

Intervju med Fredrik Melin, MKB Fastigheter AB

Fel och brister förekommer även i hyresrätter

Nyproducerade hyresrätter har också fel och brister, oftast småfel, bristfälligt utförande och slarv. Det som besiktningsförrättaren missar vid slutbesiktningen - samt eventuella funktionsbrister - upptäcks och anmäls ofta av hyresgästerna efter inflyttning. Hyresgäster anmäler många av felen eftersom de anser att de betalar en hög hyra för att få bo i ett nyproducerat hus men anledningen kan också vara att de inte vill bli ersättningskyldiga för skador.

För hyresgästerna skull och med tanke på åtgärdsprocessen är ambitionen att upptäcka fel och brister före inflyttning. Ambitionsnivån baseras på att funktionen är viktig och toleranserna inte får överskridas, men man vill inte nagelfara entreprenaden i syfte att ”sätta dit” entreprenören eftersom man är mån om goda relationer som även sträcker sig in i kommande projekt. Möjligen har man lite mer tolerans avseende mindre brister, nyansfel etc än exempelvis den som köper en ny bostadsrätt eller hus generellt har. På så sätt blir det ibland en balansgång mellan hyresgästernas förväntningar och den ambitionsnivå man själv har i egenskap av förvaltare.

Åtgärdsprocessen fungerar generellt mycket dåligt

Åtgärdsprocessen fungerar generellt mycket dåligt. Det är svårt att få entreprenören att åtgärda fel. Kunderna vänder sig till MKB för att få åtgärderna utförda. MKB hamnar mitt emellan kund och entreprenör. De måste lägga mycket tid på att förklara processen för kunderna samt hantera klagomål och krav på hyresnedsättning. Det är oftast inga problem att få tillträde till lägenhet. Vissa vill själva vara hemma. Hyresgästerna är mest tillmötesgående näråtgärder som de själva är angelägna om skall utföras. I annat fall kan det ibland vara lite krångligare med tillträdet. Som hyresvärd har MKB dock rättighet att gå in i lägenheterna för att utföra nödvändiga åtgärder. Hyresgästerna har generellt ingen rättighet att kräva ersättning, men de som betalar en hög hyra för ett nybyggt hus har högre förväntningar och krav, vilket man har förståelse för, och man får lägga mycket tid på att bemöta och förklara för dessa hyresgäster.

Förlängda garantier medför en förlängd plåga

Erfarenheter av förlängda garantitider på 5-10 år är negativa eftersom långdragen procedurer och beslutsprocesser pågår även efter den sedvanliga garantitidens utgång. Med undantag för vissa avancerade funktioner så är 2 års garantitid tillräckligt. Det blir billigare och enklare att istället för längre garanti betala för eventuella åtgärderna när behov uppstår och då utan att behöva dra det i långbänk. MKB använder sig hellre av befintliga serviceavtal med hantverkare, målare, elektriker m fl som utför åtgärder i det befintliga beståndet. Detta kostar heller inget så länge ingen åtgärd utförs.

Nybyggda hyresrätter kräver mer tid och engagemang av förvaltarna

En av MKB's interna projektledare uppskattar att han lägger ca 10% av sin arbetstid på att hantera fel och brister efter att kunderna flyttat in. 80% är intern kommunikation, 15% kommunikation med entreprenör och ca 5% med hyresgäster. Övriga involverade är förvaltare samt hus- och kundvärdar för aktuellt bostadsområde. Man har också externa byggprojektledare och eftersom vanligaste entreprenadformen är delad entreprenad kan man ha kontakt med flera entreprenörer, även om man försöker ha en med samordningsansvar (?). Den personal som ansvarar för förvaltning av bostadshusen och kontakterna med hyresgäster

lägger betydligt mer tid och engagemang kring åtgärder i nyproducerade hyresrätter än på drift- och skötsel av det äldre befintliga beståndet.

Engagemanget är betungande för den egna organisationen

MKB arbetar aktivt med att styra upp entreprenaderna och samarbeta med entreprenörerna för att erhålla en långsiktigt god kvalitet i nybyggnadsprojekten. För att MKB's projektledare skall kunna fokusera på och styra upp och medverka i nya bostadsprojekt överväger man att anställa en eftermarknadsansvarig som tar projektledarens roll i kommunikation med kunder, förvaltning och entreprenör. Avsikten är också att avlasta förvaltningen som då bör få mer tid över för drift- och skötsel i befintligt bestånd samt slippa behöva ta alla diskussioner direkt med entreprenörerna.

