



LUNDS TEKNISKA HÖGSKOLA

Lunds universitet

Avdelning för Fastighetsvetenskap

Förebyggande fastighetsförvaltning

En studie av omflyttningen



Examensarbete utfört av Iréne Lindström

Lund 1999

ISRN LUTVDG/TVLM 99/5034 SE

of the 1990s, the 1990s have been a decade of change for the world of work. The changes have been dramatic and have affected the lives of millions of people. The changes have been the result of a combination of factors, including technological advances, globalization, and demographic changes.

Technological advances have led to the development of new products and services, and have changed the way we work. Globalization has led to the integration of markets and the movement of goods and services across borders. Demographic changes, such as the aging of the population and the increasing number of women in the workforce, have also had a significant impact on the world of work.

These changes have led to a number of challenges for the world of work. One of the most significant challenges is the need for workers to acquire new skills and knowledge to remain competitive in the global market.

Another challenge is the need for workers to be able to work in a flexible and adaptable manner. This is because the nature of work is changing, with many jobs becoming more temporary and project-based.

Finally, there is the challenge of ensuring that workers are able to access the opportunities and benefits of the global market. This is particularly important for workers in developing countries, who may not have the same access to resources and opportunities as workers in developed countries.

Despite these challenges, the world of work is still full of opportunity. The changes of the 1990s have led to the creation of new jobs and the growth of new industries. The world of work is still a place where hard work and innovation can lead to success.

As we move into the 21st century, it is clear that the world of work will continue to change. The challenges of the 1990s will continue to be with us, but there are also many opportunities for growth and progress. The key is to embrace change and to be ready to meet the challenges of the future.

The world of work is a dynamic and ever-changing place. It is a place where the challenges of the past have led to the opportunities of the future. The world of work is a place where the possibilities are endless.

The world of work is a place where the challenges of the past have led to the opportunities of the future. The world of work is a place where the possibilities are endless.

The world of work is a place where the challenges of the past have led to the opportunities of the future. The world of work is a place where the possibilities are endless.

Avdelning för
FASTIGHETSVETENSKAP
Lunds Tekniska Högskola
Lunds Universitet
Box 118
221 00 Lund

Department of
REAL ESTATE
Management
Lund Institute of
Technology
University of Lund
Box 118
S-221 00 LUND
Sweden

Förebyggande fastighetsförvaltning

En studie av omflyttningen

Preventive real estate management

One study of why the tenants move around

Examensarbete omfattar 20 poäng utfört av/ A master thesis written by:
Iréne Lindström
Lantmäteriprogrammet
Lunds Tekniska Högskola
1999

Handledare: John Sandblad.
Jan-Olof Edman.

Examinator: John Sandblad.

Abstract: This essay has the title *Preventive real estate management, One study of why the tenants move around*. The purpose with this essay is to find out why the tenants in a housing area move around so much and analyse what can be done to prevent this to continue. The housing area is located in Sweden and the town is Gothenburg. The owner of the housing area is the real estate Company Drott Bostad Väst AB.

Key words: real estate management, tenants, move around, Gothenburg, housing standard, housing area, property development, housing policy

Sökord: fastighetsförvaltning, hyresgäster, omflyttning, Göteborg, bostadsstandard, bostadsområden, fastighetsutveckling, bostads politik.

Förord

Detta examensarbete har genomförts i samarbete med fastighetsbolaget Drott Bostad Väst AB. Jag vill speciellt tacka mina båda handledare John Sandblad universitetslektor på Lantmäteriprogrammet, Lunds Tekniska Högskola och Jan-Olof Edman förvaltningschef på Drott Bostad Väst AB för handledning och engagemang vid genomförande av detta examensarbete.

Dessutom vill jag tacka alla vänliga hyresgäster som har ställt upp på mina telefonintervjuer. Utan dessa intervjuer hade inte examensarbetet kunnat genomföras.

Ett stort tack vill jag också rikta till de personer som har låtit sig intervjuas av mig personligen. Dels för att de har tagit sig tid och visat intresse och dels för att de har givit mig en insikt och förståelse för hur fastighetsförvaltning sköts och drivs. Jag vill även tacka Drott Bostad Väst AB:s personal för deras hjälp med diverse aktiviteter.

Till sist ett stort tack till mina nära och kära som har gett synpunkter och åsikter angående mitt examensarbete.

Lund maj 1999

Irène Lindström

Sammanfattning

I examensarbetet studeras orsakerna till varför omflyttningen är så omfattande i ett förvaltningsområde. Det studerade bostadsområdet är lokaliserat till Göteborg och beläget i stadsdelen Biskopsgården. Bostadsområdet består av 648 lägenheter vilka ägs och förvaltas av Drott Bostad Väst AB. Genom att minska omflyttningen kan stora förvaltningsresurser sparas. Varje omflyttning av en hyresgäst medför en genomsnittlig kostnad på ca 25 000¹ kronor i form av hyresförluster, återställning/ reparationer, administration med mera.

Boendet är ett viktigt och grundläggande behov för alla människor. Valet av bostad styrs av många olika faktorer. Valmöjligheterna är många men ofta är det ekonomi och tillfälligheter som avgör vårt val av bostad. Boendet kan delas upp i fysiska och sociala faktorer. De fysiska faktorerna utgörs av bl.a. arkitektur, teknisk standard, utomhus miljön, planlösning och service. De sociala faktorerna utgörs av bl.a. gemenskap, trygghet, respekt, sysselsättning och kommunikation. Fastighetsförvaltningen varierar från bolag till bolag men i stort är arbetsprocessen relativt likartad, se kapitel fyra.

Ett likartat problem hade man i ett fastighetsbestånd i Malmö hos Malmös Kommunala Bostadsbolag. Problemet bestod i att vakansgraden i ett av bostadsområdena uppgick till 15 %. Idag sex år senare har man lyckats vända den höga vakansgraden och är nu nere på 0 %.

Varför flyttar hyresgästerna från förvaltningsområdet? För att ta reda på detta har jag studerat hur fastighetsförvaltningen sköts i förvaltningsområdet. Arbetet har bestått i intervjuer med de anställda på lokalkontoret, medverkan vid bl.a. lägenhetsbesiktningar, uthyrningsförfarandet och lägenhetsvisning. Telefonintervjuer med slumpmässigt utvalda hyresgäster i förvaltningsområdet har genomförts. De intervjuade har delats in i fyra kategorier nämligen studenter, pensionärer, hushåll med barn och hushåll utan barn. Dessa intervjuer har sammanställts och redovisats i diagram, se kapitel sex.

Vad kunde man då utläsa av telefonintervjuerna? Varför flyttar hyresgästerna? Det är många faktorer som påverkar och influerar hyresgästernas benägenhet till att flytta. Några anledningar är följande:

- Bo närmare centrum.
- Jobb på annan ort.
- Störande grannar.
- Flytta till landet.
- Mindre/ större lägenhet.
- Mindre bostadsområde.
- Ej studentrabatt.
- Säkrare område för barnen.
- Låg temperatur i lägenheten.

¹ Enligt fastighetsförvaltare Per-Olof Johansson på Drott Bostad Väst AB

- Köpa hus/ insatslägenhet.
- Hög hyra.
- Saknar hiss.
- Missbrukare i området.

Det går att åtgärda många av de ovanstående faktorerna. Däremot går det ej att påverka sådana faktorer som att folk flyttar på grund av att de får jobb på annan ort eller att de vill köpa hus/ insatslägenhet. Emellertid kan man åtgärda besvärliga grannar, låg temperatur i lägenheten och att göra området mer trafiksäkert för barnen. I stort kan man utläsa från diagrammen, i kapitel fem, att hyresgästerna överlag är nöjda med sitt boende och anser att service från Drott Bostad Väst AB fungerar tillfredsställande. Viktiga positiva och negativa synpunkter från hyresgästerna framgår av sammanställningen i avsnitt 5.3.3.

En viktig faktor som framkom vid telefonintervjuerna var att hyresgästerna ej var stolta över sitt boende. När de flyttade till området hade majoriteten, i alla kategorier, inga direkta förväntningar över hur boendesituationen skulle bli i området. Om hyresgästerna själva inte är positivt inställda till sitt boende vem skall då vara det?

Vad kan man då göra för att minska omflyttningen? Sociala faktorer såsom trygghet, kommunikation och gemenskap är en bristvara i förvaltningsområdet. Däremot är de fysiska faktorerna relativt väl tillgodosedda. De åtgärder som jag har föreslagit, för att på sikt minska omflyttningen och förbättra både sociala & fysiska faktorer, är följande:

- ◆ Uppfräschning av spårvagnshållplatsen. Det är viktigt att första intrycket är positivt när man kommer till förvaltningsområdet .
- ◆ Sätta upp fler och bättre utomhuslampor, speciellt på gångstråken till och från spårvagnshållplatserna.
- ◆ Uppfräschning och upprensning av lekplatserna. I dagsläget förekommer slitna lekredskap varav en del har utstickande och farliga spikar.
- ◆ Införa ett nytt bokningssystem i tvättstugan och införa fler tvätttider. Ett förslag är att bygga separata tvättstugor i förvaltningsområdet vilket skulle medföra att man skulle kunna tvätta även på sena kvällar, nätter och helger.
- ◆ Bygga garageplatser till de hyresgäster som efterfrågar detta.
- ◆ Uttag för motorvärmare på parkeringsplatsen.
- ◆ Införa nio-månaders hyra för studenter d.v.s. slå ut hyran för juni- augusti på de övriga månaderna under året. Införa en månads uppsägningstid för studenter.
- ◆ Bygga trivsamma utomhusplatser, på naturliga mötesplatser, för att öka den sociala samvaro.

- ◆ Starta odlingsgrupper som planerar och planterar växter i bostadsområdet tillsammans med en landskapsarkitekt/ trädgårdsmästare.
- ◆ Om intresse finns för bouleplats kan denna med fördel läggas på torget. Denna kan bli en uppskattad mötesplats och aktivitet för pensionärerna i området.
- ◆ Införa ett klubbkort, för de boende, som ger diverse rabatter på olika attraktiva tjänster som t.ex. taxirabatt, rabatt på gym etc. Ett förslag är att införa ett villkor för att få klubbkortet, t.ex. att man får klubbkortet då man varit bosatt ett år i området.
- ◆ Fastighetsbolaget hyr sommarstugor i juni/ juli månad för hyresgästernas räkning. Lottning eller någon form av kösystem bör finnas för att välja ut vilka som skall få nyttja stugorna.

Föreslagna åtgärder varierar mycket med tanke på arbete och kapitalinsatser. Det är viktigt att man lyssnar på hyresgästerna samt låter dem både medverka och bestämma över de förändringar som beslutats för området.

Att bygga upp en stabil, trygg och säker boendemiljö är ett projekt som kräver mycket engagemang och tålamod. Det är viktigt att utvecklingen i bostadsområdet sker *tillsammans* med de boende och inte enbart *för* de boende.

Summary

This rapport researches the reasons why the tenants move around in an administrative district. The housing area, which I have studied, is located to Gothenburg, in a district called Biskopsgården. The housing area consists of 648 apartments, which owns and conducts by Drott Bostad Väst AB. By reducing the sweeping big savings can be done. Every removal of a tenant bring costs up to 25 000² kronor in form of forthcoming rental charge, repairing costs, administrations costs and so on.

The housing environment is important and a fundamental need for all people. The choice of housing is dependent on many different factors. The alternatives are many, but often it is the economy and the circumstances that decide where we end up living. The housing environment can be divided in physical and social factors. The physical factors are for example architecture, technical standard, outdoors environment, planning and service. The social factors are fellowship, security, respect, occupation and communication. Real estate management fluctuates from company to company but mostly the work process is relative similar, which can be studied in chapter four.

The local authority housing company of Malmö had a similar problem. Their problem was that the vacancy grade in a housing area was as high as 15 %. Today sex years later they have managed to reduce the vacancy grade and are now down to 0 %.

But why do the tenants move from the real estate district? To find out the answer to this I have studied how they work in the real estate management district. My reassures are based on interviews with the employed from the local office, participation at apartment inspections, rental procedure and apartment showing. I have also done interviews over the phone with hazard selected tenants in the administrative district. The selected tenants have been divided into four groups namely students, retired people, and households with children and households without children. These interviews have been compiled and accounted in a diagram, see chapter six.

So what did the phone interviews say? Why does the tenants move? It is many factors that affect the tenant inclination to move. Some reasons why the tenants move around are:

- Move closer to the town.
- Work in another location.
- Disturbing neighbours.
- Move to the country.
- Bigger/ smaller apartment.
- Smaller housing area.
- No student discount.
- Safer neighbourhood for the children.
- Low temperature in the apartments.

² According to real estate manager Per- Olof Johansson at Drott Bostad Väst AB.

- Buy a house/ apartment.
- Too expansive rent.
- Wanted a lift.
- Abuser in the neighbourhood.

It is possible to do something about many of the factors above. On the other hand there is nothing to do about such factors as people moving and getting work at other location or want to by a house. However some things could be done about disturbing neighbours, low temperature in the apartments and make the housing area safer from traffic fore the children. You can tell from the diagrams in chapter five that the tenants are generally pleased with there housing area and consider that the service from Drott Bostad Väst AB work satisfying. Important positive and negative points of view from the tenants are compiled in chapter 5.3.3.

One important aspect that came to light during the telephone interviews was that the tenants were not proud of their housing area. When they moved to the housing area the majority had, in all four categories, no expectation of how it would be to live there. It is important that the tenants themselves have a positive point of view over they're living situation.

What can be done to reduce the move around process? Social factors as security, communication and fellowship are a defect in the housing area. On the other hand the physical factors are relative well satisfied. The steps that I have suggested reducing the tenant's tendency to move around and improve both social and physical factors are:

- ◆ Clean the tramway place. It is important that the first impression is positive when you arrive to the housing area.
- ◆ Put up more and better street lamps, especially along the sidewalk to the tramway place.
- ◆ Take care of the playground equipment.
- ◆ Improve the reservation system for the laundry room. One suggestion is to build separated laundry rooms so the tenants can wash their clothes even late in the evenings, night-time and during the weekends.
- ◆ Build garage for those tenants who require that.
- ◆ Put up socket for engine preheater at the parking lot.
- ◆ Let the students pay their rent during nine months instead of twelve. The rent for the summer (three months) will be put on top on the regular rent during there remaining nine months.
- ◆ Build nice and comfortable outdoors places to improve the possibility to social contact.
- ◆ Start growing gropes that will plan and plant plants in the housing area together with a gardener.

- ◆ If there is any interest in arranging a bouleing plan it could be located at the square. This could be a nice activity for the pensioners.
- ◆ Introduce a club card for the tenants that will give discount at different places such as taxi and the gym.
- ◆ The Real Estate Company rent summerhouses for the tenants. Drawing lots or some kind of system that will chose which tenants will have the possibility to spend one week at the summerhouse.

The suggestions vary from one an another. Some suggestions demand more work achievement and capital contribution. It is important to listen to the tenants and to let them be a part of the process.

To establish a stable, secure and safe environment takes a lot of hard work and patience. It is important that the developing in a housing area is made not only for the tenants but also together with the tenants.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	INLEDNING.....	12
1.1	BAKGRUND	12
1.2	PROBLEMFÖRMULERING	12
1.3	ARBETETS MÅLGRUPP.....	12
1.4	SYFTE	13
1.5	METOD	13
1.6	AVGRÄNSNINGAR	14
1.6.1	<i>Geografiska begränsningen</i>	14
1.6.2	<i>Fysisk begränsning</i>	14
1.6.3	<i>Tids begränsning</i>	14
1.7	KÄLLKRITIK.....	14
1.7.1	<i>Litteratur</i>	14
1.7.2	<i>Intervjuer</i>	15
1.8	RAPPORTENS UPPBYGGNAD.....	15
2	BOSTADENS BETYDELSE.....	16
2.1	INLEDNING.....	16
2.2	SAMHÄLLETENS UTVECKLING	16
2.3	BOENDET	17
2.4	BOENDEFORMER	17
2.5	BOENDETS LIVSCYKEL	17
2.6	BOENDETS FYSISKA OCH SOCIALA FAKTORER	19
3	OMRÅDET.....	20
3.1	INLEDNING.....	20
3.2	GÖTEBORG.....	20
3.3	STADSDELEN BISKOPSGÅRDEN	20
3.3.1	<i>Södra Biskopsgården</i>	21
3.3.2	<i>Historiska utvecklingen i Biskopsgården</i>	22
3.4	FÖRVALTNINGSOMRÅDET	23
3.4.1	<i>Köld- och Värmegatan</i>	23
3.4.2	<i>Blåsvädersgatan</i>	24
4	ORGANISATION OCH ARBETSPROCESS VID FASTIGHETSFÖRVALTNING.....	25
4.1	INLEDNING.....	25
4.2	FASTIGHETSFÖRVALTNINGENS UTVECKLING	25
4.3	DROTT BOSTAD VÄST AB.....	25
4.3.1	<i>Företagspresentation</i>	26
4.3.2	<i>Områdesfastighetsförvaltare</i>	27
4.3.3	<i>Fastighetsansvarig</i>	28
4.3.4	<i>Uthyrare</i>	28
4.3.5	<i>Ordningsfrågor</i>	28
4.3.6	<i>Miljöarbetet</i>	29
4.3.7	<i>Hyresgäststyrt lägenhetsunderhåll, HGSU</i>	29
4.3.8	<i>Sammanställning</i>	29
4.4	GÖTEBORGS STADS BOSTADSAKTIEBOLAG.....	29
4.4.1	<i>Företagspresentation</i>	29
4.4.2	<i>Bostadsbolagets arbetsgång</i>	30
4.4.3	<i>Ordningsfrågor</i>	30
4.4.4	<i>Miljöarbetet</i>	30
4.4.5	<i>Hyresgäststyrt underhåll, HGU</i>	31
4.5	MALMÖS KOMMUNALA BOSTADSBOLAG	31
4.5.1	<i>Företagspresentation</i>	31
4.5.2	<i>Husvärdar</i>	31

4.5.3	Ordningsfrågor.....	31
4.5.4	Miljöarbetet.....	32
4.5.5	Valfritt lägenhets underhåll, VLU.....	32
4.6	GEMENSAMMA DRAG OCH SKILLNADER MELLAN DE STUDERADE BOLAGEN	33
5	UNDERSÖKNINGAR	34
5.1	INLEDNING.....	34
5.2	ENKÄT TILL POTENTIELLA HYRESGÄSTER.....	34
5.2.1	Enkäten.....	34
5.2.2	Utvärdering av enkätsvaren.....	35
5.2.3	Sammanställning.....	36
5.3	INTERVJU MED BEFINTLIGA HYRESGÄSTER	36
5.3.1	Telefonintervjuer.....	36
5.3.2	Telefonintervjuns genomförande med hyresgäster i förvaltningsområdet.....	37
5.3.3	Sammanställning.....	37
5.4	AVFLYTTNINGSENKÄTER TILL HYRESGÄSTER.....	58
5.4.1	Avflyttningsenkäter.....	58
5.4.2	Sammanställning.....	58
6	FÖREBYGGANDE FASTIGHETS FÖRVALTNING IDAG	60
6.1	INLEDNING.....	60
6.2	AUGUSTENBORG	60
6.3	BO- BRA PROCESSEN	62
7	SAMMANSTÄLLNING OCH SLUTSATSER.....	64
7.1	INLEDNING.....	64
7.2	OMFLYTTNING I FÖRVALTNINGSOMRÅDET	64
7.3	HUR KAN MAN MINSKA OMFLYTTNINGEN I FÖRVALTNINGS-OMRÅDET ?	66
8	DISKUSSION	68
8.1	INLEDNING.....	68
8.2	EGNA REFLEKTIONER OCH FÖRSLAG PÅ ÅTGÄRDER.....	68
8.3	FASTIGHETSBRANSCHENS ÖNSKVÄRDA ARBETSGÅNG.....	71
8.4	SLUTDISKUSSION	72
	KÄLLOR.....	74
	BILAGOR.....	77
	<i>Bilaga 1- Några enkla frågor.....</i>	<i>77</i>
	<i>Bilaga 2- Sammanställning av enkäten, några enkla frågor.....</i>	<i>78</i>
	<i>Bilaga 3- Intervju med hyresgäster i ett av Drott Bostad Väst AB:s förvaltningsområden.....</i>	<i>81</i>
	<i>Bilaga 4- Frågeformulär till personal på Drott Bostad Väst AB:s lokalkontor</i>	<i>91</i>
	<i>Bilaga 5- Frågeformulär till Bengt Steen på Bostabsbolaget</i>	<i>93</i>
	<i>Bilaga 6- Frågeformulär till Bengt Aldersson på MKB</i>	<i>95</i>
	<i>Bilaga 7- Frågeformulär till Katarina Holmgren på MKB.....</i>	<i>97</i>
	<i>Bilaga 8- Frågeformulär till Margaretha Sjöholm på Bo Bra processen</i>	<i>99</i>

1 INLEDNING

1.1 BAKGRUND

För ett fastighetsbolag som äger hyresfastigheter är det viktigt att man är mån om kunden, d.v.s. hyresgästen. Om hyresgästen inte är nöjd med sin boendesituation kommer hon/han snart att söka en ny bostad och flytta till en annan lägenhet. Ett fastighetsbolag som har många omflyttningar i sitt bostadsbestånd får stora förvaltningsomkostnader i form av hyresförluster, återställning/reparationer, administration med mera. Varje omflyttning medför en kostnad på ca 25 000¹ kronor. Genom att minska omflyttningen minimeras den totala omflyttningskostnaden. Vilket medför att fastighetsbolag som har många hyresfastigheter får en kraftig vinstökning.

Det har inte tidigare förekommit någon rapport beskrivande förebyggande fastighetsförvaltning med fokusering på omflyttning av hyresgäster. Däremot finns det rapporter som behandlar fastighetsförvaltning utifrån andra områden.

1.2 PROBLEMFÖRMULERING

Omflyttning av hyresgäster innebär stora kostnader för fastighetsbolagen. För att minska omflyttningen krävs det en långsiktig planering och kapitalinsatser. Omflyttningsfrekvensen beror på många olika faktorer så som bostadsområdet, grannar och service.

Denna undersökning har gjorts för att ta fram de faktorer som medför att hyresgästerna trivs i sitt bostadsområde, känner sig välkomna av sitt fastighetsbolag, får hög servicenivå av förvaltningspersonalen och att kundrelationen samverkar till nöjda och belåtna hyresgäster.

1.3 ARBETETS MÅLGRUPP

Arbetet vänder sig dels till den som är allmänt intresserad av fastighetsförvaltning och dels till de personer som i sitt dagliga arbete kommer i kontakt eller konkret arbetar med fastighetsfrågor och dess problematik.

Speciellt intressant är examensarbetet för de fastighetsbolag som har stora omflyttningar i sina fastighetsbestånd och vars bestånd karakteriseras av att de är ytterområden byggda under miljonprogrammet. För att kunna tillgodogöra sig detta examensarbete krävs en allmän kunskap inom fastighetsförvaltning och fastighetsbranschen i stort.

¹ Omflyttnings kostnad enligt fastighetsförvaltare Per-Olof Johansson på Drott Bostad Väst AB

1.4 SYFTE

Syftet med denna uppsatts är att belysa och analysera orsakerna till omflyttningen i ett förvaltningsområde, studera arbetsprocessen inom fastighetsförvaltningen och ge förslag på åtgärder som förebygger omflyttningen av hyresgäster.

1.5 METOD

Den första delen av uppsatsen består av två inledande kapitel. Dessa två kapitel utgör en redogörelse över *boendets betydelse* och en orientering av *förvaltningsområdet* med omnejd. Den informationskälla som ligger till grund för dessa båda kapitel är sekundärdata bestående av bl. a. böcker, skrifter, artiklar och informationsmaterial som utförts av Drott Bostad Väst AB.

Därefter följer en komparativ jämförelse för att studera organisation och arbetsprocessen hos tre fastighetsbolag Drott Bostad Väst AB, Göteborgs Stads Bostadsaktiebolag och Malmös Kommunala Bostadsbolag. Denna komparativa jämförelse bygger på intervjuer och studiebesök med personal i de olika fastighetsföretagen, se kapitel fyra.

Jag har formulerat och genomfört en enkätundersökning vid en lägenhetsvisning för att klargöra och redovisa kundunderlaget d.v.s. vilka och hur många personer som är intresserade av att flytta till förvaltningsområdet. Enkätundersökningen består av åtta stycken enkla frågor innehållande både öppna och slutna frågor, se kapitel fem.

Kapitel sex består av telefonintervjuer med hyresgäster bosatta i förvaltningsområdet. Telefonintervjuerna är en kvalitativ² undersökning och utgör kärnan i examensarbetet. Jag har intervjuat ca 10 % d.v.s. 64 stycken, av de boende i förvaltningsområdet för att skaffa mig kunskap och förståelse för vad de har för åsikter om sin boendesituation. Frågorna består av både öppna och slutna frågor. Innan jag genomförde telefonintervjuerna utförde jag två provintervjuer med hyresgäster bosatta i Drotts bostadsbestånd. Dessa genomfördes för att få en uppfattning och förståelse för hur intervjufrågorna skulle mottagas av hyresgästerna i förvaltningsområdet. Den metod som jag använt är nystmetoden. Metoden innebär att man nystar tills det inte finns något nytt att "nysta fram". När telefonintervjun inte ger några nya åsikter, i jämförelse med de föregående personerna som blivit intervjuade, är förvaltningsområdet mättat på åsikter och man har därmed "nystat klart". De intervjuade är indelade i fyra olika grupper, nämligen: Studerande, Pensionärer, Barnfamiljer och Hushåll utan barn.

