



Kvalitetscertifierad fastighet

- Ett följeforskningsprojekt av ett pilotprojekt i Malmö och Kristianstad

Gunnar Blomé

Malmö Högskola



Förord

Jag vill tacka Eva Öresjö, numera pensionerad professor vid Malmö Högskola och BTH som inledningsvis i studien uppmuntrat mig. Även Hans Lind, professor vid KTH i Stockholm har inspirerat mig i min forskningsgärning. Jag vill också tacka Fastighetsägarna SYD som hjälpt mig med kontaktuppgifter till privata fastighetsägare i Malmö och Kristianstad.

Avslutningsvis vill jag även rikta ett särskilt tack till Länsförsäkringars forskningsfond som möjliggjort forskningsprojektet genom deras finansiering.

Gunnar Blomé, Aug - 2016



Innehåll

Förord	2
Sammanfattning	4
1 Inledning	5
1.1 Bakgrund	5
1.2.1 Olika certifieringsmodeller i fastighetsbranschen	7
1.2.2 Kvalitetscertifierad fastighet – ett pilotprojekt	9
2 Studiens upplägg och syfte	10
2.1 Metod	10
2.2 Rapportens disposition	12
3. Teoretisk referensram	12
3.1 Teorier om staden	12
3.2 Människors val av bostad	13
3.3 Goda och svaga incitament	14
3.3.1 Varför kortsiktighet?	16
3.4 Sammanfattning - teoretisk referensram	17
4 Studiens empiri	18
4.1 Ekonomi och incitament	18
4.2 Fastighetsförvaltning	21
4.3 Kundperspektiv	24
4.4 Sammanfattning - Empiri	26
5 Avslutande diskussion och reflektion	27
6 Rapportens slutsatser	30
7 Källförteckning	31
7.1 Förteckning av intervjuade aktörer	33
7.2 Förteckning av certifierade fastigheter	34



Sammanfattning

Inom fastighetsbranschen har det inte funnits något eget system för att kvalitetscertifiera enskilda fastigheter. Det ville några engagerade privata fastighetsägare i Malmö och Kristianstad ändra på med hjälp av Fastighetsägarna Syd i samarbete med Hyresgästföreningen och Malmö stad. Resultatet blev ett lokalt pilotprojekt där Ca 20 fastighetsägare prövade att kvalitetscertifiera hyresfastigheter. Totalt certifierades 57 fastigheter inom ramen för pilotprojektet, 2008-2013. Certifieringen byggde på att en kvalitetsstämpel tilldelades fastigheter som motsvarade certifieringskraven och därmed kunde redovisa att lagkrav och myndigheters rekommendationer följdes med mera.

Studiens empiriska underlag bygger i huvudsak på enkätsvar från 165 fastighetsägare och intervjuer med 10 fastighetsägare. Författaren har under arbetets gång även haft kontakt med representanter från Malmö stad, Hyresgästföreningen och Fastighetsägarna Syd samt bank och försäkringsbolag. Studien innehåller teorier inom skilda kunskapsfält som syftar till en ökad förståelse för certifieringsmodellens innehåll i relation till fastighetsmarknadens funktion, prissättning- och värderingsmekanismer samt fastighetens lokala betydelse.

Studiens resultat visar att pilotprojektet att kvalitetscertifiera bostadsfastigheter kan underlätta för aktörer på hyresmarknaden att i sin värdering kunna urskilja ansvarsfullt skötta fastigheter. Certifieringen av en fastighet kan fungera som ett kvitto på att fastigheten förvaltas ansvarsfullt och också medföra ekonomiska fördelar för fastighetsägaren på lång sikt. Det förbättrade informationsläget som certifieringen ger kan minska risken för investerare att satsa resurser i fastigheten, genom att kapitalet säkras och efterfrågan på fastighetens uthyrningsbara ytor ökar i jämförelse med fastigheter som inte är certifierade.

Resultatet av pilotprojektet efter testperioden resulterade inte i någon vedertaget tillämpad modell. En viktig orsak till det var att de lokala hyresgästföreningarna i Malmö och Kristianstad och Fastighetsägarna Syd inte kunde komma överens om certifieringens hyresincitament. Brister i kontrollorganisationens uppbyggnad, avsaknad av ackreditering från SWEDAC och lågt intresse bland fastighetsägarna att betala för att ansluta sig till certifieringen bidrog också till att modellen till slut övergavs.

Ett lågt utbud av bostäder gör att det ofta finns få eller inga alternativ för bostadssökande. Av den anledningen kan kvalitetsaspekter få en mindre avgörande roll då bostadssökande väljer sin bostad. På en välfungerande lokal bostadsmarknad där det finns alternativ för bostadssökande kan sannolikt certifieringsmodellen få en betydligt större betydelse för bostadssökande, vilket kan motivera fler fastighetsägare att använda sig av en certifieringsmodell för att undvika vakanser.

Till sist bör det påpekas att om lokala myndigheters kontroll av fastighetsägare på orten fungerar effektivt och tillämpad hyressättningsmodell innebär tillräckliga incitament för fastighetsägarna att vinna på att agera ansvarsfullt, minskar det betydelsen av en kvalitetscertifieringsmodell.



1 Inledning

Det finns många olika typer av ägare representerade på de lokala bostadsmarknaderna i städerna. Från mindre privata fastighetsägare till större privata nationella och internationella aktörer och stiftelser samt allmännyttiga kommunala bostadsföretag. Hyran bestäms i lokala förhandlingar och fastighetens läge och bostadens individuella standard utgör normalt villkoren för den hyra som praktiseras. Fastighetens ytor, skötsel och underhåll av allmänna ytor i och utom fastigheten har ofta mindre betydelse för den tillämpade hyran, vilket är intressant då dessa ytor kan ha stor betydelse för hur en geografisk plats och fastighets attraktivitet generellt kan uppfattas.

Pilotprojektet, att kvalitetscertifiera en bostadsfastighet började som ett samarbete mellan Fastighetsägarna Syd, Malmö stad och Hyresgästföreningen. I Malmö och Kristianstad prövades den nya certifieringen på 57 fastigheter mellan åren 2008 till 2013. Certifieringen togs särskilt fram i syfte att möta de mindre fastighetsägarnas behov som ofta på grund av begränsade resurser inte hade samma möjlighet att ansluta sig till internationellt erkända och etablerade kvalitetscertifieringsmodeller på företagsnivå som de större aktörerna på marknaden i vissa fall anslutit sig till. I Sverige finns det cirka 1,5 miljoner hyresbostäder, med en sammanlagd bostadsyta på ca 103 miljoner kvm. Cirka 49 procent av bostadsyterna ägs av 300 kommunala bostadsföretag. Det vanligaste är att det finns ett kommunalt bostadsföretag i varje kommun som har en dominerande ställning på den lokala marknaden, men det finns även exempel på kommuner i Sverige utan kommunalt bostadsföretag. Cirka 51 procent av bostadsyterna ägs av privata fastighetsägare. Totalt sett finns det Cirka 44 000 privata fastighetsägare och 80 procent av dem äger enbart en fastighet. Det är alltså frågan om en utpräglad småföretagarbransch.