Boendekostnaderna för hyresrätter i stora bestånd påverkas inte direkt

Hyrorna sätts efter bruksvärdesprincipen och det går ej att väga in ökade kostnader i ett specifikt projekt. I slutänden måste dock någon betala för ökade förvaltningskostnader, men eftersom det byggs relativt få nya hyresrätter i förhållande till antalet befintliga hyresrätter blir ofta höga förvaltningskostnader för nya hyresrätter marginella i förhållande till kostnaderna för den totala förvaltningen. Genom att dessutom kontinuerligt försöka dra ner på driftskostnader t ex genom energisparåtgärder, kan fastighetsförvaltare inom bl a allmännyttan till viss del kompensera andra ökade kostnader t ex för nyproduktion. Med anledning av detta anser man inte att boendekostnaderna för hyresrätter som ingår i ett större bestånd påverkas nämnvärt till följd av fel och brister i de nybyggda lägenheterna. Däremot tror man att i t ex bostadsrättsföreningar - där föreningen inte har äldre bostäder där man kan kompensera genom sparåtgärder - riskerar ökade boendekostnader till följd av fel och brister.

När man själv är den som skall förvalta huset måste man bygga så att det håller i mer än 2 år

MKB's strävan är att bygga för långsiktig kvalitet, låga driftskostnader och enkelt underhåll. Produkt- och materialval kan skilja sig i jämförelse med de som görs i bostadsrätter. Dels måste man tänka på att hyresgästerna inte skall behöva ägna tid åt underhåll av t ex oljade golv och bänkskivor. Men framförallt vill man att produkter och utföranden som håller i mer än 2 år, eftersom man själv skall förvalta husen i framtiden. MKB kan därför inte tänka kortsiktigt för att spara pengar under produktionsskedet. De merkostnader som då kan uppstå senare för organisationen riskerar ”äta upp” hela *förtjänsten* - eller mer - redan innan garantitiden löpt ut.

Eget engagemang, mer tid och incitament för entreprenören hjälper

MKB undviker totalentreprenader utan arbetar främst med delade entreprenader, vilket kräver ett större engagemang och delaktighet vilket i sin tur är en av faktorerna till att resultatet blir bra. Projekten kräver MKB's eget engagemang inte minst för att erhålla bostäder som är anpassade för de boende och för förvaltningen. Erfarenheter ifrån projekt där man inte haft denna styrning har förutom tekniska problem avseende drift och byggnadsfysik bl a resulterat i sämre planlösningarna och yteffektivitet. I en delad entreprenad sträcker sig projektledarens egna engagemang ända ut på byggarbetsplatsen och i form av kontakter även med byggnadsarbetarna som man hoppas känner sig delaktiga projekten.

Förutom stort eget engagemang från projektledaren sida är det incitamentet för entreprenören som visat sig avgörande för resultatet. Genom att ge entreprenören nödvändiga förutsättningar

för att genomföra byggprojektet hoppas man att denne känner större engagemang och tar större ansvar för slutresultatet. Entreprenören skall kunna tillsätta alla nödvändiga resurser i projektet och inte behöva fördela manskapet på flera arbetsplatser för att säkra inkomster och jobb i framtiden. Genom att incitamentet avseende garanterad vinst för entreprenören tar istället MKB den ekonomiska risken för budgeten. MKB gör uppföljningar och kontinuerliga besiktningar, man accepterar förändringar i tidplan så länge dialogen är öppen och alla kostnader redovisas öppet. Besiktningar utförs ungefär såsom egenkontroller dock av beställarens utsedde besiktningsförrättare. Vissa arbetsmoment t ex sättning av kök eller fönster, går igenom med besiktningsförrättare första gången det utförts så att eventuella korrigeringar kan göras på resterande delar.

I pilotprojekt som drivit enligt dessa kriterier har man haft få fel kvar vid slutbesiktningen och eftersom inflyttning skett först *efter* efterbesiktningen har lägenheterna åtgärdade vid inflyttning. Samarbetet har fungerat bra med entreprenören som - trots att vinsten varit garanterad vinst – hushållit med budgeten och byggkostnaden, dvs MKB's kostnader, har inte blivit högre än planerat. Projektledarens engagemang ?