

# Rådgivningsrapport

## *Uppföljning av kommunens förvaltningsavtal med Bostads- stiftelsen Hyltebostäder*

Hylte Kommun

Jur.kand.  
Fredrik Andréén  
Certifierad kommunal  
revisor

Maj/2017

# Innehåll

<b>1.</b>	<b>Inledning .....</b>	<b>2</b>
1.1.	Bakgrund och syfte .....	2
1.2.	Avgränsning.....	2
1.3.	Metod.....	2
<b>2.</b>	<b>Iakttagelser .....</b>	<b>3</b>
2.1.	Ansvarsförhållande enligt förvaltningsavtalet .....	3
2.2.	Betygsättning av erfarenheter av förvaltningsavtalet .....	4
2.2.1.	Enkät svar .....	5
2.3.	Ekonomiska aspekter .....	8
<b>3.</b>	<b>Analys och rekommendationer .....</b>	<b>9</b>
3.1.	Enkätsvaren.....	9
3.2.	Ekonomiska aspekterna .....	9
3.3.	Rekommendationer.....	10

# **1. Inledning**

## **1.1. Bakgrund och syfte**

PwC har fått i uppdrag av Hylte Kommun att genomföra en uppföljning och utvärdering av förvaltningsavtalet upprättat mellan kommunen och Bostadsstiftelsen Hyltebostäder. Syftet med uppdraget är att belysa ekonomi och ambitionsnivå för kommunens fastigheter och som förvaltas av stiftelsen.

## **1.2. Avgränsning**

Utvärderingen och uppföljningen avser endast det området som berörs av förvaltningsavtalet.

## **1.3. Metod**

Utvärderingen har skett genom ett enkätförfarande, granskning av relevant dokumentation samt intervjuer.

## 2. Iakttagelser

### 2.1. Ansvarsförhållande enligt förvaltningsavtalet

Följande generella arbetsfördelning som den återges i förvaltningsavtalet:

#### **Kommunledningskontoret**

*KS som fastighetsägare och är ytterst ansvarig för kommunens fastigheter*

#### **Stiftelsen Hyltebostäder**

*Stiftelsen Hyltebostäder har att ansvara för fastigheternas dagliga drift. Generellt gäller att alla arbetsuppgifter av teknisk karaktär avseende byggnader med intilliggande mark, dess installationer samt fast inredning åvilar Stiftelsen, såsom skötsel, driftsyn, kontroll, justeringar och reparationer*

#### **Kommunal verksamhet**

*På samma sätt gäller att samtliga arbetsuppgifter som kan hänvisas till ”verksamheten” i respektive lokal åvilar den verksamhetsansvarige hyresgästen*

På följande sätt definieras drift och underhåll i avtalet:

#### **DEFINITION AV DRIFT OCH UNDERHÅLL**

##### **Drift:**

Åtgärder med ett förväntat intervall mindre än ett år vilka syftar till att upprätthålla funktionen hos ett förvaltningsobjekt.

##### **Tillsyn:**

Driftåtgärder som omfattar observation av funktion hos ett förvaltningsobjekt, en inredning eller utrustning och rapportering av ev avvikelser.

##### **Skötsel:**

Driftåtgärder som omfattar en eller flera av åtgärderna justering eller vård av förvaltningsobjekt, inredning, utrustning, byte eller tillförsel av förbrukningsmaterial.

##### **Underhåll:**

Åtgärder som syftar till att återställa funktionen hos ett förvaltningsobjekt, en inredning eller utrustning.

##### **Planerat underhåll:**

Underhåll som är planerat till tid, art och omfattning

##### **Felavhjälpande underhåll:**

Underhåll som syftar till att återställa en funktion som oförutsatt nått en oacceptabel nivå.

