalområdet. Om satsningen innebär hyreshöjningar gäller det att hitta en balans mellan höjningen och vad hyresgästen får i mervärden. En obalans skulle innebära att hyresgästen finner boendet för dyra gentemot vad de får för pengarna.

6.2 Förhållandet individ och pengar

Vid investeringar är Familjebostäder intresserade av att höja statusen på fastigheterna och på så sätt skapa en sundare ekonomi. Hyressättningen styrs av bruksvärdesprincipen. Tanken med bruksvärdesystemet är att likvärdiga lägenheter skall ha samma hyra. För att komma fram till bruksvärdet skall det ske en jämförelseprövning. I jämförelseprövningen skall hänsyn tas till olika faktorer.⁵⁴

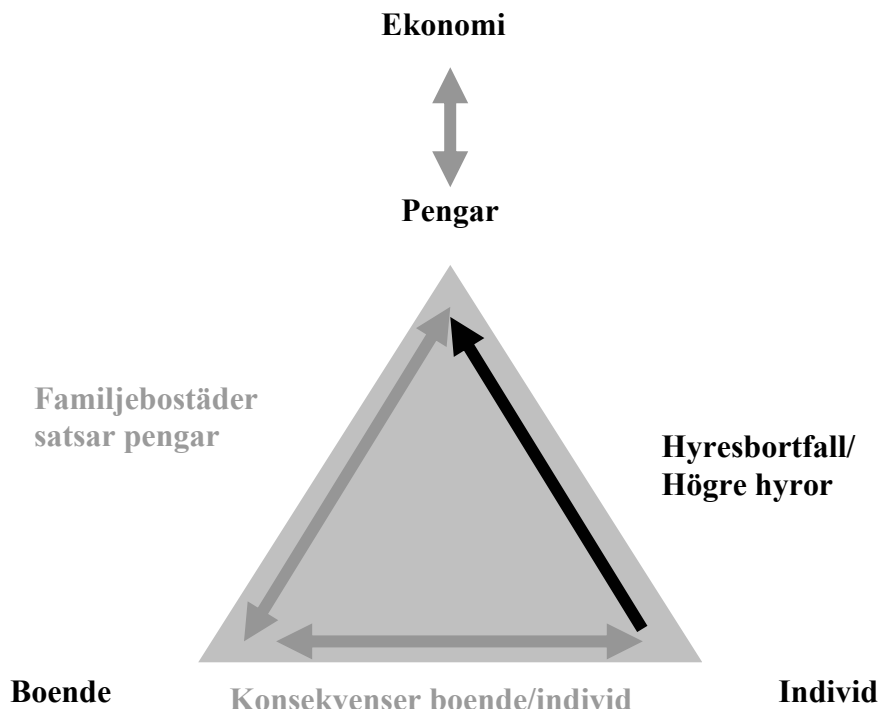
En lägenhets bruksvärde består av en bedömning av faktorer som hyresgästen kan anse vara av betydelse vid en jämförelse med likvärdiga lägenheter. Vid bedömningen av en lägenhets beskaffenhet skall hänsyn tas till alla faktorer av betydelse. Det kan vara storlek, modernitet, planlösning. Däremot skall faktorer som byggnadsår, driftskostnader, förvaltningskostnader inte vägas in i bruksvärdet. Andra förmåner som kan knytas till lägenheten skall räknas med i bruksvärdet. Det kan handla om hiss, tvättstuga, garage med mera. Det som också får inverka på bruksvärdet är lägenhetens allmänna läge, men även miljön runt den.⁵⁵

För tillfället ser bostadsmarknaden stabil ut. Hyresvärdarna har inga problem med att hyra ut sina lägenheter. Detta kan leda till att satsningar på miljön och annat läggs åt sidan då detta inte är av betydelse för att få lägenheten uthyrd. I ett längre perspektiv kan nonchaleringen av boendet få konsekvenser. Om bostadsmarknaden hamnar i lågkonjunktur, kommer de

⁵⁴ *SOU 2000:33 Bruksvärd förhandling och hyra: en utvärdering; betänkande.* Stockholm: Utredning om allmännyttan och bruksvärdet

⁵⁵ *SOU 2000:33 Bruksvärd förhandling och hyra: en utvärdering; betänkande.*

fastighetsägare som har skött om sina fastigheter att ha lättare att behålla sina hyresgäster. Om hyresgäster börjar flytta från området och det är svårt att hyra ut lägenheterna blir ökar kostnaden för avflyttningar och hyresintäkter uteblir. Då påverkas också höger sida i triangeln, se figur 5.