Jag har också tagit del av avflyttningsenkäter utförda av Drott Bostad Väst AB. Avflyttningsenkäterna har sammanställts och utvärderats, se kapitel sju. Avslutningsvis, i kapitel åtta, har jag studerat fastighetsförvaltning i förändring hos två fastighetsbolag. Jag har intervjuat personer som driver projekt vilka har till syfte att minska omflyttningen/ utflyttningen i bostadsområden. Dessa båda projekt är belägna i Malmö och Göteborg.

² Runa Patel; Forskningsmetodikens grunder, s.12

Information bestående av telefonintervjuer, enkäter, litteraturstudier och intervjuer ligger till grund för både analysen och de förslag på åtgärder som jag har anvisat.

1.6 AVGRÄNSNINGAR

Detta examensarbete är begränsat i avseende på tre aspekter nämligen den geografiska-, tidsmässiga- och fysiska begränsningen. Läsaren förutsätts ha förkunskaper motsvarande rapportens målgrupp.

1.6.1 Geografiska begränsningen

Jag har genomfört mitt examensarbetet på Drott Bostad Väst AB som har fastigheter till största del belägna i göteborgsregionen. De äger och förvaltar 5000 lägenheter vilka är indelade i sju olika förvaltningsområden. Detta examensarbete är fokuserat på ett av dessa förvaltningsområden nämligen Köld-, Värme- och Blåsvädersgatan som är beläget i stadsdelen Södra Biskopsgården. Dessa faktorer ger examensarbetet en geografisk begränsning

1.6.2 Fysisk begränsning

Den fysiska begränsningen utgör en begränsning i form av att förvaltningsområdet består av två olika hustyper. Den första hustypen består av sex stycken punkthus på vardera nio våningar med totalt 216 stycken lägenheter belägna på Blåsvädersgatan. Den andra hustypen utgörs av tio stycken bågformade trevånings hus med totalt 448 stycken lägenheter belägna på Värme- och Köldgatan.

1.6.3 Tids begränsning

Tidsmässigt har arbetet begränsats med avseende på bl. a. intervjuerna. De intervjuade hyresgästerna utgör ett slumpmässigt urval av ca 10 % av de boende i förvaltningsområdet, som totalt utgör 648 hyresgäster.

1.7 KÄLLKRITIK

Vid insamlandet av källor måste man vara kritisk och ifrågasätta källornas trovärdighet och tillförlitlighet.

1.7.1 Litteratur

Litteraturen som har samlats in och bearbetats består av böcker, skrifter och artiklar. Vid utvärdering och bearbetning av litteraturen har jag kritiskt granskat relevant fakta och ifrågasatt dess tillförlitlighet.

1.7.2 Intervjuer

Vid genomförandet av *mundliga* intervjuer med anställda inom fastighetsbranschen fick jag en mycket uppriktig och trovärdig information av de intervjuade personerna. Alla var positivt inställda och mycket angelägna om att förmedla sina kunskaper och erfarenheter.

Telefonintervjuer med hyresgästerna i förvaltningsområdet fick en relativt bra genomslagskraft. Bortfallsfel förekom i två olika former: Externa och Interna bortfall.

De externa bortfallsfelen utgörs av följande fall:

- Att de inte ville delta i intervjun.
- Ej var bosatta i förvaltningsområdet.
- Inte kunde genomföra en telefonintervju på grund av bristfälliga kunskaper i svenska språket.

De interna bortfallen utgörs av:

- Avbrutna intervjuer på grund av tidsbrist från hyresgästens sida.
- Ej fullständiga intervjuer på grund av att de inte kunde svara på alla frågor.

De intervjuade indelades i fyra olika grupper och avsikten från början var att det skulle vara ca 16 stycken personer i varje grupp men så blev inte fallet. Orsaken var det externa bortfallet. Detta medförde en snedfördelning mellan grupperna. Snedfördelningen berodde på att studenterna var välvilligt inställda medan pensionärerna inte i lika stor utsträckning var intresserade av att delta i intervjuerna.

1.8 RAPPORTENS UPPBYGGNAD

Kapitel två utgör en introduktion och beskriver boendets betydelse. I tredje kapitlet utförs en presentation av staden Göteborg och en beskrivning av förvaltningsområdet. Kapitel fyra består av en komparativ jämförelse mellan tre stycken fastighetsbolag belägna i Göteborg och Malmö.

Kapitel fem består av tre stycken undersökningar nämligen en enkätundersökning, telefonintervjuer och avflyttningsenkäter. Telefonintervjuerna utgör en väsentlig del av rapporten och resultatet av intervjuerna kan studeras i diagrammen i avsnitt 5.3.2.

Sjätte kapitlet är en redogörelse för hur förebyggande fastighetsförvaltning drivs idag. Kapitlet bygger på två exempel från dels Malmös Kommunala Fastighetsbolag och dels från *Bo Bra Processen* i Göteborg. I sjunde kapitlet är slutsatser och sammanställningar redovisade. Slutdiskussionen återfinns i kapitel åtta.

2 BOSTADENS BETYDELSE

2.1 INLEDNING

Detta kapitel ger en sammanfattande bild av hur vi ser på vår bostad och boendeform. Var och hur vi bor styrs av en mängd olika faktorer vilket redogörs för i följande kapitel.

Boendet varierar kontinuerlig under livets olika skeden, vilket redogörs i kapitlet boendets livscykel. De krav som vi ställer på vårt boende kan vi dela upp i fysiska och sociala faktorer. Detta behandlas i avsnitt 2.6.

2.2 SAMHÄLLETS UTVECKLING

Vårt samhälle är i kontinuerlig rörelse. Förändring är något som kan medföra både positiva och negativa händelser i vårt samhälle. Under de senaste åren har vi fått ett allt hårdare klimat att leva och bo i. En bidragande orsak är arbetslösheten som slog snabbt och hårt mot en stor grupp av samhällets invånare i början av 1990. En sakta återhämtning av arbetstillfällena har skett sen dess. Samhällets utveckling och människors olika situationer avspeglas i samhällets olika organ inklusive fastighetsförvaltning.

Kan vi styra utvecklingen i samhället? Till viss del kan de styrande organen i samhället reglera och påverka samhällets utveckling men aldrig helt fullt ut. Vårt samhälle är integrerat i världspolitiken och världsekonomin vilket medför att vårt samhälle följer med i omvärldens förhållanden på både gott och ont. Samhället har förändrats drastiskt under de senaste 40 åren. Kriminaliteten har ökat liksom ensamboendet. Det nya informationssamhället med internet och mobiltelefoner har inneburit att kommunikationen med jordens alla hörn har ökat markant. Dagens befolkning är mer flexibel och lättroliga då det gäller byte av arbetsplats och boendeort.

Förr i tiden bodde man på samma ort och ofta i samma bostad under hela sitt liv. Man hade sina släktingar och vänner på nära avstånd. I dagens samhälle, där allt förändras snabbt måste människorna anpassa sig efter de nya förhållandena. Möjligheten att resa och uppkopplingen på internet har medfört att människor kan bo långt från sina släktingar utan att för den skull förlora kontakten med dem. Människor är inte rotade till sin uppväxtort på samma sätt som förr. Detta har fått inverkan på folks boendevanor. Den unga generationen i dagens samhälle prioriterar resandet och spenderar stor del av sin inkomst på detta. Samhällets utveckling har medfört att människor flyttar omkring mer och bor kortare perioder på en och samma plats.

2.3 BOENDET

Är boendet endast en plats att vila ut på efter en lång dag på arbetet eller är det en statussymbol? Bostaden fyller olika syften för olika personer. Några ser boendet som en ekonomisk investering där läget och bostadens utformning är det centrala och väsentliga. Andra har en helt annan syn på sitt boende och vill minimera hyreskostnaderna. Alla övriga hamnar mitt emellan dessa båda ytterligheter. Vi måste vara medvetna om att det finns många olika behov och förutsättningar när det gäller val av bostad. Inte minst med tanke på de ekonomiska förutsättningarna vilka är starkt styrande vid val av boendeform.

Vår bostad innefattar tre olika saker³. Det står för det privata, där den boende själv bestämmer och har kontroll. Det står för fritiden, vila och avkoppling. Det står för hur vi vill se oss själva och hur vi vill uppfattas av andra. Vårt hem är vår borg. Detta är ett begrepp som är allmänt vedertaget. Att förfoga över en bostad i vår stressade tillvaro, där vi kan få dra oss tillbaka och både hämta nya krafter och ny energi, är något som alla människor behöver.

2.4 BOENDEFORMER

Det finns ett antal olika boendeformer att välja mellan. De vanligaste boendeformerna är allt ifrån fristående villor, radhus, kedjehus, atriumhus och flerfamiljshus i form av punkthus, lamellhus och korridorhus. Det är många faktorer som påverkar vårt val av bostad t.ex. hushållets sammansättning, läget, kommunikationsmöjligheter, fritidsintressen, yttre miljöer, sociala kontaktytor och ekonomiska förutsättningar.

En del personer föredrar att bo anonymt och sköta sitt eget liv utan inverkan av grannar medan andra föredrar att bo och leva med grannkontakt⁴. Vissa boendeformer premierar socialt boende t.ex. radhus, kedjehus och atriumhus medan flerfamiljshus och friliggande villor premierar ett mer anonymt boende. Valmöjligheterna är många men ofta är det tillfälligheter och ekonomin som har en stor betydelse och inverkan på vårt val av boende.

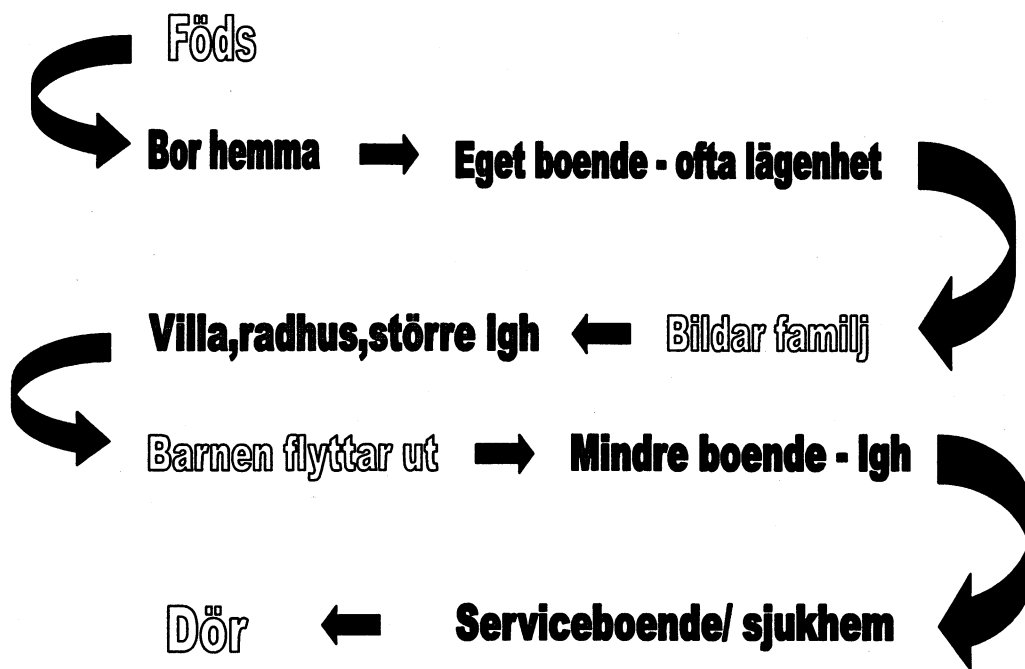
2.5 BOENDETS LIVSCYKEL

Boendet genom livet går i olika livscyklar. De första åren i livet mellan 0 års ålder och till ca 19-24 år bor flertalet hemma hos sina föräldrar. Därefter flyttar de till eget boende, ofta i form av en lägenhet. Vid bildande av familj blir ofta boendet extra viktigt. Utrymmesbehovet ökar markant vilket medför att många flyttar till t.ex. en större lägenhet, radhus eller villa. Då barnen har blivit vuxna och flyttar ut minskar utrymmesbehovet. Några väljer att flytta till en mindre lägenhet medan andra bor kvar tills de inte längre orkar ta hand om sin trädgård och sina fastighetsbestyr. Det sista steget består ofta av att flytta till ett serviceboende eller sjukhem.

³ Socialstyrelsen, SOS- rapport 1990:13;hem eller boende?, s.19

⁴ Krantz-Jensen Hildur; Bostaden, s.34

Boendets livscykel



Figur 2.1. Boendes livscykel

Boendets livscykel skiljer sig åt från person till person men i stora drag så ser boendet, genom livet, ut enligt ovanstående livscykel. Att personer flyttar är alltså en naturlig del av livets olika skeden.

2.6 BOENDETS FYSISKA OCH SOCIALA FAKTORER

Boendet kan delas in i två olika delar, dels fysiska- och dels sociala faktorer. Nedan redogörs för, i punktform, några av de fysiska- och sociala faktorerna.



Figur 2.2. Fysiska och sociala faktorer

För att människor skall trivas och bo kvar i sin lägenhet krävs det att villkoren för så väl fysiska som sociala faktorer föreligger. Villkoren för fysiska faktorer är enklare för fastighetsbolagen att tillgodose än de sociala faktorerna.

En sociala miljö som är hållbara på både ytan och djupet är något som växer fram i ett bostadsområde. Skapandet av kommunikation och gemenskap mellan hyresgäster är en process som tar tid. Alla hyresgäster är inte intresserade av grannkontakt och då får man respektera detta. Var och en måste själv kunna samt vilja påverka sin boendemiljö.

3 OMRÅDET

3.1 INLEDNING

Följande kapitel ger först en kort presentation av staden Göteborg. Därefter följer en redogörelse över hur stadsdelen Biskopsgården ser ut i dagsläget och en historisk tillbakablick för att skildra utvecklingen i Biskopsgården.

Det sista avsnittet redogör för var och hur förvaltningsområdet är lokaliserat och utformat. Förvaltningsområdet är uppdelat i två olika bostadsområden, Köld- och Värme- gatan respektive Blåsvädersgatan.

3.2 GÖTEBORG

Göteborgs stad är Sveriges näst största stad med ett invånarantal på 850 000 personer. Staden är indelad i 21 stycken stadsdelar varav Biskopsgården är en. Segregationen i de olika stadsdelarna är väl utbredd. För att försöka minska segregationen har olika stadsbyggnadsåtgärder vidtagits⁵. En övergripande åtgärd är ett projekt i stadsdelen Biskopsgården som drivs av fastighetsägarna bestående av de tre bolagen Drott Bostad Väst AB, Göteborgs Stads Bostadsaktiebolag samt Bostads AB Poseidon tillsammans med boende, stadsdelsnämnden och stadsbyggnadskontoret. Projektet heter *Bo Bra-processen* och arbetar för att förnya stadsdelen och öka kvarboendet. Detta projekt har pågått sedan 1993. Att ändra folks attityder och inställning är en process som tar lång tid och kräver mycket arbete och tålamod. Jag återkommer till *Bo Bra-processen* i kapitel 6.3.

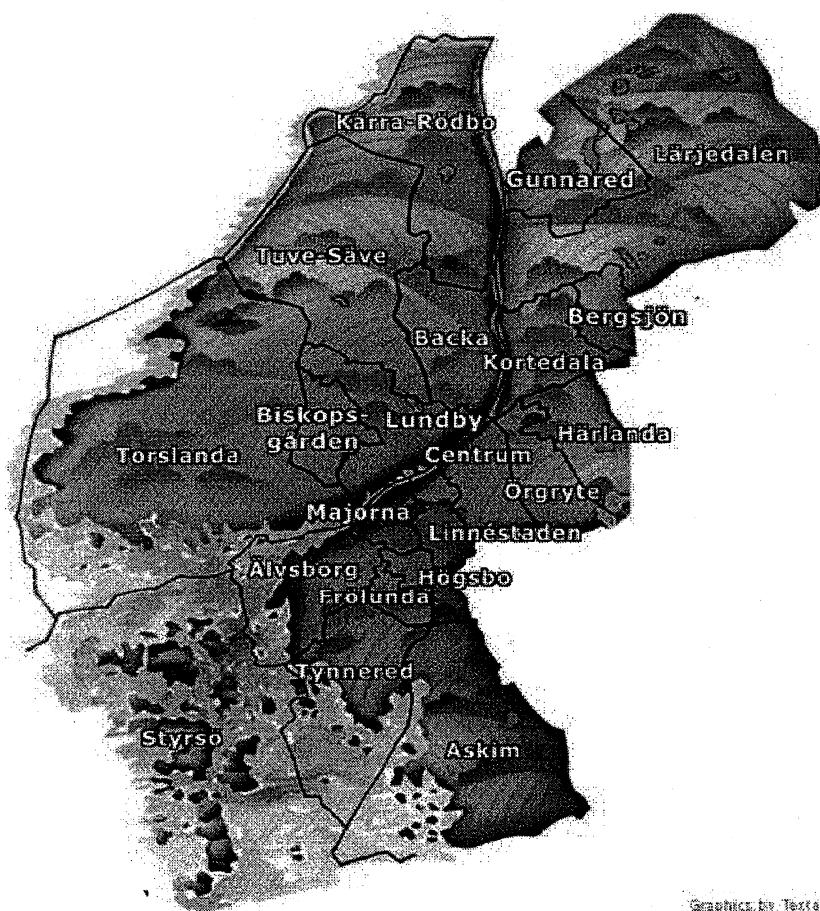
3.3 STADSDELEN BISKOPSGÅRDEN

Biskopsgården ligger norr om centrala Göteborg på Hisingen. Antalet boende i stadsdelen är 24 100 personer⁶. Biskopsgården har en mångkulturell prägel där 23 procent av invånarna är utländska medborgare och 43,7 procent har utländsk anknytning. Enligt befolkningsprognosen ökar antalet äldre personer kraftigt under de närmaste tre åren² och antalet förskolebarn minskar medan skolbarnen ökar.

I stadsdelen talas 65 olika språk och många har bristfälliga kunskaper i svenska. Arbetslösheten i stadsdelen är förhållandevis hög i jämförelse med övriga stadsdelar inom Göteborg, se tabellen på sida 22.

⁵ Stadsbyggnadskontorets årsredovisning 1996

⁶ Biskopsgårdens stadsdelsnämnd:s årsredovisning 1997

Figur 3.1 Göteborgs 21 stadsdelsnämnder.⁷

3.3.1 Södra Biskopsgården

Biskopsgården är uppdelad i södra och norra Biskopsgården. Det område som belyses i denna uppsats ligger i Södra Biskopsgården. Antal invånare i detta område är 6 546 personer. I följande tabell kan man utläsa hur situationen förhåller sig i Södra Biskopsgården, Bergsjön, Kortedala och Hogsbo i förhållande till Stor Göteborg, som har ett index på 100 procent. Dessa fyra stadsdelar är placerade runt omkring centrala Göteborg, se figuren 3.1. Anledningen till att dessa fyra stadsdelar har valts ut är att Drott Bostad Väst AB har sitt fastighetsbestånd i huvudsak lokaliserat till dessa stadsdelar.

⁷ Hämtad bild från <http://www.goteborg.se/kartor/>

	Bergsjön	Kortedala	Högsbo	Södra Biskopsgården
Eftergymnasial utb.	48%	62%	83%	48 %
Förvärvsfrekvens	57%	86%	101%	67%
Arbetssökande	190%	131%	91%	168%
Medelinkomst	61%	86%	90%	74 %
Höginkomst	33%	58%	56%	37 %
Förtidspension	164%	158%	111%	192 %
Socialbidrag	294%	142%	81%	179 %
Ohälsotal	195%	154%	105%	206 %
Utländska medborgare	320%	144%	57%	237 %
Utländsk anknytning	250%	147%	65%	223 %

Index för Stor Göteborg är 100 %⁸

Tabell 3.2. Tabell över statistiska uppgifter för fyra stycken stadsdelar i Göteborg.

Index för Stor Göteborg är 100% d.v.s. att medelvärdet för Stor Göteborg har ett basnivå som sätts lika med 100%. Ur tabellen kan man utläsa att utbildningsnivån är ca dubbelt så stor i Stor Göteborg i jämförelse med Bergsjön och Södra Biskopsgården. Antalet höginkomsttagare i de fyra stadsdelarna varierar mellan 33% - 58% medan socialbidragstagarna varierar mellan 294 % - 81%. Dessa siffror visar att ett flertal av personerna som bor i dessa fyra stadsdelar har en instabilare ekonomi i jämförelse med personer som bor i Stor Göteborg. Antalet invånare som är utländska medborgare i de olika stadsdelarna skiljer sig åt. Bergsjön är den stadsdel som har flest utländska medborgare följt av Södra Biskopsgården, Kortedala och Högsbo.

3.3.2 Historiska utvecklingen i Biskopsgården

Biskopsgården exploaterades på 50-talet då efterfrågan av bostäder var mycket stor. Från att ha varit ren landsbygden med bondgårdar och betesmarker växte det istället upp stora bostadsområden med plats för flera hundratals människor. Efterfrågan av bostäder var så stor att man byggde lägenheter "på löpande band" där kvantitet var viktigare än kvalitet. Den stora efterfrågan på bostäder berodde på att varvsindustrin expanderade och var i stort behov av arbetskraft. Många människor flyttade in till Göteborg från grannkommunerna för att arbeta inom varvsindustrin. Arbetskraft från utlandet såsom t.ex. Italien var också vanligt. Flertalet av bostadsområdena runt Göteborg härrör sig från miljonprogrammet. De började byggas i slutet av 1950-talet. Byggandet pågick ända fram till mitten av 1970-talet. Villor och radhus byggdes också i området.

Varvsindustrin lades ner successivt under 1970-talet vilket slog tillbaka på bostadsmarknaden. Följden blev att tomma lägenheter började dyka upp på bostadsmarknaden. Sedan dess har vakansgraden legat på en hög nivå i Biskopsgården. Under 1990-

⁸ Alla siffror i tabellen är hämtade från Göteborgsbladet 98 utgivet av Göteborgs stadskansli

talet har omfattande renoveringar genomförts. Mycket arbete har lagts ner på områdets utomhusmiljö både beträffande allmänna platser och bostadsområdet.

Det allmännyttiga bostadsbolaget Göteborgshem ägde och förvaltade flertalet av flerfamiljshusen. När Skanska under 1987 köpte upp flera fastigheter från Göteborgshem var fastigheterna i stort behov av renoveringar vilka också genomfördes av den nya ägaren. Skanskas bostadsbolag, Drott, blev under 1998 ett fristående bolag och tillhör inte längre Skanska koncernen.

3.4 FÖRVALTNINGSOMRÅDET

Förvaltningsområdet som jag har granskat heter Köld-, Värme- och Blåsvädersgatan. Detta område betecknas fortsättningsvis *förvaltningsområdet*. Förvaltningsområdet ligger i Göteborg på Hisingen i stadsdelen södra Biskopsgården. Området är vackert beläget med direkt anslutning till naturområden såsom gran- och tallskog, vattendrag och motionsspår. De hyresgäster som bor på Blåsvädersgatan med utsikt åt väster har skogen som sin närmaste granne.

Området är dessutom högt beläget vilket ger en vacker utsikt över stan. Förvaltningsområdet ligger vid en återvändsgata. Någon genomtrafik finns således ej i området. Allmänna kommunikationsmedel såsom spårvagn ligger med ett gångavstånd av ca 500 meter. Det tar ca 15 minuter att åka in till de centrala delarna av Göteborg. När-service i form av matbutik, pizzeria, tre stycken hårfrisörer, cykel-, hockey-, second-handbutik och gravyrbutik finns i området beläget vid Väderlekstorget. Ett kommunalt dagis inryms också i området. Det finns två stycken återvinningsstationer där de boende kan lämna glas, tidningar, metall, plast, kläder och batterier. Återvinningsomsättningen är ca 30 %⁹.

3.4.1 Köld- och Värmegatan

Området Köld- och Värmegatan byggdes 1957 till 1958 och ritades av arkitekterna SAR Erik och Tore Ahlsén¹⁰. De hade relativt fria händer när de ritade området. De faktorer som var styrande enligt stadsplanen var huvudgatan, hushöjden och våningssytan. Resultatet blev en lamellbebyggelse med tio stycken olika långa bågformade, trevåningshus som anpassades fint till den kuperade terrängen. Husen följer bergets nivåkurvor på ett naturligt och vackert sätt. Färgsättningen är ljusblå med vita fönster och mörkblå balkonger.

På grönområdena har man tagit vara på de naturliga förutsättningarna som området erbjuder. Lekplatserna ligger i direkt anslutning till husen och är placerade på ett sådant sätt att bergsknallar, träd och buskar är lika vanligt som gungor, sandlådor och rutschbanor. En basketbollsplan och fotbollsplan finns också i området. Parkeringsplatser är placerade i närheten av husen. Dessa räcker inte till alla boende. En del

⁹ Enligt fastighetsförvaltare Per-Olof Johansson på Drott Bostad Väst AB.