Under flera år hade Fastighetsägarna Syd och Hyresgästföreningen samt Malmö stad noterat att fastighetsmarknaden inte i tillräckligt hög grad kunde urskilja välunderhållna fastigheter i pris och hyra i jämförelsevis med sämre underhållna fastigheter. Dåligt underhållna fastigheter fanns på flera platser i Malmös stadsdelar och dessa uppfyllde ofta inte lagstiftningens krav eller myndigheters rekommendationer. Fastigheterna motsvarade inte heller hyresgästernas krav och behov. I något fall hade undermåliga fastigheter till och med högre hyra än bättre underhållna jämförbara grannfastigheter, exempelvis inom stadsdelen Rosengård i Malmö (Blomé, 2011). Brister i bostadshusen drabbade hyresgästerna som bodde i undermåliga lägenheter och samhället lokalt genom ökad skadegörelse, brottslighet och otrygghet. Också seriösa fastighetsägare i närhet till undermåligt skötta fastigheter kunde påverkas negativt och "investerare" i allmänhet drabbas när värdet på fastigheter urholkas utan deras vetskap (Blomé och Lind, 2012).

1.1 Bakgrund

I städerna samsas offentliga och privata aktörer på en gemensam fastighetsmarknad. De flesta stadsdelar fungerar utmärkt och upplevs som integrerade områden i städerna. Likväl finns det stadsdelar eller enskilda fastigheter som är i dåligt skick och där förvaltningen inte över tid motsvarat behoven. Som en följd av samhällsutvecklingen har kriminaliteten bidragit till den allmänna otryggheten i samhället och stora kostnader för aktörer på bostadsmarknaden och individer. Till

exempel har antalet anmälda brott sedan 1950-talet ökat sjufaldigt och motsvarar idag i genomsnitt 149 brott per 1000 invånare (SCB 2008). Områden med dåligt skötta fastigheter har ofta högre andel brott än områden med ansvarsfullt skötta fastigheter. Problem som exempelvis allmän skadegörelse, brandskador, inbrott och våldsbrott kan till exempel ekonomiskt drabba boende, fastighetsägare, kommun och försäkringsbolag. Ett intressant konstaterande är att andelen hushåll som saknade hemförsäkring i hyresrätt är cirka 10 procent, vilket är högre än rikssnittet på 5 procent i Sveriges alla bostäder (Försäkringsstatistik, 2013)¹. Studeras statistiken noggrannare avviker resurssvaga stadsdelar, mindre lägenheter och hushåll med individer under 24 år, där cirka 1/5 saknar hemförsäkring. Kostnader kan bli höga för fastighetsägarna när många hushåll saknar förmåga att betala för uppkomna skador, vilket fått till följd att allt fler fastighetsägare börjat kräva att hyresgästen skaffar hemförsäkring vid tecknande av hyresavtal.

I en tid då trångboddheten och utanförskapet ökar på grund av en hårdnande arbetsmarknad, bostadsbrist och flyktingkris, ställs stora krav på lokalsamhället och fastighetsägarna. De senaste två decennierna har flera uppmärksammade exempel i Malmö visat att fastighetsägare kan agera väldigt kortsiktigt och förvärpa situationen genom att undvika nödvändiga underhållsinsatser som en del i sin affärsstrategi (Blomé, 2011, Blomé, 2012, Blomé och Lind, 2012, Bohman och Jingeryd, 2015, Blomé och Annadotter, 2015). Exempelen är inte unika för Malmö då misskötsel förekommer på många platser runtom i Sverige. Ofta sammanfaller försummelse med låga fastighetsvärden. Inte sällan är det områden med en social problembild som drabbas särskilt hårt. Låga fastighetsvärden kan också medföra att det blir svårare att låna pengar till investeringar och nödvändiga underhållsinsatser för fastighetsägaren, vilket bidrar till en succesiv urholkning av fastighetsvärdet som drabbar banken då fastigheten inte längre motsvarar värdet på lånen. I andra fall kan brister snarare förklaras av eller i kombination med att ägaren saknar en långsiktig plan och kunskaper att sköta fastigheten.

Med miljöbalken 1999 i 26 kap. 19 § infördes krav på fastighetsägarna att göra egenkontroller. Det innebär att fastighetsägaren själv började kontrollera att den egna verksamheten följer reglerande lagstiftning. Att äga och förvalta en fastighet medför ansvar för byggnadens tekniska funktion och boendes hälsa och säkerhet. Egenkontrollerna regleras i Miljöbalken och består av olika kontrollpunkter, såsom brand, buller, ventilation, radon, kemiska produkter, hissar, kyla, skadedjur, avfallshantering och klimat- och energi (Miljöbalk (1998:808)). Ett annat exempel på kontrollpunkt är systematiskt brandskyddsarbete (SRVFS 2004:3).

Kommunens tillsyn görs vanligtvis genom att miljöförvaltningen granskar och bedömer fastighetsägarens inlämnade egenkontroller. I sällsynta fall görs oanmälda inspektioner. Ofta görs dessa inspektioner efter att allmänheten tipsat om försummelse. Andra lokala myndigheter som utövar tillsyn är kommunens räddningstjänst och byggnadsinspektionen på orten.

Det finns tydliga regler som reglerar fastighetsägarens ansvar som lokala myndigheter skall följa upp med hjälp av fastighetsägarnas egenkontroller och genom oanmälda inspektioner. Trots systemet

¹ <http://www.svenskforsakring.se/Huvudmeny/Fakta--Statistik/Statistics-list/>.



med egenkontroller och lokala myndigheters uppdrag att granska är det inte ovanligt att dåligt skötta fastigheter förekommer.

För att komma tillrätta med problematiken med undermåligt skötta fastigheter utvecklades kvalitetscertifieringsmodellen för enskilda fastigheter. Syftet var följaktligen att urskilja de ansvarsfullt skötta fastigheterna på lokalmarknaden.

1.2.1 Olika certifieringsmodeller i fastighetsbranschen

Det finns redan idag ett regelverk som styr certifieringar och en EU rättslig utgångspunkt som bland annat understryker betydelsen av opartiskhet i det organ som kontrollerar en certifiering. Regleringen finns dels i förordning (1992:1 119) om teknisk kontroll och dels i förordning (1993:1065). Enligt dessa två förordningar ska certifieringen alltid utföras av oberoende ackrediterat certifieringsorgan och i enlighet med en i Sverige godkänd standard. Certifieringen ska även innehålla en garanti för uppföljning av skyldigheter och sanktioner vid olämplig användning eller försummelse.