Figur 5 Förhållandet individ och pengar

Så sent som 1998 hade Familjebostäder visningslägenhet på området för att få dem uthyrda. Lägenheter stod outhyrda, vilket innebar ett hyresbortfall för hyresvärderna. Detta är ett exempel på ett läge då det inte råder balans mellan boende och individ i basen. Om denna situation skulle uppstå igen tror de som arbetar på Familjebostäder att Grevegården tar mera stryk i en lågkonjunktur än vad Opalområdet gör. Hyrorna är högre på Grevegården vilket gör att hyresgäster flyttar snabbare ifrån området i en eventuell lågkonjunktur om jämförelse görs med Opalområdet. Här anser vi att det gäller för Familjebostäder att arbeta med Grevegården, så att dessa hyresgäster känner att de får ut ett mervärde genom att betala en högre hyra, jämfört med Opalområdet. Det är också viktigt för Familjebostäder att titta på andra boendeformer i området. Om hyrorna är höga börjar hyresgästerna jämföra med exempelvis bostadsrätter i området. Om kostnaden är någorlunda på samma nivå kan hyresgäster välja att köpa en bostadsrätt istället.

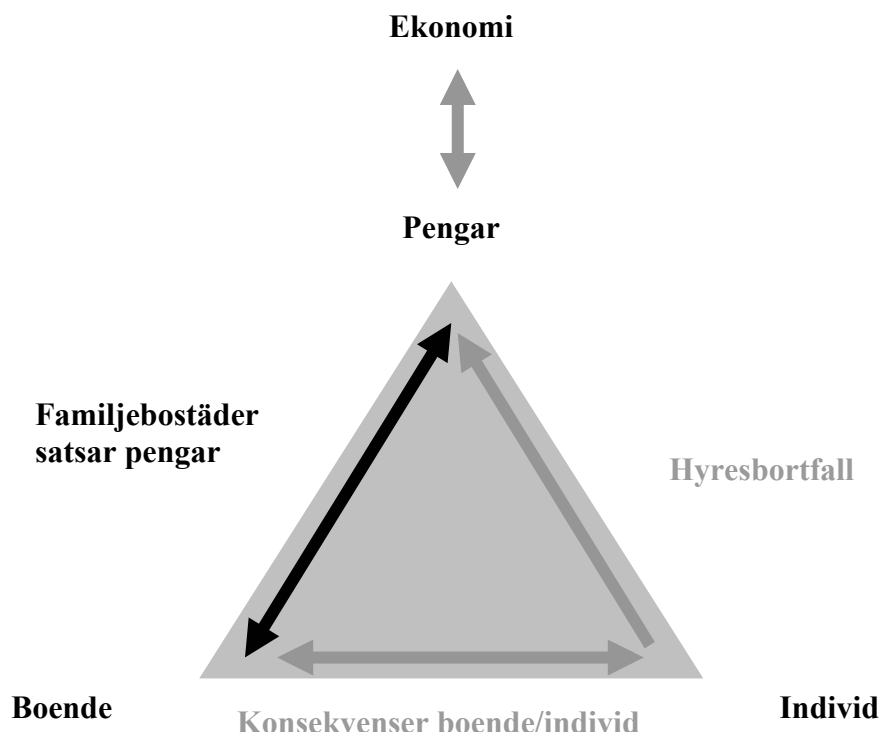
När Familjebostäder skall göra större investeringar, gäller det att i tidigt skede börja diskutera med hyresgästföreningen om eventuella hyreshöjningar. Vissa investeringar är svåra att få hyreshöjning för. Investeringar i utemiljön är inget som ger rätt till hyreshöjningar, däremot kan installation av porttelefoner ger rätt till hyreshöjningar..