¹⁰ Biskopsgården- ett bostadsområde i Göteborg. Arkitektur (svensk). 1959:1.

boende är därför hänvisade till att använda sig av en parkeringsplatsen belägen i norra delen av området.

Lägenheterna varierar i storlek från ettor till femmor. Den största efterfrågan fokuseras på treor och fyror. Antalet lägenheter är 448 stycken. En upprustning av bostadsområdet genomfördes mellan 1994 och 1996. Planlösningen i lägenheterna är av standardkaraktär, förutom balkongen som nås från badrummet i stället för från vardagsrummet som annars är vanligast. I köken är det gasspis. Tvättstugorna är belägna i källarna. Både tvättstugor och trapphus städas av inhyrd personal. I husen finns tillgång till eget förråd, barnvagnsutrymme och cykelförråd.

3.4.2 *Blåsvädersgatan*

Området Blåsvädersgatan byggdes 1958 och ritades av arkitekt Torsten Hansson¹¹. Husen består av sex stycken punkthus belägna i den västra delen av förvaltningsområdet. Antalet våningar är nio stycken. Husen totalrenoverades mellan åren 1989 och 1992. Alla lägenheter har tvättmaskin och torkskåp som standard. Fasadmaterialet är plåt. Balkongernas bärande element utgörs av två betongpelare. Balkongerna är inklädda med plåt. Färgsättningen på fasaden är ljusblå och fönstren är vita. Balkongens frontmaterial är djupröd och ytterbeklädnaden vit. Varje hus har en väggmålning på ytterfasaden placerad vid entrén, olika motiv för varje hus. Inne i entrén är väggarna utsmyckade med ett landskapsmotiv som varierar från hus till hus.

Blåsvädersgatan har tre stycken lekplatser. Bilparkeringar finns i direkt anslutning till varje hus men räcker dock inte till alla boende. En del får använda den stora parkeringsplatsen som är belägen i norra delen av området. Lägenheterna ligger i direkt anslutning till ett vackert naturområde med tillgång till svamp- och bärplockning.

Det finns lägenheter från två rum och kök till fyra rum och kök. På varje våningsplan finns det fyra stycken lägenheter och totalt i hela området finns det 216 stycken lägenheter. Varje hyresgäst har tillgång till ett förråd, cykelutrymme och barnvagnsrum. Hyran är differentierad och beror på en mängd olika faktorer bl.a. utsikten.

¹¹ Biskopsgården- ett bostadsområde i Göteborg. Arkitektur (svensk). 1959:1.

4 ORGANISATION OCH ARBETSPROCESS VID FASTIGHETSFÖRVALTNING

4.1 INLEDNING

Förvalta fastigheter är ett arbete som spänner över flera områden t.ex. tekniska, juridiska och ekonomiska frågor. I detta kapitel görs först en kort redogörelse över fastighetsbranschens utveckling. Därefter följer en komparativ jämförelse mellan de tre fastighetsbolagen Drott Bostad Väst AB, Göteborgs Stads Bostadsaktiebolag och Malmös Kommunala Bostadsbolag. Den komparativ jämförelsen har genomförts för att både få en inblick i organisationen och arbetsprocessen hos de olika fastighetsbolagen och även få en förståelse för vad det är som skiljer de olika bolagen åt.

4.2 FASTIGHETSFÖRVALTNINGENS UTVECKLING

Arbetet som fastighetsförvaltare är ett komplext och mycket flexibelt arbete med tvära kast mellan allt ifrån t.ex. en yttre renovering av fastighet till olika förfrågningar/önskemål från hyresgäster. Arbetet speglas av både en teknisk, ekonomisk och social kompetens. Kunden d.v.s. hyresgästen är en viktig faktor inom fastighetsförvaltningen. Detta har många fastighetsbolag åsidosatt i flera år. Förhållningssättet att endast ta hyresgästen för given när man väl skrivit ett hyreskontrakt brukades flitigt på det *glada* 1980-talet¹². Efterfrågan på lägenheter var då större än utbudet vilket gjorde att fastighetsägarna inte hade några större problem med att hyra ut sina lägenheter vilket i sin tur resulterade i att omflyttningen låg på en låg nivå.

När Sverige drabbades av lågkonjunktur i början av 1990-talet fick detta stora konsekvenser för fastighetsförvaltningen. Synen på hyresgästen förändrades, man började inse att hyresgästen var en viktig och dyrbar tillgång. När man förlora en trogen och skötsam hyresgäst medför detta stora omkostnader för fastighetsbolaget. Därför är det viktigt att man arbetar för ökat kvarboende d.v.s. minska omflyttningen av hyresgäster.

4.3 DROTT BOSTAD VÄST AB

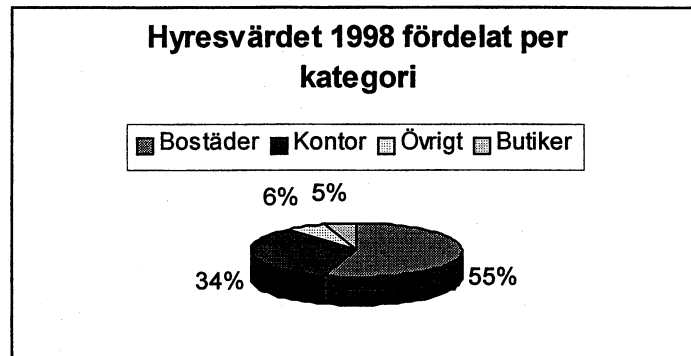
Förvaltningen i ett av Drott Bostad Väst AB:s förvaltningsområde om totalt 648 lägenheter på Köld-, Värme- och Blåsvädersgatan sköts av en områdesförvaltare, fyra fastighetsansvariga och en uthyrare. Organisationen hos fastighetsbolaget består av en VD med stab¹³. Förvaltningschefen ansvarar för sju stycken olika förvaltningsområden som i sin tur består av områdesförvaltare, fastighetsansvariga och uthyrare.

¹² Under 1980 talet steg fastighetspriserna extremt snabbt och bolagen bjöd över varandra för att kunna ta del av de höga kursutvecklingarna.

¹³ http://info.drott.se/Drottostad/organisation/drottostad_vast.htm, 990302

4.3.1 Företagspresentation

Drott bildades år 1898 och introducerades på Stockholms Fondbörs 1998. Under 1970- talet köptes Drott av Skanska. Idag är Drott ett fristående bolag från Skanska och är Sveriges största fastighetsbolag. Drott har ett fastighetsbestånd bestående av 496 helägda fastigheter på 34 orter i Sverige med 2,9 miljoner kvm uthyrningsbar yta varav cirka 1,2 miljoner kvm är bostadsyta. Fastigheterna är främst lokaliserade till Stockholm, Göteborg och Öresundsregionen. Bolaget är organiserat i tre dotterbolag, Drott Bostad, Drott Riks och Drott Kontor¹⁴. I September/Oktober 1998 köpte Drott upp fastighetsbolaget Näckebro och ökade därmed markant sitt fastighetsbestånd. Organisationen på Drott Bostad Väst AB består av en fastighetschef med en stab på fyra personer, en förvaltningschef och sju stycken förvaltare med vardera sex till fyra stycken fastighetsskötare.



Figur 4.1. Hyresvärdet 1998 för de olika kategorierna.

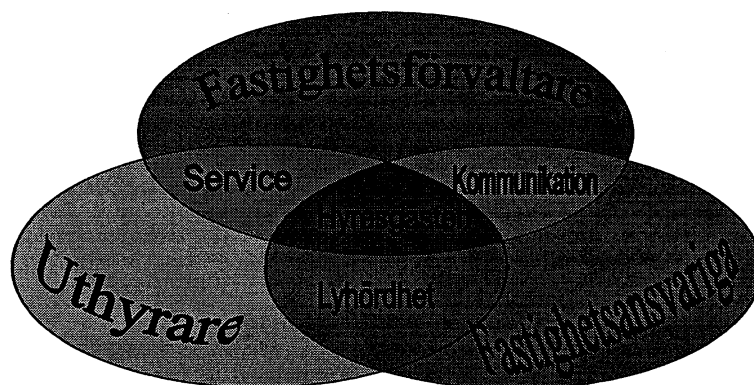
Drotts affärsstrategi¹⁵ är :

- att på tillväxtmarknader utveckla fastighetsbestånd i form av kostnadseffektiva bostäder och intäktsmaximerade kommersiella lokaler.
- att bedriva en aktiv förvaltning med närhet till kunden för att tillvarata deras behov.
- att driva specialisering vidare såväl funktionellt som geografiskt.
- att vara en dominerande aktör på de marknader där man verkar.
- att förvärva högavkastande fastigheter där Drott genom god förvaltningskompetens kan minska risknivån och därmed skapa mervärde.
- att skapa en för aktieägarna lämplig balans mellan eget och lånat kapital.
- att driva ett aktivt miljöarbete.

¹⁴ <http://www.drott.se>, 990302.

¹⁵ <http://info.drott.se/Foretaget/affarside.htm>, 990302.

Drott Bostad Väst AB omorganiserades under 1998. En konkret förändring från föregående organisation är att man har fokuserat sig på förebyggande fastighetsförvaltning i form av planerad fastighetsskötsel som bygger på gångrutiner. Man har också lagt ut städtjänsterna på entreprenad, i syfte att effektivisera fastighetsförvaltningen.



Figur 4.2. De olika aktörerna i förvaltningsområdet.

Figur 4.2 skall illustrera att alla tre aktörerna i förvaltningsområdet samverkar med varandra. Detta är en viktig förutsättning för att arbetet skall befinna sig på en optimal nivå. Service, kommunikation¹⁶ och lyhördhet är tre oerhört viktiga komponenter inom fastighetsförvaltning. Om det t.ex. råder en bristande kommunikation kan detta medföra stora irritationsmoment som i sin tur kan leda till bristande service och försämrad lyhördhet.

4.3.2 Områdesfastighetsförvaltare

Fastighetsförvaltaren inom ett förvaltningsområde har det övergripande ansvaret för att de tekniska och ekonomiska aspekterna fungerar tillfredställande vilket bl.a. avser att de nyckeltal som är uppställda efterföljs. En vanlig dag för en områdesförvaltare kan bestå i att först gå en runda i bostadsområdet, för att se och upptäcka om allt står rätt till. På förmiddagen är det telefontid, då kan hyresgästerna höra av sig och göra felanmälningar. Efter lunch tar man sig ann alla uppdrag och beställningar som skall göras. Även tid för kurser kan bli aktuellt. Fastighetsförvaltaren planerar för fastighetsskötarens arbeten. Den sociala kompetensen är av yttersta vikt. I detta arbetet ingår många kundkontakter dels mot hyresgästerna och dels mot diverse entreprenörer.

Nuvarande förvaltare i förvaltningsområdet har varit verksam i drygt två år inom Drott. Förvaltningsområdet har haft fyra olika förvaltare under den senaste tioårs perioden. Vid månadsskiftena sker in- och utflyttningar¹⁷ vilket medför stor arbetsbelastning gällande kontraktskrivning, avflyttningsbesiktningar och i ordningsställande av lägenheter. Antalet in- och utflyttningar varierar under årets gång. Det är många som flyttar runt nyår och när sommarloven börjar. Detta beror bl.a. på att det är många studenter boende i området och de flyttar ofta under dessa tiden på året.

¹⁶ Marianne Liedholm, Göran Lindberg; Kommunikation och integration i boendet, sida 7.

¹⁷ Varje omflyttning kostar ca 25 000 kronor enligt fastighetsförvaltare Per-Olof Johansson på Drott Bostad Väst AB.

4.3.3 Fastighetsansvarig

Den 17 augusti 1998 genomfördes en omorganisation som bl.a. fick till följd att de fastighetsansvarigas arbetsuppgifter omorganiserades på så sätt att man införde förebyggande fastighetsförvaltning. Detta innebär att fastighetsansvariga skall planera och följa upp sitt arbete för att på sikt skapa en smidigare och effektivare fastighetsskötsel. Gångrutiner har införts för att förebygga fastighetsskötsel. Detta innebär att personalen kontinuerligt kontrollerar och åtgärdar problem på ett tidigt stadium. Att arbeta som fastighetsansvarig är ett relativt fritt arbete där ansvar, servicekänsla, social kompetens och noggrannhet värdesätts högt.

Inom fastighetsförvaltningen på Drott Bostad Väst AB har fastighetsansvariga ansvaret för ett eget område med ca 150 – 200 lägenheter. Inom sitt område ansvarar var och en för den tekniska skötseln. Nollning av lägenheterna d.v.s. ställa i ordning och utföra reparationer i lägenheten sker före varje ny inflyttning. Entreprenadtjänster anlitas vid större VVS-arbeten och elektriska installationer.

4.3.4 Uthyrare

På varje förvaltningsområde finns det en uthyrare som arbetar med uthyrning av lägenheterna. Arbetsdagarna består till stor del av telefonkontakt med både eventuella nya hyresgäster samt befintliga hyresgäster inom företaget som är intresserade av att få en lägenhet i förvaltningsområdet. Uthyrning av en lägenhet innebär en process där bl.a. intresseanmälan, kontroll av den nya hyresgästens ekonomi & referenser från föregående fastighetsvärd, visning av lägenhet, kontraktsskrivande och inflyttning ingår. Lägenhetsvisningar är en viktig och betydelsefull arbetsinsats som oftast sker på kvällar och helger, ca 25 - 30 stycken varje månad. Uthyraren är ett ansikte utåt och representerar företaget gentemot hyresgästerna. Serviceinriktade och sociala personer som är lyhörda för kundens/ hyresgästens önskemål och synpunkter passar utmärkt som uthyrare.

4.3.5 Ordningsfrågor

Då hyresgästen blir störd av sina grannar ringer hon/han till lokalkontoret i området eller Securitas beroende på när på dygnet störningen inträffar. Fastighetsförvaltaren tar kontakt med den störande hyresgästen och ger honom en tillsägelse. Vid svårare fall kopplas Bo konsulent in. Han arbetar med bl. a. ordningsfrågor i hela bostadsbeståndet. Om störning upprepas får hyresgästen en skriftlig tillrättavisning. Vid den tredje skriftliga tillrättavisningen och om ingen bättring sker går ärendet till tingsrätten för uppsägning av hyresgäst i enlighet med Jordabalkens 12 kapitel. Denna process kan ta allt ifrån en månad upp till sex månader.

Det är oerhört viktigt att människor kan känna sig trygga i sin bostad och i sitt bostadsområde. Därför är det av yttersta vikt att diverse ordningsfrågor som uppkommer i de olika bostadsområdena utreds och konkret åtgärdas. Det viktigaste för att få ett tillfredsställande resultat är att man tar tag i problemet *med en gång* när det uppstår.

4.3.6 Miljöarbetet

Arbetet med miljöfrågor genomsyrar hela bolaget. En miljöpolicy och miljöplan är upprättad och fastställd. Samtliga fastigheter i Göteborg är miljödeklarerade av hyresgästföreningen i västra Sverige. I miljödeklarationen ställs krav på bl.a. lägenheternas inomhusmiljö beträffande materialval och inomhusklimat.

Förvaltningen i samtliga bostadsområden i Göteborg är miljödiplomerade av stadens miljöförvaltning. Vid upprustning av bostadsområden byts endast det material som är förbrukat. Det nya materialet som sätts in är miljöanpassat. Kretsloppsanpassad avfallshantering tillämpas i form av återvinningsstationer där källsortering sker. Elmopeder har ersatt bensinmopederna för att skona miljön och minska utsläppen.

4.3.7 Hyresgäststyrtd lägenhetsunderhåll, HGSU

Hyresgäststyrtd lägenhetsunderhåll innebär att hyresgästen själv får bestämma om hon/han vill att t.ex. tapetsering enligt underhållsplanen skall utföras eller om hon/han väljer att vänta med tapetseringen eller tidigarelägga tapetseringen. Detta i sin tur påverkar hyran och ger hyresgästen en sänkning eller höjning beroende på hans val av när han vill ha tapetseringen utförd. Hyresgäststyrtd lägenhetsunderhåll har införts för att ge hyresgästen en ökad flexibilitet och möjlighet att påverka sin boendestandard.

4.3.8 Sammanställning

Drott Bostad Väst AB är ett företag som följer med i marknadens utveckling och strävar efter att anpassa sin verksamhet efter kundens d.v.s. hyresgästens behov och önskningsar. Ett led i detta har varit att införa hyresgäststyrtd lägenhetsunderhåll. Utflyttningen i Biskopsgården var 1996 28,9% och i nuläget, tre år senare, är utflyttningen 30,1% vilket är en försämring med 1,2 procentenheter. Hur man skall arbeta för att minska omflyttningen/ utflyttningen i förvaltningsområdet kommer att diskuteras närmare i kapitel åtta.

4.4 GÖTEBORGS STADS BOSTADSAKTIEBOLAG

Förvalta fastigheter är en verksamhet som innefattar många personer. En väl fungerande organisationsplan är en viktig länk i förvaltningsarbetet. Bolaget kommer inom kort att presentera en ny organisationsplan men i denna skrift beskrivs den nuvarande organisationsplanen.

4.4.1 Företagspresentation

Göteborgs Stads Bostads AB även kallat Bostadsbolaget är ett kommunalägt bostadsbolag. Bolaget bildades 1945 och har 26 000 lägenheter i Göteborg. Var tionde¹⁸ göte

¹⁸ www.bostadsbolaget.se

borgare bor i dagsläget hos Bostadsbolaget. Styrelsen är politiskt tillsatt. Organisationen består bl. a. av en VD med stab. Det är viktigt att driva fastighetsförvaltning där kunden/ hyresgästen har en viktig och central roll. Det är väsentligt att man är fokuserad på hyresgästens välbefinnande beträffande sin boendesituation. Detta medför i sin tur att man är lyhörd samt serviceinriktad och snabbt åtgärda störningsmoment i bostadsområdet. Bolaget är indelat i tre affärsområden, Öster, Centrum och Hisingen. Varje affärsområde består i sin tur av olika distrikt och varje distrikt har sina egna kvartersvärdar.

4.4.2 Bostadsbolagets arbetsgång

Bostadsbolaget har i stort sett en traditionell fastighetsförvaltning. I varje distrikt finns det en distriktschef, ekonomipersonal, kvartersvärdar och städpersonal. Det nya som har införts i organisationen är fastighetsassistenter som har ansvar för ordningsfrågor i bostadsområdena. I dagsläget finns det två personer inom bostadsbolaget som arbetar heltid med ordningsfrågor varav en person är lokaliserad till distriktet, Södra Biskopsgården.

4.4.3 Ordningsfrågor

Det är viktigt att ge sina hyresgäster en trivsamt och lugn bostadsmiljö. Vid arbetet med ordningsfrågor är det viktigt att man tar tag i problemet med en gång så att vederbörande hyresgäst, som stör sina grannar, får klart för sig att rättelse måste vidtagas omedelbart. Arbetet med ordningsfrågor kräver ett stort engagemang och ett starkt psyke.

Arbetsgången består i att först underrätta hyresgästen personligen om att störning har förekommit och att hyresgästen måste vidtaga bättring. Om förfarandet upprepas får hyresgästen en skarp varning som kommer att resultera i en uppsägning om störningen upprepas igen. Vid ytterligare störning startar en process om uppsägning för vederbörande hyresgäst. Ärendet går då vidare till hyresnämnden.

Arbetet med ordningsfrågor har resulterat i att man har kunnat öka kvarboendet av befintliga hyresgäster som annars hade flyttat om ingen åtgärd hade satts in. Problemet med detta förfarande angående störningsfrågor är att det är en tidsödande process, det kan ta upp till ett halvår att få en person vräkt på grund av störningsproblem.

4.4.4 Miljöarbetet

I början av 1996 fattade man ett beslut om att miljöfrågor skulle högprioriteras i verksamheten och att de skulle arbeta med dem på ett systematiskt sätt. Bolagets miljöpolicy skrevs 1997. Med denna som grund har man fastställt en miljöplan för 1998. Där är det angivet olika miljömål inom åtta olika områden nämligen: Utomhusmiljö, Inomhusmiljö, Energi, Vatten, Avfall, Insikt & kompetens, Inköp och Material¹⁹.

¹⁹ Göteborgs stads bostadsaktiebolags miljöredovisning 1997.

4.4.5 Hyresgäststyrt underhåll, HGU

Bolaget ger hyresgästen möjlighet att en gång om året, vid årsskiftet, ta ställning till om en repareras eller renoveras skall utföras i lägenhet. Om hyresgästen väljer att genomföra t.ex. omläggning av golvet i hallen medför detta en begränsad höjning av hyran i förhållande till hur gammalt golvet var när det byttes. Om hyresgästen istället väljer att avstå från renoveringar får han en hyresrabatt. Redan 1975 började Bostadsbolaget med att införa hyresgäststyrt underhåll.

4.5 MALMÖS KOMMUNALA BOSTADSBOLAG

Fastighetsförvaltningens arbetsrutiner varierar från fastighetsbolag till fastighetsbolag men generellt sett arbetar de flesta på ett likartat sätt. På Malmös kommunala bostadsbolag, MKB, har man under de senaste tio åren ändrat sin fastighetsförvaltning från de traditionella arbetsrutinerna med en fastighetsförvaltare några fastighetsskötare och en uthyrare per förvaltningsområde till att införa husvärdar.

4.5.1 Företagspresentation

MKB Fastighets AB bildades 1946 och ägs av Malmös kommun. Styrelsen är politiskt tillsatt och företaget verkar endast inom Malmö kommun. Det totala fastighetsbeståndet består av 19 000 lägenheter och 1500 lokaler. En femtedel av Malmös invånare bor hos MKB. Organisationen består av en VD med stab samt sju stycken fastighetskontor som är utlokaliserade på de olika förvaltningsområdena. Dessa består av bl.a. en fastighetschef samt säljare/ uthyrare. Längst ut i organisationen finns ca 85 stycken husvärdar som ansvarar för ca 150-200 lägenheter per husvärd.

4.5.2 Husvärdar

Vad arbetar en husvärd med? Husvärdens arbetsuppgifter sträcker sig från tekniska frågor till rent ekonomiskt resultatansvar. Vid tillsättning av husvärdar fäster man stor vikt vid personers sociala kompetens. De tekniska kunskaperna kompletteras under ett år då de genomgår ett trainee program i MKB:s regi. Man arbetar aktivt för att anställa kvinnor som husvärdar. Husvärdarna sköter upphandling av olika tjänster som t.ex. reparations och målningsarbeten. Fastighetscheferna bistår husvärdarna när de behöver hjälp vid t.ex. större åtaganden och genomföranden. Utbildning och utveckling av sina arbetsuppgifter sker kontinuerligt. De som är intresserade får gå kvällskurser på universitetet inom t.ex. företagsekonomi. Alla husvärdar har även tillgång till hemdator.

4.5.3 Ordningsfrågor

Inom MKB gjorde man en upprensning bland sina hyresgäster 1992/1993. Denna varade i ca tre till fyra år. Upprensningen bestod i att man gjorde sig av med störande

och *ovårdade* hyresgäster. I nio av tio fall sade hyresgästen själv upp sig. Resterande del processades i domstol vilket flertal gånger utföll till fördel för företagets fördel. Denna upprepning fick stora positiva konsekvenser. Idag när man hyr ut lägenheter så förmedlar man ej lägenheter utan man letar upp de bästa kunderna till sina lägenheter. MKB har inga uthyrare utan säljare som hyr ut lägenheter. När man hyr ut lägenheter så ingår man ett *partnerskap* med kunden. Man är noga med att plocka russionen ur kakan. Alla lägenheter är uthyrda men omflyttningen av hyresgäster är ca 20 %. Ingen kund skall behöva flytta på grund av störande grannar enligt MKB. Problem med störande grannar tar man tag i omedelbart. Processen är indelad i tre faser:

1. Dialog

Husvärden eller störningshandläggaren tar kontakt med kunden/ hyresgästen personligen och meddelar henne/ honom att störning har skett. Om inte bättring sker så kommer åtgärder att vidtas för att säga upp kunden/ hyresgästen.

2. Varning

Ett varningsbrev skickas till vederbörande person och socialnämnden kontaktas. Ett allvarligt samtal med hyresgästen genomförs och i åtta av tio fall så säger hyresgästen upp sig själv. Vid detta samtal är två personer från företaget närvarande och man brukar en samtalsmetodik där den ena personen är *snäll* lite som en vän för hyresgästen, och den andra *stygg*.

3. Uppsägning

Ärendet går till hyresnämnden, kronofogden eller tingsrätten där ärendet slutligen avgörs.

4.5.4 Miljöarbetet

MKB driver många olika projekt för att värna om miljön. Några av de projekt och åtgärder som man har genomfört är bl.a. OVK, obligatorisk ventilationskontroll, källsortering, kemikaliedeklaration av kemikalier, energi besparingar. Detta har medfört att man har sänkt energikostnaderna med 20 - 30 miljoner²⁰. Hela personalen skall gå en miljöutbildning. Det är viktigt att man har personalen med sig när man skall införa förändringar så att de förstår orsaken till förändringarna och vill arbeta för en miljövänligare fastighetsförvaltning.