Nationalencyklopedin (NE, 2015) beskriver certifiering på följande sätt: "åtgärd genom tredje part – vanligtvis certifieringsorgan – som visar att tillräcklig tilltro har erhållits att tjänsten/processen/produkten är i överensstämmelse med standard eller annat regelgivande dokument". I de flesta länder finns en av staten utsedd central certifieringsmyndighet, vilken i Sverige är SWEDAC (Styrelsen för ackreditering och teknisk kontroll). SWEDAC har rätt att genom ackreditering bemyndiga andra att sköta certifieringen av svenska företag och andra organisationer. Det finns även andra certifieringsformer som bygger helt på frivilliga certifieringsordningar och som saknar koppling till ackreditering, ett sådant exempel är pilotprojektet.

Två relativt vanligt förekommande kvalitets- och miljöcertifieringar är ISO 9001 och ISO 14001. Dessa båda system är inte branschspecifika utan gäller för företag i allmänhet. ISO standarder står för International Organization for Standardization. Till exempel är 9000 en nummerserie som valts för området kvalitet och 14001 är en nummerserie som valts för företagets generella miljöarbete. ISO är en ickestatlig global organisation som grundades på grund av att kvalitetsstandarder i olika branscher och länder innehöll varierande krav, vilket försvårade för kunder och leverantörer att ställa krav. ISOs huvudsakliga syfte är därför att skapa standarder som är generellt användbara för tillverkande och tjänsteproducerande organisationer, både inom offentlig- och privat sektor (Bonde et al. 2009).

En miljöcertifiering har som uppgift att skapa incitament för fastighetsägare att genomföra åtgärder som bidrar till besparingar och goda miljöeffekter som kan användas i företagets marknadsföring. Några exempel på olika typer av miljöcertifieringar är Leed, BREAM, Miljöklassad byggnad och EU Green (Curtius, 2010). Alla dessa system innebär att en byggnad/stadsdel får poäng i ett antal olika dimensioner och att dessa poäng sedan vägs samman till ett helhetsbetyg. Studier visar att det framförallt är statliga och icke-vinstdrivande företag som i hög utsträckning väljer att hyra lokaler i miljöcertifierade fastigheter. På samma gång spelar det mindre roll för hyresgäster i bostadshus, men



det finns en generell trend att allt fler konsumenter blir medvetna och i en snar framtid kommer att öka sina krav (Fröberg och Reuterskiöld, 2010).

Det finns ett antal pådrivande faktorer som påverkar på fastighetsägarens beslut om att miljöcertifiera. Av dessa faktorer är vakansrisken, avkastningskravet och driftnettot de mest betydelsefulla vid sidan av varumärkesaspekten. Att vakansrisken är intressant kan förklaras av att den i studier visat sig minska för kommersiella fastigheter som blivit miljöcertifierade i jämförelse med icke-certifierade fastigheter. Undersökningar visar också att kommersiella hyresgäster stannar kvar längre i certifierade fastigheter. Avkastningskravet beräknas av den anledningen bli något lägre, dels på grund av den lägre vakansrisken och dels på grund av en generellt lägre risk för framtida lagstiftning som missgynnar icke-certifierade fastigheter (Bonde et al. 2009).

Företagarnas Riksorganisation (FR) startade under 1990-talet standarden FR 2000, tillsammans med anslutna branschförbund. FR 2000 blev en standard som bygger på frivillighet och anpassades till de små och medelstora företagens behov. FR 2000 är ett integrerat system som baseras på tolkningar av ISO 9001 ISO 14001 samt Arbetsmiljöverkets föreskrifter om systematiskt arbetsmiljöarbete, AFS 2001:1 och Räddningsverkets allmänna råd om systematiskt brandskyddsarbete, SRVFS 2004:3.

FR 2000:s system är enklare att införa och administrativt mindre omfattande att hantera än ISO, bland annat för att alla delar integreras i ett enda system. Organisationen ska kunna införa systemet utan att vara beroende av extern hjälp och kostnaden för att certifiera är också betydligt lägre än för ISO-standarderna. Varken ISO eller FR 2000 fokuserar på underhåll- eller skötselaserpekter vilka ingick som viktiga komponenter i Pilotprojektet - kvalitetscertifieringsmodellen. FR 2000 påminner dock i grunden om Pilotprojektets certifieringsmodell, men med undantag för att det är ägaren som certifieras och inte fastigheten som i kvalitetscertifieringens fall.

Trygghetscertifiering är en annan typ av certifiering som bygger på en förhandlad lokal överenskommelse mellan hyresgästföreningen och fastighetsägarna i varje stad där den tillämpas. Metoden handlar om att hyresgäster godkänner åtgärder som bidrar till ökad trygghet i och omkring fastigheten som medför visst hyrespåslag. Med hjälp av en checklista åtgärdas brister som framkommit vid inventering av hyresgästernas åsikter. Trygghetscertifieringen är inte något nationellt ackrediterat system som är anslutet till SWEDAC. Systemet bygger istället på den lokala överenskommelsen mellan Hyresgästföreningen och fastighetsägarna på orten. Varje situation är unik och inventeringen i fastigheten avgör vilka åtgärder som kan komma ifråga. Till exempel handlar det om åtgärder som bättre belysning, anpassad grönska och elektroniska passagesystem (Boverket, 1998; Aparicio, 2013).

Det finns sammanfattningsvis flera olika certifieringsmodeller inom fastighetsbranschen. Frågan är vad Pilotprojektets kvalitetscertifiering byggde på och hur denna certifiering fungerade i praktiken?



1.2.2 Kvalitetscertifierad fastighet – ett pilotprojekt

Kvalitetscertifieringen som modell fokuserade på fastigheten och inte ägaren som i andra förekommande certifieringsmodeller i branschen med undantag för trygghetscertifiering som även fokuserade på åtgärder i fastigheten. Begreppsförklaringen av vad kvalitetscertifieringen betyder är att certifieringen blir ett kännetecken på att en fastighet uppfyller gällande lagkrav och rekommendationer samt att allmänna utrymmen är välskötta och att hyresgästernas service fungerar bra.

Kvalitetscertifieringen omfattade till att börja med endast bostadshyreshus och även hus med kombinerat bostäder och lokaler. Det fanns inledningsvis planer på att bredda modellen till rena kontors- och kommersiella fastigheter men dessa genomfördes aldrig på grund av att certifieringen övergavs efter testperioden. Modellen prövades i Malmö och i Kristianstad. Dock fanns även planer på att efter testperioden utvidga certifieringsmodellen till hela regionen och därefter nationellt.