##### **Akut felavhjälpande underhåll:**

Felavhjälpande underhåll vilket behöver utföras snarast

#### **Ansvar: Stiftelsen ansvarar för samtliga åtgärder för drift och underhåll**

## **2.2. Betygsättning av erfarenheter av förvaltningsavtalet**

Under januari 2017 sändes en enkät ut där respektive förvaltningskontor fick utvärdera och betygsätta erfarenheterna av förvaltningsavtalet med Hyltebostäder inom följande ansvarsområden hämtade från förvaltningsavtalet (enligt ovan):

- Drift
- Tillsyn
- Skötsel
- Underhåll
- Planerat underhåll
- Felavhjälpande underhåll
- Akut felavhjälpande
- Kommunikation
- Inställelsetider
- Tillhandahållande av lokal

Betygsättningen skulle ske utifrån följande fråga:

*Hur fungerar enligt ert kontors samlade uppfattning angivna ansvarsområden utifrån förvaltningsavtalet med Hyltebostäder?*

För området kommunikation var frågan följande:

*Övergripande uppfattning på hur kommunikationen fungerar mellan Hyltebostäder och kommunen avseende ovan angivna områden?*

Betygsskalan för utvärderingen såg ut enligt följande:

5 - Mycket tillfredställande

4 - Tillfredställande

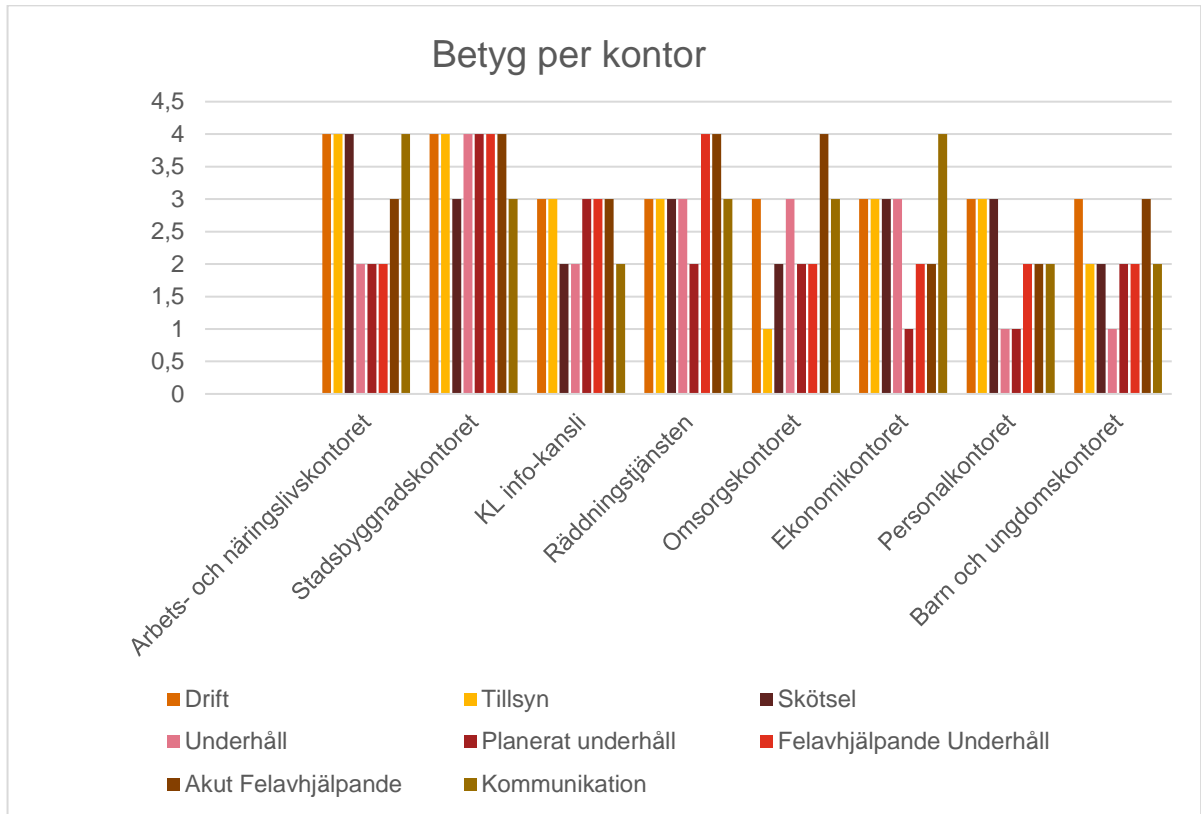
3 - Godkänt, men inte helt tillfredställande