4.5.5 Valfritt lägenhets underhåll, VLU

En lägenhet tapetseras och målas om enligt vissa förutbestämda underhållsplaner. Alla lägenheter slits inte lika mycket. Vid många in- och utflyttningar så blir slitaget större än när samma hyresgäst bor flera år i samma lägenhet. MKB har infört något som heter valfritt lägenhetsunderhåll, VLU, som innebär att hyresgästen själv får avgöra om hon/ han vill ha omtapetserat eller en hyresrabatt i stället. Genom att ge denna

²⁰ Enligt juridisk samordnare Bengt Aldersson på Malmös Kommunala Bostadsbolag.

valmöjlighet ökar man trivselen för hyresgästen. Samtidigt tjänar företaget rent ekonomiskt på valfritt lägenhetsunderhåll.

4.6 GEMENSAMMA DRAG OCH SKILLNADER MELLAN DE STUDERADE BOLAGEN

Det som skiljer de olika bolagen åt är att MKB och Bostadsbolaget är kommunala bolag vars styrelser består av politiskt tillsatta personer medan Drott är ett privatägt företag. De kommunala bolagen har ett större allmännyttigt ansvar för kommunens invånare när det gäller boendefrågor. Detta avspeglas bl.a. på att Drott Bostad Väst AB tar ett visst socialt ansvar. De tar inte emot några hyresgäster som tar emot socialbidrag men däremot tar de emot hyresgäster som får pengar från arbetslöshetskassan. De kommunala bolagen erbjuder däremot bl.a. socialbidragstagare lägenheter. Dessa tre bolag arbetar i dagsläget relativt likartat med fastighetsförvaltningsfrågor. En faktor som skiljer bolagen åt är att MKB har infört husvärdar i sin fastighetsförvaltning som både arbetar med tekniska och ekonomiska frågor.

Ordningsfrågor är något som alla tre bolagen arbetar med för att ge sina hyresgäster en trygg och trivsam boendemiljö. Göteborgs Stads Bostadsaktiebolag var ett av de första bolagen i Göteborg som införde ordningspersonal, som på heltid ägnade sig åt ordningsfrågor, i utsatta bostadsområden. Miljöfrågor är ett annat arbetsområde som engagerar de boende och driver på utvecklingen mot en miljövänligare fastighetsförvaltning. Alla tre bolagen arbetar med miljöfrågor men de har kommit olika långt i sitt miljöarbete. Drott har kommit längst när det gäller miljöarbetet och miljöfrågor, se tabell 4.3. Alla tre bolagen ger hyresgästen valmöjlighet att själv kunna påverka när hon/ han vill ha en renovering utförd. Detta är ett sätt som ger hyresgästen möjlighet till flexibilitet och delaktighet i boendet. I tabell 4.3 kan man utläsa hur de tre bolagen arbetar med diverse frågor inom fastighetsförvaltningen.

Företag	Fastighetsförvaltning	Ordningsfrågor	Miljöfrågor	Underhållsfrågor
Drott Bostad Väst AB	Fastighetsförvaltare & Fastighetsansvariga	Ja	Miljöpolicy, miljöplan & miljödiplomerad förvaltning	HGSU
Göteborgs Stads Bostadsaktiebolag	Distriktschef & Kvartsvärdar	Ja	Miljöpolicy & miljöplan	HGU
Malmö Kommunala Bostadsföretag	Husvärdar	Ja	Projektarbeten	VLU

Tabell 4.3 Sammanställning över de tre bolagen.

5 UNDERSÖKNINGAR

5.1 INLEDNING

Detta kapitel redogör för tre stycken olika undersökningar bestående av en enkätundersökning, telefonintervjuer och avflyttningsenkäter. I avsnitt 5.2 redogörs enkätundersökningen.

Telefonintervjuer med hyresgäster i förvaltningsområdet har genomförts och redovisas i diagramformat i avsnitt 5.3.2 och i avsnitt 5.4 redovisas resultatet från avflyttningsenkäter utförda i området.

5.2 ENKÄT TILL POTENTIELLA HYRESGÄSTER

En lägenhetsvisning genomfördes i november månad på förvaltningsområdet, Köld- och Värmegatan.

Syftet med undersökningen var :

- 1) Ta reda på om de redan bodde i stadsdelen i dag eller om de kom från andra stadsdelar i Göteborg.
- 2) Ta reda på vilka faktorer och funktioner som är viktiga vid val av bostad.
- 3) Ta reda på vilka orsaker som gjorde att de inte ville bosätta sig i bostadsområdet.
- 4) Ta reda på hur många som var studenter.

5.2.1 Enkäten

Enkäten har utformats på en A4- sida med åtta stycken enkla frågor. Svarsfrekvensen var relativt bra, av 37 personer svarade 27 stycken på enkäten. Se figur 5.1 på nästa sida.

Några enkla frågor
Några enkla frågor

Hur fick du reda på att det var visning av lägenheter?

Var det svårt att hitta hit? Hur tog du dig hit?

Vad tyckte du om lägenheten?

Vill du flytta hit?

Ja
 Nej

Varför?

Är du studerande?

Ja
 Nej

Bor du i Biskopsgården idag?

Ja
 Nej

Hur många rum och kök behöver du och din familj?

Drott Doctor Väst AB
Drott Bostad Väst AB

Figur 5.1. Enkätens utformning

5.2.2 Utvärdering av enkätvaren

Enkäterna som besökarna fyllde i vid lägenhetsvisningen har utvärderats och granskats. Resultatet av enkäten är endast en fingervisning och inget statistiskt underlag. Enkätundersökningen har genomförts för att få en uppfattning och förståelse för området attraktionskraft.

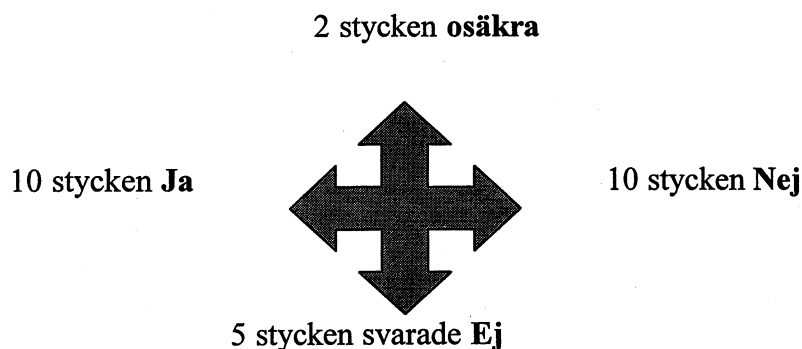
Flertalet av de som svarade på enkäten, nämligen 23 personer av totalt 27 stycken, bodde inte i dagsläget i Biskopsgården. Detta tyder på att hyresgästerna är villiga att eventuellt bosätta sig i en ny stadsdel. Antalet studenter som kom till visningen var totalt fem stycken. Vad besökarna ansåg om lägenheten framgick relativt tydligt. Majoriteten var övervägande positiva till lägenhetens utformning²¹. Några av de kommentarer som framkom var bl.a. bättre än väntat, fint, bra, ljus, billig hyra, många rum, okej, mycket bra, litet kök.

²¹ Se bilaga nummer två för ytterliggare information.

På frågan om de ville flytta till Köld- och Värmegatan, svarade lika många att de var positiva som negativa till att flytta till bostadsområdet. Det var 10 stycken ja, 10 stycken nej, två var osäkra och fem svarade blankt. För att ta det avgörande steget att flytta till ett nytt bostadsområde krävs ett starkt intresse för området och lägenheten. Några av de negativa åsikter som framkom av enkätsvaren var bl.a. att de inte var intresserade i dagsläget men kanske vid ett senare tillfälle, för stor lägenhet, litet vardagsrum, trist, för liten lägenhet, små utrymmen, för stort hyresområde. De positiva åsikterna var bl.a. ljus och väldisponerad lägenhet, billig hyra, lugnt område och naturen.

Det var 18 stycken av totalt 27 besökare som hade fått information om att det var lägenhetsvisning genom tidningen, Göteborgs Posten, GP. Resterande sju personer hade sett buss- och spårvagnsreklamen och två personer hade nåtts på annat sätt. För en mer detaljerad redovisning av enkäten se bilaga 2.

På frågan om de ville flytta till Köld- och Värmegatan blev det följande svar:



5.2.3 Sammanställning

Av enkätsvaren kan man utläsa att intresset för lägenheterna var övervägande positivt men på frågan om man ville flytta till förvaltningsområdet svalnade intresset. På frågan om de var bosatta i stadsdelen idag svarade 23 stycken av totalt 27 stycken nej vilket tyder på att ett intresse/ nyfikenheten finns för bostadsområdet men att ta steget att flytta dit är inte lika självklart.

5.3 INTERVJU MED BEFINTLIGA HYRESGÄSTER

5.3.1 Telefonintervjuer

Anledningen till varför jag genomförde telefonintervjudel var att få klarhet i och en förståelse för orsakerna till att omflyttningen är så stor i förvaltningsområdet, Köld- Värme- och Blåsvädersgatan.

5.3.2 Telefonintervjuns genomförande med hyresgäster i förvaltningsområdet

Intervjun bygger på en sammanställning av 67 stycken frågor, se bilaga 3, som har besvarats av 64 stycken boende i förvaltningsområdet. Vilket utgör ca 10 procent av de boende i förvaltningsområdet. Intervjun har utförts via telefonintervjuer. Anledningen till att detta förfaringsätt med telefonintervjuer valdes var att det var lättare för de intervjuade att svara ärligt och trovärdigt eftersom de på så sätt blev anonyma.

Muntliga intervjuer kan uppfattas som allt för närgångna och avslöjande angående bl.a. deras privata skötsel av hemmet. Konfronteras med dem ansikte mot ansikte, vilket sker under en muntlig intervju, innebär att de inte har någon anonymitet gentemot mig vilket kan påverka deras svar på frågorna.

5.3.3 Sammanställning

Intervjuerna som har genomförts med boende i förvaltningsområdet har resulterat i en sammanställning och utvärdering vilket kommer att redogöras för i detta kapitlet. Vid genomförandet av telefonintervjuerna kom många intressanta synpunkter fram. Flerparten, d.v.s. ca 2/3, av de slumpvis utvalda hyresgästerna var välvilligt inställda till att delta i telefonintervjuerna. Jag ringde runt till ca 90 stycken varav 64 personer deltog i telefonintervjuerna.

Telefonintervjun bestod av hela 67 stycken olika frågor. Anledningen till att intervjun bestod av relativt många frågor var att få hyresgästen att tänka till och ge sin version av sitt boende. I denna sammanställning har jag inte gjort någon redogörelse för alla frågor utan valt ut de frågor som direkt berör examensarbetet.

De personer som har deltagit har varit uppdelade i fyra grupper, nämligen: Studenter, Pensionärer, Barnfamiljer och Hushåll utan barn. Det har inte varit någon jämn fördelning mellan de olika grupperna. Antal som har deltagit i intervjuerna i de olika grupperna har varit:

- Grupp 1: Studerande, 22 stycken
- Grupp 2: Pensionärer, 9 stycken
- Grupp 3: Barnfamiljer, 13 stycken
- Grupp 4: Hushåll utan barn, 20 stycken

Mina intentioner var att fördelningen av antal personer i de olika kategorierna skulle vara någorlunda jämnt men så blev inte fallet. Pensionärerna var inte lika tillmötesgående för att ställa upp på att bli intervjuade som t.ex. studenterna. Svarsfrekvensen var inte 100 % på alla frågorna vilket skall tas i beaktande när man läser resultaten i diagrammen.

Introduktionsfrågor

Intervjun är uppdelad i sex olika indelningar och introduktionsfrågor utgör första delen.

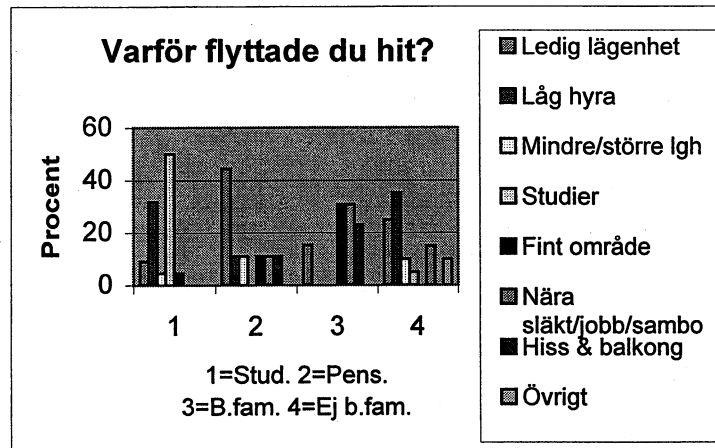


Diagram 6.1

Ur diagrammet kan man bl.a. utläsa att låg hyra, lediga lägenheter, fint område och studier var styrande faktorer till varför hyresgästerna flyttade till förvaltningsområdet.

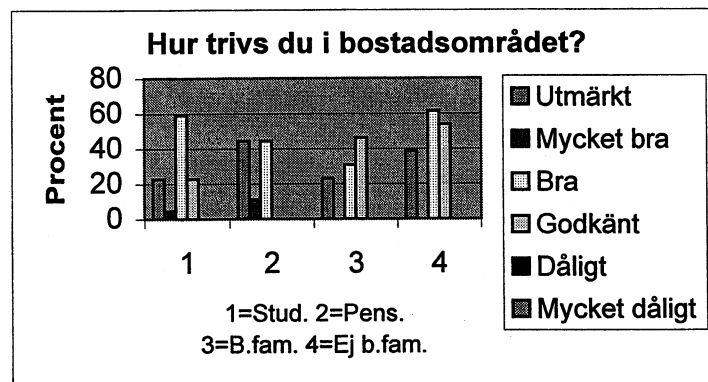


Diagram 6.2.

Hyresgästerna var över lag positivt inställda till sitt bostadsområde. Bland studenterna och hushåll utan barn föll majoriteten av rösterna på utfallet bra. Barnfamiljerna gav de flesta rösterna på betyget godkänt medan pensionärerna gav lika många röster på utmärkt som bra.

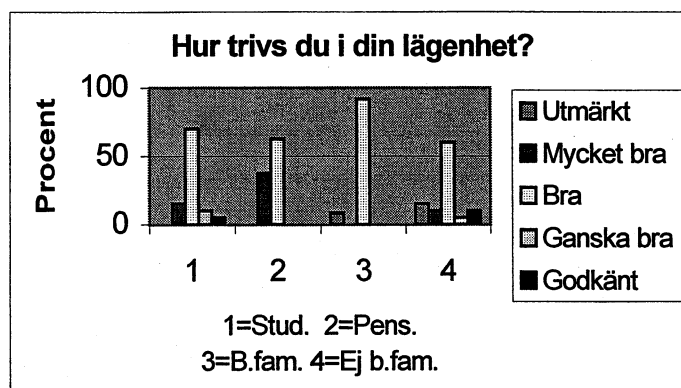
Lägenheterna

Diagram 6.3.

I alla kategorier fick svarsalternativet *bra* övervägande flest röster. Ingen av de tillfrågade gav något negativt svar på frågan. Studenterna och hushåll utan barn hade störst spridning bland sina resultat.

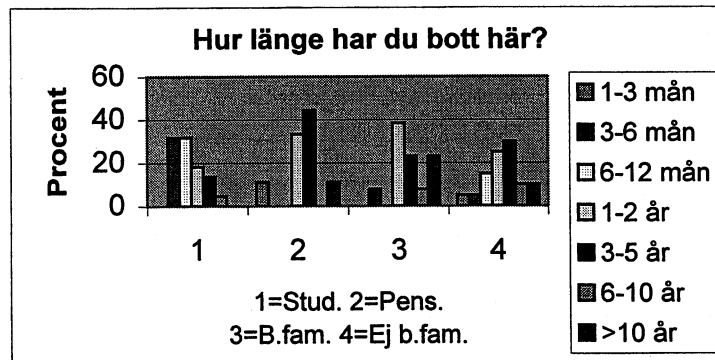


Diagram 6.4.

Studenterna var den grupp som representerade flest ny inflyttade d.v.s. flertalet hade endast bott några månader i förvaltningsområdet. Grupp nummer fyra som representerar hushåll utan barn hade den störst spridningen bland sina resultat. Bland pensionärerna hade majoriteten bott 3-5 år i området medan barnfamiljernas majoritet hamnade på 1-2 år.

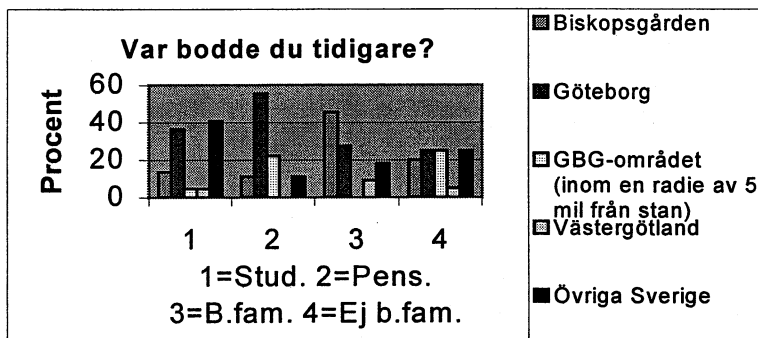


Diagram 6.5.

Bland studenterna kom majoriteten av hyresgästerna från *Övriga Sverige* tätt följt av alternativ *Göteborg*. Pensionärerna kom övervägande från Göteborg. Majoriteten av barnfamiljerna hade redan bott i Biskopsgården innan de flyttade till förvaltningsområdet. Vid kategorin hushåll utan barn var fördelningen mycket jämn mellan de olika alternativen. Benägenheten att flytta längre sträckor än fem mil från sin gamla ort var störst bland studenter vilket har en naturlig förklaring i att Universitet och Högskolor endast finns representerade på de större orterna i Sverige.

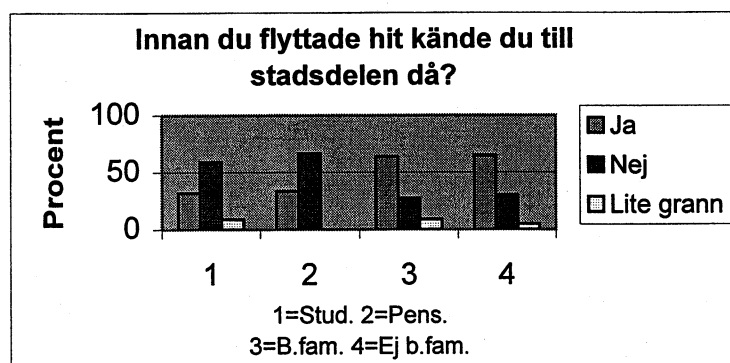


Diagram 6.6.

För studenter och pensionärer hamnar majoriteten av svaren på *Nej* och för barnfamiljer och hushåll utan barn blev svaret tvärt om d.v.s. *Ja*.

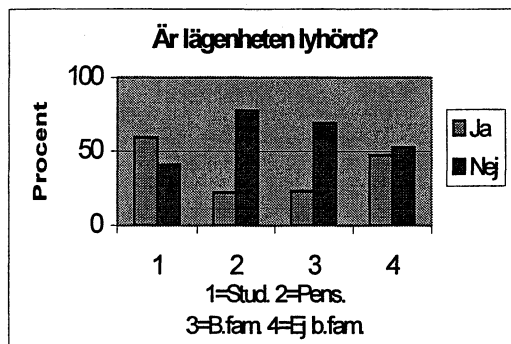


Diagram 6.7.

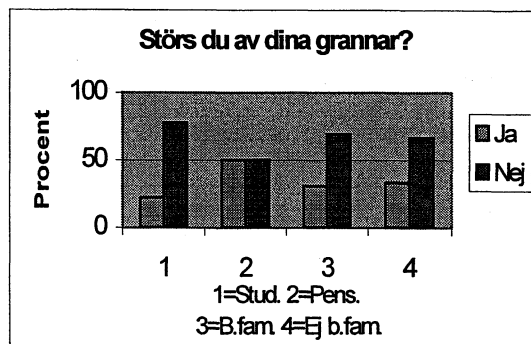


Diagram 6.8.

Majoriteten av alla hyresgäster utom studenterna tyckte inte att lägenheten var lyhörd. På frågan om de störs av sina grannar var det studenterna, barnfamiljer och hushåll utan barn som hade lagt flest röster på alternativ *nej*. Pensionärerna hade en jämn fördelning på de båda alternativen.

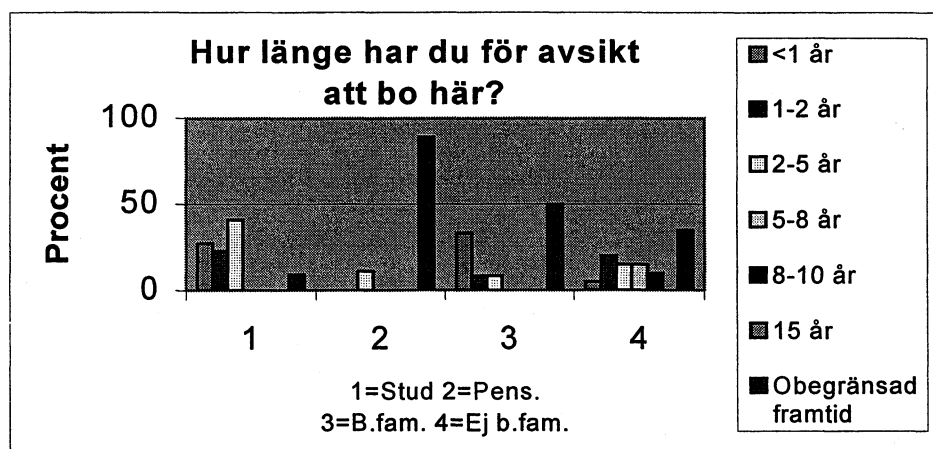


Diagram 6.9.

Pensionärer och hushåll utan barn gav svaret *Obegränsad framtid* flest röster. Studenterna, gav svaret 2-5 år flest röster vilket antagligen innefattar den tid som de kommer att studera på Universitetet respektive Högskolan.

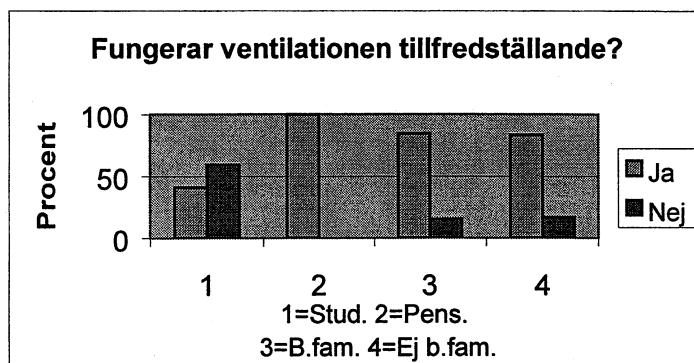


Diagram 6.10.

Angående hur ventilation fungerade blev svaren att alla utom studenterna var överlag nöjda med ventilationen.

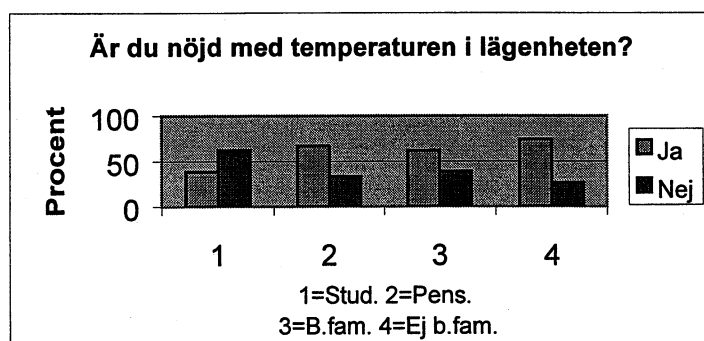


Diagram 6.11.

Alla utan studenterna var över lag nöjda med värmen. Däremot var det många personer bosatta i den norra delen av förvaltningsområdet på Köldgatan som klagade på temperaturen i lägenheten.

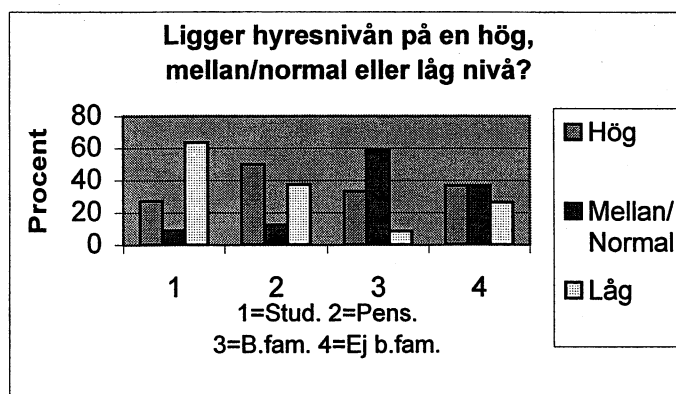


Diagram 6.12.

Majoriteten av studenterna tyckte att hyresnivån var låg vilket till stor del beror på att studenterna har en hyresrabatt som varierar beroende på hur stor lägenhet de hyr.