Kvalitetscertifieringen startade genom att fastighetsägaren skickade in en ansökan om att certifiera en fastighet till Fastighetsägarna Syd som är Skåne, Blekinge och Kronobergs läns privata fastighetsägares intresseorganisation. Representeranter för Fastighetsägarna Syd och Hyresgästföreningen som är hyresgästernas lokala intresseorganisation på orten genomförde därefter ett gemensamt platsbesök och okulär besiktning av fastighetens ytor. Besöket avgjorde om fastigheten uppfyllde kraven på att bli certifierad.

Platsbesöket omfattade kontroll av egenkontroller och värdering av företagets kundservice genom att fastighetsägaren visade att det fanns möjlighet till service under dagtid och störningsjour kvällar och helger. Det kontrollerades också att det inte fanns några ärenden i hyresnämnden under senaste året som kunde indikera brister i verksamheten. Vissa lagkrav styrktes med intyg, såsom systematiskt brandskyddsarbete, PCB-inventering, obligatorisk ventilationskontroll, energideklaration, hissbesiktning och radonmätning. Andra intyg verifierade att det fanns fastighetsförsäkring och skadedjursförsäkring, vilket certifieringen krävde. Avslutningsvis besiktigades fastighetens allmänna ytor för att kontrollera att de uppfyllde certifieringens krav på hela, rena och välskötta ytor. Exakt vilka kriterier som bedömningen av ytor grundade sig på framgick inte av checklistan eller av initiativtagarnas redogörelse.

Om fastigheten inte motsvarade certifieringsmodellens krav fick fastighetsägaren förslag på åtgärder. Efter en tid prövades fastigheten på nytt. Fastigheten certifierades tre år åt gången. Efter tre år förnyades certifikatet genom en ny kontrollrunda. I Pilotprojektet fanns det certifierade fastigheter lokaliserade i alla lägen, dvs. a-b-c-d läge.



2 Studiens upplägg och syfte

Rapporten riktar sig i första hand till fastighetsägare, banker, försäkringsbolag och kommuner samt allmänt till aktörer verksamma inom fastighetsbranschen.

Studiens syfte har varit att undersöka om certifieringsmodellen kunde bidra till tryggare bostadsmiljöer, ökad attraktivitet, tillväxta fastighetsvärden och därmed innebära samhällsnytta.

För att kunna besvara studiens syfte har följande tre frågeställningar valts ut:

1. *Vilka incitament fanns att kvalitetscertifiera?*
2. *Hur bedöms fastighetsförvaltningen påverkas av kvalitetscertifieringen?*
3. *Stämmer kvalitetscertifieringen med vad kunden tycker är viktigt?*

Följeforskningen har pågått under Pilotprojektets testperiod, 2008-2013. Det är framförallt fastighetsägarnas uppfattningar om betydelsen av certifieringen som står i fokus. Grundvalen i studiens insamlade empiri är en enkät till fastighetsägare i Malmö och Kristianstad. I syfte att tillföra kunskap om fler perspektiv har jag också valt att komplettera med intervjuer med Hyresgästföreningen, Malmö stad, Fastighetsägarna Syd, bank och försäkringsbolag. Avsikten med dessa kompletterande intervjuer har varit att öka förståelsen för hur intressenterna resonerar om fastighetsmarknaden, deras egen praktik och vilka viktiga egenskaper en kvalitetscertifieringsmodell bör uppfylla för att fungera.

Studiens teoretiska utgångspunkt består av två delar. Den första delen behandlar teorier om staden och vad som avgör människors val av bostad. Beskrivningen har haft som avsikt att få en bättre uppfattning om vilka egenskaper som människor tycker är viktigt i och omkring boendet. Den andra delen fokuserar på teorier om goda och svaga incitament som påverkar aktörers agerande. Denna del utgör grunden för att förstå fastighetsmarknadens funktion och rådande spelregler.

2.1 Metod

Studien är främst att betrakta som ett empiriskt bidrag. Forskningsmetoden består dels av en enkät med 165 företag och dels av 10 intervjuer med fastighetsägare. Intervjuerna med företag undersöker respondenternas uppfattningar om kvalitetscertifieringen och dess potentiella värden. Studien omfattar även intervjuunderlag med Malmö stad, Hyresgästföreningen, Fastighetsägarna Syd, bank och försäkringsbolag. Syftet med dessa kompletterande intervjuer har främst varit att bredda perspektiven och få specifik kunskap om respektive aktörs synsätt och praktik.

Studiens enkät skickades ut till 663 fastighetsägare i Malmö och Kristianstad, vilket motsvarade en marknadsandel på cirka 70 procent vid undersökningstillfället. Syftet med enkäten har varit att utifrån den nya certifieringsmodellen undersöka hur fastighetsägarna uppfattade certifieringen. Frågorna utformades som JA och NEJ- frågor med möjlighet att kommentera respektive fråga

skriftligen. Enkäten delades in i följande delar: (a) bakgrundsfrågor, (b) ekonomi och incitament, (c) Fastighetsförvaltning och (d) kundperspektiv. Sammanräknat besvarades enkäten av 165 företag, vilket motsvarar en svarsfrekvens på cirka 25 procent. Undersökningen utformades som en webbenkät och företagens respektive Vd fick enkätundersökningen tilldelad via mail. I något fall delegerade enkäten vidare till annan lämplig intern resurs inom företaget, till exempel förvaltningschef eller ansvarig vid lokal förvaltningsfirma med ansvar för fastighetsförvaltningen.

Cirka 15 procent av företagen uppgav i enkäten att de använde någon typ av certifieringsmodell. Vanligtvis handlade det då om en typ av kvalitetsledningssystem på företagsnivå, såsom ISO 9000, FR 2000 eller någon typ av miljöcertifiering, till exempel ISO 14001, Miljöklassad byggnad och EU Green för enskilda fastigheter. Totalt valde 20 fastighetsägare i Pilotprojektet att certifiera 57 fastigheter. Majoriteten av företagen i enkäten visade sig vara mindre aktörer och 67 procent av respondenterna uppgav att de ägde färre än 10 fastigheter (se tabell 1).

I denna studie definieras ett litet fastighetsföretag som en aktör med färre än 10 fastigheter. Dock visar studien att många av de små privata fastighetsföretagen enbart ägde en eller två fastigheter.