Varje år redovisar Familjebostäder ett hyresbortfall i årsredovisningen. Detta består framför allt av rabatter som Familjebostäder ger trogna hyresgäster. Om en hyresgäst bor i en och samma lägenhet i fem år, så får hyresgästen en halv månadshyra av Familjebostäder. Genom rabatten försöker att uppmuntra hyresgäster att bo kvar i samma lägenhet under en längre tid,

detta för att minska kostnaderna för om- och avflyttningar. Kostnaden för en avflyttning är betydligt högre än vad rabatten uppgår till.

6.3 Förhållandet pengar och boende

Familjebostäder gör investeringar i sina områden. Genom att göra investeringar försöker Familjebostäder dels öka attraktionen mellan boende och individ, men även skapa en sundare ekonomi. Vi har nu förflyttat oss över till vänstra sidan i triangeln, se figur 6.



Figur 6 Förhållandet pengar och boende

En investering i boendet, skall på något sätt finansieras. Detta kan göras genom att avsätta pengar för åtgärder ett annat alternativt är att låna pengar. Om Familjebostäder är tvungna att låna pengar uppkommer vissa finansiella risker, dessa är:⁵⁶

- *Ränterisken*, det vill säga bestående förändringar i ränteläget som påverkar företagets resultat och/eller kassaflödet på ett negativt sätt.
- *Refinansieringsrisk*, är risken att inte kunna omsätta förfallande lån till rimliga villkor.
- Risken för att *motparten* inte kan fullfölja sina åtagande. Denna risk minskas genom att se till att kreditvärdigheten hos motparten är hög.
- Risken att *valutaförändringar* skall påverka resultat och/eller kassaflödet på ett negativt sätt för bolaget. Bolagets upplåning sker i huvudsak i svenska kronor. Om det sker i annan valuta sker säkring genom valutaswap, valutaterminer eller valutaoptioner.

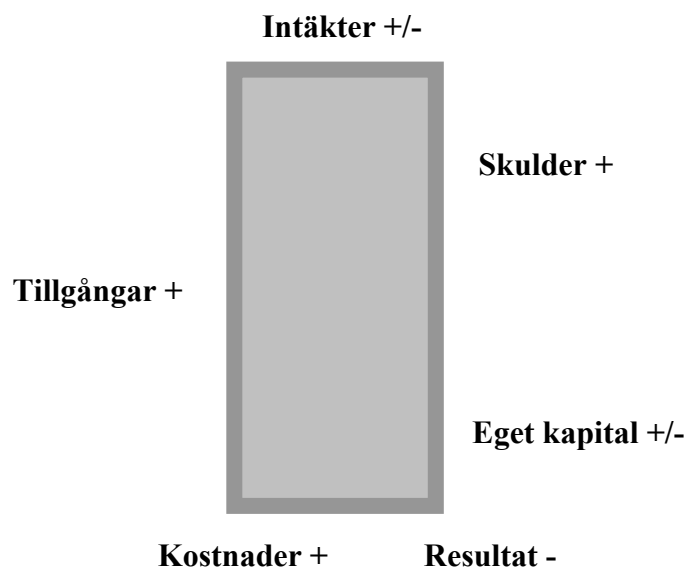
⁵⁶ Familjebostäder i Göteborg AB, *Årsredovisning 2003*, [www document] URL
<http://www.familjebostader.goteborg.se>, Familjebostäder i Göteborg AB, 2004-05-25

- Sista risken handlar om den *administrativa risken*. Familjebostäder arbetar med att förbättra den administrativa säkerheten och interna kontrollen och på det sättet minska risken.

