

Revisionsrapport

Fastighets- förvaltning och fastighetsunderhåll

*Leif Karlsson
Malou Olsson*

Augusti 2014

Revisorerna Söderhamns
kommun

Innehållsförteckning

1.	Sammanfattning	1
2.	Inledning	2
2.1	Bakgrund	2
2.2	Metod	2
3.	Definition av underhåll och investering	4
3.1	Underhåll – investering	4
3.2	Underhållsplanering	5
4	Iakttagelser	6
4.1	Fastighetsinnehav	6
4.2	Investeringsprinciper i Söderhamn	6
4.3	Fastighetsunderhåll	6
4.4	Fastighetsstandard	7
4.5	Fastighetsorganisation	7
5.	Revisionell bedömning	9
5.1.	Styrs och samordnas kommunens fastighetsunderhåll/investeringar på ett effektivt och tillräckligt sätt?	9
5.2.	Finns det underhållsplaner och hur ofta uppdateras de?	9
5.3.	Hur budgeteras underhåll och nya investeringar? T.ex har kritiska/väsentliga faktorer beaktats i budgeteringen.	10
5.4.	Vilka regler har kommunen för redovisning av underhåll och investeringar? Hur säkerställer kommunen att investering- och underhållskostnader särredovisas?	10
5.5.	Vilken uppföljning har kommunen av fastighetsstandard?	11

1. *Sammanfattning*

Som alla kommunens fysiska anläggningstillgångar kräver fastigheterna underhåll för att bevara sitt värde. Om underhållsnivån är otillräcklig kan detta leda till ett uppdämt behov av underhållsåtgärder som ackumuleras samt att investerings- och reinvesteringsbehovet måste tidigareläggas. Genom granskningen framkommer att det idag pågår ett arbete med att skapa en tydligare och professionell fastighetsförvaltning.

Vår revisionella bedömning är att:

Kultur- och samhällsutvecklingsnämnden delvis har säkerställt ett ändamålsenligt underhåll av kommunens fastigheter.

Våra rekommendationer:

Utveckla en tydligare styrning och samordning av fastighetsunderhåll. För att skapa långsiktig planering i fastighetsförvaltningen så bör det finnas en styrande internhyresmodell men även en för kommunen övergripande lokalförsörjningsplan.

För att skapa incitament att vara lokaleffektiv ute i kommunens verksamheter så kan hyresavtal påverka förhållningssätt om det finns möjlighet att påverka lokalkostnaderna som ofta är verksamhetens näst största kostnadspost.

För att underhålla/investera och ha en effektiv och professionell fastighetsförvaltning så är det viktigt att fastighetsorganisationen är anpassad avseende kompetens och antal anställda. Vi har uppfattat att det pågår en översyn av nuvarande organisation. Vi rekommenderar att arbetet prioriteras eftersom ett flertal inom tekniska avdelningen uppnår pensionsålder inom några år.

Vi rekommenderar kommunen att arbeta mer strukturerat och långsiktigt med planerat underhåll. Vår bedömning är att det finns underhållsplaner beträffande vad och var underhåll ska genomföras de närmaste åren. Underhållsplanen bör läggas fast årsvis men även över en tre till femårscykel för att säkerställa att prioriterade arbeten blir utförda. Men för att underlätta arbetet så är ett bransch anpassat datastöd ett verktyg som rekommenderas.

Vi bedömer att budgetnivå och fördelning av fastighetsunderhåll kan förbättras. Vi rekommenderar att målsättning för planerat underhåll bör vara högre än 48 kr/m². Enligt vår erfarenhet ligger vanligt förekommande nyckeltal för ett fastighetsbestånd med verksamhetslokaler och med blandad åldersfördelning i spannet 75-100 kr/m² där det lägre talet ofta döljer eftersatt underhåll i beståndet.

Det finnas inga tydliga riktlinjer för uppdelning av vad som ska redovisas som underhåll respektive investering i samband med ombyggnationer. Vi bedömer efter bekräftelse vid intervju att tekniska avdelningen följer kommunens rekommendationer för redovisning av investeringar och underhåll.

2. Inledning

2.1 Bakgrund

Som alla kommunens fysiska anläggningstillgångar kräver fastigheterna underhåll för att bevara sitt värde. Om underhållsnivån är otillräcklig kan detta leda till ett uppdämt behov av underhållsåtgärder som ackumuleras samt att investerings- och reinvesteringsbehovet måste tidigareläggas. Ytterligare konsekvenser är att fastighetsbeståndet får en försämrad standard vilket kan föranleda arbets- och brukarmiljö samt kritik och sanktioner från myndigheter.