Tabell 1: Enkätundersökningens resultat

Antal företag som fått enkäten	663	100%
Antal respondentföretag som svarat på enkäten	165	25%
Antal respondentföretag med någon typ av certifiering	100	15%
Antal företag med den nya certifieringen	20	-
Antal fastigheter med den nya certifieringen	30	-
Antal företag med mindre än 10 fastigheter	444	67%

Enkäten kompletterades med 10 intervjuer av fastighetsägare. Denna kompletterande undersökning byggde på liknande frågor som i enkätundersökningen. I samtalet framkom en djupare förståelse för hur fastighetsföretagen agerar och resonerar om fastighetsmarknaden och certifieringen. Syftet var också att öka förståelsen för enkätens resultat. Intervjuade fastighetsägare fick bland annat frågan om varför de tror att enkäten gav en låg svarsfrekvens på 25 procent. Företagsledarna uppgav i samtalen att tidsaspekten påverkade bortfallet på grund av deras stressiga vardag. Företagsledarna ansåg också att det saknades tid att delta i webbaserade undersökningar. En annan orsak som uppgavs var problem med skräppmail till företagsledarnas e-postadresser och att enkäten i några fall hade uppfattats som spam, det vill säga skräppost.

Intervjuer med bank och försäkringsbolag grundades av ett behov av att öka förståelsen för dessa båda aktörers respektive perspektiv samt hur de ser på fastighetsägarna och certifieringsmodellen. Informationen från kompletterande intervjuer har använts i studien för att fördjupa diskussionen av enkätresultatet och inte specifikt för att kartlägga eller redogöra för aktörernas agerande på fastighetsmarknaden. Samtliga Intervjuer genomfördes genom personliga möten och i några fall med hjälp av e-post.



Relevanta teorier finns inom många olika kunskapsområden och de teorier som har använts i denna rapport syftar till att öka förståelsen för fastighetsmarknadens funktion och teorier om staden och vad som är viktigt för människor när man väljer sin bostad. Syftet har också varit att bredda perspektiven och öka förståelsen för vilka resultat en certifiering kan bidra med.

2.2 Rapportens disposition

- Del 1 innehåller ett inledningsavsnitt som beskriver bakomliggande orsaken till studien och ett avsnitt om bakgrund som beskriver sammanhanget.
- Del 2 beskriver studiens syfte och metod.
- Del 3 innehåller rapportens teoretiska referensram.
- Del 4 presenterar studiens empiri och består av enkät- och intervjuresultat.
- Del 5 och 6 diskuterar resultatet och redogör för rapportens slutsatser.
- Del 7 innehåller källförteckning, förteckning av intervjuade aktörer och förteckning av certifierade fastigheter.

3. Teoretisk referensram

Den teoretiska referensramen är indelad i två delar. Teorier om staden och vad som avgör människors val av bostad samt ett avsnitt om goda och svaga incitament.

3.1 Teorier om staden

Samhällsutvecklingen har gått från att vara lokal till global, vilket gjort att den starka lokala förankringen i boendet hållits tillbaka. I en sådan kontext har många städer och efterkrigstidens bebyggelse växt fram (Andersson, et al 2003; Öresjö et al, 2004; Andersson, 2005). Urbanisering har också varit en viktig förklaring till ökning av kriminalitet såväl som att socialt kapital minskat i lokalsamhället, genom förändrade flyttmönster och att vi umgås mindre med våra grannar, vilket betyder att människors samverkan och sociala relationer har försvagats. En hög nivå av socialt kapital har kunnat kopplas samman med ekonomisk tillväxt, mindre ojämlikhet, mindre brottslighet, lägre korruption, fungerande myndigheter och bättre genomsnittligt hälsotillstånd för befolkningen i flera studier (Wikström, 1990; Bursik och Graswick, 1993; Putnam, 1995; Jacobs, 2000). Samson och Raudenbush (1999) lyfter också fram betydelsen av tillit/förtroende mellan människor som en viktig del av samhällsutveckling.

I början på 1980-talet formulerades den så kallade "Broken windows theory". Denna teori går ut på att dåligt omhändertagna miljöer ofta hamnar i en negativ spiral med ökning av nedskräpning, graffiti och ökad förekomst av fönsterkross. Teorin om "Broken windows" har under många år används av

kriminologer i förebyggande brottsbekämpning och grundar sig på att en hantering sker av mindre företeelser, så minskar kriminaliteten och människor blir i högre grad rädda om sin närmiljö. Sambanden mellan bristfällig fastighetsförvaltning och nedskräpning och förekomst av skadegörelse och brottslighet finns dokumenterad i forskningen (Blomè 2011; Keizer et al, 2008). En del kritik mot Broken Window teorin har dock kunnat påvisas där till exempel nolltolerans kan leda till diskriminering av grupper. Även om mönstret är tydligt är det en mängd omständigheter som har betydelse för områdets utveckling eller förfall.

Segregationen existerar och ökar på flera platser i Sverige är i princip oomtvistat i forskningen. Uppdelningen av inkomstgrupper inverkar på vissa stadsdelar negativt i samband med när en stor andel resurssvaga i utanförskap har koncentrerats till vissa stadsdelar. Boverket har i en rapport uppmärksammat fastighetsägarnas roll i lokalsamhället och dåligt underhållna fastigheter kan förvärra situationen inom ett resurssvagt bostadsområde (Boverket, 2013). Inte desto mindre kan fastighetsägarna lastas för "alla" samhällsrelaterade problem, såsom arbetslöshet och utanförskap i allmänhet.

Frågan är vad som gör att vissa platser och fastigheter kan uppfattas som kvalitetsmässiga och attraktiva och vad som får många bostadssökande att vilja flytta dit? Hypotetiskt bör ett hög efterfrågan på bostäder inom ett område innebära högre fastighetsvärden. Det verkar dock inte finnas ett enhetligt forskningsfält om vad som gör att en stadsdel eller en enskild fastighet uppfattas som kvalitetsmässig och i högre grad attraktiv. Fattighetens läge har otvivelaktigt stor påverkan på marknadsvärdet.

3.2 Människors val av bostad

En studie från USA visar att kvalitén på skolor, säkerheten, huspriserna och pendlingstider till arbetsplatser har stor betydelse för valet av bostad bland bostadssökande. Närhet till en park värderades högt, men bara om det avgränsade området hade klassats som tryggt (Morrow-Jones et al. 2004). Övriga prioriteringar vid människors val av bostad som en annan studie från USA lyfte fram var möjlighet till kulturutbud, arbetsplatser, nattliv, sociala mötesplatser, allmänna kommunikationer och kvalitet på hälsovård samt skönhet/estetik i husens uttryck (Florida et al. 2011).

I en studie från Storbritannien om huspreferenser uppfattades huspriset, avstånd/tid till skolor, butiker och sociala mötesplatser som viktigast samt husets utseende, trädgård och utsikt (Scott et al. 2013). En studie från Japan utgjorde boendekostnaden och avstånden till arbetsplats, service, parker och grönytor som de framförallt betydelsefullaste variablerna för människor i valet av bostad (Hoshino, 2011).

