

## INLEDANDE INTERVJUER MED ANSTÄLLDA I BYGGFÖRETAG - ÖVERSIKTLIG SAMMANSTÄLLNING

Totalt intervjuade: 11 personer, varav 8 från beställaresidan (2 adm.chefer, 5 projektledare, en kundansvarig/eftermarknad) och 3 st från entreprenadsidan (adm. chefer/arbetschefer).

### FRÅGA

Exempel på detaljer/delar som ofta/ibland färdigställs eller åtgärdas efter kundernas inflyttning:

### Sammanställning/sammanfattning av alla svar

Funktionsprov ej genomfört p g a årstid, garantisedlar dokument saknas. Plåt ej infäst enl HUS AMA, tätskikt yttertak ej OK. Mindre skador, bättringar, synliga spikskallar, "sista -sekunden"-fel, lösa handtag. Skador på produkter med leveranstid. 95% av felen är färgfläckar, skador, finish, hack/repör i parkett. Produkter med leveranstid. Leveranstidsstyrda aktiviteter, t ex varor. Skador i parkett, luckor, ytskikt etc. Spräckta kakelplattor, fogning, värmeinjustering. Skadat ytskikt, värme. Material med leveranstid, väderberoende aktiviteter. Utvändig målning, markarbeten.

Hur stor andel av alla kunderna/hushållen anmäler – efter inflyttning - fel och brister?

Exempel på kundanmärkning:

Genomsnitt, alla svar: > 50% (intervall: 20 - >95%)

Finish, fläckar, repör. Skåpsluckor restar eller är felaktiga. Injusterin. Torksprickor i takvinklar, mindre skador som ej uppmärksammas vid syn eller sb. Småfel målning och golvarbeten, ventilation ej tillfredsställande

Andel av kundanmärkningarna som kan betraktas som befogade anmärkning:

Beställaresidan: intervall 75 - 100%  
Entreprenadsidan: intervall 10 – 25%

Hur stor andel av slutbesiktningens anmärkningarna finns i snitt kvar vid garantibesiktning?

Exempel på kvarvarande slutbesiktningens anmärkning:

Genomsnitt, alla svar: ca 5-7% (Intervall: 0 – 20%)

Allvarliga fel, kostsamma fel, felprojekterat, saker där entreprenören hävdar att beställaren godkänt utförandet (leder till tvist). s-anmärkning. Bristande funktioner, estetiska anmärkning.

Hur stor andel av nyproducerade hus har garantifel vid GB-besiktningen?

Exempel på garantifel:

Ca 80-90% (intervall: 35 – 100%)

Vanligast: torksprickor. Maskinfel börjar bli vanligare. Torksprickor. T ex rörelse i huset. Funktionsfel, ej tillräckligt provat, ofta fel utfört, t ex vid injustering, ibland felprojekterat. Sprickor i tak/vägg-vinkel, spolinsatsen i toalettstol, spruckna kakelplattor.

I hur stor andel av bostäderna som totalt producerats finns kvarvarande fel...

Genomsnitt, alla svar:

...6 mån efter garantitidens utgång ? ca 18% (intervall: 0 – 50%)

...12 mån efter garantitidens utgång ? < 5% (intervall: 0 – 10%)

...2 år eller mer efter garantitidens utgång? < 1% (intervall: 0 – 5%)

## Arbetsmaterial ur projektet "Vad kostar bostadsbyggandet – egentligen ???

SIDA 2 (3)

<b>Varför är – enligt <u>din</u> mening - bostäder ofullständiga vid tillträdet/ibrukstagandet?</b>	Snäva tidplaner, sen besiktning, egenkontroll funkar ej. Arkitektoniska utsvävningar, omöjliga konstruktioner, ny teknik som avviker från traditionellt byggande. De är inte ofullständiga! Leveransproblem, byggarna är "hemmablinda" och ser inte bristerna, kunden kan upptäcka andra fel som byggaren ej sett, tidsrelaterade problem, t ex om arbetet ej är utfört från entreprenörens sida, till viss del dåligt engagemang, ibland rör det sig om meningsskiljaktigheter mellan kund och byggare. Kort tid mellan inflyttning och slutbesiktning
<b>Exempel på allvarligare erfarenheter beträffande fel och brister i nyproducerade bostäder:</b>	Glömt tätskikt i badrum. Glömt isolering. Läckande terrassbjälklag, felmonterad/omonterad plastfolie,, fönsterkonstruktion (Velfac), styrsystem (värme, vent). Kan ej komma på något. Felaktig ventilation, fel projekterad/underdimensionerad med besvärlig utredning/kunder som följd. VS installationer/vägghängd toalett som felprojekterats med vattenskador i några lägenheter som följd - alla bostäder fick åtgärdas. Vattenskador p g a brister i installationer är generellt jobbiga att åtgärda, besvärligt för kunden, samt kostsamt.
<b>Hur stor andel av alla bostäder som totalt produceras i Sverige tror du det förekommer fel och brister som skall åtgärdas – efter det att de boende flyttat in?</b>	Intervall: 25 - 100%
<b>Upplever du att det vanligare idag än förr med fel och brister i bostäder som tagits i bruk?</b>	
JA	2 st
NEJ	7 st
<b>Har du direktkontakt med de kunder som upplever nämnda problematik?</b>	
JA	10 st
NEJ	0 st
<b>Hur upplever du kontakterna med kunderna i samband med fel- och brister?</b>	Detta sker i samförstånd och de flesta fel åtgärdas även om tveksamhet råder. OK, jag förstår kunden. De är sällan aggressiva. Brist på förståelse för att det finns toleranser och normer Oftast med tacksamhet och hjälpsamhet. Överenskommelse sker med kunden om tidpunkter som passar. Bra
<b>Hur stor del av de kunder som haft/upplevt fel eller brister i sina bostäder anser/tror du att ni ifrån företagets sida kunnat bemöta på ett sådant sätt att kunden kan antas vara nöjd och tillfreds med uppnådda resultat/överenskommelser?</b>	Genomsnitt alla svar, ca: > 80% (intervall: 50 – 95%, flest svar:95%)

## Arbetsmaterial ur projektet "Vad kostar bostadsbyggandet – egentligen ???" SIDA 3 (3)

**Hur mycket av din arbetstid bedömer du gått åt till problematik kring fel och brister i överlämnade bostäder:**      Genomsnitt alla svar, ca:

under senaste 5-10 åren: ca 5%  
under senaste 2 åren: ca 10 - 15%  
under 2005: ca 10 - 15%

**Hur uppskattar du att denna tid fördelar sig fördelar sig:**      Alla svar, ca:

.....% på kundkontakter, 25 – 50%  
.....% på intern kommunikation inom företaget 25 - 60%  
.....% på kommunikation med UE/lev Ca 15-20%

**Får detta konsekvenser för dig (praktiskt, arbetsmässigt, personligt)?**

JA 9 st  
NEJ 2 st

**Hur upplever du problemen?**

Onödigt, frustrerande, jobbigt att man måste "krypa", övertid, fritid går åt problemen. - Det är en av de stora energitjuvarna i mitt arbete. Ordinarie arbete eftersätts, stör kreativt utvecklingsarbete. - Negativt att behöva ta tag i de värsta projekten, annars ok. Lärorikt, men inte kul när det tar upp tid som kunde lagts på annat, konflikter uppstår internt inom organisationen. - destruktivt, tar tid och energi, negativt och frustrerande att jobba med "olösliga" problem där man måste hitta alternativ lösning/uppgörelse med kund. Frustrerande att åtgärderna ej blir utförda, det sker sällan per automatik, kunden måste tjata. Känns givetvis ibland som bortkastad tid men måste till delar också betraktas som **kundvård**.