2 – Inte helt godkänt

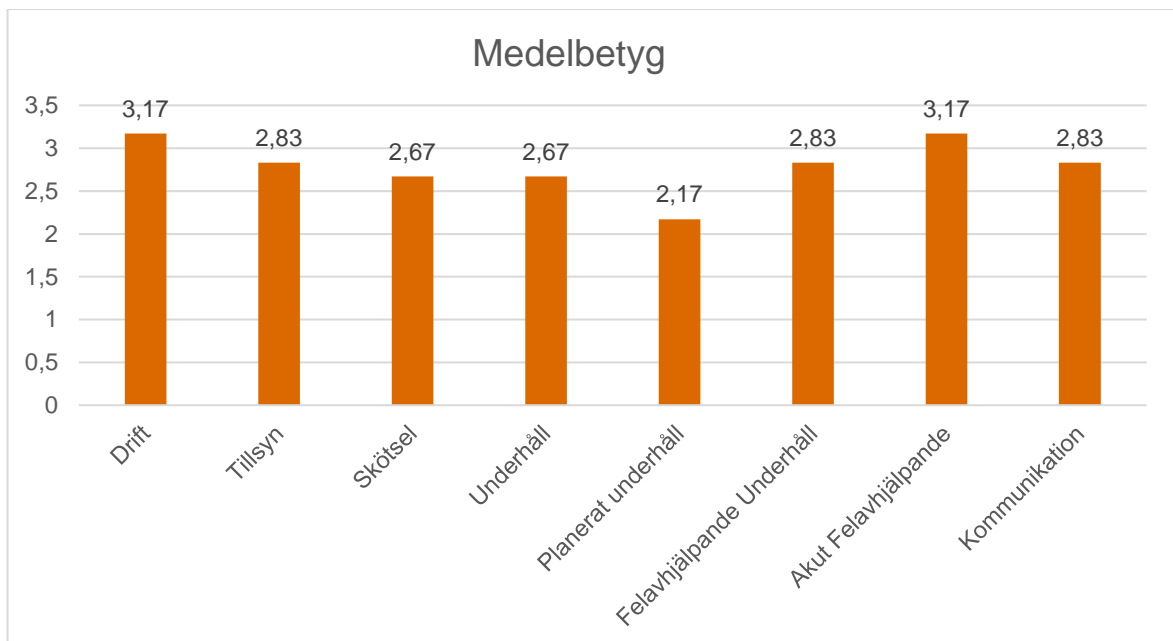
1 – Inte alls

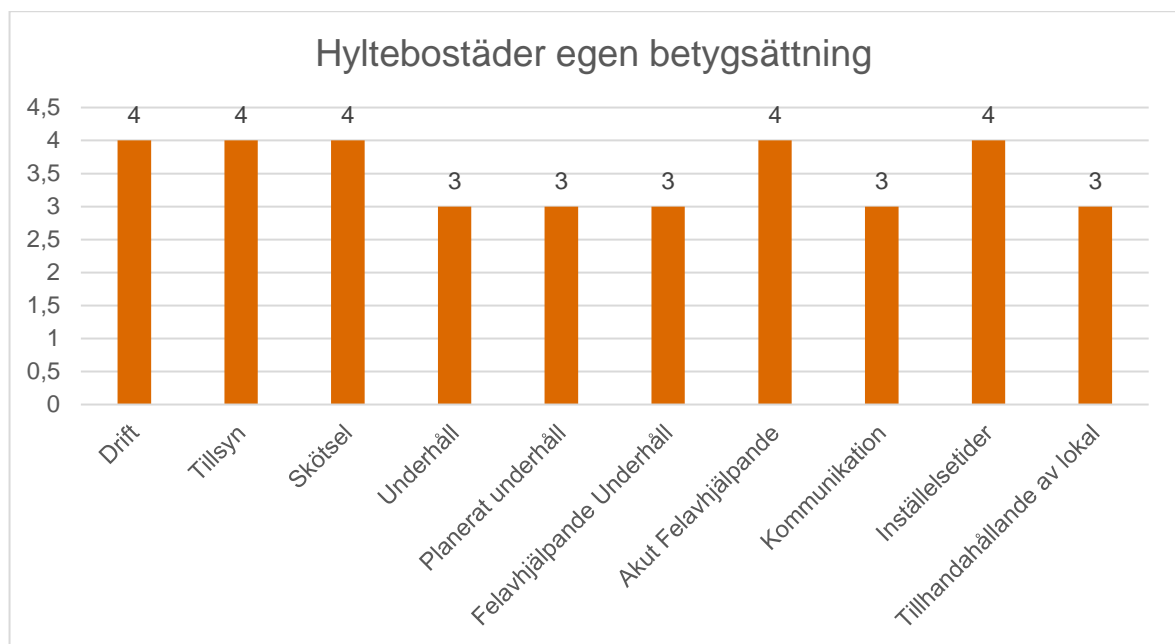