Utöver ovanstående risker skall även hänsyn tas till hur likviditeten ser ut för företaget. Om pengar lånas skall ränta betalas, det gäller då att ha en god likviditet. För Familjebostäders del ser likviditeten bra ut, ett stabilt kassaflöde i kombination med en lång planeringshorisont av investeringar begränsar behovet av reserver.⁵⁷

Oavsett om Familjebostäders kapital kommer genom undansatt kapital eller genom lån finns olika typer av satsningar att göra. Ett alternativ är att investera pengarna i fastigheterna det andra alternativet är investering i markanläggningarna. Dessa investeringar skrivs av på fastighetens återstående livslängd alternativt 20 år när det gäller markanläggningar. Görs investeringar i exempelvis trygghet och säkerhet är frågan hur mycket som kan aktiveras och hur mycket som får tas upp som en kostnad. Ökas bevakningen i området så kommer detta att påverka resultat det året som det avser, inget kan aktiveras.

Beroende på vilket val av finansiering som görs och om det går att aktivera utgiften eller inte får det olika konsekvenser i balans- och resultaträkningen. Om lån tas upp och kostnaden går att aktivera, så påverkar detta skulderna som ökar och följderna blir även att tillgångarna ökar. I resultaträkningen kommer kostnaderna att påverkas av högre räntekostnader och avskrivningar, som i sin tur leder till ett lägre resultat. Det egna kapitalet påverkas på så sätt att årets resultat blir lägre, se figur 7.

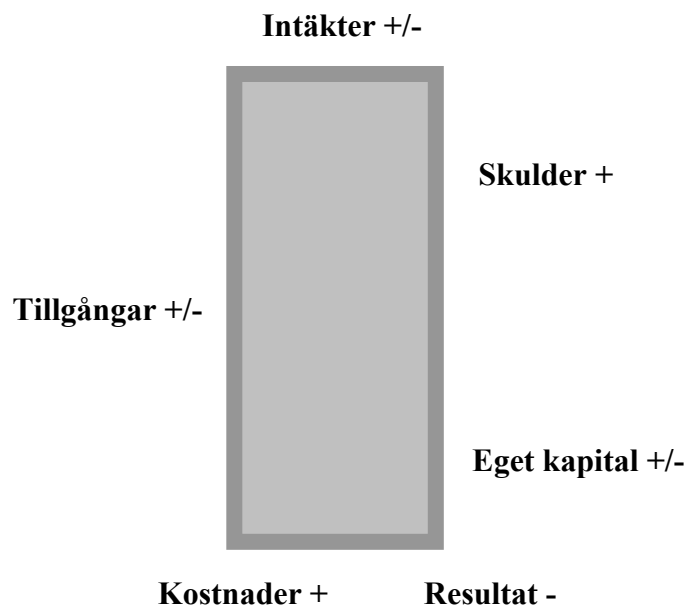


Figur 7 Ekonomiska konsekvenser vid lån och aktivering

Om det däremot är så att utgiften inte går att aktivera och finansieras genom lån, får det andra konsekvenser för resultat och balansräkningarna. Skulderna ökar precis som i föregående exempel. Den stora skillnaden blir att hela utgiften belastar resultatet det aktuella året. Det

⁵⁷ Familjebostäder i Göteborg AB, *Årsredovisning 2003*

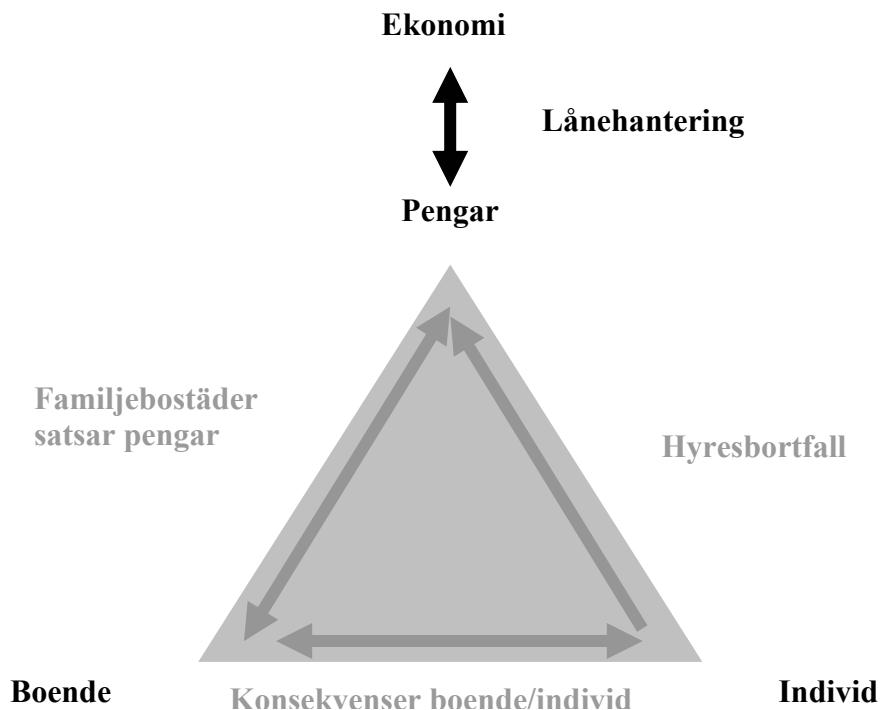
kan jämföras med föregående exempel där kostnaden delas upp under flera år. Tillgångarna blir oförändrade. Årets resultat påverkas negativt av de högre kostnaderna, se figur 8.