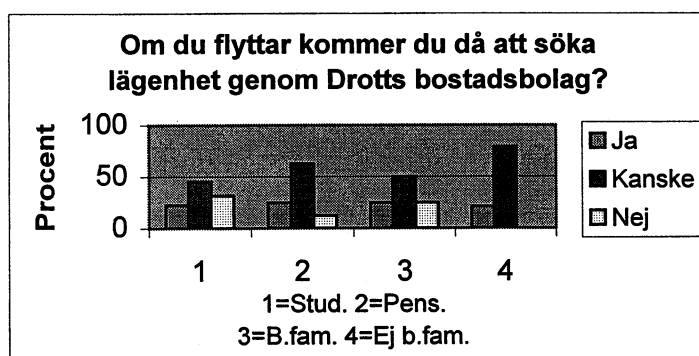


Diagram 6.13.

Majoriteten svarade *Kanske*. Några av anledningarna till varför man inte var intresserad av att söka ny bostad via Drott var bl.a. köpa hus, köpa insatslägenhet och att man ville flytta till de centrala delarna av Göteborg.

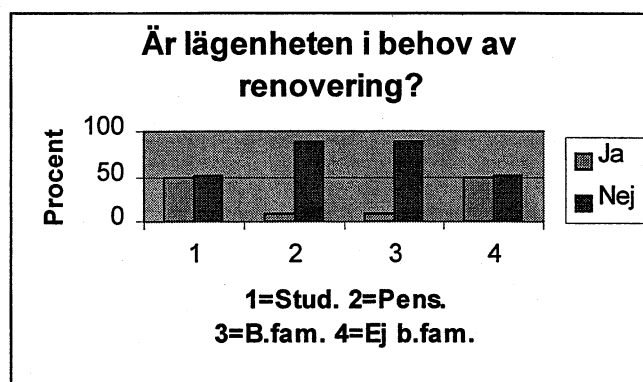


Diagram 6.14.

Majoriteten i alla grupper svarade *nej*. De åtgärder som var mest önskvärda var tapetseringar, önskemål om köksfläkt och elspis, tätning av fönster, reovering av badrum och nya köksskåp. Några hyresgäster var missnöjda med det arbete som hantverkarna hade utfört i deras lägenheter t.ex. målning av köksskåp (det var ej målat på insidan) och fönster.

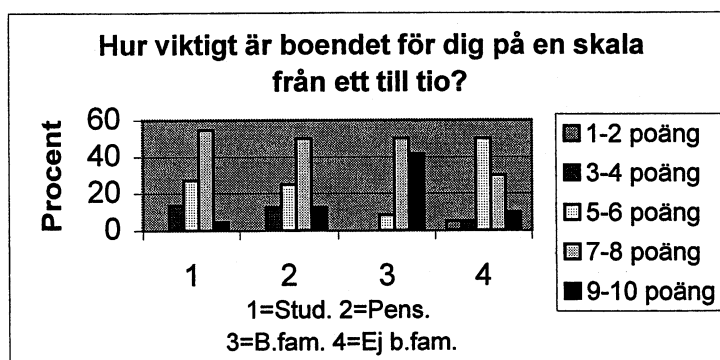


Diagram 6.15.

Vad boendet betyder för människor varierar och styrs av många olika faktorer. Hyresgästerna i förvaltningsområdet svarade över lag att boendet var viktigt för dem. Barnfamiljer, pensionärer och studenter prioriterade boendet väsentligt med en notering på att majoriteten gav 7-8 poäng. Hushåll utan barn hade den största spridningen på sina svar. Ur diagrammet kan man konstatera att barnfamiljer prioriterar boendet klart mer än de övriga grupperna. Barn behöver en trygg och säker bostad att växa upp i vilket alla föräldrar försöker att ge sina barn i den utsträckning som de klarar av.

Området

Hur området sköts och förvaltas är en viktig faktor för hur hyresgästerna skall trivas i sitt bostadsområde.

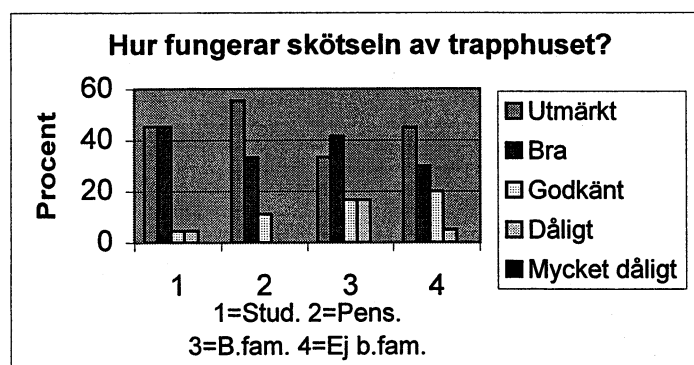


Diagram 6.16.

Pensionärer och hushåll utan barn gav flest röster till alternativet *Utmärkt* medan studenter och barnfamiljer gav alternativet *Bra* flest röster.

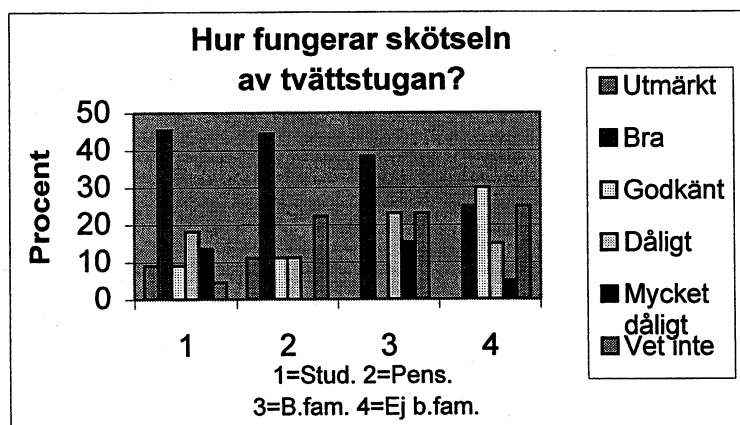


Diagram 6.17.

På frågan rörande skötseln av tvättstugan fick betyget *Bra* flest röster av alla grupper förutom hushåll utan barn som istället gav alternativ *Godkänt* majoriteten av sina röster. Det är viktigt att skötseln och bokningen av tvättstugan sköts på ett bra sätt så att trivseln skall kunna frodas. Några hyresgäster ansåg att man borde byta ut boknings-systemet till ett bättre system och införa fler tider.

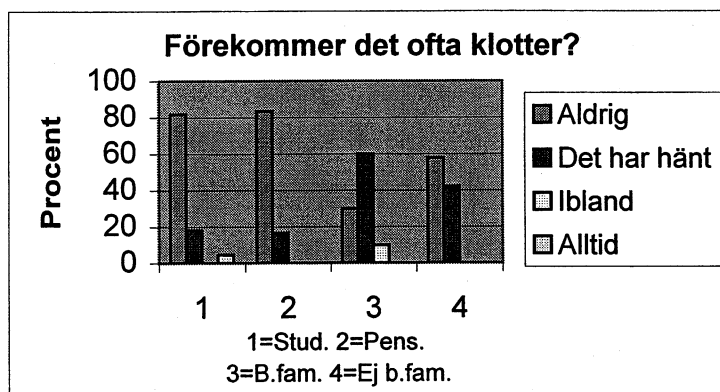


Diagram 6.18.

Alla utan barnfamiljerna gav alternativet *Aldrig* majoriteten av sina röster. Barnfamiljerna gav alternativet *Det har hänt* flest röster.

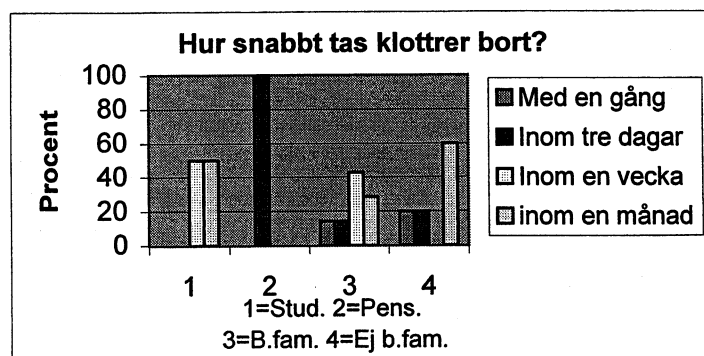


Diagram 6.19.

Ur diagrammet kan man utläsa att spridningen mellan resultaten blev relativt stor. Barnfamiljerna var den grupp som hade störst spridning av sina svar medan pensionärerna endast hade anggett ett svar. Det är viktigt att eventuellt klotter tas bort med en gång för att motverka att mer klotter dyker upp i bostadsområdet. Klotter föder klotter.

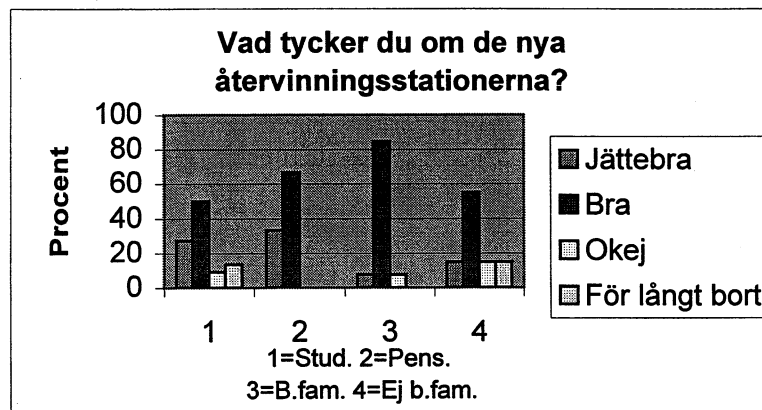


Diagram 6.20.

Majoriteten i alla grupperna var positiva inställda till de nya återvinningsstationerna och gav alternativet *Bra* majoriteten av sina röster. Några hyresgäster tyckte att det var för långt att gå till återvinningsstationerna. Andra åsikter som framkom vid telefonintervjuerna var att systemet för sortering i bostaden inte var tillfredsställande och borde förbättras.

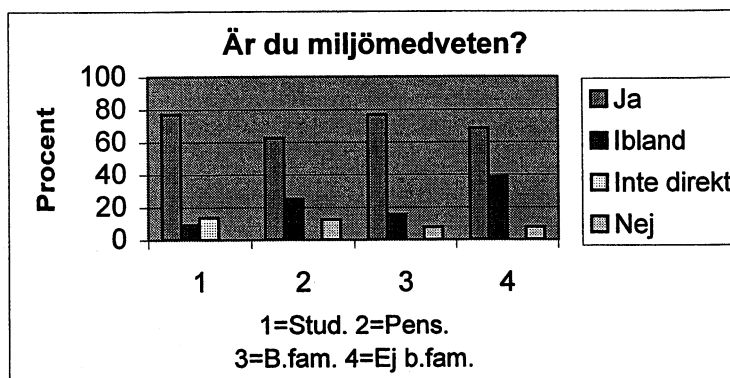


Diagram 6.21.

På frågan om de var miljömedvetna svarade majoriteten i alla grupper *Ja*. Att arbeta för miljöanpassad fastighetsförvaltning är en viktig och nödvändig åtgärd i dagens samhälle. I dagens samhälle är miljöfrågorna viktiga och angelägna frågor som engagerar och gör hyresgästerna delaktiga i t.ex. källsorteringen.

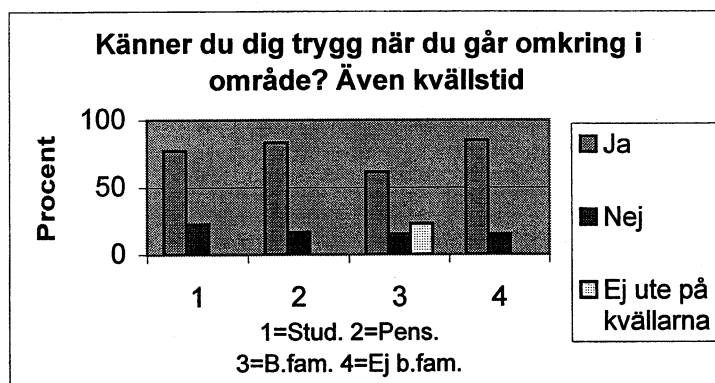


Diagram 6.22.

Att känna sig trygg i sitt bostadsområde är en viktig faktor för att man skall trivas och bo kvar i bostadsområdet. Majoriteten i alla grupperna svarade *Ja*. Några av pensionärerna angav att de inte var ute på kvällarna utan höll sig hemma. På frågan vad man kunde göra för att minska otryggheten angavs bl.a. bättre och fler belysningsstolpar och att lagningen av belysningsstolpar skulle ske snabbare. Ett annat förslag var att minska segregationen och öka kraven på de som får bostad i området så att aggressiva och våldsamma hyresgäster ej får bostad i området.

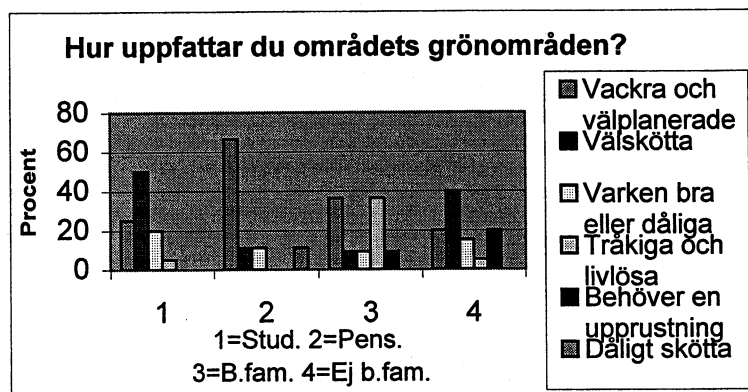


Diagram 6.23.

Angående grönområdet var flertalet av hyresgästerna positivt inställda. Barnfamiljer och hushåll utan barn var de två grupper som ansåg att något borde göras för att ge bostadsområdet en upplyftning.

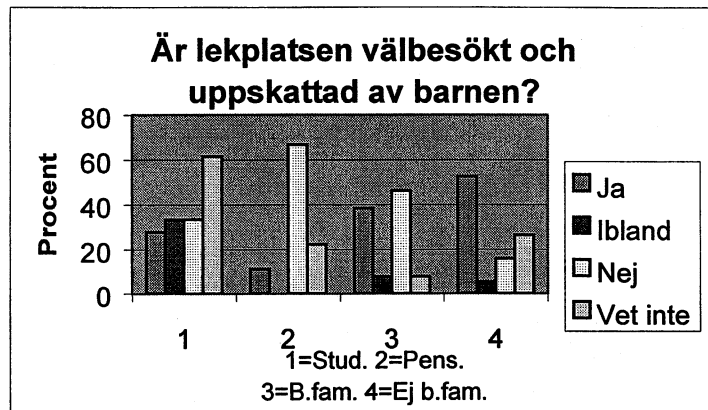


Diagram 6.24.

Det är stor spridning av resultaten och svaren varierar mellan de olika kategorierna. Några synpunkter som framkom var att det förkom glas i sandlådorna och att det fanns rostiga spikar på lekutrustningen. En översyn av lekplatserna skulle vara berättigad.

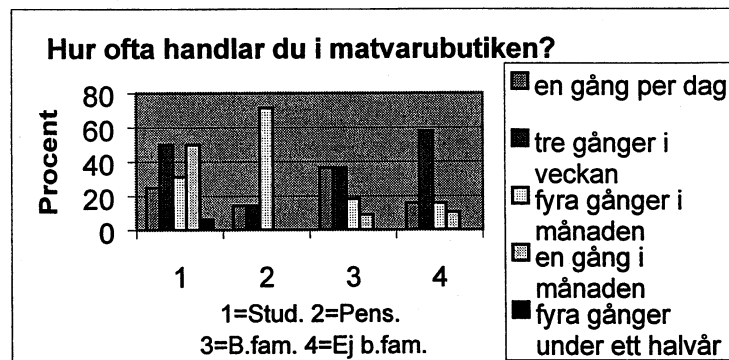


Diagram 6.25.

Affären i området var relativt välbesökt. Några av de önskemål som framkom var att de saknade en blomsteraffär, en presentaffär, ett bageri och en sybehörsaffär.

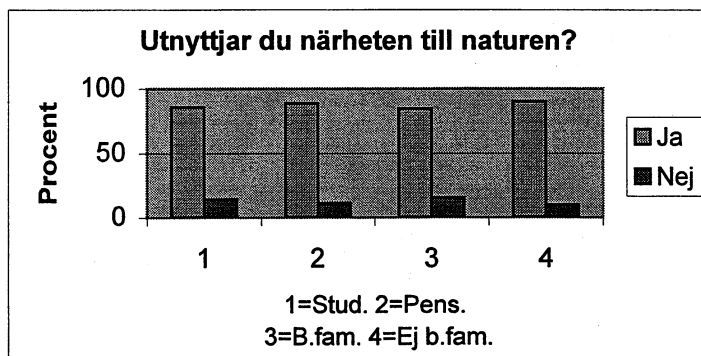


Diagram 6.26.

Bostadsområdet ligger precis i anslutning till ett grönområde med motionsspår och olika fritidsaktiviteter är möjliga. Hyresgästerna var flitiga användare av naturområdet. Flertalet av hyresgästerna promenerade eller sprang ute i skogen även bärplockning och svampplockning nyttjades.

Service

Hur servicen d.v.s. hur hyresgästen blir bemött och hur diverse problem i lägenheten bli åtgärdat är några av de faktorer som kommer att redogöras för i detta kapitel.

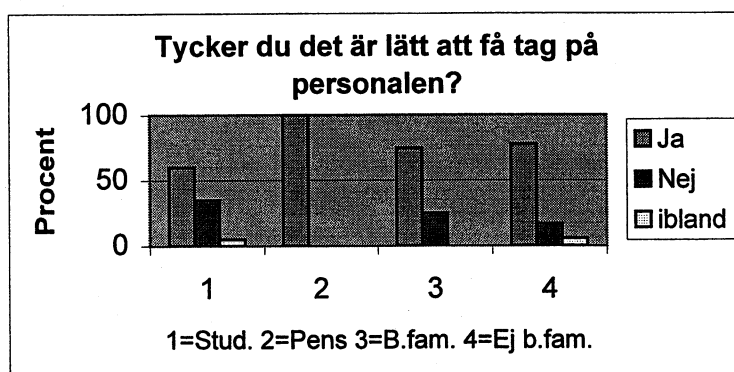


Diagram 6.27.

Majoriteten i alla grupperna svarade *Ja*. Några av de personer som svarade *Nej* tyckte att man borde utöka telefontiderna på kvällen med ytterligare en kväll i veckan. I dagsläget är det kvällsöppet en gång i veckan på lokalkontoret.

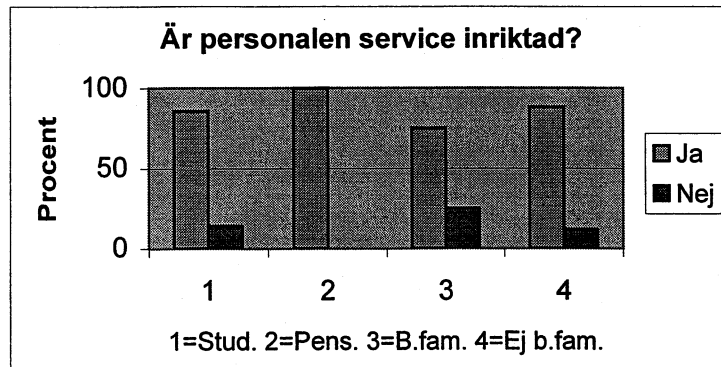


Diagram 6.28.

Majoriteten i alla kategorier ansåg att personalen var serviceinriktad.

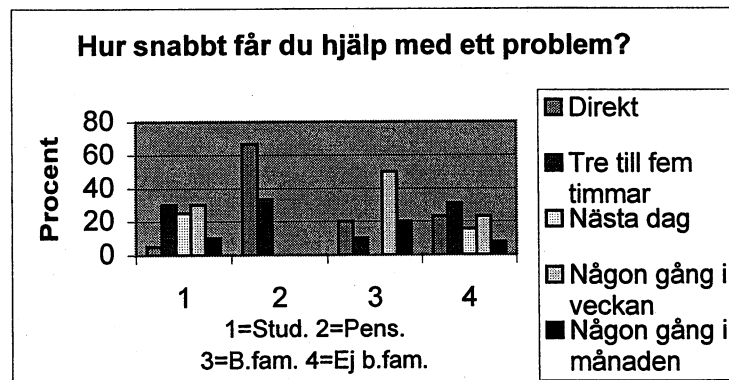


Diagram 6.29.

Svarsfrekvensen varierade stort mellan de olika grupperna. Pensionärerna var den grupp som ansåg att de fick hjälp relativt omgående, inom ett dygn.

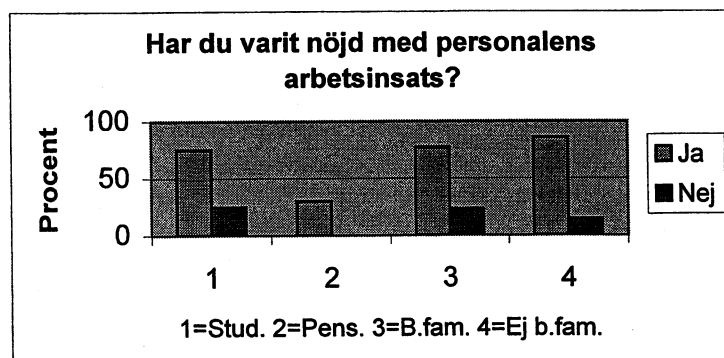


Diagram 6.30.

När hyresgästerna fått problemet i lägenheten åtgärdad var flertalet nöjda med den arbetsinsats som hade vidtagits.

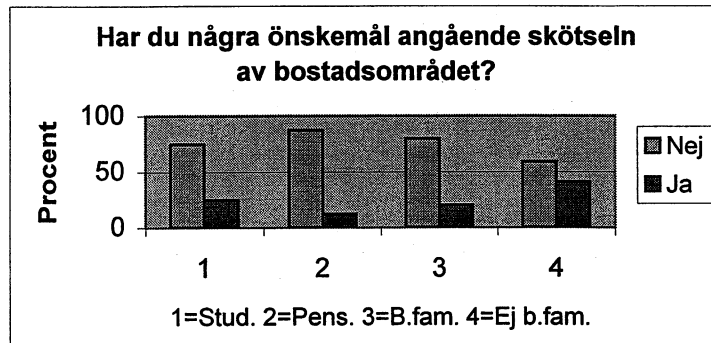


Diagram 6.31.

Majoriteten i alla kategorier svarade *Nej*. De synpunkter som framkom var bl.a. att ute belysningen ofta var trasig, området var skräpigt och att det förekom cykelstölder i källaren. Rastgård för hundar samt bättre och säkrare lekplatser var några av de önskemål som framkom från de boende.

Närområdet

Angående hur närområdet upplevs och sköts tas upp i denna del.

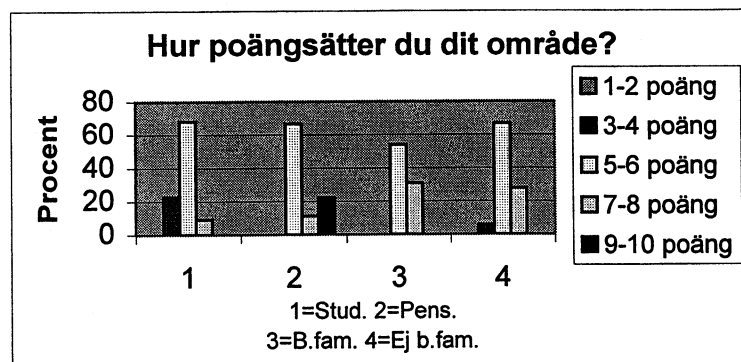


Diagram 6.32.

Alternativet 5-6 poäng fick majoriteten av rösterna i alla fyra grupperna. Det högsta poängantalet 9-10 fick gehör hos pensionärerna.

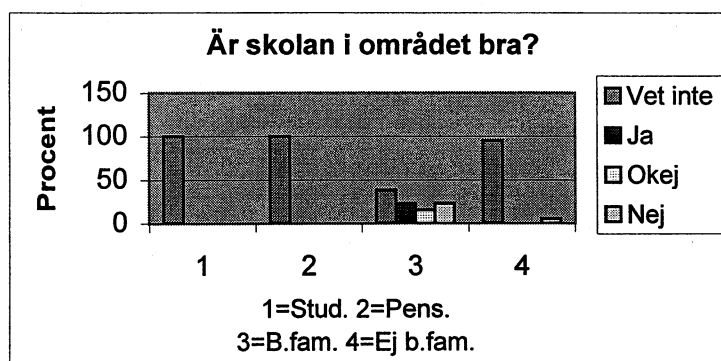


Diagram 6.33.

På frågan om skolan i området var bra svarade majoriteten att de inte visste något om hur skolan var. Barnfamiljerna var den grupp som hade den största spridningen av sina svar. De som svarade *Nej* angav att det förekom våld, bråk och gängbildningar i skolan. Det förekom segregation i skolan.