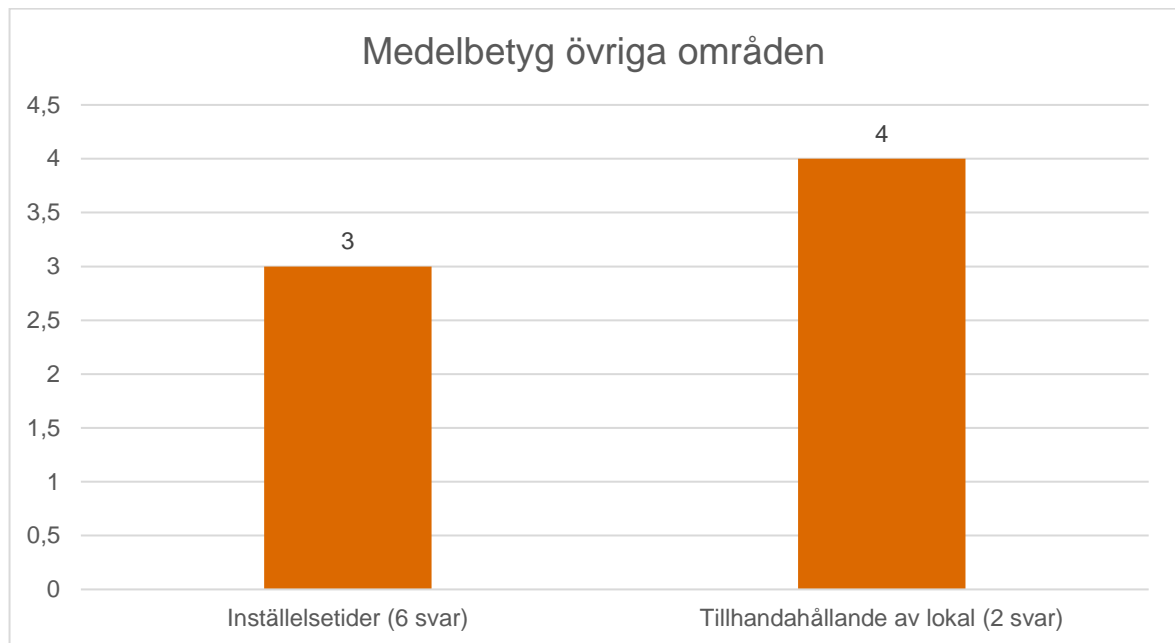
Hyltebostäder ombads även att inkomma med egen betygssättning.