Figur 8 Ekonomiska konsekvenser vid lån och utan aktivering

6.4 Förhållandet pengar och ekonomi

En del av pengarna som genereras från fastigheterna går till den övergripande ekonomin, se figur 9.

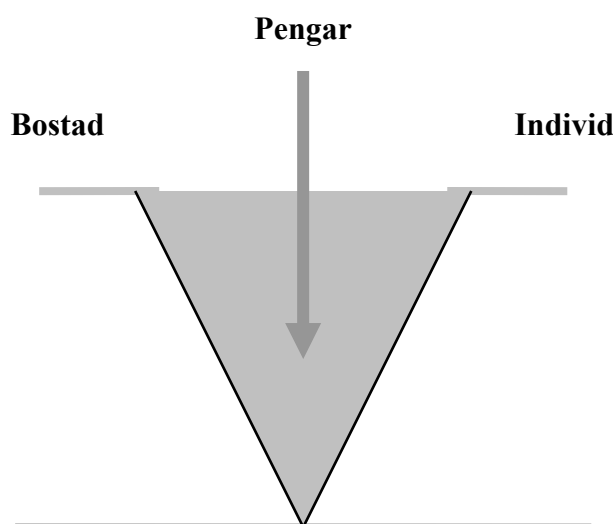


Figur 9 Områdets påverkan på den övergripande ekonomin

I den övergripande ekonomin ingår bland annat den centrala administrationen och lånehanteringen. Genom den övergripande ekonomin kan omfördelning av resurserna ske. Det kan innebära att pengar satsas i områden som är i större behov av exempelvis upprustning. För Grevegården och Opalområdet kan det både innebära att pengar satsas i området men även att pengar som genereras från fastigheterna går till andra områden. Fastigheterna på Grevegården och Opalområdet är i bra skick, så det finns ingen anledning att omfördela resurser till området för att rusta upp fastigheterna, enligt vår mening. Det är svårt att avgöra huruvida pengar från den övergripande ekonomin behöver användas för att göra satsningar på andra faktorer, så som miljön, trygghet med mera.

7 Slutsatser och avslutande diskussion

För att få ut så mycket som möjligt av sina bostäder gäller det att hitta en balans mellan bostäderna och individen. En obalans mellan bostaden och individen får mindre betydelse i en högkonjunktur. Folk behöver en bostad och är beredda att betala för det. Däremot kan en obalans få konsekvenser i en lågkonjunktur. Om hyresvärden har misskött sina bostäder under högkonjunkturen så kan eventuellt en obalans mellan individ och bostad finnas. Bostaden uppfyller inte de behov som individen har. Individen väljer att söka efter en bostad hos en annan hyresvärd som uppfyller de krav som individen har på bostaden. Detta skulle kunna illustreras i en upp och ner vänd pyramid, se figur 10. Vid obalans kommer pyramiden att väga över åt något håll, vilket får till följd att mindre pengar kan flöda in i pyramiden (företaget). Vid en lågkonjunktur kommer öppningen där pengar flödar in att minska, färre ville hyra bostäderna och pyramiden blir därför känsligare för obalans mellan bostad och individ. Följdriktigt blir öppningen större vid en högkonjunktur. Det är inte lätt att skapa denna balans mellan bostaden och individen. Det gäller hela tiden att arbeta med det, både i låg- och högkonjunktur.