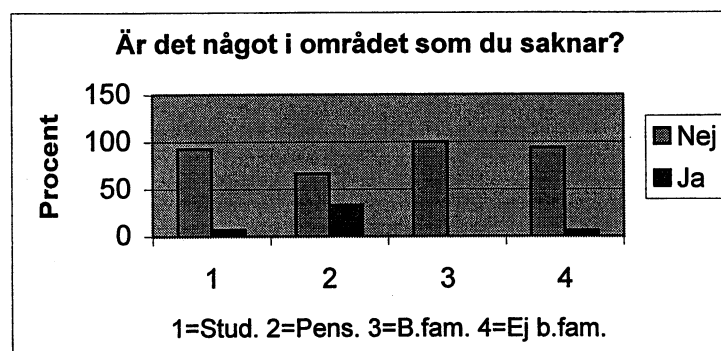


Diagram 6.34.

På frågan om hyresgästerna saknade någonting i sitt bostadsområde blev svaren övervägande *Nej*. De önskemål/ synpunkter som hyresgästerna framhöll var bl.a. fler affärer, en lokalpub, idrottsförening, motorvärmare på parkeringsplatsen, tvättplats för bilen, bankomat och en ungdomsgård.

Bostadsbolaget Drott Bostad Väst AB

Vad hyresgästerna visste och ansåg om bostadsbolaget framgår i detta kapitel.

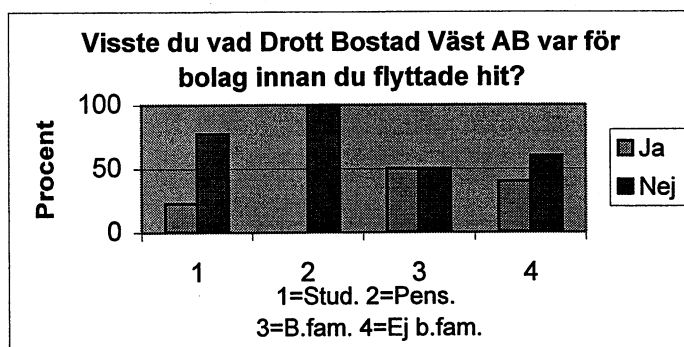


Diagram 6.35.

Flertalet av hyresgästerna svarade *Nej* på ovanstående fråga. Det var endast Barnfamiljerna som svarade lika många *Ja* som *Nej*.

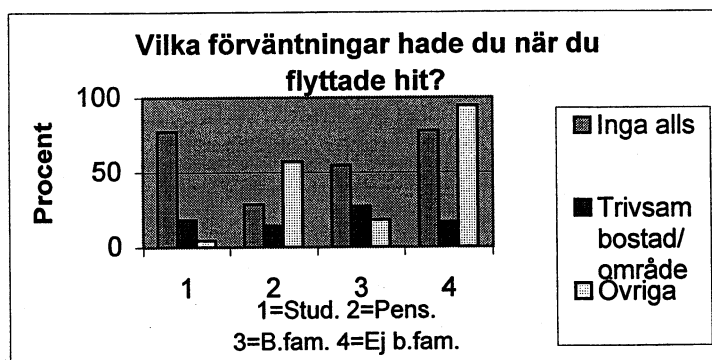


Diagram 6.36.

Flertalet av hyresgästerna hade inga förväntningar när de flyttade till bostadsområdet. Pensionärerna var den grupp som hade flest röster på alternativ "Övriga" vilket bl.a. innefattade förväntningar av att få använda hiss och att flytta tillbaka till Göteborg. Eftersom hyresgästerna inte hade några direkta förväntningar när de flyttade till förvaltningsområdet innebär detta att man måste arbeta med områdets karaktär.

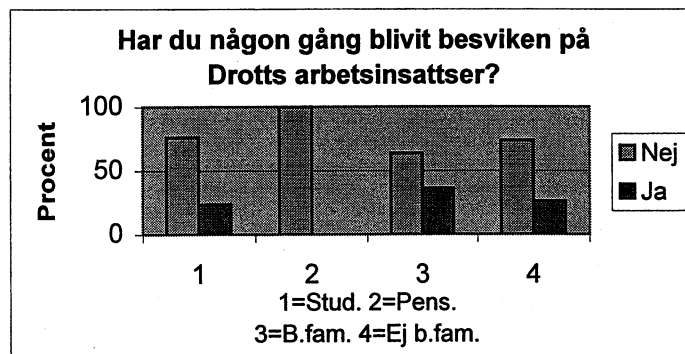


Diagram 6.37.

De klagomål som framkom härrörde sig om dålig skåpsmålning, låg värme och undermålig snöskottning på parkeringsplatsen. Dessa klagomål skall man ta till sig och arbeta med för att arbetsinsatserna ska förbättras.

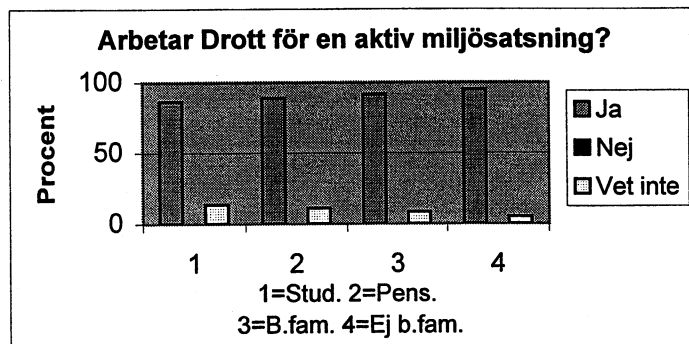


Diagram 6.38.

Majoriteten av rösterna föll på svars alternativet *Ja*. Ingen hyresgäst angav något *Nej* som svar på frågan. Drott har arbetat med miljöinsatsning ute i områdena i form av bl.a. källsortering, elmpeder, kompostering och miljöprofilering.

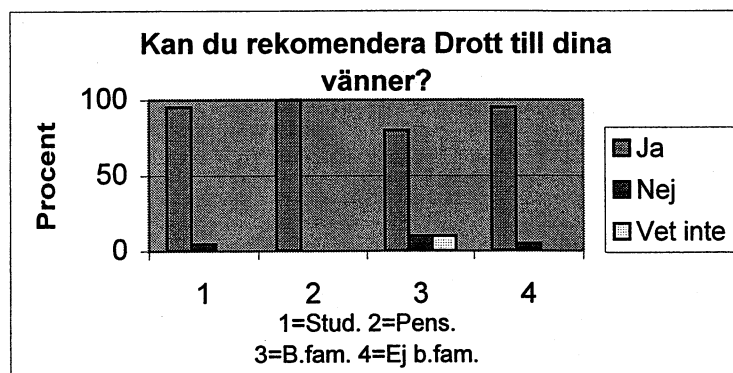


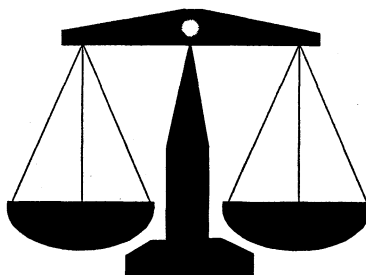
Diagram 6.39.

Majoriteten i alla grupper skulle rekommendera Drott till sina vänner.

Positiva och negativa faktorer i förvaltningsområdet

Vad hyresgästerna hade för åsikt om sitt bostadsområde framgår av sammanställningen på nästa sida.

Sammanställningen förmedlar en redogörelse för vad hyresgästerna tyckte var positivt respektive negativt i förvaltningsområdet. De synpunkter som två eller fler har angett är redovisade på följande sida.

**POSITIVA FAKTORER****NEGATIVA FAKTORER****I FÖRVALTNINGSOMRÅDE*****Studenterna, 22 st***

- Naturen 12 st
- Låg hyra 8 st
- Kommunikation 6 st
- Källsortering 6 st
- Bra service från Drott 5 st
- Fint/ bra område 4 st
- Bra standard 4 st
- Lugnt område 3 st
- Nära post/ bank 3 st
- Nära stan 2 st
- Rymligt 2 st
- Nära spårvagnen 2 st
- Bra kök 2 st
- Grannar 2 st

- Fler tider i tvättstugan 6 st
- Kallt i lägenheten 6 st
- Långt till centrum 4 st
- Lyhört 4 st
- Ventilation 3 st
- Låg standard i lgh 3 st
- Drar från fönstret 2 st
- Dåligt område 2 st

Pensionärerna, 9 st

- Bra lgh 4 st
- Hiss 2 st
- Fin utsikt 2 st
- Bra område 2 st
- Bra service från Drott 2 st

- Backigt 2 st
- Långt till spårvagnen 2 st

Barnfamiljer, 13 st

- Naturen 3 st
- Lugnt 2 st
- Bra område 2 st
- Nära stan 2 st

- Kallt 2 st
- Ej barnsäkert, trafiken 2 st

Hushåll utan barn, 20 st

- Naturen 8 st
- Lugnt område 5 st
- Bra kommunikation 5 st
- Låg hyra 5 st
- Nära jobb/ stan 3 st
- Bra spis 3 st

- Dålig planlösning 5 st
- Kallt 3 st
- Saknar köksfläkt 3st
- Lyhört 3 st
- Långt till centrum 2 st

Figur 5.1. Sammanställning av positiva och negativa faktorer

I sammanställningen på föregående sida kan man utläsa att bland de negativa faktorer som är återkommande för de fyra kategorier är kallt i lägenheten, lyhört och långt till centrum.

De positiva faktorer som är återkommande i förvaltningsområdet är närheten till naturen, lugnt område, låg hyra, bra område, nära stan, bra kommunikationer och bra service från Drott.

Vissa synpunkter är förekommande i både positiv och negativ bemärkelse t.ex. är synpunkten avståndet till centrum förekommande i både positivt och negativt avseende. En del hyresgäster ansåg att det var långt till centrum medan andra var av motsatt uppfattning.

5.4 AVFLYTTNINGSENKÄTER TILL HYRESGÄSTER

5.4.1 Avflyttningsenkäter

När man flyttat från sitt bostadsområde har man en klarare bild och ingen känslomässig koppling till förvaltningsområdet vilket kan resultera i en rättvisare uppfattning av området. Människor har en tendens att försvara och försköna sitt bostadsområde.

Hyresgäster som har flyttat från förvaltningsområdet under perioden juli 1998 till mars 1999 har fyllt i en avflyttningsenkät som bl.a. redogör över anledningen till varför de flyttar. Detta kapitel kommer att ta reda på hur de trivdes i området och orsaken till att de flyttade.

5.4.2 Sammanställning

I förvaltningsområdet har det under perioden juli månad 1998 till mars månad 1999 totalt avflyttat 38 personer och av dessa var 12 studenter. Vid sammanställning av avflyttningsenkäterna i förvaltningsområdet har följande synpunkter och åsikter noterats:

Kommentarer angående anledningen till flytt:

- Ändrade familjeförhållanden.
- Arbete på annan ort.
- Ej studentrabatt längre.
- Skolorna.
- Personalen.
- Otryggt område på kvällarna.
- Flyttade hem till föräldrarna.
- Bo närmare centrum.
- Området.

Positiva synpunkter:

- Bra skötsel av området.
- Bra personal & service.
- Trevligt välkomnande när man flyttar hit.
- Fräscha lägenheter.
- Snygg arkitektur.
- Prisvärt boende.
- Bra boende om man inte har barn.
- Fint område & trevliga grannar
- Engagerad personal.
- Bra sophantering & trappstädning.

Negativa synpunkter:

- Bättre målning av fönsterbågar och andra snickerier.
- Tecken på motsättningar inom olika boendegrupper.
- På senare tid mer klotter och skadegörelse.
- Svårt att få tag på personalen, inför fler telefontider.
- Bättre snöskottning i *värmebacken*.
- Rusta upp dagisgården till Köldgatan.
- Dålig service från personalen.
- För få tider i tvättstugan.

Hade Drott kunnat göra något för att ni skulle bott kvar?

- Nej.
- Sänka hyran.
- Införa en månads uppsägningstid för studenter istället för tre.
- Satt in en köksfläkt.
- Störiga grannar.
- Införa fler spårvagnsturer på helgerna.

Avflyttningsenkäterna ger konkret information över vad de föregående hyresgästerna tyckte om och vad de var missnöjda med i förvaltningsområdet. En del uppgifter är motstridiga t.ex. är en del hyresgäster nöjda med servicen i området medan andra är av motsatt uppfattning. En viktig fråga är frågan om hyresgästerna kan rekommendera Drott Bostad Väst AB till sina vänner, se enl. nedan.

De telefonintervjuade gav följande svar²²: Ja 56 stycken Nej 3 stycken.
Avflyttningsenkäterna gav följande svar: Ja 37 stycken Nej 1 stycken.

Man kan konstatera att de synpunkter och önskemål som framkom i avflyttningsenkäterna i huvudsak även framkommit under telefonintervjuerna²³. Vad människor har för uppfattning om sin boendemiljö varierar beroende på vilka referensramar och krav som man har på sitt boende.

²² Fem stycken personer svarade ej på denna fråga.

²³ Se avsnitt 5.3.

6 FÖREBYGGANDE FASTIGHETSFÖRVALTNING IDAG

6.1 INLEDNING

I detta kapitel redogörs för hur man kan förbättra ett bostadsområdes karaktär och rykte, vilket på sikt medför minskad omflyttningen i bostadsområdet.

Avsnitt 6.2 redogör för hur man har lyckats med att vända den höga vakansgraden från 15 % till 0 % i ett förvaltningsområde i Malmö under MKB:s regi. Projekt påbörjades 1993 och vändpunkten kom sommaren 1996 då man började se resultatet av sitt ihärdiga och enträgna arbete. I avsnitt 6.3 redovisas vad man har gjort hittills i Biskopsgården för att påverka och minska omflyttningen.

6.2 AUGUSTENBORG

Förvaltningsområdet i Malmö heter Augustenborg och är ett bostadsområde som byggdes under 1950-talet. Området fick stor uppmärksamhet i media då det var färdigbyggt. Det byggdes 1800 lägenheter varav flertalet av lägenheterna var tvårums- och trerumslägenheter. Endast ett tiotal lägenheter var större än trerumslägenheter. Bostadsområdet ligger på ett pendelavstånd på ca 10 minuter från de centrala delarna i Malmö.

Bostadsområdet var ett attraktivt område fram till 1960-talet. När miljonprogrammet genomfördes fick det stora konsekvenser för Augustenborg. Hyresgäster flyttade från Augustenborg till miljonprogramsområdena p.g.a. de kunde erbjuda stora (fyra- och femrums lägenheter) och nyproducerade lägenheter. Detta medförde att Augustenborg miste flera hyresgäster och den trenden har kvarstått fram till 1993. Om man inte fick lägenhet i någon annat bostadsområde i Malmö så fanns det alltid lägenheter i Augustenborg. Media skildrade alltid bostadsområdet i negativa ordalag, såsom hårt socialt belastat. Detta har medfört att samhället och dess invånare uppfattade bostadsområdet som ett oattraktivt område att bo i och efterfrågan på lägenheter var därmed mycket låg.

När projektet startades 1993 var det organiserat på en grupp bestående av åtta personer, därav var tre tjänstemän och fem fastighetsskötare. Det första man gjorde var att sätta sig ner och fundera och analysera varför bostadsområdet hade så hög vakansgrad. Man skickade ut enkäter som de boende fick fylla i. Dessa gav inga konkreta svar. Bostadsområdet sköttes med traditionell fastighetsförvaltning.

När man inte kom någon vart med projektet började man om från början. Brainstorming och många diskussioner resulterade i att man kunde konstatera att hyresgästerna *inte var stolta över sitt bostadsområde*. Detta var själva kärnan i problemet. Yttre kosmetika och renoveringar i bostadsområdet var ingen hållbar lösning på de djupgående problemen.

Hur kan man vända ett bostadsområdes negativa rykten?

Detta är en svår och lång process som involverar många av samhällets olika funktioner. Det första man fick göra var att sluta att svartmåla området och börja att tala om området i positiva ordalag. De som arbetade med projektet förbjöd sig själva att beskriva området i negativ anda. Detta tog sin tid men gav så småningom resultat. Först måste man själv ändra uppfattning innan man kan begära att andra skall göra det.

De aktörer som har varit inblandade i detta projekt, förutom MKB, är kommunen, media, stadsdelen och boende i området. MKB startade projektet 1993 men det var först under 1995/ -96 som det satte igång på allvar. Det var en lång process med en del bakslag innan man fick med olika intressenter i projektet och att de engagerade sig samt fick en tro på att man skulle kunna åstadkomma någon förändring i bostadsområdet.

Hur har man gått till väga?

Man frågade sig vad folk var intresserade av och kom bl.a. fram till att miljön var något som engagerade människor. Att förvandla Augustenborg till en ekostad var en av de idéerna som dök upp. Totalt har man drivit och driver 14 olika projekt i form av bl.a.:

- Ekologiskt omhändertagande av dagvatten.
- Källsortering.
- Eltåg som skall sammanbinda kommunikationen mellan bostadsområdena.
- Världens största takträdgård.
- Satsa på parkmiljön i skolan.
- Gemenskapsprojekt.

Hur har man finansierat denna verksamhet?

Totalt har man en budget på 100-120 miljoner kronor. Man har bl.a. fått pengar från Anna Linds fond och EU. Pengarna kommer från EU:s urbanprogrammet vilket ges till problemområden för att ge dem en möjlighet att återhämta sig och förbättra sina bostadsområden. Kommunen, gatubolaget och olika organisationer har också bidragit till att förverkliga projekten.

Har dessa projekt resulterat i några positiva förändringar ?

Förändringar är något som tar tid. De första åren kunde man inte se några konkreta förändringar men under sommaren 1996 började trenden vända. 1995/-96 hade man i bostadsområdet 147 stycken tomma lägenheter och 1996/-97 var siffran nere på 100

stycken tomma lägenheter. Under 1997 sjönk vakansgraden rejält och idag är alla lägenheter uthyrda²⁴. Idag flyttar folk till området just för att det är Augustenborg!

Det kommer busslaster med människor till bostadsområdet för att göra studiebesök. Man har ett samarbete med skolan angående takträdgården och de boende är involverade i diverse projekt som rör boendet. Idag skriver media positiva saker om området och den allmänna uppfattningen har förändrats till det bättre.

För att främja gemenskapen i bostadsområdet har man en teatergrupp och en kultur & intresseförening. De ordnar utställningar och återträffar för de boende som var bosatta i området direkt efter områdets färdigställning. MKB hyr varje sommar några stugor uppe vid Ringsjön i norra Skåne för de boendes semesterbehov. Dessa aktiviteter har medfört att gemenskapen i bostadsområdet har växt och att nya kontakter har knutits.

Det senaste året har vakansgraden varit noll. Omflyttningen i området har varit 27% men under föregående år sjönk omflyttningen till 23%. I hela MKB:s bestånd är omflyttningen 20 %²⁵.

6.3 BO- BRA PROCESSEN

Projektet *Bo- Bra Processen* är ett samarbete mellan Drott Bostad Väst AB, Göteborgs Stads Bostadsaktiebolag, Bostads AB Poseidon, stadsdelsförvaltningen och stadsbyggnadskontoret. Projektet startade i Göteborg 1993 och drivs på heltid av en anställd processledare som arbetar och utvecklar olika projekt i området. Syftet med Bo Bra processen är att gemenskapen, sammanhållningen och kommunikationen mellan boende i området skall stärkas och förbättras och att detta skall bidra till att omflyttningen minskar.

Under den sexårsperiod som projektet har pågått har det varit tre olika projektledare, inklusive dagens, anställda. De har haft olika bakgrund och intresseinriktningar. Den första projektledaren var arkitekt på stadsarkitektkontoret och arbetade mycket med utomhusmiljöerna i bostadsområdena. Hon införde blomuppsättningar/ planteringar på allmänna platser och färgsättningar av allmänna utrymmen som t.ex. gångtunnlar.

Nästa person som anställdes var rektor och hon engagerade sig för att starta Kunska-pens Hus där man skulle bedriva undervisning bl.a. svenska språket. Nuvarande projektledare tillträdde första november 1998. Hon har tidigare arbetat ca 17 år i stadsdelen och känner väl till dess problem och förutsättningar. Hennes huvudsakliga arbetsuppgift är att sätta igång projekt med de boende i Biskopsgården och sedan dra sig tillbaka och låta dem själva driva och utveckla projekten.

²⁴ Enligt Krister Sandgren, fastighetschef på MKB.

²⁵ Enligt Bengt Aldersson, juridiskt ombud på MKB.

Några av de olika aktiviteter som har genomförts och drivs i dagsläget är :

- *Kunskapens Hus*, vilket har som syfte att i första hand fånga upp invånarnas idéer och önskemål om diverse aktiviteter och sedan genomföra idéerna. Kontakter med studieorganisationer har etablerats och samverkan med universitetet har påbörjats för att ta reda på vilket utbildningsbehov som föreligger.
- *Bo Bra Kalaset* som hålls en gång om året är en verksamhet som kommer att bestå. Kalaset varar i två dagar och hålls i juni månad. Detta arrangemang är en uppskattad och välbesökt tillställning av de boende.
- *Tävling*, man höll en tävling för att etablera en kontakt med de boende och få deras synpunkter på hur man kan förbättra Biskopsgården. Tävligen resulterade i många olika förslag och man har i dagsläget genomfört två av förslagen nämligen bildandet av odlingslotter och införandet av bordtennis bord i Sjumilaskolan
- *Bildandet av olika arbetsgrupper*, totalt 14 stycken olika grupper. Några av grupperna är områdes-, entré-, ungdoms/ skola-, förenings-, visions-, informations-, socialbo-, norr-, tävlings- och kalasgruppen.
- *Fysiska insatser* i form av att skapa sysselsättning åt arbetslösa invånare har varit att låta dem måla alla broar och gångtunnlar i Biskopsgården vilket har gett områdena en trevligare och trivsammare utomhusmiljö.
- *Flexlinjen*, som är en busslinje som man har infört i stadsdelen för att bemöta invånarnas behov. Äldre och handikappade har nämligen problem med att ta sig till allmänna kommunikationsmedel. De ringer och beställer en bussresa och blir då hämtade direkt vid dörren. Flexlinjen ger de boende en bättre service och kommunens kostnader har minskat²⁶.
- *Upplev Biskopsgården* är ett projekt som kommer att pågå under vecka 21, sista veckan i Maj månad, från onsdag till lördag. Det kommer att bli en mängd olika aktiviteter och flera olika grupper kommer att visa upp sig t.ex. blir det stråkorkester och dansbandskväll. Detta evenemang anordnades även förra året. Det kom även folk från andra stadsdelar och de deltog i programmet. Detta visar att man kan nå ut både till de boende i den egna stadsdelen och till de boende i övriga stadsdelarna.

Detta är några av de många olika aktiviteter som man driver i stadsdelen för att förbättra och öka stadsdelens rykte och anseende bland befolkningen i och omkring Biskopsgården. Förbättra ett skamfilat rykte tar tid och kräver ett stort engagemang och en stor uthållighet. Det krävs många trogna och engagerade eldsjälur för att en förändring skall ske inom en hel stadsdel. Boendet är ett av de primära behoven som varje människa behöver för att må bra och trivas i tillvaron. Bo Bra processen har bl.a. resulterat i att stadsdelen håller på att förändra sitt rykte och anseende.

²⁶ Bo Bra i Biskopsgården, broschyr sida 3.

7 SAMMANSTÄLLNING OCH SLUTSATSER

7.1 INLEDNING

Detta kapitel kommer bl.a. att redogöra för vilka orsaker som ligger bakom hyresgästernas beslut att flytta från förvaltningsområdet. I avsnitt 7.2 redogörs för hur stor omflyttningen är hos de tre största fastighetsägarna i Biskopsgården. Tillvägagångssätt för hur man kan minska omflyttningen i förvaltningsområdet redogörs i avsnitt 7.3.

7.2 OMFLYTTNING I FÖRVALTNINGSOMRÅDET

Varför flyttar hyresgästerna från förvaltningsområdet? Bakom ett beslut att flytta från sin bostad föreligger en mängd olika faktorer.

Några av de vanligast anledningarna till att de flyttade var bl.a. :

- Bo närmare centrum.
- Jobb på annan ort.
- Störande grannar.
- Flytta till landet.
- Mindre/ större lägenhet.
- Mindre bostadsområde.
- Ej studentrabatt.
- Säkrare område för barnen.
- Låg temperatur i lägenheten.
- Köpa hus/ insatslägenhet.
- Hög hyra.
- Saknar hiss.
- Missbrukare i området.

Det är många olika faktorer som inverkar när hyresgästernas tar sitt beslut att flyttar. Vissa faktorer som t.ex. köp av hus/ insatslägenhet, nytt arbete på annan ort, bo närmare centrum och flytta till landet är inte påverkbara faktorer. Däremot kan man påverka faktorer som t.ex. icke ordentliga grannar, låg temperatur i lägenheten, säkrare område för barnen och hyressättningen. Detta innebär att man endast kan minska avflyttningen men inte helt eliminera den.

Hur stor är avflyttningen i Biskopsgården? De största bolagen som äger fastigheter i detta område är Drott Bostad Väst AB, Göteborgs Stads Bostadsaktiebolag och Bostads AB Poseidon. Avflyttningen hos de olika bolagen kan du se i tabell på nästa sida.

