SAMMANFATTNING AV PROJEKTGENOMGÅNG OCH DISKUSSION
15 NOVEMBER 2006

Medverkande:
Mats Persson, LTH
Lotta Sigfrid
En projektör
Tre representanter från två av de medverkande byggföretagen

1. Förstudiens syfte och genomförande.

2. Presentation av de studerade bostadsprojektens förutsättningar.

3. Fel och brister
I studien har konstaterats av fel och brister förekommer generellt i nybyggda bostäder även efter det att kunderna flyttat in. Den största andelen fel är småsaker, som bl a kallas ”Sista-sekunden-fel”. De mer allvarliga och kostsamma felen att åtgärda är så få till antalet att de tenderar att *försvinna* i mängden av småfel. .

Anmärkningar från slutbesiktning hinner delvis åtgärdas före inflyttning. Därefter upptäcker nästan alla kunder nya brister. En del har besiktningsförrättare inte sett, en del kan ha orsakats i samband med att entreprenören haft tillträde att åtgärda besiktningsanmärkningar mellan besiktning och tillträdet. Åverkan och nedsmutsning vid åtgärd medför att det är svårt att helt eliminerar risken för fel före inflyttning. Många av besiktningsanmärkningarna uppstår just vid finjusteringar och bättringar i slutskedet.

Inom byggföretagen finns en utbredd uppfattning om att kunderna själva orsakat de brister som anmäls efter inflyttning. Om man anger att man inte alltid är överens med kunderna om vad som är fel eller inte. De fel och brister som fokuserats på i föreliggande studie har dock alla tagits upp som entreprenadfel i besiktningsprotokoll, vilket i så fall måste innebära att man inte heller är överens med besiktningsförrättarna om vad som är fel. Åtgärdsprocessen är värre än de flesta felen i sig är.

Kompletterande intervjuer
Intervjuer med besiktningsförrättare, MKB Fastigheter samt på en byggarbetsplats redovisades. Besiktningsförrättarna anser att regelverket är entydigt och konsekvent att följa samtidigt som man anser att det finns utrymme för egna tolkningar och bedömningar. MKB upplever liknande problem vid nyproduktion av hyresrätter, som i övrigt bostadsbyggande. Bäst resultat har man upplevt genom partnering med mindre entreprenadföretag. Då har MKB - i egenskap av professionell byggherre - tagit den ekonomiska risken, aktivt medverkat i planering och genomförande, genomfört fortlöpande besiktningar under hela byggskedet. Resultatet har varit både god ekonomi i projekten samt få fel och brister. Åtgärder av fel och brister upplever även MKB som ett problem bl a eftersom de hamnar mittemellan entreprenör och hyresgäster. MKB vill därför inte ha längre garantitid än sedvanliga två år och istället anlita egna underhållsentreprenörer för de eventuella åtgärder när det blir aktuellt. Det blir effektivare och kostar inget så länge ingen åtgärd behöver utföras.

På byggarbetsplatsen ansåg man att handlingar inte går att följa och mycket tid måste läggas på att lösa problem på plats. Arbetsledningen kan utgöra den svaga länken, med hänsyn till kvalitet i byggandet, eftersom de enligt intervjuerna generellt tycks saknar både praktisk

© Lotta Sigfrid 2006

kompetens och adekvata ledaregenskaper för att kunna diskutera och leda arbetets utförande inom en så stark grupp som yrkesarbetarna utgör. Både arbetsledning och yrkesarbetare bekräftar detta och båda kategorier efterlyser bättre handlingar och detaljlösningar att bygga efter. IKEA´s monteringsanvisningar är exempel på hur detaljerat man helst vill ha projekteringen.

Orsak till fel och brister

Det finns – beroende på vilken kategori som tillfrågas - många olika åsikter om vad som är orsak till att fel och brister förekommer vid inflyttning i nya bostäder. Branschen har en tendens att alltid skylla på någon annan eller en omständighet eller fenomen som trots att det frekvent förekommer tycks vara lika överraskande varje gång. Alla tycks vara ”offer”, ingen ser sin egen roll i det som sker. Genom att arbetsledning tar beslut om att följa handlingar – trots att man vet att de inte stämmer med verkliga förutsättningar – har projektören eller den som handlat upp projekteringen det juridiska ansvaret för utförandet. Genom att skjuta ansvaret uppåt i projektorganisationen är tendens att lägga allt ansvar på byggherren. Detta synsätt och **ovilja att ta ett personligt ansvar** för sin del i processen tycks vara ett kännetecken för branschen. Det fungerar dessutom *ännu* sämre (än vanligt) om byggherren/slutkunden är privatperson, saknar kompetens och dessutom kommer i ett sent skede…

I vilken annan bransch förväntas slutkunden ta ansvar för både produktutveckling och tillverkning? Bör inte den kompetens som exempelvis MKB har, för att styra upp en entreprenad, också finnas <u>internt</u> inom byggföretagen?