Figur 10 Balans mellan bostad och individ

I Opalområdet anser vi att det råder en relativ god balans mellan individ och bostad. Hyresgäster tycker att hyreskostnaden är acceptabel i förhållandet till hur de värdesätter sitt boende. I lågkonjunktur kommer det fortfarande att råda balans mellan bostad och individ, men området blir mer känslig för obalans. Det finns dock faktorer på Opalområdet som Familjebostäder bör titta närmare på. Ett av dessa är trygghet, det finns möjligheter att göra saker på området som inte behöver kosta så mycket. Ett exempel kan vara att ta ner buskar som skymmer sikten och istället sätta lägre buskar. Genom att öka tryggheten i området kommer känsligheten för obalans att minska. På Grevegården är vi mer tveksamma till om det råder balans mellan individ och bostad. Hyresgästerna anser att hyran är för hög jämfört med hur de värdesätter sitt boende. Det gäller för Familjebostäder att arbeta med åtgärder på Grevegården så att balansen återfås. I en lågkonjunktur kommer Grevegården att drabbas mer än vad Opalområdet gör, mycket på grund av de höga hyrorna på Grevegården.

Det gäller också för Familjebostäder att skapa bra kontakter med myndigheter, organisationer och föreningar som påverkar området. Genom ett samarbete med hyresgästföreningen i området kan Familjebostäder få en uppfattning av vad hyresgästerna tycker är viktigt att satsa på i området. Även samarbete med kommunen är viktigt eftersom det är dem som har ansvaret för barnomsorg och skola, men även sköter om vissa grönområden i närheten av Opalområdet och Grevegården.

7.1 Fortsatt forskning

Under vår studie av Opalområdet och Grevegården har vi stött på många frågor, som kan vara intressanta att studera vidare. Här nedan tar vi upp några av dessa.

I Göteborg råder det bostadsbrist, det är inga problem för hyresvärden att få lägenheterna uthyrda. Det skulle vara intressant att studera samma problematik men i en stad där det inte är bostadsbrist, utan kanske till och med överskott på lägenheter. Hur arbetar hyresvärdar med frågorna i en sådan stad och vilka ekonomiska konsekvenser kan urskiljas där?

Vi valde att studera ett relativt nyrenoverat område och ett icke renoverat område. Båda områdena bestod av hyresrätter och hade samma hyresvärd. Det skulle vara intressant att jämföra två likvärdiga områden som har olika hyresvärdar, exempelvis privat och kommunal hyresvärd. Alternativt skulle studien kunna omfatta olika boendeformer exempelvis bostadsrätt jämfört med hyresrätt.

8 Källförteckning

Artiklar och Böcker

Arbnor, I. & Bjerke, B. (1994) *"Företagsekonomisk metodlära"* Studentlitteratur Lund

Eriksson, L. T. & Wiedersheim, P. (1997) *"Att Utreda Forska och Rapportera"*. Liber-Hermods AB Malmö

Hansson Einar (2000) *"Stad på landet, När jordbruksbygden Västra Frölunda blev modern storstad"*, Västra Frölundas Hembygdsförening

Holme, M. I. & Solvang, K. B. (1997) *"Forskningsmetodik - Om kvalitativa och kvantitativa metoder"* Studentlitteratur Lund

Johansson K, Göran & Polesie, T & Schürer (2002) *"Trädgårdsstaden, Några ekonomiska konsekvenser av att bygga ut ett bostadsområde"*, Bokförlaget Bas

Nathorst-Böös Thomas (1999) *"Bostadsboken"* Byggförlaget Stockholm

Patel, R. & Davidson, B. (1994) *"Forskningsmetodikens grunder. Att planera, genomföra och rapportera en undersökning"* Studentlitteratur Lund

Plamblad, Ulrika (2003) *"Stadsvandring i Tynnered"*, Artikel i Värdsnyheter nr1, Familjebostäder i Göteborg

Elektroniska källor

Berglund Björck, L (2003). *Allmännyttan har nöjdare hyresgäster än privata hyresvärdar*, (Förvaltnings AB Framtiden) [www document]. URL <http://www.framtidem.se>, 2004-05-16

Familjebostäder i Göteborg AB [www document]. URL <http://www.familjebostader.goteborg.se>, 2004-05-21, bearbetad version.