	Göteborgs Stads Bostadsaktiebolag ²⁷	Drott Bostad Väst AB	Bostads AB Poseidon ²⁸
	Avflyttning	Avflyttning & omflyttning	Avflyttning
1994	19,5%	Uppgift saknas	Uppgift saknas
1995	17,3%	29%	Uppgift saknas
1996	16,1%	28,9%	Uppgift saknas
1997	18,4%	34%	Uppgift saknas
1998	17,9%	30,1%	15,6%

Figur 7.1 Tabell över avflyttningen i Biskopsgården.

Ur tabellen kan man utläsa att avflyttningen i Biskopsgården skiljer sig åt mellan de olika bolagen. En aspekt som man måste ta stor hänsyn till då man läser tabellen på föregående sida är vilka siffror som man har grundat sina beräkningar på. Bostads AB Poseidon har beräknat antalet avflyttade hyresgäster i förhållande till hela sitt bestånd d.v.s. alla lägenheter som de äger i Biskopsgården medan Drott och Göteborgs Stads Bostadsaktiebolag har beräknat sina siffror utifrån uthyrda lägenheter i Biskopsgården. Detta medför att Bostads AB Poseidons siffror får ett lägre belopp i förhållande till Drott och Göteborgs Stads Bostadsaktiebolag. Drott Bostad Västa AB har medräknat totala antalet avflyttade hyresgäster d.v.s. även omflyttningar inom bolaget och bortgång på grund av dödsfall.

Vad beror det på att avflyttningen är stor i Biskopsgården? Det är oftast inte en anledning som ligger bakom denna problematik utan flera. På 70-talet när varvsindustrin i Göteborg successivt lades ner förlorade många personer i Biskopsgården sina arbeten. Fastigheterna i området underhölls inte i den utsträckning som hade varit önskvärdt och bostadsområdena förföll. På skolorna existerade det negativa gängbildningar och i bostadsområdena förekom det destruktiva handlingar. Stadsdelen var mycket omskriven i media i negativ bemärkelse. Alla dessa faktorer bidrog till att Biskopsgården fick ett dåligt rykte som sedan dess sitter djupt rotat hos befolkningen i Göteborg.

Vad kan man då göra för att vända ett dåligt rykte för att på sikt få ner avflyttningsfrekvensen i förvaltningsområdet. Det krävs stora och långsiktiga insatser för att åstadkomma denna förändring. Man måste fokusera sig på orsakerna till varför avflyttningen är så stor och sedan vidtaga åtgärder för att förebygga och förbättra situationen.

²⁷ Enligt Bengt Larsson hyrescontroller på Göteborgs Stads Bostadsaktiebolag

²⁸ Enligt Bettina Tunberg distriktschef på Poseidon Bostad AB

7.3 HUR KAN MAN MINSKA OMFLYTTNINGEN I FÖRVALTNINGSOMRÅDET ?

Vad kan man göra för att hyresgästerna skall vilja bo kvar i förvaltningsområdet och kunna trivas dels i området och dels i lägenheterna. Detta avsnitt kommer att redogöra för hur man kan gå till väga för att påverka hyresgästerna och få dem att bo kvar i området.

För att minska omflyttningen krävs det en medveten och genomtänkt plan. Det går inte att upprätta en standardhandlingsplan som gäller för alla bostadsområden. Varje område har sin egen karaktär och fysiska utformning. Därför behöver varje bostadsområde sin egen handlingsplan. Det kan finnas likartade problemställningar och till viss del kan man ta del av andras erfarenheter men i slutändan är det viktigt att handlingsplanen är väl förankrad i det befintliga bostadsområdet.

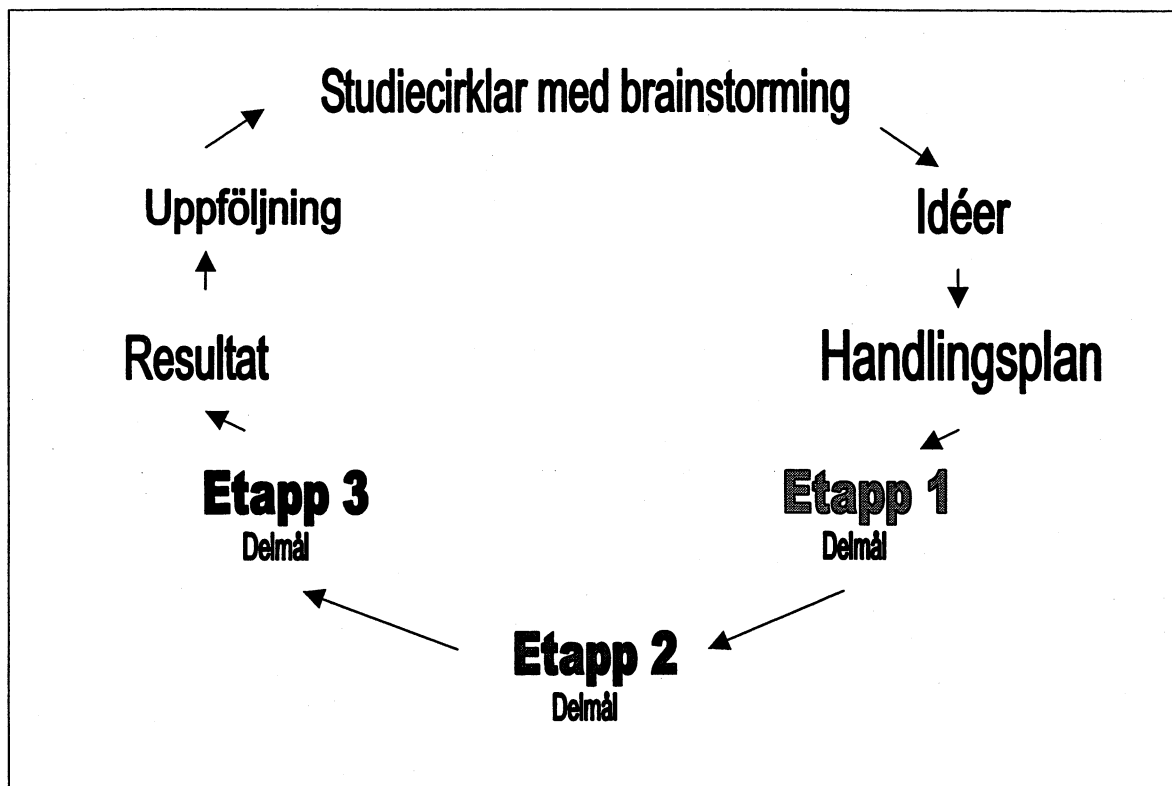
Hur skall man upprätta en handlingsplan?

Det viktigaste är att handlingsplanen är *väl förankrad i förvaltningsområdet* bland personalen och hyresgästerna. Man måste börja med diskussionsgrupper och låta alla personer som arbetar med förvaltningsområdet delta. Om man inte har personalen med sig kan man inte uträtta några förändringar. Nästa steg är att ta reda på vad hyresgästerna vill förbättra och tillföra i området. Alla måste vara delaktiga, både personal och boende för att förvaltningsområdet skall få en ny och positiv utveckling.

Förvaltningsområdet (och även hela stadsdelen, Biskopsgården) behöver skaffa en *egen identitet*. Denna skall bygga på något som intresserar och engagerar de boende i förvaltningsområdet. Det kan röra sig om t.ex. miljöfrågor, IT- teknik, trädgårdsodlingar, sportaktiviteter, kulturarrangemang, etc. När man har kommit fram till vad man skall bearbeta och arbeta för bör man upprätta en handlingsplan på hur man skall genomföra sina idéer.

Handlingsplanens genomförande

Vid genomförandet av handlingsplanen är det viktigt att man tar det *etappvis och sätter upp delmål*. Man kan inte förvänta sig att se resultat med en gång utan man måste se till helheten. Att vara fokuserad på målet d.v.s. minska omflyttningen är något som måste finnas med under hela processens gång. På nästa sida finns det en figur som redogör för en process hur man kan genomföra en handlingsplan.



Figur 7.2 Processen vid genomförandet av en handlingsplan

Vid genomförandet av handlingsplanen är det viktigt att man inte tappar fokuseringen på målet samt att man är medveten om att det är viktigt att följa upp arbetet kontinuerligt under processens genomförande och analysera vilka åtgärder som medverkar till att målet successivt kommer att nås.

Det krävs:

- Drivkraftig och engagerad personal.
- Tålamod.
- Kommunikation.
- Lyhördhet för hyresgästernas åsikter/ idéer.

Ovanstående kvaliteter bör finnas hos de personer som ska arbeta med projektet för att uppnå önskvärt resultat. Dessa fyra faktorer är lika viktiga och stor kraft måste läggas ner för att dessa ska samverka och resultera i en minskad omflyttning.

8 DISKUSSION

8.1 INLEDNING

Det är många faktorer som styr och påverkar hyresgästers allmänna uppfattning beträffande sitt boende. Hur människor bor och lever är högst individuellt. Alla människor är unika individer och har olika krav och önskemål på sitt boende. I avsnitt 8.2 tar jag upp mina egna förslag och reflektioner på hur man kan minska omflyttningen i förvaltningsområdet. Arbetsgången i fastighetsförvaltning är av central betydelse och vilket redogörs för i avsnitt 8.3. Kapitlet avslutas med en slutdiskussion i avsnitt 8.4.

8.2 EGNA REFLEKTIONER OCH FÖRSLAG PÅ ÅTGÄRDER

Den mest styrande faktorn vid val av boendeform är folks *ekonomiska situation*. Flertalet av de personer som bor i förvaltningsområdet är resurssvaga personer och det är den största anledningen för många till att de har valt att bosätta sig i området. En annan viktig faktor är *utbud och efterfrågan* av lägenheter. I städernas centrala delar är ofta efterfrågan större än utbudet och tvärtom i bostadsområdena utanför stadskärnan. En anledning till att hyresgästerna valde detta förvaltningsområdet är att tillgängligheten på lediga lägenheter är förhållandevis stor.

En viktig reflektion som jag har kunnat konstatera vid telefonintervjuerna med hyresgästerna är att det stora flertalet *inte är stolta* över sitt bostadsområde. Detta är en attityd som man måste arbeta med för att öka förvaltningsområdets attraktionskraft. Om invånarna själva inte är positivt inställda till sitt område vem kommer då att bli det? Problematiken påminner en del om de problem som man hade i Malmö i bostadsområdet Augustenborg²⁹. Denna negativa attityd till förvaltningsområdet finns också hos personalen på Drott Bostad Väst AB vilket måste bearbetas och ändras.

En annan viktig synpunkt som framkom vid telefonintervjuerna i förvaltningsområdet var att när folk flyttade till området hade de *inga nämnvärda förväntningar* på sitt nya bostadsområde. Detta är något som man också måste arbeta med. På sikt måste man förändra denna neutrala/negativa inställning till området. Det som man är stolt över är man också rädd om och värnar om.

Svagheter i förvaltningsområdet

I förvaltningsområdet är de fysiska faktorerna välrepresenterade medan de sociala faktorerna är starkt begränsade³⁰. Några av de sociala faktorer som saknas i förvaltningsområdet är trygghet, gemenskap, kommunikation och stabilitet. Flertalet av hyresgästerna, speciellt äldre personer och kvinnor, kände sig inte trygga i området efter skymningsdags vilket är ett tecken på att de sociala faktorerna i området är

²⁹ Se avsnitt 6.2.

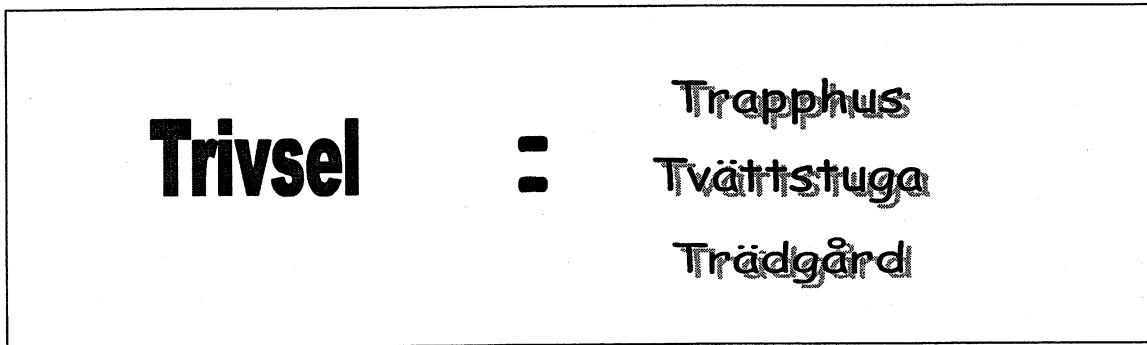
³⁰ Se avsnitt 2.5.

bristfälliga. Grannkontakten och gemenskapen i förvaltningsområdet är något som man bör arbeta med eftersom dessa faktorer är oerhört viktiga för att få ett levande och stabilt bostadsområde. Nedan ges förslag på fysiska åtgärder i förvaltningsområdet. Dessa åtgärder skulle indirekt förbättra både de *fysiska* och *sociala faktorerna* i bostadsområdet.

Fysiska åtgärder:

- ◆ Uppfräschning av spårvagnshållplatsen. Det är viktigt att första intrycket är positivt när man kommer till förvaltningsområdet .
- ◆ Sätta upp fler och bättre utomhuslampor, speciellt på gångstråken till och från spårvagnshållplatserna.
- ◆ Uppfräschning och upprensning av lekplatserna. I dagsläget förekommer slitna lekredskap varav en del har utstickande och farliga spikar.
- ◆ Införa ett nytt bokningssystem i tvättstugan och införa fler tvätttider. Ett förslag är att bygga separata tvättstugor i förvaltningsområdet vilket skulle medföra att man skulle kunna tvätta även på sena kvällar, nätter och helger.
- ◆ Bygga garageplatser till de hyresgäster som efterfrågar detta.
- ◆ Uttag för motorvärmare på parkeringsplatsen.
- ◆ Införa nio- månaders hyra för studenter d.v.s. slå ut hyran för juni- augusti på de övriga månaderna under året. Införa en månads uppsägningstid för studenter.
- ◆ Bygga trivsamma utomhusplatser, på naturliga mötesplatser, för att öka den sociala samvaro.
- ◆ Starta grupper bestående av odlingsintresserade personer som planerar och planterar växter i bostadsområdet tillsammans med en landskapsarkitekt/ trädgårdsmästare.
- ◆ Om intresse finns för bouleplats kan denna med fördel läggas på torget. Denna kan bli en uppskattad mötesplats och aktivitet för pensionärerna i området.
- ◆ Införa ett klubbkort, för de boende, som ger diverse rabatter på olika attraktiva tjänster som t.ex. taxirabatt, rabatt på gym etc. Ett förslag är att införa ett villkor för att få klubbkortet, t. ex. att man får klubbkortet då man varit bosatt ett år i området.
- ◆ Fastighetsbolaget hyr sommarstugor i juni/ juli månad för hyresgästernas räkning. Lottning eller någon form av kösystem bör finnas för att välja ut vilka som skall få nyttja stugorna.

De personer som väljer att engagera sig och hjälpa till med diverse projekt skall få någon form av kompensation i form av t.ex. hyresrabatt eller andra förmåner. Det är viktigt att det inte uppstår några orättvisor eller snedfördelningar för då kan åtgärderna få motsatt effekt och medföra splittring istället för samhörighet och kommunikation. De åtgärder som är föreslagna är mycket varierande i omfattning med avseende på arbets- och kapitalinsatser. Lyssna på hyresgästerna och låt dem vara med och bestämma och medverka till förändringar i förvaltningsområdet. För att skapa trivsel i ett bostadsområde krävs det att följande tre faktorer fungerar tillfredställande.



Figur 8.3 Trivselfaktorer

Den främsta orsaken som kan påverka att hyresgästerna bor kvar i förvaltningsområdet är att *de trivs*. De tre trivselfaktorerna trapphus, tvättstuga och trädgård är alla faktorer som är påverkbara och kan förbättras. Det vanligaste problemet vid trapphusen är att de förekommer bristfällig städning eller allmän nedskräpning. Om hyresgästerna själva bidrog till trappstädningen så skulle de vara mer förstående och hänsynstagande till att hålla trapphuset rent. Tvättstugan är nog den vanligaste orsaken till konflikter i flerfamiljshus³¹ och är därför den viktigaste punkten att åtgärda. Den sista punkten är trädgård, d.v.s. det allmänna utomhusrummet. Ta hand om trädgårdar kräver tid och intresse. Låt hyresgästerna delta i processen att planera, plantera och sköta trädgården³².

Ytterligare en faktor som är viktig är att följa upp hyresgästen och inte glömma bort vederbörande när hon/ han har flyttat till förvaltningsområdet. Det är av stor betydelse att man är medveten och målinriktad på att ge hyresgästen en bra service under *hela* hyresperioden.

³¹ Se förslag till fysiska åtgärder på sidan 69.

³² Se förslag till fysiska åtgärder på sidan 69.

När hyresgästerna själva är delaktiga och får chansen att påverka utvecklingen i förvaltningsområdet kommer de att ändra uppfattning och se sitt bostadsområdet med nya ögon och ge det en stolt och positiv bild.

**Den bästa reklamen för området
är den som kommer från de boende
själva d.v.s. hyresgästerna.**

Figur 8.2 Reklambudskap

8.3 FASTIGHETSBRANSCHENS ÖNSKVÄRDA ARBETSGÅNG

Vid genomförande och bearbetning av intervjuer, enkäter och studiebesök har jag noterat och observerat att fastighetsförvaltning består av många olika områden vilka flätas samman av de personer som arbetar i respektive område. Arbetet kan jämföras med ett pussel där olika bitar måste passa ihop för att en bild skall kunna växa fram, t.ex. ett vackert landskap. Man kan likna personalen vid olika pusselbitar, se bilden på framsidan. Om alla arbetar mot samma mål blir resultatet utan tvekan det allra bästa d.v.s. ett väl fungerande arbetslag med nöjda hyresgäster och väl omhändertagna bostäder.

Ovan nämnda är lättare sagt än gjort. Första steget i denna riktning är att få alla medarbetare att förstå *varför* det är viktigt att alla arbetar åt samma mål. Nästa steg är att alla medarbetare är väl *motiverade* och *inspirerade* för sitt arbete. Då kommer de att utföra ett snabbt och bra arbete. Ytterligare en faktor som påverkar slutresultatet är de anställdas förmåga att *lyssna, förstå och analysera* vad kunden/ hyresgästen önskar få utfört. Man måste kunna *kommunicera på ett sådant sätt* att en *dialog* uppstår där hyresgästen förstår både förutsättningarna och de möjligheter som personalen har till sitt förfogande för att kunna ta ställning till och genomföra de önskemål som hyresgästen har. Där det upprättas en bra och väl fungerande dialog kan stordåd genomföras.

De viktiga stegen för att få ett väl fungerande arbetsteam och nöjda kunder/ hyresgäster är att få personalen medveten om :

- *Varför de arbetar*
- *Att deras arbete är betydelsefullt och fyller en viktig funktion*
- *Att lyssna, förstå och analysera är viktiga arbetsredskap*
- *Att dialog mellan kund/ hyresgäst och personal är oerhört viktig*

Hur skall man kunna få dessa faktorer att bli väsentliga och användbara i det dagliga arbetet? I dagsläget är nog de flesta medarbetare medvetna om att dessa faktorer är viktiga men att använda dem i de dagliga arbetet och alltid vara medveten om att de behövs och påverkar arbetet i en positiv riktning är ett stort steg.

Steget från tanke till handling kan vara stort men behöver inte vara det. Ett steg i rätt riktning är att samla medarbetare i mindre grupper och låta dem diskutera och formulera sina egna tankar och åsikter

8.4 SLUTDISKUSSION

Genom att minska omflyttningen kan fastighetsbolag spara stora kapitalinsatser vilket på sikt även gynnar hyresgästen. För att åstadkomma detta krävs det ett stort engagemang och tålamod från personalens sida. Det krävs en långsiktig planering och en träget arbete för att nå önskvärt resultat.

Den komparativa jämförelsen mellan de tre företagen Drott Bostad Väst AB, Göteborgs Stads Bostadsaktiebolag och Malmös Kommunala Bostadsbolag, MKB, påvisade att arbetsprocessen och organisationen i stort sett är relativt likartad. Vissa skillnader framkom dock bl.a. att MKB driver sin fastighetsförvaltning med husvärdar, att Drott har kommit längst när det gäller miljöarbetet och miljöfrågor och att Göteborgs Stads Bostadsaktiebolag har störst erfarenhet när det gäller ordningsfrågor.

Några av de faktorer som har avgörande betydelse är om hyresgästen trivs i sitt bostadsområde är bl.a. en trygg boendemiljö, hög servicenivå från fastighetsbolaget och en bra kundrelation mellan hyresgäst och förvaltningspersonal. Kommunikation mellan personalen i förvaltningsområdet är oerhört viktigt. Utan goda kommunikationsvägar kan det lätt uppstå missförstånd som i sin tur kan resultera i konflikter vilka på sikt kan hämma och försvåra arbetsgången.

En störande granne i en trappuppgång kan innebära att flertalet av grannarna flyttar om man inte tar tag i problemet omedelbart samt vidtar de åtgärder som säkerställer grannarnas trivsel i bostadsområdet. Det är väsentligt att man är fokuserad på hyresgästens välbefinnande beträffande sin boendesituation. Detta medför i sin tur att man är lyhörd samt serviceinriktad och snabbt åtgärda störningsmoment i bostadsområdet.

De sociala faktorerna i förvaltningsområdet är något som man måste arbeta konstruktivt med för att skapa ett tryggt bostadsområde. Att bygga upp ett socialt och stabilt bostadsområde tar lång tid vilket man måste vara väl medveten om så att man inte avslutar projektet innan det har fått fotfäste i bostadsområdet. Detta är en process som kräver mycket tid och engagemang. Det är ytterst viktigt att personalen är väl informerade av projektet och intresserade av det för att ett önskvärt resultat skall kunna uppnås. Utan en engagerad personal kan man inte genomföra några förändringar.

Service, kommunikation och lyhördhet är tre grundbegrepp som borde ges större utrymme och genomslagskraft i fastighetsförvaltnings frågor. Dessa faktorer är grundläggande begrepp för hur man på sikt kan förbättra och stärka arbetsförhållandena och samhörigheten i förvaltningsområdena. Om inte kommunikationen fungerar

tillfredställande kommer detta att medföra stora irritationsmoment och felaktiga beslut som följd. Därför är det av yttersta vikt att man är medveten och införstådd om hur viktigt det är med en väl fungerande kommunikation inom fastighetsförvaltning.

Att sätta kunden d.v.s. hyresgästen i centrum är en annan viktig och fundamental utgångspunkt. Det är viktigt att se till hyresgästens behov och intressen. Detta kan man åstadkomma genom att skapa ett förtroende och en god kommunikation mellan personal och hyresgäst i förvaltningsområdet.

Hyresgästen/ kunden har en viktig funktion i fastighetsförvaltningsområdet. Det är viktigt att man driver fastighetsförvaltningen inte enbart *för* hyresgästen utan *tillsammans* med hyresgästen.

KÄLLOR

Böcker

- Bostadsboken.1985. *22 forskare om bostadens utformning* . Byggforskningsrådet. Stockholm.
- Egerö Bertil.1964. *Bostad och miljö i ytterstad*. Göteborg.
- Davidsson Bo och Patel Runa.1991. *Forskningsmetodikens grunder- att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Studentlitteratur. Lund.
- Krantz - Jensen Hildur.1963. *Bostaden*. Tryckt hos Victor Petersson Bokindustri. Stockholm.
- Langlet Pieter och Wärneryd Bo. 1990. *Att fråga - Om frågekonstruktion vid intervju- och enkätundersökningar*. Statistiska centralbyrån. SCB.
- Lauri Ingvar. 1982. *Hur står det till i bostadsområdet- en skrift om bostadssociala inventeringar*. Bostadsstyrelsen, Socialstyrelsen, Statens planverk. Liber. Stockholm.
- Sanne Christer. 1986. *Ett Göteborg mindre - Om bostadspolitik och samhällsförändring*. Byggforskningsrådet. Spånbergs Tryckeri AB. Stockholm.
- Socialstyrelsen, SOS- rapport. 1990:13. *Hem eller boende ?- Hur människor med omfattande hjälpbehov ser på livssituationen*. Modin Tryck AB.
- Sociologiska institutionen; Lunds universitet.981117. *Kommunikation och integration i boendet*. Rapport från forskargruppen boende och bebyggelse. Lund.
- Sveriges Fastighetsägareförbund. 1986. *Äga och förvalta - effektiv fastighetsförvaltning - nöjda hyresgäster*. Liber Tryck AB. Utbildningskonsult. Stockholm.

Skrifter

- *Biskopsgården- ett bostadsområde i Göteborg*. Arkitektur (svensk). 1959:1.
- *Bo Bra i Biskopsgården*. Biskopsgården Göteborg människorna i fokus.1997.
- *Drotts Fastigheter 1998*.
- *Göteborgs stadskansli SDN 4 Bergsjön*. Göteborgsbladet 98 (okt.).