De flesta antal fel uppkommer på arbetsplatsen och slutsatsen av alla intervjuer är att de uppstått till följd av **tidspress**, **bristande motivation** och engagemang samt ”dysfunktionellt” **ledarskap** på arbetsplatsen och ofullständig projektering. Dagens lönesystem togs up som ytterligare en faktor som anses påverka kommunikationen med och motivation hos yrkesarbetarna. Tidspress uppkommer bl a till följd av **materialleveranser** som är försenade samt att man måste lägga mycket tid på att detaljlösningar på plats. Pga. tidspressen uppstår heller aldrig s.k. ”väntetider” - istället utförs annat arbete som går att utföra vilket sannolikt resulterar i omvänd utförandeordning och ”fusk” om så skulle bli ”nödvändigt”.

Effektiviteten i byggandet ifrågasattes mot bakgrund av att enhetstiderna för olika byggdelar skall ha ökat kraftigt.

Synpunkter framkom också beträffande kontrollsystemet som ansågs utgöra en bidragande orsak till bristande kvalitet i byggandet. Det ansågs anmärkningsvärt att en utomstående besiktningsman skall sätta ribban och ambitionsnivån i projekten. Då väntar man dessutom in besiktningsprotokoll innan man gör något i ”onödan”.

Olika synsätt i olika projekt kan vara en anledning till skillnader i kvalitet. Medan fastighetsbolag, som själva skall förvalta byggnaden fokuserar på sin investering ur ett mer långsiktigt perspektiv har byggföretag och exploatörer som bygger för att avyttra direkt fokus på den kortsiktiga investeringen. Man kan också se det som fokus på förvaltningen respektive på investeringen.

© Lotta Sigfrid 2006

Kundkommunikation
Både kundernas och tjänstemännens kommentarer i studien visar på att kundkommunikationen brister. Faktorer som tycks vara orsak till detta är bl a attityder och förutfattade meningar (om kunderna, om rika kunder etc.). Kunden blir ändå aldrig nöjd, ju rikare desto besvärligare, dom letar fel, de genererar själva felen etc. Föreställningen om att kunderna köpt hus för att ägna sin tillvaro till att bråka verkar orimlig, men enligt mötesdeltagarna finns det kunder, enligt ”20-80-regeln"…, dvs. 20% blir aldrig nöjda och minst 2 personer i en bostadsrättsförening tycks verkligen glädja sig åt att bråka med byggföretaget och ”sätta dit” dem.

Synen på byggherrens roll och ansvar kan påverka kommunikationen särskilt om man själv, i egenskap av byggare, känner sig som ett ”offer”. Målsättningen med kundkommunikation är olika under olika skeden, från försäljning till garantiåtgärd.

Genom inkonsekvens i agerande och otydlighet i information misslyckas man att skapa en trygghet för kunderna i vad som gäller, vem som har ansvaret, skyldigheter och rättigheter mm.

Företagspolicys, kundpolicys etc. skulle kunna vara orsak till att tjänstemännen känner att de måste ”krypa” istället för att föra en rak, tydlig och saklig kommunikation med kunderna. Genom att åtgärda alla fel och anmärkningar som kunden kommer med, dvs ända tills kunden börjar bli för krävande har man misslyckats att i tid sätta relevanta gränser för kunderna rättigheter.

Muntliga kommentarerna som yttrats under utredningen bl a om rika kunder samt att kunderna borde minsann vara nöjda med sina hus eftersom marknadsvärdet stigit sedan de köpt gör att man kan misstänka viss avundsjuka men också undra över om organisationen är enad och införstådd i vilken målgrupp man *väljer* att vända sig till när man prissätter bostäderna. Även om det är så tycks inte alla förstått att människor i allmänhet ställer krav i förhållande till erlagd kostnad (och förväntad kvalitet).

Konsekvenser och kostnader till följd av fel och brister
Konsekvenserna uppstår främst till följd av åtgärdsprocessen och utmynnar för både kunder och tjänstemän vid byggföretagen i någon form av stress. I enskilda projekt kan åtgärdsprocessen medföra en mycket stor belastning för kunden och kundens familj, men i de studerade projekten tolkas enkätsvaren så att få anser att de drabbats av konsekvenser och de som gjort de beskriver dessa främst som frustration, irritation som kan ha bidragit till den *allmänna* stressen i varje individs liv. För byggföretagen är problemen generellt betydligt värre; ett direkt hälsoproblem och uppenbart negativt för företagens effektivitet. Endast ett fåtal av de intervjuade uppvisade så stor personlig distans och oberördhet inför problemet att de kan tänkas vara opåverkade känslomässigt/personligt/stressmässigt.

De anställda har enligt egna uppskattningar i snitt lagt 8 % av arbetstiden på hantering av fel och brister i de studerade projekten (från respektive inflyttningsdatum till de svarade på enkät under vintern 06). De som svarat har då tillsammans lagt 225 % av arbetstiden (ca 30-40 % av en heltidstjänst per projekt). Alla kategorier i projekten har inte svarat på enkät varför siffran kan vara högre. Genom extrapolering kommer man fram till blir kostnaden för den tid tjänstemännen lägger ner blir ca 11 000 kr per bostad. Följdeffekter till följd av stress bland personalen och ineffektivitet har inte värderats.

© Lotta Sigfrid 2006

Kostnad för hela Sverige: en miljard - under år 1 efter inflyttning
Alla kunder lägger tid i början oavsett de är nöjda eller missnöjda, upplevt problemen som besvärliga eller inte. Kunderna (som svarat på enkät) har tillsammans lagt över 4 000 timmar under första året efter inflyttning. Med antagande om att snitt-tiden ca 60 timmar per bostad är allmängiltig och att kundernas tid är lika mycket värd som en byggnadsarbetares tid blir kostnaden ca 20 000 kr per bostad, dvs exklusive mer diffusa följdeffekter till följd av ökad stress.

Att byggföretagens kostnad per lägenhet är så pass låg skulle kunna förklaras med att man från byggarnas sida hanterar åtgärder generellt över hela projektet och har inte samma fokus på anmärkning för anmärkning och bostad för bostad som varje enskild kund har. Antagen timkostnad för tjänstemännen kan också ha varit för lågt om det är företagets faktiska lönekostnad som bör räknas.

Med utgångspunkt ifrån att de studerade projekten tillhört en projekttyp med generellt relativt låg problemnivå (endast hyresrätter har lägre) samt att de aktuella projekten dessutom haft en relativt sett lägre problemnivå än genomsnittsprojekten inom denna kategori av projekt skulle kostnaderna för fel och brister i alla nyproducerade bostäder i Sverige uppgå till ca 1 miljard kronor bara under första året sedan kunderna flyttat in. Den årliga totala kostnaden är ännu högre eftersom tid läggs ner även i de projekt där mer än 12 månader förflutit. Dessutom tillkommer UE´s och materialleverantörernas kostnader, och kostnader för följdeffekter som inte kunnat fastställas till omfattning i projektet.

Positiva effekter för samhället kan vara hög sysselsättning inom byggsektorn, merförsäljning av byggnadsmaterial och transporter. Negativa effekter är ineffektivitet inom näringslivet främst avseende byggföretagen men också hos de värst drabbade kundernas arbetsgivare. Ökad stress bland den del av befolkningen som köper ny bostad (X st per år) samt tjänstemän inom byggsektorn. Högre boendekostnader då någon måste betala på sikt (ond spiral). Potentiella effekter och kostnadsposter presenterades i form av ett ”Effekt-träd” upprättat av Mats Persson, LTH, som också räknat fram tidskostnader för kunder och byggföretag.

Bedömda minimikostnader indikerar att bostadsbyggandet kostar mer än vad man kan tro…. Samt har effekter på samhällsnivå. Framräknade kostnader kommer att granskas innan de presenteras i sin helhet tillsammans med de förutsättningar som antagits vid beräkningarna som gjorts.

© Lotta Sigfrid 2006