Familjebostäder i Göteborg AB, *Vision*, [www document]. URL <http://www.familjebostader.goteborg.se>, 2004-05-21.

Familjebostäder i Göteborg AB, *Årsredovisning 2003*, [www document] URL <http://www.familjebostader.goteborg.se>, Familjebostäder i Göteborg AB, 2004-05-25

Familjebostädernas Fastighetsregister, [EXCEL document] 2004-04-05

SABO, *Historik*, [www document]. URL <http://www.sabo.se>, 2004-05-25

Sehlin, M. *Trygghetsinvestering, Trygghet ger ökad trivsel*, [www document].

URL <http://www.riksbyggen.se>, 2004-04-15

Temaplan AB, *Nöjd boende index 2003* [databas] 2004-05-10

Tryggare och mänskligare Göteborg (2003). *Manual, så här gör man en trygghetsvandring*, [www document] URL www.tryggaremanskligare.goteborg.se, 2004-04-15

Intervjuer

Bertelsen, Vivica, distriktschef Väster, Familjebostäder i Göteborg AB, Intervju av Louice Johanson, 2004-05-11

Karlsson, Lena, miljöprojektledare, Familjebostäder i Göteborg AB, Intervju av Erik Johansson, 2004-04-15

Nilsson, Mats, bovärd Tynnered, Familjebostäder i Göteborg AB, Intervju av Erik Johansson & Louice Johanson, 2004-05-17

Olofsson, Richard, miljövärd Tynnered, Familjebostäder i Göteborg AB, Intervju av Erik Johansson & Louice Johanson, 2004-05-17

Sandell, Martin, miljövärd Tynnered Familjebostäder i Göteborg AB, Intervju av Erik Johansson & Louice Johanson, 2004-05-10

Övrigt

Carlsson Anna, Carlsson, Carl-Fredric, ”*Kvarteret Hästen*”, (Göteborgs Universitet 1994)

Familjebostädernas årsredovisning 2003

Förvaltnings AB Framtiden årsredovisning 1999

Hultskär, Patrik (2001) ”*Områdesbeskrivning Tynnered 2001*”, Familjebostäder i Göteborg AB

Rapport, *Utvecklingen i Göteborg*, SVT, 2004-04-05

SOU 2000:33 Bruksvärd förhandling och hyra: en utvärdering: betänkande. Stockholm: Utredning om allmännyttan och bruksvärdet

Bilaga 1 Intervjufrågor Familjebostäder Göteborg

Översiktligt

Vad har Familjebostäder för vision med området?

Hur ser organisationen ut i området?

Trygghet

Hur arbetar Familjebostäder med trygghetsfrågor i området?

Vilka förväntningar har ni av den nya störningsjouren?

Vet du om det finns personer som skapar trygghet/otrygghet i området?

Vilken betydelse för området har dessa personer?

Finns det någon plats i området som upplevs trygg/otrygg?

Varför tror du att området upplevs mer otryggt idag än det gjorde 1998? (temaplan, då lite över 70, nu lite över 50)

Varför känner sig de i Grevegården tryggare än de som bor på Opalområdet?

Hur sker statistiken över störningar ut i de båda områdena?

Omvärld

Tror du att nedläggningen av vårdcentralen påverkar uppfattningen av området?

Vilken betydelse tror du att omvärldsfaktorer, så som kommunikation, skola, sjukvård har för boende?

Hur samarbetar Familjebostäder med kommunen?

Service

Har Familjebostäder satsat på att höja betyget ”rent och snyggt”? Hur har det fallit ut?

Märks det någon skillnad på kravet av service på de olika områdena?