Utifrån genomförd risk- och väsentlighetsanalys har PwC fått i uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Söderhamns kommun att granska kommunens fastighetsunderhåll.

Revisionsfråga

Har kultur och-samhällsutvecklingsnämnden säkerställt ett ändamålsenligt underhåll och investeringar i kommunens fastigheter?

Kontrollmål:

1. Styr och samordnas kommunens fastighetsunderhåll/investeringar på ett effektivt och tillräckligt sätt?
2. Finns det underhållsplaner och hur ofta uppdateras de?
3. Hur budgeteras underhåll och nyinvesteringar? T ex har kritiska/väsentliga faktorer beaktats i budgeteringen?
4. Vilka regler har kommunen för redovisning av underhåll och investeringar? Hur säkerställer kommunen att investeringar- och underhållskostnader särredovisas?

Avgränsning

Granskningen avser kommunens fastigheter.

2.2 Metod

Granskningen genomförs via intervjuer enligt nedan;

Lars Ståhl, teknisk chef

Charlotte Carlsson, tf teknisk chef

Bo Olofsson, förvaltare

Mats Hedman, inne chef

Lillemor Svensson, ordförande kultur- och samhällsutvecklingsnämnd

Dessutom har vi tagit del av styrdokument, underhållsplaner, verksamhetsberättelser etcetera. En sammanställning görs av underhållskostnader enligt plan, budgeterade kostnader samt verkligt nerlagda kostnader för underhåll. Sammanställningen jämförs med statistik och branschnyckeltal för fastigheter.

Avstämning görs för att se om det finns individuella underhållsplaner. Vidare kommer verksamheten som utnyttjar lokalerna ges möjlighet att lämna synpunkter på sina lokaler.

3. Definition av underhåll och investering

3.1 Underhåll – investering

Underhåll¹ kategoriseras vanligen i begreppen

- planerat underhåll, som omfattar underhållsåtgärder som är planerade till tid, art och omfattning.
- felavhjälpande underhåll, som syftar till att återställa en funktion som oförutsett nått en oacceptabel nivå. Med oförutsett avses att det inte är möjligt att förutse vilket förvaltningsobjekt som drabbas av funktionsnedsättningen eller tidpunkten för denna.
- Komponentredovisning är under införande i kommunala bostadsbolag som ska övergå till den nya redovisningen (enligt K3) från och med 2014 (jämförelseår 2013).
- Primärkommuner och landsting bör också enligt rekommendationer och riktlinjer övergå till komponentredovisning. Skillnaden från tidigare är att det blir en skarpare uppdelning (förbrukningstid) avseende olika komponenter och avskrivningstider.

Vidare används begreppet akut underhåll, med vilket vanligen menas felavhjälpande underhåll som behöver utföras snarast för att förhindra personskada eller skada på egendom. Åtgärder utförs genom reparation eller utbyte och normalt efter felanmälan från brukare, tillsynsrapporter eller larm.

Ett annat begrepp som förekommer är förebyggande underhåll, som ofta inräknas i planerat underhåll, eftersom det anses tidsplanerat och inte är av akut karaktär. Många fastighetsföretag innefattar bl.a. filterbyten och annan periodisk översyn av ventilationssystem i förebyggande underhåll och budgeterar därför åtgärderna som planerat underhåll. Inom ekonomisk redovisning definieras reparationer och underhåll av anläggningstillgångar som åtgärder som syftar till att vidmakthålla eller återställa tillgångens egenskaper och redovisas därför som kostnad den period de uppkommer.

Anskaffning av anläggningstillgångar ska däremot redovisningsmässigt behandlas som investering. En tillgång definieras som "en resurs som kontrolleras till följd av inträffade händelser och som förväntas ge ekonomiska fördelar eller servicepotential i framtiden"². Vanligen upprättar kommuner interna riktlinjer för vad som skall klassificeras som investering. Ett exempel på riktlinje från en kommun är enligt följande: "En investering är en anskaffning (inköp eller uppförande) av en fysisk eller immateriell anläggningstillgång med en varaktighet

¹ Definitioner av begrepp är hämtade från AFF (avtal för fastighetsförvaltning), som är fastighetsbranschens forum för förvaltning och service

² Rådet för kommunal redovisning RKR 11.1

om minst tre år och till ett väsentligt belopp. Båda kriterierna skall vara uppfyllda. Som ett exempel så kan ett kriterium vid anskaffning av en tillgång vara att beloppet skall vara väsentligt, vilket i XX kommun innebär 1,5 prisbasbelopp. Vid anskaffning av en tillgång som inte uppfyller kriterierna för att vara investering skall kostnadsföring ske.