I en studie på svenska förhållanden framstod bostadspriser, barnvänligt rykte, lugn och ro, vattenutsikt, centralt läge och närhet till grönområden och natur som viktigaste faktorer i människors bostadsval (Niedomysl, 2008). En annan studie från Sverige redovisade betydelsen av socioekonomiska variabler på invånarna, såsom inkomst, etnicitet, utbildningsnivå, arbetslöshetsprocent, bidragsberoende som faktorer som påverkade individers val av bostad



(Hedman et al. 2011). Enligt denna studie tycks människor flytta till områden där övriga invånare genom sin socioekonomiska egenskaper påminner om varandra.

Människor kan ha många idéer om hur de vill bo, men för flertalet är det ofta någon form av ekonomisk begränsning som minskar valmöjligheten vart man till slut bosätter sig. Hedman et al. (2011) konstaterar till exempel i sin studie att fattiga hushåll sällan väljer vart man bosätter sig, istället hamnar dessa hushåll där man har råd eller erbjuds en bostad via kommunens bostadssociala program.

Blomé och Annadotter (2015) visar i sin rapport att bostadsföretagens uthyrningskriterier och ställda inkomstkrav har stor betydelse för vart hushållen kan efterfråga boende. I vissa fall stängdes vissa grupper helt ute från att bosätta sig på vissa platser på grund av ekonomisk diskriminering. De mer välbärgade hushållen har självklart fler valmöjligheter och kan också välja att bo kvar i fattigare innerstadsområden, om det betyder att de har kvar närheten till arbetsplatser och tillgång till urbant utbud och kultur (Karsten, 2007).

Forskning visar att det finns kulturella aspekter och skillnader mellan länder som påverkar människor i valet av bostad. Min tolkning av resultatet är att även om det går att se ett mönster för vilka kriterier som bedöms viktigare än andra är det svårt att generalisera vad som blir viktigast för varje individ och hushåll. Det styrs av en mängd olika faktorer och kan skilja sig mellan människor. Intressant är att forskningen generellt väljer att lyfta fram andra aspekter för människors val av bostad än fastighetsförvaltningens kvalitetsmässiga nivå som betonas i certifieringsmodellen. Inte desto mindre påpekas i flera studier att husens uttryck och utseende har stor betydelse, vilket direkt påverkas av husens skötsel- och underhållsmässiga nivå.

3.3 Goda och svaga incitament

Den svenska lagstiftningen bygger till stor del på att hyresgästerna ska använda sin röst och anmäla fel till myndigheter när fastighetsägaren inte uppfyller sina skyldigheter. Ett problem är att för få hyresgäster använder sin rätt och påtalar fel på grund av rädsla att förlora sin lägenhet eftersom det saknas alternativ på en alltmer låst bostadsmarknad. Vissa hyresgäster bor i andra hand. Andra bor inneboende eller olovligt och många hyresgäster känner inte till sina rättigheter eller vill inte dra till sig uppmärksamhet från myndigheter. Fastighetsföretagen har också höjt kraven på hyressökande, vilket minskar valmöjligheten för vissa grupper att söka sig en ny bostad på bostadsmarknaden.

En underhållsfrekvens som bidrar till att urholka fastighetskapitalet tyder på ett marknadsmisslyckande. Inom värderingslitteraturen definieras ofta värdet på en kommersiell fastighet som summan av den framtida diskonterade avkastningen. Att inte underhålla en fastighet kommer på sikt minska det framtida värdet på fastigheten, till exempel genom att underhållskostnaderna ökar och att framtida planerade underhålls-insatser tidigareläggs. Det finns flera tänkbara förklaringar till varför en marknad inte fungerar, till exempel asymmetrisk information som får konsekvensen av felaktig värdering och externaliteter som påverkar nyttan för tredje part samt kriminalitet (Blomé och Lind, 2012).

Utöver att hyresgästerna direkt kan drabbas av bristfälligt underhåll kan även andra fastighetsägare, banker och försäkringsbolag påverkas i egenskap av att vara tredje part i samband med att andelen rapporterade skador och problem ökar. Fastighetsägare som finns samlade inom en geografisk närhet har stor nytta av att husen rustas upp, oavsett om det är grannen eller någon annan som gör det. För den enskilde fastighetsägaren kan det finnas begränsade incitament att på egen hand rusta sina hus. Dåligt omhändertagna miljöer kan reducera värdet för närliggande fastigheter och minska intresset bland investerare att vilja utveckla fastigheter inom området (Power, 1998). Att fastna i argument om varför man ska satsa resurser på fastigheter inom ett område när ingen annan gör det kan ur ett teoretiskt resonemang förstås. Det är ändå viktigt att påpeka att värdet på en fastighet till hög grad påverkas av marknadens syn på området. Ju fler välskötta fastigheter inom ett område, desto högre sannolikhet finns att fastighetsvärdena tillväxer. På samma gång kan en fastighetsägare som missköter sina fastigheter dra nytta av att andra aktörer agerar ansvarsfullt och åka snålskjuts på deras värdehöjande arbete.

Fastighetens värde definieras som tidigare beskrivits genom nuvärdet av den framtida vinsten. De vanligaste sätten att öka fastighetsvärdet är att minska vakanserna om sådana finns eller genom att öka hyresintäkterna. Andra sätt handlar om att minska drift och underhållskostnaden med hjälp av åtgärder som minskar energianvändning, skadekostnader och allmänt slitage (Crook et al., 2012). Det går inte att blunda för att fastighetsägare med spritt bestånd nationellt - regionalt eller lokalt i olika lägen i en stad har goda möjligheter att sprida sin risk. Mindre fastighetsägare med en fastighet i en lokal del av staden är i högre grad sårbar för vakanser och saknar ofta ekonomisk förutsättning att få loss kapital som behövs till nya investeringar, vilket de större aktörerna med fler förvaltningsobjekt har bättre tillgång till. Mindre fastighetsägare kan kompensera för detta, genom att utnyttja lokalkännedom, nära relationer med kunder och leverantörer på orten samt genom att använda en högre förvaltningsnärvaro (Kemp och Ferrari, 2012).

De senaste åren har fastighetsbranschen upprepade gånger kantats av skandaler med så kallade slumvärdar och fall med nedgångna och vanvårdade fastigheter. I flera exempel har fastigheter köpts och sålts i rent spekulationssyfte. Fastighetsägarna kunde uppenbarligen minska på underhållet för att maximera sin vinst. I andra fall handlade det om att husen rustats med bristfällig hyresgästdialog och där fokus varit att attrahera nya kapitalstarkare grupper. Ständiga transaktioner där fastigheter under kort tid köps och säljs vidare inträffar ofta vid en situation av asymmetrisk information, vilket möjliggör att färre resurser satsas på underhåll för att få fastigheten att framstå som mer lönsam än vad den egentligen är (Blomé och Lind, 2012). Asymmetrisk information betyder att köpare och säljare inte har tillgång till samma information om fastighetens status. Ofta kan det vara svårt för köparen att göra "rätt" bedömning av fastighetens skick på grund av avsaknad av en noga utförd besiktning, i andra fall saknas det dokumentation om hur fastigheten har underhållits och att "rätt" kompetens har använt vid åtgärder. Försummat fastighetsunderhåll kan i vissa fall döljas.