### 2.2.1. Enkät svar



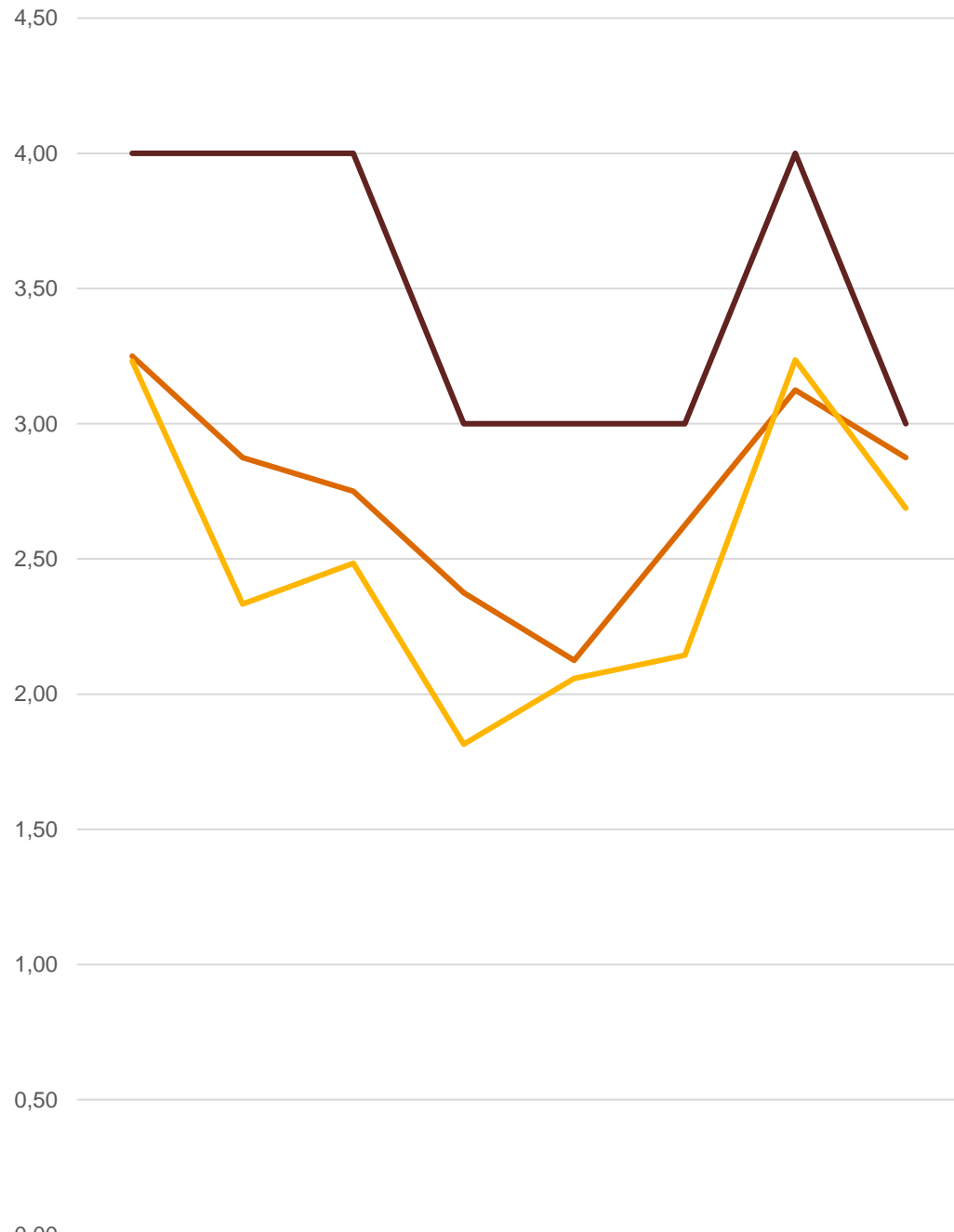
Ovanstående bild redovisar de avtalsområden där samtliga kontor lämnat betyg. Inom områdena Inställelsetider och Tillhandhållande av lokal har inte samtliga kontor avgivit betyg då området inte var applicerbart. De svar som avgivits för dessa områden redovisas separat nedan.