- *Göteborgs stadskansli SDN 708 Biskopsgården. Göteborgsbladet 98 (okt.).*
- *Göteborgs stadskansli SDN 10 Högsbo. Göteborgsbladet 98 (okt.).*
- *Göteborgs stadskansli SDN 3 Kortedala. Göteborgsbladet 98 (okt.).*
- *Årsredovisning 1995. Biskopsgårdens stadsdelsnämnd.*
- *Årsredovisning 1997. Biskopsgårdens stadsdelsnämnd.*
- *Årsredovisning 1998. Biskopsgårdens stadsdelsnämnd.*
- *Årsredovisning 1997. Bostadsbolaget.*
- *Årsredovisning 1996. Stadsbyggnadskontoret.*

Artiklar

- Andersson Håkan. 1998. Samarbetet gjorde boendet tryggt. *Göteborgsposten*. 981202.
- Bergendahl Ingela. 1995. Vad gör Biskopsgården åt segregationen. *Göteborgsposten* .950209.
- Delsenius Sven-Erik. 1995. Bygg - och fastighetsprocessen sett ur ett livscykel-perspektiv. *Väg- och vattenbyggaren*. 1995:5.
- Grotting Göran och Ljungberg Mats. 1995. Bra värd lyft för boendet. *Göteborgsposten* .950518.
- Hallén Urban. 1999. Drott- en trygg investering. *Dagens Industri*. 990222
- Hedén Stig. 1992. Förvaltning på byggnader och erfarenhetsåterföring. *Bygg & teknik* .1992:6.
- Lander Hans. 1983. Förvaltning i ett allmännyttigt bostadsföretag. *Lantmäteritidskriften* .1983:6.

Elektroniska källor

- <http://www.bostadsbolaget.se> :Göteborgs Stads Bostadsaktiebolag. 990119.
- <http://www.byggtorget.byggdok.se/fastigh/fastinfo.htm>: Bygg Torget-Sveriges Fastighetsägare. 990121.

- <http://www.dn/bostad.se>: Dagens Nyheters bostadssida. 990222.
- <http://www.drott.se>: Drott Bostad Väst AB. 990302.
- <http://www.goteborg.se/>: Göteborgs stad. 990302.
- <http://www.gp/bostad.se>: Göteborgs Postens bostadssida. 990302.
- <http://www.lu.se>: Lunds Universitet. 990406.
- <http://www.poseidon-bostad.se/c-demok.html>: Bostads Ab Poseidon. 990407.
- <http://www.skanska/info.se>: Skanska. 990406.

Muntliga källor

Personlig intervju

- Intervju med fastighetsförvaltare Per-Olof Johansson. Drott Bostad Väst AB. Göteborg. 981111.
- Intervju med uthyrare Anette Gabrielsson. Drott Bostad Väst AB. Göteborg. 981111.
- Intervju med fastighetsassistent Bengt Steen. Bostadsbolaget. Göteborg. 981201.
- Intervju med fastighetsförvaltare Rolf Johansson. Drott Bostad Väst AB. Göteborg. 981210.
- Intervju med husvärd Katarina Holmgren. MKB Fastighets AB. Malmö. 981218.
- Intervju med juridisk samordnare Bernt Waldemarsson, MKB Fastighets AB, Malmö. 981221.
- Intervju med fastighetsansvarig Stefan Friis. Drott Bostad Väst AB. Göteborg. 990319.
- Intervju med processledare Margaretha Sjöholm. Bo Bra processen. Göteborg. 990324.
- Intervju med distriktschef Bettina Tunberg. Poseidon Bostads AB. Göteborg. 990408.

Telefon intervjuer

- Intervju med fastighetschef Krister Sandgren. MKB Fastighets AB. Göteborg. 990209.

BILAGOR

Bilaga 1- Några enkla frågor

Några enkla frågor

Hur fick du reda på att det var visning av lägenheter?

Var det svårt att hitta hit? Hur tog du dig hit?

Vad tyckte du om lägenheten?

Vill du flytta hit?

- Ja
- Nej

Varför?

Är du studerande?

- Ja
- Nej

Bor du i Biskopsgården idag?

- Ja
- Nej

Hur många rum och kök behöver du och din familj?

Drott Bostad Väst AB

Bilaga 2- Sammanställning av enkäten, några enkla frågor

- Fråga 1 Hur fick du reda på att det var visning av lägenheter ?
 2 Var det svårt att hitta hit ? Hur tog du dig hit ?
 3 Vad tyckte du om lägenheten ?
 4 Vill du flytta hit ?
 5 Varför ?
 6 Är du studerande ?
 7 Bor du i Biskopsgården idag?
 8 Hur många r.o.k. behöver du och din familj ?



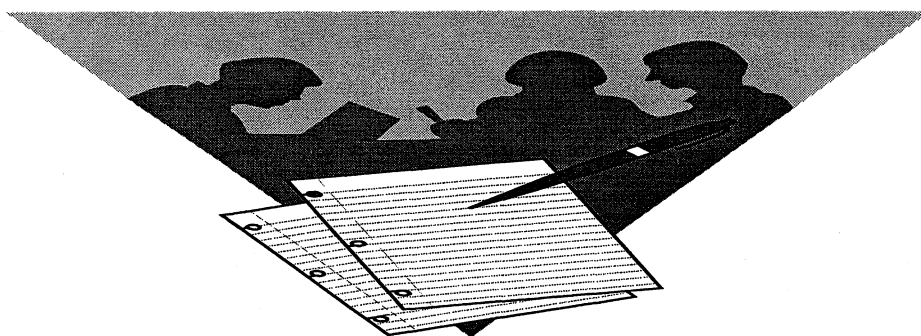
Fråga	1	2	3	4	5	6	7	8
Antal								
1	GP	Nej	Jättefin	Ja	?,bor i området	Nej	Ja	4 r.o.k.
2	Ringde	, bil	Okej	Nej	Okej, stil	Nej	Ja	4 r.o.k.
3	GP	Nej, bil	Bra, men!	Ja	Litet vard.rum	Nej	Nej	3-4 r.o.k.
4	GP	Nej, bil	Mycket bra	?	Lugnt & natur	Nej	Nej	2-3 r.o.k.
5		Ja, bil	Bättre än väntat	Ja		Ja	Nej	3-4 r.o.k.
6	GP	Nej, bil	Bra	Ja	Känns bra	Nej	Nej	3 r.o.k.
7	GP	Nej, bil	Bra	Nej	Känns bra	Nej	Nej	3 r.o.k.
8	Bussrekl.	, spårvagnen.	Mycket bra	Ja	Bor i radhus	Nej	Nej	
9	GP	Nja, spårvagnen	Fin	Nej	Ljus och väl.disp.	Nej	Nej	3-4 r.o.k.
10	Spårv. rekl	Nej, promenad	Bra	Nej	För stor lgh	Nej	Nej	2-3 r.o.k.
11	GP	Telefonkatalog	Små utrymmen litet kök	Nej	Vår första sondering av lgh	Nej	Nej	
12	GP,spårv. rekl	Nej, spårvagnen	Sådär	Nej	Trist	Nej	Nej	2 r.o.k.
13	Bussrekl	Ja	Fin, mysig	Nej		Ja	Nej	2 r.o.k.
14	Bussrekl	Ja	Lagom stor, billig hyra	?		Nej	Nej	2 r.o.k.
15	GP	Nej, bil	Fin, ljus och många rum	Ja	Billig hyra, nära naturen	Nej	Nej	3 r.o.k.
16	GP	Nej	Lugnt	Ja	?	Nej	Nej	2-3 r.o.k.
17	Drott ringd	Nej, spårv.				Nej	Nej	2 r.o.k.
18	GP	Bor i området	Fina	Nej	Inte nu, kanske senare	Ja	Ja	3 r.o.k.
19	GP	Inte så svårt	Okej		?	Ja	Nej	3 r.o.k.
20	GP	Inte så svårt	Okej		?	Nej	Nej	3 r.o.k.
21	GP	, bil	Mycket fin	Ja	Behov av större lägenhet	Ja	Nej	
22	GP	Nej, bil		Nej	Små utrymmen	Nej	Ja	3-4 r.o.k.
23	GP	Nej	Bra				Nej	2 r.o.k.
24	GP	Nej	Trång	Nej	För stort hyresområde	Nej	Nej	4 r.o.k.
25	GP	Nej, bil				Nej	Nej	3 r.o.k.
26	Spårv.rekl	Nej, bil	Fin, litet kök	Ja		Nej	Nej	4-5 r.o.k.
27	Spårv.rekl	Nej, bil	Ljus & luftig	Ja		Nej	Nej	4-5 r.o.k.

Antal 1-11 besökte en lgh. med 3 r.o.k. och 12-27 besökte en lgh. med 4 r.o.k.

Sammanställning av enkätundersökning vid lägenhetsvisningen på Köld- och Värmegatan i Biskopsgården

Fråga 1	GP: 18 st Buss- och spårvagns- reklam: 7st Övriga: 2 st
Fråga 2	Nej: 16 st Ja: 3 st Övriga: 5 st Blankt: 3 st Bil: 12 st Spårvagn: 4 st Övriga: 3 st Blankt: 8 st
Fråga 3	Mycket bra/ jättefin: 4 st Bra/ fin: 12 st Bra men: 1 st Okej: 3 st Trång: 2 st Övriga: 2 st Blankt: 3 st
Fråga 4	Ja: 10 st Nej: 10 st Vet inte: 2 st Blankt: 5 st
Fråga 5	Positiva: 7 st Negativa: 5 st Vet inte: 4 st Övriga: 3 st Blankt: 8 st

<p>Fråga 6</p>	<p>Nej: 21 st Ja: 5 st Blankt: 1 st</p>
-----------------------	---

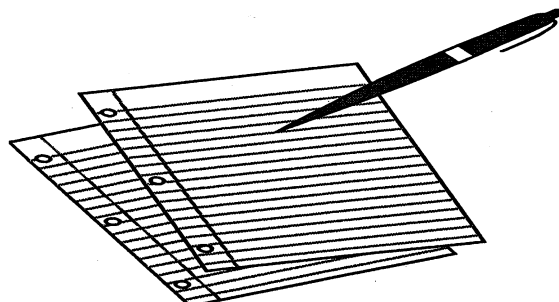


<p>Fråga 7</p>	<p>Nej: 23 st Ja: 4 st Blankt: 0 st</p>
<p>Fråga 8</p>	<p>4-5 r.o.k.: 2 st 4 r.o.k.: 3 st 3-4 r.o.k.: 4 st 3 r.o.k.: 7 st 2-3 r.o.k.: 3 st 2 r.o.k.: 5 st Blankt: 3 st</p>

GP = Göteborgs Posten

Bilaga 3- Intervju med hyresgäster i ett av Drott Bostad Väst AB:s förvaltningsområden.

Intervju med hyresgäster i Drott Bostad Väst AB:s förvaltningsområde Köld-, Värme- och Blåsvädersgatan



Personuppgifter:

Civilstånd _____ Ålder _____ Utbildning _____ Yrke _____

Hushållets storlek _____ Barnens ålder _____ Kön _____

Introduktion

Varför flyttade du hit?

Hur trivs du i bostadsområdet?

- Utmärkt
- Bra
- Godkänt
- Dåligt
- Mycket dåligt
- Egna kommentarer:

Om svaret var negativt i föregående fråga, varför trivs du inte i bostadsområdet?

Del.1 Lägenheterna

Hur trivs du i din lägenhet?

Hur länge har du bott här?

Var bodde du tidigare innan du flyttade hit? Ange ort och boendeform.

Innan du flyttade hit kände du till stadsdelen då?

Hur stor lägenhet disponerar du, antal kvm respektive antal rum?

Är lägenheten lyhörd, störs du av dina grannar ?

Fungerar ventilation & värme tillfredställande?

Har du brandalarm?

- Ja
- Nej

Har du haft något vattenläckage?

- Ja
- Nej

Varför valde du att bo i detta bostadsområde?

Varför valde du att bo i denna lägenhet?

Hur länge har du för avsikt att bo här

- < 1 år
- 1-2 år
- 2-5 år
- 5-8 år
- 8-10 år
- 15 år
- Obegränsad framtid

Ange minst fem funktioner som du tycker är positiva respektive negativa för dig i ditt boende?

Ligger hyresnivån på en hög, mellan/ normal eller låg nivå ?

- Hög
- Mellan/ Normal
- Låg

Om du skulle flyttar kommer du då att söka bostad genom Drotts bostadsbolag?

- Ja
- Kanske
- Nej

Om svaret är nej i föregående fråga, varför inte?

Skulle du vara intresserad om man skulle kunna tidigarelägga/
senarelägga underhåll mot en förhöjd/sänkt hyra?

Är din lägenhet i behov av en renovering, vad skulle behöva renove-
ras?

Hur viktigt är ditt boende för dig på en skala från ett till tio, där tio är
den högsta nivån?

Del. 2 Området

Hur fungerar skötseln av trapphuset?

- Utmärkt
- Bra
- Godkänt
- Dåligt
- Mycket dåligt
- Egna kommentarer:

Hur fungerar skötseln av tvättstugan?

- Utmärkt
- Bra
- Godkänt
- Dåligt
- Mycket dåligt
- Egna kommentarer:

Förekommer det ofta klotter?

- Aldrig
- Det har hänt
- Ibland
- Alltid
- Egna kommentarer:

Om det förekommer klotter hur snabbt tas det bort?

- Med en gång
- Inom tre dagar
- Inom en vecka
- Inom en månad
- Egna kommentarer:

Har du tillgång till parkeringsplats?

Har du tillgång till cykelförråd respektive barnvagnsförråd?

- Ja
- Nej

Har du tillgång till förrådsutrymme?

- Ja
- Nej

Vad tycker du om de nya återvinningsstationerna?

Är du miljömedveten? Köper du miljövänliga produkter?

Har du portkod i fastigheten?

- Ja
- Nej

Om svaret var ja i föregående fråga, när infördes det och har det in-
neburit några förändringar i bostadsfastigheten?

Känner du dig trygg när du går omkring i området? Även kvällstid?

Om inte hur kan man minska otryggheten?

Har det skett något inbrott i din lägenhet?

Hur uppfattar du områdets grönområden d.v.s. gångstigar, planteringar och gräsmattor?

- Vackra och välplanerade
- Välskötta
- Varken bra eller dåliga
- Tråkiga och livlösa
- Behöver en upprustning
- Dåligt skötta
- Egna kommentarer:

Är lekplatserna välbesökta och uppskattade av barnen?

Hur ofta handlar du i mataffären i området?

- 1 gång per dag
- 3 gånger i veckan
- 4 gånger i månaden
- 1 gång i månaden
- 4 gånger under ett halvår

Är det någon affär som du saknar i ditt bostadsområde?

Utnyttjar du närheten till naturen och på vilket sätt i så fall?

Känner du dina grannar?

- Ja
- Nej

Om du svarade nej i föregående fråga, skulle du vilja lära känna dina grannar?

- Ja
- Nej

Om du känner dina grannar, har du en god relation till dem?

Del.3 Service

Vet du vilka och hur många det är som arbetar på Drotts lokalkontor?

Tycker du det är lätt att få tag på personalen?

- Ja
- Nej

Är personalen serviceinriktad och lyhörd för dina önskemål?

Hur snabbt får du hjälp med ett "problem " som du har i lägenheten?

- Med en gång
- Efter 3-5 timmar
- Nästa dag
- Någon gång i veckan
- Någon gång i månaden

Om du har haft "problem" i lägenheten och personalen har åtgärdat det har du då varit nöjd med deras arbetsinsats?

Blir du vänligt bemött av personalen?

Har du några önskemål angående skötseln av ditt bostadsområde?

Del. 4 Närområdet

På en skala från ett till tio hur poängsätter du ditt område om tio är det högsta värdet?

Hur fungerar kommunikationen till och från centrum ?

- Bra
- Godkänt
- Dåligt
- Kör egen bil

Är skolan i området bra? Om inte, varför ?

Förekommer det negativa gängbildningar i skolan ?

Hur fungerar vård och omsorg ?

Är det något i området som du saknar?

Om du skulle flytta vad skulle det bero på?

Del. 5 Bostadsbolaget Drott Bostad Väst AB

Visste du vad Drott Bostad Väst AB var för bolag innan du flyttade hit?

- Ja
- Nej

Om ja i föregående fråga, hur såg din bild ut och har den förändrats sen du flyttade hit?

Vilka förväntningar hade du när du flyttade hit?

Har bolaget levt upp till dina förväntningar?

- Ja
- Nej

Har du någon gång blivit besviken över Drotts arbetsinsats?

Arbetar Drott för en aktivt miljöinsatsning?

- Ja
- Nej

Om ja i föregående fråga, hur arbetar de för miljön?

Skulle du rekommendera Drott Bostad Väst AB till dina vänner?

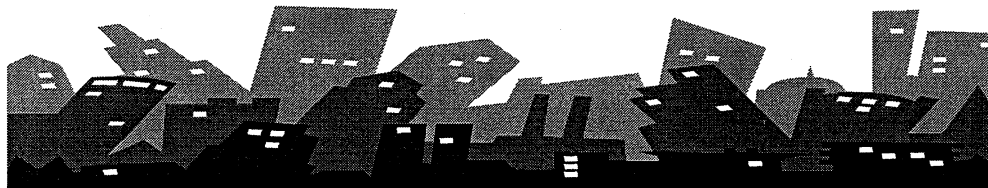
- Ja
- Nej

Har du deltagit i NKI- undersökningen

- Ja
- Nej

Övriga kommentarer:

Bilaga 4- Frågeformulär till personal på Drott Bostad Väst AB:s lokalkontor



Frågor till anställda på Drott Bostad Väst AB:s lokalkontor

- Hur länge har du arbetat inom fastighetsförvaltning?

- Hur många personer är anställda på detta lokalkontor?

- Vilka ansvarsområden finns det inom förvaltningsområdet ?

- Hur har branschen förändrats under din verksamma tid?

- Hur ser en vanlig dag ut på jobbet?

- Kommer det många klagomål från de boende?. Vad härrör sig klagomålen om?

- Hur många felanmälningar sker det under en dag ?

- Vad innebär gångrutiner och nollställning av lägenheter ?

- Anlitar ni entreprenadtjänster utifrån ?

- När rustades området upp ?

- Hur stor är vakansgraden idag respektive för fem år sedan ?

- Varför startade man Bo Bra- Processen?

- Vad anser du om Bo Bra- Processen?

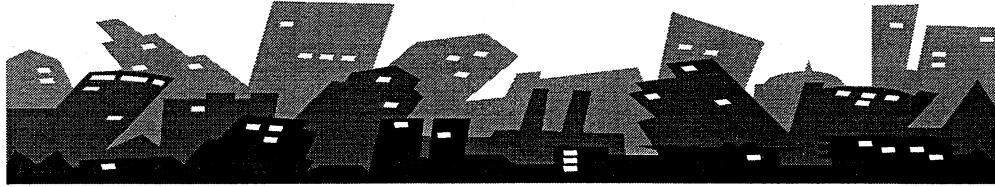
- Har det skett några förändringar i området sedan Bo Bra- processen startade?

- Hur skall man bättre kunna ta hand om sina hyresgäster?

- Vad skall hyresgästerna uppfylla för att få hyra en lägenhet hos er?

- Egna kommentarer:

Bilaga 5- Frågeformulär till Bengt Steen på Bostabsbolaget



Frågor till Bengt Steen, fastighetsassistent på Bostadsbolaget

- Hur länge har du arbetat inom fastighetsförvaltning?

- Vad arbetar du med idag?

- Hur många personer är anställda på detta lokalkontor?

- Hur har branschen förändrats under din verksamma tid?

- Hur ser en vanlig dag ut på jobbet?

- Kommer det många klagomål från de boende?. Vad härrör sig klagomålen om?

- Vad anser du om Bo Bra- Processen?

- Har det skett några förändringar i området sedan Bo Bra- processen startade?

- Hur skall man bättre kunna ta hand om sina hyresgäster?

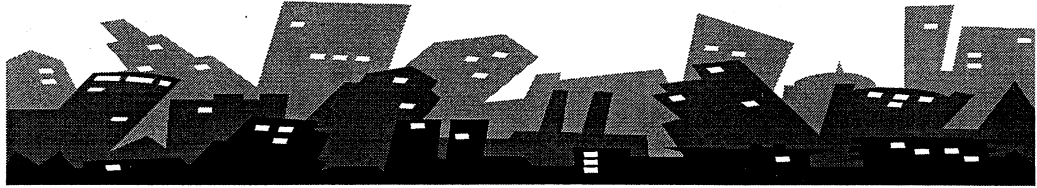
- Vad skall hyresgästerna uppfylla för att få hyra en lägenhet hos er?

- Hur ser eran personalvård ut?

- Sammanarbetar ni med andra fastighetsbolag?

- Egna kommentarer:

Bilaga 6- Frågeformulär till Bengt Aldersson på MKB



Frågor till Bengt Aldersson, juridisk samordnare på MKB i Malmö.

- Hur länge har du arbetat inom fastighetsförvaltning?

- Vilka arbetsuppgifter har du ?

- När och varför införde ni "ordningsavdelningen?"

- När ni införde "ordningsavdelningen" fick ni då de resultat som ni hade förväntat er?

- Hur ser en vanlig dag ut på jobbet?

- Kommer det många klagomål från de boende? Vad härrör sig klagomålen om?

- Har man sett några förändringar i boendet efter det att ni införde "ordningsavdelningen"

- Hur skall man bättre kunna ta hand om sina hyresgäster?

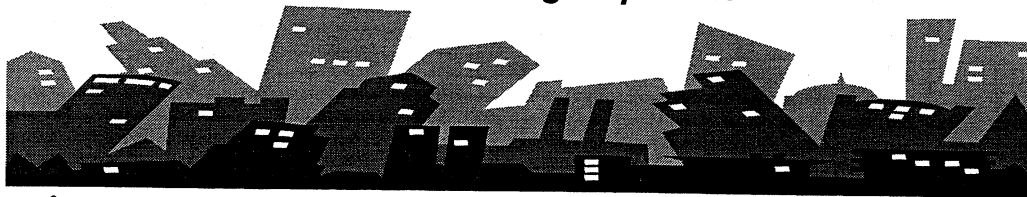
- Vad skall hyresgästerna uppfylla för att få hyra en lägenhet hos er?

- Hur ser eran personalvård ut?

- Sammanarbetar ni med andra fastighetsbolag?

- Egna kommentarer:

Bilaga 7- Frågeformulär till Katarina Holmgren på MKB



Frågor till Katarina Holmgren, husvärd på MKB i Malmö.

- Hur trivs du med ditt arbete och dina arbetsuppgifter?

- Hur länge har du arbetat inom fastighetsförvaltning?

- Vad arbetar du med idag?

- Hur många är anställda på detta lokalkontor?

- Hur har branschen förändrat under din verksamma tid?

- Hur ser en vanlig dag ut på jobbet?

- Kommer det många klagomål från de boende? Vad härrör sig klagomålen om?

- Har man sett några förändringar i boendet efter det att ni införde "ordningsavdelningen"

- Hur skall man bättre kunna ta hand om sina hyresgäster?

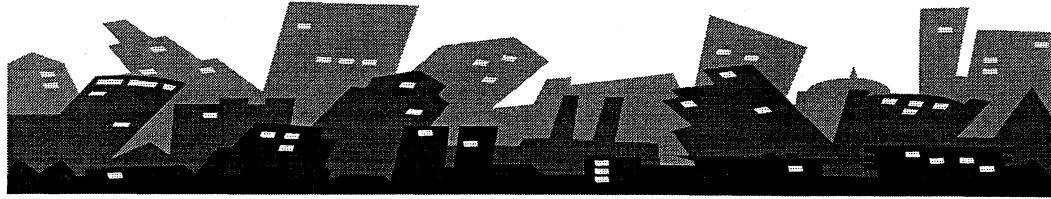
- Vad skall hyresgästerna "presteras" för att få hyra en lägenhet hos er?

- Hur ser er personalvård ut?

- Sammanarbetar ni med andra fastighetsbolag?

- Egna kommentarer:

Bilaga 8- Frågeformulär till Margaretha Sjöholm på Bo Bra processen



Interljud med Margaretha Sjöholm, processledare på Bo-Bra processen

- Hur kom du i kontakt med Bo Bra processen?

- När började du arbeta med Bo Bra processen?

- Vad arbetar ni med i dagsläget?

- Vilka projekt har Bo Bra processen drivit?

- Hur trivs du med ditt arbete och dina arbetsuppgifter?

- Vilka resultat har processen åstadkommit?

- Har man minskat omflyttningen i området?

- Hur ser en vanlig dag ut på jobbet?

- Är det svårt att få hyresgästerna i området att engagera sig?

- Har man sett några förändringar i bostadsområdena efter det att ni införde Bo Bra processen.

- Hur skall man bättre kunna ta hand om sina hyresgäster?

- Hur fungerar samarbetet mellan de olika intressenterna i processen?

- Vika problem har man stött på under arbetets gång?

- Hur många personer i bostadsområdena är engagerade i processen?

- Samarbetar ni med andra organisationer i Sverige som har liknande problem?

- Egna kommentarer:

