

Arbetsmaterial ur projektet "Vad kostar bostadsbyggandet – egentligen???"
SAMMANSTÄLLNING – INLEDANDE INTERVJUER VID 4 BYGGFÖRETAG
SIDA 1 (8)

INLEDANDE INTERVJUER BYGGFÖRETAG	SVAR – BESTÄLLARESIDAN	SVAR - ENTREPRENADSIDAN	Enhet
1. Befattning:	Adm chef 2, PL 5, Kundkontakt 1,	Adm chef 3, Entr.chef 0. PC 0, AC 0.	
Normala arbetsuppgifter:	15-43 år i branschen	15-19 år totalt i branschen	ÅR
Antal år med liknande arbetsuppgifter/affärsområde:	Medelvärde, ca	Medelvärde, ca	
2. Hur vanligt är det att kunder flyttar in i bostäder som har besiktningssmärkningar enligt slutbesiktning eller i övrigt ej är helt färdigställda t ex med delvis senarelagd besiktning?			
Ca% av bostadsrättslägenheterna	70 %	62 %	%
Ca% av småhusen	65 %	68 %	%
Exempel på detaljer/delar som ofta/ibland färdigställs eller åtgärdas <u>efter</u> inflyttning:	Se kommentarer, nedan	Se kommentarer, nedan	
3. Hur stor andel av alla kunderna/hushållen anmäler – efter inflyttning - fel och brister?			
Ca% av kunderna/hushållen	58%	50%	%
Ca% av dessa anmärkningar kan betraktas som <i>befogade</i> anmärkningar	82%	20%	%
Exempel på kundanmärkningar:	Se kommentarer, nedan	Se kommentarer, nedan	
4. Hur många av slutbesiktningssmärkningarna finns i snitt kvar vid garantibesiktning?			
Ca% (i snitt) av slutbes.anm. är icke åtgärdade vid garantitidens utgång.	7	5%	%
Exempel på kvarvarande slutbesiktningssmärkningar:	Se kommentarer, nedan	Se kommentarer, nedan	
5. Hur stor andel av nyproducerade hus har anmärkningar (utöver de som är kvar från slutbes.) vid garantibesiktningen?			
Ca% av alla bostäder (BRF/småhus) har garantifel.	88%	83%	%
Exempel på s.k. garantifel:	Se kommentarer, nedan	Se kommentarer, nedan	
6. I hur många av bostäderna som totalt producerats finns kvarvarande fel...			
... direkt efter garantitidens utgång?	78%	70%	%
... 6 mån efter garantitidens utgång?	18%	5%	%
... 12 mån efter garantitidens utgång?	5%	2-3%	%
... 2 år eller mer efter garantitidens utgång?	1%	0	%

Arbetsmaterial ur projektet "Vad kostar bostadsbyggandet – egentligen???"
SAMMANSTÄLLNING – INLEDANDE INTERVJUER VID 4 BYGGFÖRETAG
SIDA 2 (8)

7. Varför är – enligt <u>din</u> mening - bostäder ofullständiga vid tillträdet/ibruktagandet?	Se kommentarer, nedan	Se kommentarer, nedan	
8. Ange exempel på <i>dina</i> värsta/allvarligaste erfarenheter utav den problematiken kring fel och brister i nyproducerade bostäder?	Se kommentarer, nedan	Se kommentarer, nedan	
9. I hur stor andel av alla bostäder som totalt produceras i Sverige <i>tror du</i> det förekommer fel och brister som skall utredas och/eller åtgärdas – <i>efter</i> det att de boende flyttat in?			
	<1%		st
	2-10%		st
	10-25%		st
	25-50%	1	st
	50-75%		1 st
	75-90%		1 st
	90-100%	1	st
10. <i>Upplever</i> du att det vanligare idag än förr med fel och brister i bostäder som tagits i bruk?	Se kommentarer, nedan	Se kommentarer, nedan	
	JA		2 st
	NEJ	6	1 st
11. Har du direktkontakt med de kunder som upplever nämnda problematik?	Se kommentarer, nedan	Se kommentarer, nedan	
	JA	7	3 st
	NEJ		st
12. Om du har eller har haft kundkontakter <i>efter</i> inflyttning:	Se kommentarer, nedan	Se kommentarer, nedan	

Arbetsmaterial ur projektet "Vad kostar bostadsbyggandet – egentligen???"
SAMMANSTÄLLNING – INLEDANDE INTERVJUER VID 4 BYGGFÖRETAG
SIDA 3 (8)

13. 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?

Ca..... % av kunderna	82%	83%	%
-----------------------	-----	-----	---

14. Hur mycket av din arbetstid bedömer du gått åt till problematik kring fel och brister i överlämnade bostäder:

	Se kommentarer, nedan	Se kommentarer, nedan	
under senaste 10 åren:	5%	0,60%	%
under senaste 5 åren:	6%	4%	%
under senaste 2 åren:	15%	7%	%
under 2005:	15%	14%	%
under förra månaden:	22%	14%	%
förra veckan:	12%	14%	%
igår:	0%	7%	%

15. Hur uppskattar du att denna tid fördelar sig fördelar sig:

.....% på kundkontakter,	54%	23%	%
.....% på intern kommunikation inom företaget	26%	60%	%
.....% på kommunikation med UE/lev	17%	17%	%
.....% på annat:	3%	0%	%

16. Får detta konsekvenser för dig (praktiskt, arbetsmässigt, personligt)? Hur upplever du det?

	Se kommentarer, nedan	Se kommentarer, nedan	
JA	6	3	st
NEJ	2	0	st

Arbetsmaterial ur projektet "Vad kostar bostadsbyggandet – egentligen???"
SAMMANSTÄLLNING – INLEDANDE INTERVJUER VID 4 BYGGFÖRETAG
SIDA 4 (8)

KVALITATIVA SVAR RESPEKTIVE KOMMENTARER TILL FRÅGORNA:

(2) Exempel på detaljer/delar som ofta/ibland färdigställs eller åtgärdas efter inflyttning:

Funktionsprov ej genomfört pga. årstid, garanterad 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. Utvändigt målning, markarbeten. Skadat ytskikt, värme. Vissa arbeten kan pga. väder inte färdigställas vid inflyttning. Generellt gäller att entreprenaden är "färdig". Ibland förekommer försenade leveranser av tillvalsmaterial. Vi har egen förhandssyn, därefter påbörjad slutbes. som följs av slutbes. med kund varefter inflyttning sker, minst en vecka mellan varje steg. Dagen efter påbörjad slutbes. ges kunden tillträde ca 2 tim för avsyn i sitt hus. Målet är att vid inflyttning ha 0 anmärkningar. - P g a förbesiktning skall allt vara OK. - Felen är endast i gemensamma utrymmen (har ej byggt många småhus). Färgkompletteringar hinner man oftast med före inflyttning.

(3) Exempel på kundanmärkningar efter inflyttning:

Finish, fläckar, repör. Skåpsluckor restar eller felaktiga. Injustering krävs. Torksprickor i takvinklar, mindre skador som ej uppmärksammas vid syn eller SB. Småfel målning och golvarb, ventilation ej tillfredsställande. Ibland fel som bes.mannen inte anser vara fel, men vi åtgärdar oftast ändå. Värme och ventilation (funktion). SB-anm som man missat. Finish. Fel som kunden själv orsakat. Ofta uppfattade fel som ej är SB-fel, t ex inflyttningsskador, toleranser, t ex fall mot golvbrunn, lång tid för vv i kran. Spikskallar, småfel, droppande kran/anslutning, fogmiss, felmonterade handtag, smutsig latexfog, städanmärkningar. Rättighet att inkomma med anm./fel enl. ABS. De flesta gör en "egen" besiktning vid inflyttning. Accepterar inte besiktningsmannens bedömningar. Vi åtgärdar oftast, ca 95%, oavsett om kunden har rätt, t ex vid repör som ej fanns vid Sb. - Vissa kundanmärkningar är inte korrekta pga. att de är inom toleranserna. - Kunden har 3 månader på sig att meddela anmärkningar. Vi åtgärdar ofta - även om bes mannen anser att det inte är SB-anm.

(4) Exempel på kvarvarande slutbesiktningsanmärkningar vid garantibesiktning:

allvarliga fel, kostsamma fel, felprojekterat, saker som entreprenören hävdar att best. godkänt utförandet (leder till tvist). s-anmärkningar Bristande funktioner, estetiska anm. Oftast är anmärkningarna åtgärdade men kunden är inte nöjd med utförandet. - Bristande uppföljning. Alla slutbes anm. skall vara åtgärdade senast tre månader efter Sb då efterbesiktning görs. - 20% finns kvar vid EB och det blir aldrig 0 fel om inte 10% av entr. summa hålls inne. - Anledningen till att det finns SB-anmärkningar kvar är dels slapphet från byggentreprenörens sida dels att man i överenskommelse med kund väljer att hänskjuta vissa anmärkningar till GB. Samordningen brister. - Inga anmärkningar är kvar utav de som står i SB-protokoll, kunden skriver på att åtgärd är utförd/godkänd, endast garantifel finns kvar vid GB.

Arbetsmaterial ur projektet "Vad kostar bostadsbyggandet – egentligen???"
SAMMANSTÄLLNING – INLEDANDE INTERVJUER VID 4 BYGGFÖRETAG
SIDA 5 (8)

(5) Exempel på s.k. garantifel:

Vanligast: torksprickor. Maskinfel börjar bli vanliga. Torksprickor. T ex rörelse i huset, funktionsfel, ej tillräckligt provat, ofta fel utfört, t ex vid injustering, ibland fel projekterat. Sprickor i tak/vägg-vinkel, spolinsatsen i toalettstol, spruckna kakelplattor. Sprickor i hörn, vinklar pga. rörelser, plåtarbeten - detaljlösningar fel pga. att Hus AMA ej går att följa så plåtslagare hittar på gena lösningar, målningsarbeten, bl a pga. att A eller beställare föreskrivit ej bättringsbar färg/kulör/glans. Sprickbildning och liknande småfel. Sprickbildning, materialskarvar kommer fram efter hand, tillverkningsfel som märks efter viss tid, t ex fönsterkarmar. Orsaker är bl a tidsfaktorn (att man inte upptäcker felen under byggtiden), dåliga fabrikat och dålig kvalitetskontroll vid fabriksstillverkning. Torksprickor, marksättningar, värmeinjustering, fläktars kapacitet, sviktande/knarrande parkett. Sprickbildning. Fel som inte kan upptäckas förrän byggnaden varit i drift. Veck på tapet pga. rörelser i trähus, sprickor i btg-hus, tätning i utsatta lägen, injustering. Felen beror främst på fel på produkt, hälften av resterande fel beror på fel i handling och resten på utförandefel. 90 % av garantifelen påtalas tidigt av kund.

(6) I hur många av bostäderna som totalt producerats finns kvarvarande fel...

Om anmärkningarna finns kvar lång tid förekommer ofta tvist och/eller så är orsaken att de är svåra att åtgärda. Beror oftast på att man är oense om det är ett fel eller inte och bes man går till 90 % på kundens linje. - Vissa fel beror på väder- eller årstidsberoende åtgärder delar vilket medför att åtgärd kan dra ut på tiden. - Påbörjande av åtgärder direkt efter erhållande av protokoll. Åtgärder tar ca 1-2 mån. Vissa UE/lev hävdar att felen är åtgärdade trots att så inte är fallet.

7. Varför är – enligt din mening - bostäder ofullständiga vid tillträdet/ibruktagandet?

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.

Arbetsmaterial ur projektet "Vad kostar bostadsbyggandet – egentligen???"
SAMMANSTÄLLNING – INLEDANDE INTERVJUER VID 4 BYGGFÖRETAG
SIDA 6 (8)

8. Ange exempel på *dina* värsta/allvarligaste erfarenheter utav den problematiken kring fel och brister i nyproducerade bostäder?

Glömt tätskikt i badrum. Glömt isolering. Läckande terrassbjälklag, felmonterad/omonterad plastfolie,, fönsterkonstruktioner 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 fel-projekterats med vattenskador i några lägenheter som följd - alla bostäder fick åtgärdas. Vattenskador pga. brister i installationer är generellt jobbigt att åtgärda, besvärligt för kunden, samt kostsamt.

(10) *Upplever* du att det vanligare idag än förr med fel och brister i bostäder som tagits i bruk?

Det har blivit bättre. - Samma/liknande problematik nu som tidigare, dock ej allvarligare problem generellt. - Kunderna är mer medvetna idag och ställer högre krav. - Ingen förbättring heller. - Det har alltid varit så, men idag kan det vara annan typ av fel/brister. Kunderna har större krav idag. - Förr var det värre. Större krav idag. Högre standard. Mer komplexa produkter bl a beroende på tillvalsmöjligheter och sena val. Har gått i vågor. För 15 år sedan var det dåligt, för 7-8 år sedan bättre, men idag är kunderna kunnigare.

11. Har du direktkontakt med de kunder som upplever nämnda problematik?

Försöker kanalisera till en kontaktperson för felanmälningar. - Endast enstaka kontakter förutom när man är styrelseledamot. - Vid missnöje/problem i samband med åtgärder tar PL kontakt med kund för att lösa problemet. Annars är det PC som har kundkontakter, som tillsammans med PL tar beslut om åtgärder. Om kunden upplever att produkten inte är färdigställd och åtgärdandet tar tid. Endast med besvärliga kunder alternativt vid problem med högre dignitet. När åtgärder tar lång tid ringer kunden. Info från byggarna ang. planerade åtgärder är bristfällig. Kunden vet inte om/när det är färdigt. Inget samlat grepp kring åtgärder, tiden rinner iväg och man saknar information om "nu är vi klara".

Arbetsmaterial ur projektet "Vad kostar bostadsbyggandet – egentligen???"
SAMMANSTÄLLNING – INLEDANDE INTERVJUER VID 4 BYGGFÖRETAG
SIDA 7 (8)

(12) Hur upplever du kontakterna med kunderna i samband med påpekande av fel- och brister?

Detta sker i samförstånd och de flesta fel åtgärdas även om tveksamhet råder. Först vänligt, men när åtgärder ej sker är de förbannade. Bristande förståelse för att småfel ej åtgärdas direkt.

Positiv, men kan bli konflikt pga. olika åsikter om vad som är fel.

OK, de är lugna..

Först kontakten är spänd men man brukar komma överens efter hand-

OK, jag förstår kunden. De är sällan aggressiva. Brist på förståelse för att det finns toleranser och normer. Jobbigt med "tyckanden". Svårt att hantera sakligt.

Väldigt varierande, de flesta vet inte vad de har köpt.

Oftast med tacksamhet och hjälpsamhet. Överenskommelse sker med kunden om tidpunkter som passar. Bra. För det mesta positivt.

Positivt oftast, men vissa är jobbiga med tillträdet.

OK, utom avseende de som är irriterade. De har inte skällt ut mig men uttryckt förbannelse över andra ansvariga i projektet.

50 % är glada och tillmötesgående, 50 % vill själva bestämma tider så det är svårt att boka tid. Om besiktningsprotokollet ej definierat felet krävs flera besök för kontroll och ofta av olika yrkeskategorier och i slutändan kan det hända att "högsta hönset" beslutar att ingen åtgärd trots allt skall utföras.

Svårt att utföra åtgärder när boende flyttat in eftersom de ofta jobbar.

Samlar anmärkningar och meddelar kund när åtgärderna skall utföras, kunden godkänner åtgärderna. Vissa kunder vill ej släppa in hantverkare utan att själva vara hemma. En del vill deala om ersättning ist f åtgärd, men vi vill hellre göra färdigt/komplett utförande.

13. 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?

1 % av kunderna blir aldrig nöjd. - Missnöjda då man inte är överens om det är ett fel eller inte. - Gör kundunderökningar.

Missnöjet beror oftast på att åtgärder ej blir utförda, men husen är oftast av bra kvalitet - trots smärre brister. Åtgärdsprocessen tar lång tid vilket resulterar i dyrare för byggaren samt större andel missnöjda kunder.

De sista 5 % är kunder vi ej skulle haft, pga. att de aldrig blir nöjda oavsett åtgärd.

Arbetsmaterial ur projektet "Vad kostar bostadsbyggandet – egentligen???"
SAMMANSTÄLLNING – INLEDANDE INTERVJUER VID 4 BYGGFÖRETAG
SIDA 8 (8)

14. Hur mycket av din arbetstid bedömer du gått åt till problematik kring fel och brister i överlämnade bostäder:

I varje projekt tar 5 timmar per vecka under åtminstone hela garantitiden. - Som styrelseledamot BRF-styrelse lägger man lite tid. - Gamla projekt ligger kvar, men tiden kommer antagligen att minska eftersom dessa avverkas efter hand och rutinerna blir bättre.

Det är mitt jobb att ta dessa bitar. Jag varvar medverkan vid besiktningar och hantering av reklamationer (eftermarknad)

16. Får detta konsekvenser för dig (praktiskt, arbetsmässigt, personligt)? Hur upplever du det?

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. Mindre tid för egentliga arbetsuppgifter, dvs. att samordna avdelningen