För att ge en rättvisande bild av medelbetygen har även ett vägt medelbetyg tagits fram. Det erhållna medelbetyget har viktats i förhållande till kontorets hyresyta. På följande sida redovisas medelbetyg, vägt medelbetyg samt Hyltebostäders egen betygsättning

### Betygsjämförelse Medelbetyg, Vägt medelbetyg samt Hyltebostäders eget betyg



	Drift	Tillsyn	Skötsel	Underhåll	Planerat underhåll	Felavhjälpande Underhåll	Akut Felavhjälpande	Kommunikation
Medelbetyg	3,25	2,88	2,75	2,38	2,13	2,63	3,13	2,88
Vägt medelbetyg	3,23	2,33	2,48	1,82	2,06	2,14	3,24	2,69
Hyltebostäders	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00

Medelbetyg    Vägt medelbetyg    Hyltebostäders



## **2.3. Ekonomiska aspekter**

Förvaltningsavtalet omfattar en total hyresyta uppgående till 62 056 kvadratmeter (kvm) för 2016.

Totalt erlagd hyra under 2016 uppgick till 68 007 100 kr vilket gav en genomsnittlig hyra per kvm på 1 096 kr.

Hyran sätts enligt uppgift utifrån en underhållskomponent om 65 kr per kvm. Verkligt utfall låg på knappt 80 kr per kvm 2016.

Statistik från SABO ger vid handen att underhållskostnaden per kvm för orter med mindre än 25 000 invånare och med hänsyn tagen till komponentavskrivningar ligger i genomsnitt på 103 kr per kvm. Utan aktiverade komponentavskrivningar ligger genomsnittet på 129 kr per kvm.

För 2016 återbetalades 2,1 mkr till kommunen vilket motsvarar ca 34 kr per kvm på den totala hyresytan.

Görs en jämförelse med siffror från 2012 avseende kostnader och total hyresyta vad gäller kommunfastigheterna i Hyltebostäders förvaltning kan följande konstateras:

Totalkostnaden går från 64 416 tkr 2012 till 68 055 tkr 2016

Den totala hyresytan har gått från 56 848 kvm 2012 till som tidigare nämnts 62 056 kvm 2016

Och mer specifikt:

Lönekostnader inkl. sociala avgifter går från 4 264 tkr 2012 till 7 105 tkr 2016

Kostnaden för bränsle, energi och VA ligger i stort sätt oförändrat(12 624 tkr 2012, 12 652 tkr 2016)

## **3.     *Analys och rekommendationer***

### **3.1.    *Enkätsvaren***

Analys av enkätsvaren ger vid handen att 6 av 8 betygsatta områden ligger medelbetyget under godkänt (både vid viktat och oviktat betyg). Lägst medelbetyg får områdena underhåll, planerat underhåll samt felavhjälpande underhåll oaktat viktning. Högst betyg vid en oviktad jämförelse får området Drift (3,25) och vid ett viktat betyg får akut felavhjälpande det högsta betyget (3,24), d.v.s. strax över godkänt-nivån

I de områden (inställelsetider (6 Svar) och tillhandahållande av lokal(2 svar)) där inte alla kontor gav betyg kan det konstateras att de betyg som sattes var båda medelbetygen på eller över godkänd-nivån.

Vid en betraktelse av medelbetyg, vägt medelbetyg samt Hyltebostäders egen betygsättning framkommer bilden av en ganska överensstämmande syn från både kontoren och Hyltebostäder om vilka områden som bör förbättras. Dessa områden är främst hänförliga till tre områden som berör underhållområdena som nämnts ovan.

Analyseras enkätsvaren tillsammans med vad som framkommit i intervjuer och samtal med olika kontorschefer framträder det att det finns en diskrepans mellan förväntad nivå på underhåll och faktisk levererad dito vilket enligt uppgift i flera fall beror på dåligt kommunicerad underhållsplanering. Underhållsplaner finns men är inte fullt ut kommunicerade.