Hyresgäster och seriösa fastighetsägares hus som ligger i närheten av en fastighet som försumrats är de riktiga förlorarna inom ett bostadsområde. Lokalsamhället är också hårt drabbat då misskötsamhet kan förvärra en lokal problemsituation (Blomé, 2011). Dessutom kan småsparare drabbas genom att de satsat pengar i fonder som investerar i dåligt skötta fastigheter som förlorar i

värde (Blomé och Lind, 2012). På kort sikt kan fastighetsägaren göra en affär av att underhålla lite och använda överskottet till att bättra på sin avkastning. Det fungerar så länge fastigheten är fullt uthyrd och i en situation då hushållen saknar alternativ på en marknad i obalans med stor efterfrågan och lite utbud av bostäder. Den seriöse fastighetsägaren påverkas av att ha köpt undermåliga fastigheter till fel pris. Då saknas ofta finansieringsmöjligheter att satsa tillräckliga resurser som behövs för att avhjälpa bristerna. Ibland är kommunen den stora förloraren som måste köpa fastigheten efter år av vanskötsel. Tvångsförvärv är ovanligt, men förekommer i vissa kommuner i särskilt alarmerande fall. Ibland kan kommunala bostadsföretag ta över förvaltningen vid tvångsinlösning eller vid fall där man med stöd av miljölagstiftningen blir ålagda att tvångsförvalta en fastighet (Bohman och Jingeryd, 2015).

3.3.1 Varför kortsiktighet?

Vad är det som kan förklara bristen på ansvar bland vissa fastighetsägare och förekomsten av kortsiktiga perspektiv på fastighetsmarknaden? En förklaring kan exemplifieras av situationen i mitten av 2000-talet då flera globala privata fastighetsaktörer etablerades i Sverige med tveksamt intresse för hyresgäster och för fastigheternas skick och funktion. Flera lokala exempel på mindre privata fastighetsaktörer som missköter sin verksamhet fanns också på marknaden. I dessa fall kan svag likviditet och avsaknad av kreditvärdighet vara en orsak, i andra fall kunde bristfällig kompetens inom företagen bidra till deras försummelse.

När det gäller de större privata och globala aktörerna är kanske Acta det kändaste exemplet på en utländsk fastighetsägare som blivit granskad av Finansinspektionen på grund av klagomål från investerarna. Deras affärsidé byggde i första hand på att samla in pengar från småsparare utan att informera om eventuella risker. Numera har Acta sålt hela sitt fastighetsbestånd i Sverige med miljardvinst. Ett liknande företag, danska Cheops, blev på kort tid under 2000-talet en av Sveriges största privata hyresfastighetsägare. Efter att ha blivit uppköpt av Landic, ett annat privat bostadsföretag som kontrollerades av den isländska banken, försattes det i konkurs. Ett annat nationellt exempel är när det amerikanska bolaget Ge Capital köpte upp ett stort fastighetsbestånd i slutet av 1990-talet av Bostads AB Poseidon, ett kommunalt bostadsföretag i Göteborg. Dessa fastigheter omsattes senare i flera transaktioner med följderna att mycket lite resurser satsades på underhåll. Strategin har istället gått ut på att invänta fastigheternas värdestegring och använda bostäderna som säkerhet till nya investeringar. Det fungerar bra så länge fastighetspriserna stiger (Öhman et al., 2013).

En kombination av billigt kapital, förmånlig finansiering och låga avkastningskrav leder till att vissa privata fastighetsaktörer kan upprätta fastighetsportföljer som innehåller fastigheter i sämre lägen som saknar planerade underhållsinsatser. Kommunala bostadsföretag har länge varit attraktiva mål för denna typ av investerare eftersom hyresfastigheter historiskt i många fall har haft ett lågt värde eller varit underprissatta. En trend under senare år har varit att stora pensionsfonder köper upp fastighetsbestånd i mindre attraktiva bostadsområden. I flera fall har uppmärksammade brister i skötseln noterats i Media, till exempel i Helsingborg där Rikshem som är fjärde AP-fonden förvärvat



ett större bestånd på Fredriksdal där man uppmärksammat brister i förvaltningen och i Malmö där Willhem AB som är första AP-fonden kritiserats i Sydsvenskan för att agera kortsiktigt i samband med att de sålde sitt bestånd i Seved i Malmö (Öhman et al., 2013; Blomé, 2014)².

Ett annat nationellt intressant exempel är Herrgården på Rosengård i Malmö. Sedan början av 1990-talet hade områdets elva fastigheter köpts och sålts inte mindre än 48 gånger. På grund av uteblivna underhållsinsatser och outsourcad områdesförvaltning till lokala firmor förvärrades områdets situation betydligt. Det ledde till att det kommunala bostadsföretaget MKB Fastighets AB år 2006, på uppmaning av kommunen, köpte upp två fastigheter. Ett socialt riktat förnyelseprojekt inleddes som därefter gett goda resultat och framförallt inspirerat en ny privat aktör att vilja satsa resurser på fastigheter inom området. (Blomé och Lind, 2012).

Hur kan då slumvärdsfenomenet förklaras och vilka är de egentliga vinnarna? Det finns två tänkbara förklaringar. Den första går ut på att fastighetsägaren säljer fastigheten till ett högt pris utan hänsyn till husens bristfälliga underhåll. Under första delen av 2000-talet accepterade investerarna låga avkastningskrav och fastighetsvärderingar grundades ofta i liten grad på fastighetens egentliga underhållsnivå och tillstånd. Detta förutsätter att banker har problem med sin riskbedömning vid utlåning av kapital och att en ny köpare kan identifieras. Alla finansiella beslut fattas inte av investerarna (småspararna), utan delegeras till så kallade agenter, till exempel bankernas fondförvaltare. Agenternas kompensationsystem uppmuntrar till riskbeteenden som inte nödvändigtvis ligger i vare sig investerarnas eller hyresgästernas intressen.

En annan möjlig förklaring är att företagens beslutsfattare inte bryr sig om försäljningspriset eftersom de inte investerat sina egna pengar. Personer som startar den typ av fastighetsföretag som fokuserar på köp och försäljning av hyresfastigheter är förvaltare som erhåller bonus i samband med när de redovisar lönsamhet. Om det går dåligt väljer företaget att låta bostadsföretaget gå i konkurs, vilket skett i flera fall. Investerarna som initialt försåg företaget med kapital blir de som får bära den eventuella förlusten.