I praktisk tillämpning av redovisningsregler och riktlinjer finns en gråzon mellan vad som klassificeras som underhållsåtgärd respektive investering. Det kan också förekomma medveten "felklassificering" beroende av för tillfället disponibla ekonomiska ramar eller av annat skäl, innebärande att underhållsåtgärder redovisas som investeringsutgift alternativt att investering helt eller till del redovisas som underhållskostnad. Detta kan få till följd att den ekonomiska redovisningen ger en felaktig bild av fastighetsverksamheten men också att fastigheternas bokförda värden blir för höga. Samtidigt frångår hanteringen till viss del det politiska beslut som fattats beträffande årsbudgeten.

3.2 Underhållsplanering

En underhållsplan är en handlingsplan för genomförande av planerat underhåll. En underhållsplan behöver ha viss flexibilitet som möjliggör omprioritering av åtgärder och bör därför årligen ses över och uppdateras för att ligga till grund för planering av underhållsåtgärder inför det kommande verksamhetsåret.

Underhållsplanen ska också återspeglas i fastighetsverksamhetens budget. Det är inte ovanligt i kommuner att besparingskrav leder till prutningar i underhållsbudgeten, vilket får till följd att planerade underhållsåtgärder skjuts på framtiden. Detta kan få som följd att kostnader för felavhjälpande underhåll ökar. Underhållsplaner varierar i tidsrymd från att enbart avse det närmsta verksamhetsåret till ett antal år framåt i tiden.

På marknaden förekommer databaserade underhållsprogram som ger möjlighet att lägga upp planer för 20-30 år. Programmen förutsätter att ett antal byggnadstekniska uppgifter registreras tillsammans med underhållsstatusen på olika byggnadsdelar. Förutbestämda underhållsintervaller i programmet ligger sedan till grund för konstruerade årliga underhållsplaner.

En förutsättning för att ett underhållsprogram ska vara användbart är att alla vidtagna byggnadstekniska åtgärder allteftersom registreras och uppdaterar tidigare inlagd information. Detta kräver att fastighetsförvaltningen avdelar särskilda resurser. Erfarenheten av implementering har ibland varit att betydande kostnader lagts på inköp, utbildning och konsultstöd för att starta upp underhållsplanering med datastöd, men där projektet havererat efter några år beroende på att resurser inte avdelats för kontinuerlig uppdatering av register.

4 Iakttagelser

4.1 Fastighetsinnehav

Söderhamns kommuns egna fastighetsbestånd är 175 000 BRA (bruksarea) m². Dessutom inhyr kommunen externt men även internt från Faxeholmen AB, totalt 50 000 m². Inhyrda lokaler uppgår till 29 % av det totala fastighetsbeståndet, vilket är relativt mycket vid en jämförelse med andra kommuner.

4.2 Investeringsprinciper i Söderhamn

Kommunen har upprättat "Riktlinjer för hantering av investeringar i Söderhamns kommun" daterad 2004-09-29. I dokumentet beskrivs bland annat tillämpning av redovisningsregler, investering och reinvestering, avskrivning av anläggningstillgång och ekonomisk livslängd, kapitalkostnader, rutiner för investeringar, beslutsunderlag för investeringar samt budgetering av investeringar. Det finns inte upprättade formella hyresavtal mellan förvaltningarna, istället styrs förvaltningarna av interna spelregler enligt dokumentet "Spelregler för internhyra i Söderhamns kommun" daterad 2007-05-16.

4.3 Fastighetsunderhåll

Tidigare arbetade (ca 15 år sedan) tekniska enheten mer systematiskt och strukturerat med planerat underhåll i fastighetssystemet Summarum. Varje enskild fastighet statusuppgaderades löpande vid förändringar, vilket förenklade arbetet med att planera åtgärder i fastigheterna utifrån en långsiktig intervallsunderhållsplan för varje enskild fastighet.

I dagsläget används modulen i Summarum endast för framtagande av prisuppgifter och information avseende aktuella lokalytor. Sedan många år tillbaka arbetar fastighetsförvaltaren med stöd av kalkylprogrammet Excel när budgetram för planerat och akut/felavhjälpande underhåll fastställs årsvis. Larm, passage och styrfunktioner sköts idag av två specifika förvaltare. Arbetet med Assa/ARX inklusive egenkontroll av systemet månatligen avseende externt förhyrda lokaler är enligt uppgift vid intervju eftersatt.

Det finns som vi uppfattat ingen framtagen långsiktig lokalförsörjningsplan (20 år). Under 2004 antogs ett politiskt beslut avseende underhållskostnader. Beslutet följde REPAB:s³ normer för mellanalternativet som vid tidpunkten var 65 kr/m². Sedan dess har summan justerats årligen med förändring i KPI. Potten för

³ Bokserien REPAB Fakta, med aktuella nyckeltal och artiklar inom fastighetsförvaltning, hjälper kunder att kontrollera och sänka sina drift- och underhållskostnader.

underhåll fördelas på planerat underhåll, myndigheters förelägganden samt akut underhåll. För 2014 uppgår underhållskostnaderna till 77 kr/kvm varav budget för de planerade underhållet uppgår till 48 kr/kvm och akut/felavhjälpande underhållet om 29 kr/kvm.

Tekniska avdelningen har ett pågående arbete med workshops beträffande förvaltning och drift av verksamhetsfastigheter tillsammans med kommunens olika förvaltningar.

4.4 Fastighetsstandard

I dagsläget görs inte regelmässig egenkontroll av fastigheterna i form av så kallade statusbesiktningar. Kommunen arbetar inte med NKI (Nöjd Kund Index) vilket de intervjuade själv lyfter som ett utvecklingsområde. I dagsläget har varken interna eller externa hyresgäster möjlighet att bedöma fastighetsförvaltningen i kommunen. Det ska framhållas att stadenheten genomför en NKI årligen.

Under intervjuerna framkommer att det finns viss kritik mot kommunens sätt att hantera sina fastigheter från de interna hyresgästerna, vilka till stor del utgörs av skola och omsorg. Det är inte tydligt vad som ingår i den hyra verksamheterna betalar idag. Kommunikationen kring den internhyresmodell som finns dokumentet "Spelregler för internhyra" har upplevts otydlig på förvaltningsnivå.

Verksamheterna anser att standarden på lokalerna är i huvudsak i gott skick. Det finns skolor som har bra standard samtidigt som andra mindre byskolor har ett eftersatt underhåll. Bedömning av omsorgboenden som är i kommunens ägo (Åsgården, Björkbacka, Forsgården, Eklunda samt Hedbacka) är att standarden är relativt bra. Enligt förvaltaren så helrenoverades Björkbacka för fem år sedan och Åsgården är också renoverad med tillkomst av ett nytt produktionskök. Däremot så bedöms vissa av Kultur och Fritids fastigheter ha något sämre standard än övriga fastigheter i kommunen.

4.5 Fastighetsorganisation

Tekniska avdelningen, med teknisk chef som ansvarig, förändrade fastighetsorganisationen för 1,5 år sedan med en inne- respektive ute-chef, underhållsingenjör.

Verksamheter som inne-chefen har som ansvarsområde, men som en driftchef ansvarar för den direkta driften av, är: Hällåsen idrottsplats med olika arenor och anläggningar för bandy, simhall, fotboll, ishockey tennis samt friidrott.

Dessutom ingår övergripande chefskap för städorganisationen 68 personer med ekonomi och planering samt lönesättning av enhetschefer. I rollen finns också fastighetschefsansvar beträffande inre skötsel och underhåll av fastigheterna, intern hyressättning samt utveckling av fastighetsorganisationen.

Underhållsingenjörens ansvar är underhållsplanering både planerat och löpande underhåll i kommunens fastigheter. Dessutom ingår bevakning och kontakter med externa hyresvärdar i det lokalbestånd som kommunen har inhyrt. Utöver dessa arbetsuppgifter genomförs alla typer av besiktningar samt säkerställande av statusuppgradering av fastigheterna.

Det framförs vid intervjuer önskemål om att genomföra en sammanslagning organisatoriskt av löpande drift och underhåll samtidigt som det inrättas en ny funktion som fastighetschef. Dessutom finns det förslag att obligatorisk ventilationskontroll ansvaret läggs på respektive fastighetsförvaltare. Nuvarande VVS ingenjör som är anställd inom fastighetsenheten arbetar i dagsläget i huvudsak med förvaltning av kommunens skogsareal. Behov och rätt utnyttjande av funktionen utifrån bland annat VVS kompetens gör att personen istället borde arbeta med energieffektivisering i kommunens fastigheter.

Det pågår en översyn med att upprätta en fastighetsskötarpool som ska arbeta med stöd av ett nytt ärendehanteringssystem/arbetsordersystem. I det nya systemet kan kunden löpande följa status och när det anmälda felet i fastigheten beräknas vara åtgärdat. Det har anställts en ny städchef under 2014. Samtliga städerskor, ca 65 personer, kommer att utrustas med en egen telefon/platta för att kunna bli kunskapsöverförare avseende skick och standard i lokalerna till inne-chef och underhållsingenjör. Teknisk plattform för städpersonalen är beställd, däremot är det enligt uppgift idag ingen tidsplan fastställd för genomförandet i praktiken.

I samband med våra intervjuer så framkommer det att det finns ett behov av en lokalstrateg som kan arbeta med att bland annat ta fram en långsiktig lokalresursplan. Idag är det teknisk chef som arbetar med strategisk planering av fastighetsbeståndet tillsammans med lokalförsörjningsgruppen i kommunkoncernen. Det finns behov att göra en översyn av nuvarande fastighetsorganisation och kompetenser eftersom det är flera medarbetare som kommer att uppnå pensionsålder inom några år.

5. *Revisionell bedömning*

5.1. *Styrs och samordnas kommunens fastighetsunderhåll/investeringar på ett effektivt och tillräckligt sätt?*

Vår bedömning är att styrning och samordning av fastighetsunderhåll inte är tillräcklig i dagsläget. För att skapa en tydligare planering i fastighetsförvaltningen så bör det finnas en styrande internhyresmodell men även en för kommunen övergripande lokalförsörjningsplan.

Vi konstaterar att det inte finns upprättade interna hyresavtal med förvaltningarna. För att skapa incitament att vara lokaleffektiv ute i kommunens verksamheter så kan hyresavtal påverka förhållningssätt om det finns möjlighet att påverka lokalkostnaderna som ofta är verksamhetens näst största kostnadspost.

För att underhålla/investera och ha en effektiv och professionell fastighetsförvaltning så är det viktigt att fastighetsorganisationen är anpassad avseende kompetens och antal anställda. Vi har uppfattat att det pågår en översyn av nuvarande organisation. Vi rekommenderar att arbetet prioriteras eftersom ett flertal inom tekniska avdelningen uppnår pensionsålder inom några år.

5.2. *Finns det underhållsplaner och hur ofta uppdateras de?*

Vår bedömning är att det finns underhållsplaner beträffande vad och var underhåll ska genomföras de närmaste åren. Trots att det finns en god intention om att prioritera vilka åtgärder som ska genomföras så är det en brist att det inte finns ett mer tydligt planerat underhåll. Kommunen har idag inget datastödsystem med registerupplägg för varje enskilt fastighetsobjekt där uppgifter om fastighetens status och underhållsbehov registreras. Fördelen med den typen av system är att alla fastighetsåtgärder registreras löpande vilket innebär att systemet alltid redovisar aktuell status på varje enskild fastighet.

Underhållsplanen bör läggas fast årsvis men även över en tre till femårscykel för att säkerställa att prioriterade arbeten blir utförda. Fördelar ekonomiskt med arbetssättet är att det mycket dyra akuta underhållet kan minskas, men även att likartade underhållsarbeten kan samordnas tidsmässigt vilket ger volymfördelar beträffande inköp och etableringskostnader. Vi rekommenderar kommunen att arbeta mer strukturerat och långsiktigt med planerat underhåll. För att underlätta arbetet så är ett bransch anpassat datastöd ett verktyg som rekommenderas.

5.3. Hur budgeteras underhåll och nya investeringar? T.ex har kritiska/väsentliga faktorer beaktats i budgeteringen.

Kommunfullmäktige fastställer en budgetram för planerat underhåll. Tekniska avdelningen föreslår vilka åtgärder som ska genomföras inom den tilldelade ramen och kultur- och samhällsutvecklingsnämnden beslutar om åtgärderna. Under 2004 antogs ett politiskt beslut avseende underhållskostnader. Beslutet följde REPAB:s normer för mellanalternativet som vid tidpunkten var 65 kr/m².

För 2014 är budget för underhåll 77 kr/m², totalt 13,5 mkr, fördelat på planerat underhåll, akut/felavhjälpande underhåll samt myndighetsföreläggande åtgärder. Total budgetram för planerat underhåll är innevarande år 8,4 mkr, vilket motsvarar 48 kr/m². Resterande 29 kr/m² (5,1 mkr) ska täcka akut/felavhjälpande underhåll.

Det är positivt att kommunen har ett beslut sedan 2004 om en underhållsnivå som indexeras årligen. Men trots det så är vår bedömning är att budget för planerat underhåll ligger i underkant idag. Vi bedömer att budgetnivå och fördelning av fastighetsunderhåll kan förbättras.

Enligt vår erfarenhet ligger vanligt förekommande nyckeltal för ett fastighetsbestånd med verksamhetslokaler och med blandad åldersfördelning i spannet 75-100 kr/m² där det lägre talet ofta döljer eftersatt underhåll i fastighetsbeståndet. Vi rekommenderar att målsättning för planerat underhåll bör ligga runt den nivån.

Beträffande nya investeringar så beslutas budget objektvis i kommunfullmäktige. Enligt intervjuer så har investeringarna i huvudsak genomförts utan några större avvikelser. Däremot så finns det diskussioner och olika politisk syn om prioritering och hur mycket investeringarna ska få kosta. Staffansgymnasiets ombyggnation är ett exempel på när det funnits olika synpunkter kring kostnadsbedömning.

5.4. Vilka regler har kommunen för redovisning av underhåll och investeringar? Hur säkerställer kommunen att investering- och underhållskostnader särredovisas?

Kommunen har upprättat "Riktlinjer för hantering av investeringar i Söderhamns kommun" daterad 2004-09-29. I dokumentet beskrivs bland annat tillämpning av redovisningsregler, investering och reinvestering, avskrivning av anläggningstillgång och ekonomisk livslängd, kapitalkostnader, rutiner för investeringar, beslutsunderlag för investeringar samt budgetering av investeringar.

Vi bedömer att tekniska avdelningen följer kommunens rekommendationer för redovisning av investeringar. Det förefaller däremot inte finnas tydliga riktlinjer för uppdelning av vad som ska redovisas som underhåll respektive investering i samband med ombyggnationer. Men enligt intervju så bekräftas att det görs en

individuell bedömning i samband med varje enskild investering/ombyggnation innan projektet startar.

5.5. Vilken uppföljning har kommunen av fastighetsstandard?

Det förekommer regelbundna träffar mellan förvaltningscheferna, VD Faxeholmen AB i kommunens lokalförsörjningsgrupp. Det har gjorts stora investeringar inom skolområdet och de intervjuade bedömer att standarden är bra på de flesta av kommunens skolor och omsorgslokaler.

Enligt de intervjuade förvaltningarna inom skola och omsorgen är det en bra dialog med tekniska avdelningen. Det genomförs idag inga nöjdhetsenkäter (NKI) i kommunen, däremot så har stadenheten en årlig enkät som förvaltningarna kan föra fram sina synpunkter och förbättringsområden.

Vid intervjuer med företrädare från omvårdnad samt skolan finns det önskemål om en sammanhållen fastighetsorganisation. Förvaltningarna vill helst ha en kontaktingång gällande både interna och externa hyresvärdar. Deras upplevelse är att de ibland har svårighet att veta vilka personer som de ska kontakta i olika fastighetsfrågor.

Det finns också ett uttalat önskemål om att kunna registrera felanmälningar via datastöd som möjliggör löpande statusuppdatering när i tiden felet kommer att åtgärdas. Samtidigt framkommer att det finns behov av en samordnad planering av underhållsåtgärder för att minimera påverkan exempelvis vid en större underhållsåtgärd på en skola eller äldreboende. De intervjuade ser också ett behov av ökad kompetens avseende hantering av larm och brandlarm gällande de externt inhyrda lokalerna inom omvårdnad.

Vi rekommenderar att kommunen gör åtminstone en årlig hyresgästenkät. Den behöver inte vara speciellt omfattande, men den är en värdefull input beträffande kundernas omdöme beträffande bemötande och service samt fastigheternas status och standard.

Ange datum



Leif Karlsson

Projektledare

Lars-Åke Ullström

Uppdragsledare