Det framkommer vidare i intervjuerna att kommunikationen mellan kontoren och Hyltebostäder inom även andra förvaltningsavtalsområden kan förbättras. Som exempel upplevs tillgängligheten och respons i kommunikation som ett problemområde som bör åtgärdas.

I genomlysningens uppstartsskede fanns diskussionen att ta fram effektivitetsnyckeltal för fastighetsförvaltningen genom att jämföra anmälnings- och avslutandetidpunkt i felanmälningsystemet med stipulerade tider i förvaltningsavtalet. Emellertid framkom att detta system inte används av alla samt att någon avslutandetidpunkt inte f.n. anges i systemet. Något effektivitetsnyckeltal i detta avseende går därför inte att ta fram vilket är en klar brist.

### **3.2.    *Ekonomiska aspekterna***

Vid analys av de ekonomiska aspekterna av förvaltningsavtalet kan det konstateras att den totala hyresytan har stigit med ca 9 % från 2012 till 2016 med en nästan helt oförändrad kostnad avseende bränsle, energi och VA. Denna oförändrade nivå för bränsle, energi och VA trots en ökad hyresyta torde enligt uppgift förklaras med ett omfattande arbete med energibesparande åtgärder under samma period.

Lönekostnaden för förvaltningen av kommunens fastigheter har stigit med ca 66 % under samma period. Totalkostnaden för Hyltebostäders förvaltning av kommunfastigheterna stigit med 5,6 % från 2012 till och med 2016.

Vad gäller underhållskostnader kan det konstateras att oavsett om hänsyn togs till aktiverade komponentavskrivningar eller ej, ligger underhållskostnadsnivån både vad gäller nivå som hyran baseras på (65 kr/kvm) och i förhållande till faktiskt utfall 2016 (80 kr/kvm) under ett statistiskt genomsnitt för orter med invånarantal mindre än 25 000 innevånare. Att underhållskostnadsnivån, som också skulle kunna beskrivas som en fastighetsmässig ambitionsnivå vad gäller underhåll, fastställs torde underlätta diskussionerna kring förväntningarna på inblandade parter.

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att de förhållande som i många fall gett upphov till betyg under godkänt-nivån enligt vår bedömning inte emanerar från förvaltningsavtalets kvalité utan snarare från implementeringen av avtalet och en bristande kommunikation och interaktion mellan kontor och Hyltebostäder. Det är vår uppfattning att förvaltningsavtalet är tydligt och ändamålsenligt.

### **3.3. Rekommendationer**

- Samordna förväntansnivån inom respektive område genom utökad information och kommunikation. Förtydliga även inom områden där oklarheter kan finnas t.ex. vilka arbetsuppgifter som ingår för vaktmästeripersonal.
- Säkerställ resurser, kanaler och former för information och kommunikation (tillgänglighet) hos inblandade parter.
- Inför löpande och periodiserad återkoppling för en snabbare hantering av upplevda eller faktiska brister.
- Fastställ på vilken nivå den årliga underhållskostnaden per kvm skall/bör ligga på
- Kommunen bör i sin roll som fastighetsägare tillse att fastigheternas skick och värde upprätthålls. Uppföljning av fastigheternas ”verkliga” skick behöver ske för att få en uppdaterad uppfattning kring en ev. underhållsskuld samt ta fram en uppdaterad underhållsplan per fastighet både på kort- och lång sikt om en sådan inte redan finns. Denna uppdaterade plan torde ha sin naturliga plats i fastställande av nivå på den årliga underhållskostnaden enligt ovan.
- Reformera felanmälsystemet och dess användning och uppföljning.
- Utveckla lokalplaneringsgruppens arbete och involvera en specifikt utsedd kontaktperson hos Hyltebostäder.

2017-05-03

---

*Fredrik Andrén*  
*Projektledare*