Märker du som bovärd någon skillnad på hur hyresgästen värderar kontakten med hyresvärden? Äldre verkar ge högre betyg än yngre.

Hur arbetar Familjebostäder med boinflytande?

Är det någon skillnad mellan nyckelsystemen?

Varför är de som bor på Opalområdet mer nöjda med sitt boende i förhållande till Grevegården?

Om-/avflyttningar

Hur ser omflyttning ut inom området?

Finns det någon uppgift på vad en av-/omflyttning kostar för Familjebostäder?

Ekonomiska åtgärder

Om du fick välja att göra en förbättring i området för att öka trivseln för de boende i området, vad skulle du göra?

Vilka ekonomiska konsekvenser tror du att denna satsningen skulle få? (Positiva, negativa, kortsiktigt, långsiktigt)

Om du skulle vara tvungen att göra besparingar i området, vad skulle du göra?

Hur skulle det påverka trivseln i området?

Vilka ekonomiska konsekvenser skulle det få?

Hur ser Familjebostäder på Opaltorget?

Skulle en satsning från Familjebostäders sida på Opaltorget löna sig ekonomiskt?

Bilaga 2 Sammanställning Nöjd boende index

	Opalområdet					Grevegården					Privata
	Betyg				Sign.	Betyg				Sign.	
	Totalt	18-29	30-64	65-		Totalt	18-29	30-64	65-		
NBI	67	59	64	75	2	62	63	59	70	2	60
Fastighetsägarebetyg	71	60	69	79	2	67	66	64	74	2	47
Inflytande	65	48	64	74	3	61	56	61	65	3	40
Kundvård	82	74	80	88	2	80	75	80	84	2	61
Rent & snyggt	63	58	60	68	2	59	64	58	61	2	59
Miljö	69	65	67	76	3	74	65	73	79	2	
Lägenhetens inflyttningsskick	54	49	51	61	3	59	51	56	70	3	
Ventilation & Köksstandard	65	59	60	81	2	71	67	69	79	2	
Ljudisolering	53	47	48	66	3	49	55	46	54	3	
Låsindex	65	53	63	72	3	64	59	63	70	3	
Temperatur	56	36	54	67	3	55	43	54	61	3	
Läget	76	66	76	78	2	74	61	76	76	2	72
Lägenhet	80	74	78	88	2	76	78	74	80	2	70
Bostadens storlek	83	77	81	88	2	79	80	78	82	3	
Bostadens planering	77	71	74	87	2	73	75	71	78	3	
Boendekostnadsindex	59	60	54	71	3	37	30	37	42	2	34
Trygghet	48	49	49	44	3	56	58	57	52	3	68
Stöld och skadegörelse	42	40	43	40	3	51	51	53	45	3	49
Störningar	68	70	67	71	3	59	66	58	59	3	60
Grannkontakter	52	40	54	51	3	45	25	47	51	3	52
Kommunikation	89	82	88	93	2	87	78	89	88	2	82
Buss & spårvagn till Gbg centrum	91	87	90	94	2	90	83	91	90	2	
Buss & spårvagn till/från området i övrigt	87	78	86	93	2	86	73	87	89	2	
Lokalt centrum	44	52	41	48	2	41	42	39	42	3	75
Livsmedelsbutikerna totalt sett	49	51	48	52	3	44	45	42	46	3	
Övriga serviceutbud	37	52	33	43	3	37	39	36	37	3	
Övriga frågor											
Utomhusmiljöns utformning	65	67	62	71		68	69	66	72		
Boendekostnad vs hur du värdesätter ditt boende	64	65	59	74		45	37	44	51		
Hur värden hanterar felanmälan	83		81	91		80		81	81		
Rekommendera inflyttning till bostadsområdet	75	63	75	79		72	70	72	78		
Rekommendera inflyttning till hyresvärd	83	73	83	86		80	70	79	86		
Hur närmsta högstadieskola fungerar	76		81			63		62			
Hur närmsta låg- och mellanstadieskola fungerar	77		79			75		75			
Klagomål	59		51	80	8	56		56	60	8	