3.4 Sammanfattning - teoretisk referensram

Det teoretiska kapitlet syftar till att öka förståelsen för bostadsmarknadens funktion och praktik och huruvida kvalitetscertifieringen möter samt uppfyller lokala och mänskliga behov.

I den första delen beskrivs samhällsutvecklingens förändringar, från lokal till global. Städerna växer och allt fler människor flyttar oftare och lägger mindre tid på sociala relationer med grannar, vilket kan leda till att det sociala kapitalet försvagas och att otryggheten ökar i bostadsområden. I denna del beskrivs också fastighetsägarens viktiga roll i lokalsamhället. I utsatta miljöer där fastighetsägare väljer att inte agera ansvarsfullt i förvaltningen förvärras situationen snabbt.

² Helsingbors Dagblad 2016-04-02 "Skräp och misär istället för bostadsluft" och Sydsvenskan 2015-01-18 "Långsiktig pensionsjätte överger Seved – med vinst"



I den andra delen redovisas forskning om vilka egenskaper bostadssökande anser som viktiga vid bostadsvalet. Ett urval av studier visar på flera olika kriterier som avgörande faktorer för valet av bostad. Intressant att lyfta fram är att forskningen framhöll att bostadens läge och områdets karakteristiska egenskaper är viktigare för bostadssökande initialt, än bostadens individuella egenskaper. Samtidigt går det inte att komma ifrån att det finns en ekonomisk begränsning för många hushåll som inskränker möjligheten att kunna välja vart man vill bo. I syfte att öka attraktiviteten är en rimlig slutsats att fastighetsägare kan vinna på att fokusera mer på kvalitéer i utemiljön, service och kommunikationer och gemensamma ytor utanför fastigheten i nära samarbete med andra fastighetsägare och kommun.

I den tredje delen lyfts forskning om svaga och goda incitament fram samt fastighetsägarstrategier på kort och lång sikt. Bland annat visar forskningen att det kan vara lönsamt att agera oansvarigt och underhålla lite om det förekommer svaga hyresincitament, vilket betyder liten skillnad i hyra mellan fastigheter i bättre och sämre skick. Asymmetrisk information om fastighetens underhållsnivå kunde förekomma som marknaden vid god kapitaltillgång valde att bortse ifrån eller sakna vetskap om. I dessa fall fungerade inte bankernas riskhantering.

Det framgick tydligt att ägarförhållanden spelar roll för hur fastighetsägare generellt agerar. Vissa fastighetsägare är transaktionsinriktade och tjänar pengar på att sälja fastigheter vidare, ibland utan eller med lite underhåll som inte möter fastighetens behov på lång sikt. I dessa fall bygger affären på att öka värdet genom att marknaden tillväxer lokalt. I jämförelse med en förvaltningsinriktad långsiktig strategi där fastighetsägaren satsar på underhåll och tjäna pengar på det överskott som genereras av driftnettot eller vid värdehöjning genom utvecklingsprojekt och förtätning inom fastigheten. En förvaltningsinriktad strategi innebär många gånger också positiva samhällseffekter, såsom ökad trygghet, minskad skadegörelse och lägre grad av brott och bränder.

4 Studiens empiri

Det empiriska avsnittet består i första hand av material från genomförda intervjuer och en enkät till fastighetsägare i Malmö och Kristianstad. Resultaten presenteras i följande avsnitt; *Ekonomi och incitament, Fastighetsförvaltning och kundperspektiv*.

4.1 Ekonomi och incitament

Enkätsvaren visar att en stor del av respondentföretagen, 84 procent anser att kvalitetscertifieringen har potential att stärka fastighetsföretagens varumärke och hyresrättens anseende. Samtidigt ansåg flera av fastighetsföretagen att upplägget att följa gällande lagkrav och rekommendationer bör vara något självklart för de flesta aktörer och inte ses som något anmärkningsvärt, vilket återspeglas i följande citat:



"Vad jag kan läsa mig till är att kraven endast är att man följer gällande lagstiftning och överenskommelser mellan parterna i förhandlingen, samt erbjuder en bra service för hyresgästerna, vilket är självklarheter i mina ögon" (Fastighetsägare).

Några fastighetsägare framhåller att certifieringen kan hjälpa branschen att samordna sig med hyresgästföreningen angående hyreshöjande kriterier. Lokala hyressättningsmodeller fokuserar mycket på standard invändigt i bostaden och mindre på kvalitéer i gemensamhetsutrymmen och de utvändiga ytorna berättar en fastighetsägare:

"Om hyresgästförening kan se mervärde med en certifiering där fokus även ligger utanför lägenheterna tror jag att certifieringen kan bli ett viktigt instrument som hjälper de mer ansvarsfulla fastighetsägarna att höja hyrorna, vilket kan inspirera fler att vilja satsa på förvaltning, lägenheterna och utemiljön" (Fastighetsägare).

Flera fastighetsägare uppger att de känner stor oro att certifieringen kan medföra höga administrativa kostnader som påförs fastighetsägaren som väljer att certifiera. Under testperioden var avgiften av symbolisk karaktär. Kostnaden för att certifiera en fastighet ansågs dock av initiativtagarna kunna höjas efter testperioden för att täcka självkostnaden att administrera modellen och uppkomna kostnader för att vidareutveckla och lansera certifieringen. Många fastighetsägare uttryckte en stor oro att det kan bli kostsamt, vilket framgår av följande citat:

"Certifieringen innebär ytterligare extra administrativa kostnader som hittas på för att någon på skall ha papper på att fastigheten sköts bra, såsom energideklarationer, etik fastighetsägare, förhandlingar med hyresgästföreningen" (Fastighetsägare).

Några fastighetsägare tyckte att duktiga fastighetsägare som sköter sin verksamhet klanderfritt inte bör få problem med vakanser. Samtidigt visar bristsituationen att det i princip går att hyra ut nästan vad som helst på bostadsmarknaden, även undermåliga bostäder. Ett mönster i svaren i enkäten handlar om att fastighetsägare ofta fokuserar på sina egna fastigheter och inte ser övergripande på hur fastighetsmarknaden kan fungera bättre i den lokala kontexten. Till exempel ansåg en fastighetsägare vid intervjun att låg omsättning på bostäder är ett kvitto på att man är en duktig aktör och då behövs inte certifieringen för att bättra på ryktet:

"Antingen är man en bra hyresvärd, vilket visar sig i låg omsättning på hyresgäster eller inga vakanser. Sköter man sin verksamhet blir certifieringen onödig och kostsam. Jag har låg omsättning på hyresgäster i mina fastigheter och behöver alltså inte certifiera dem för att bättra på mitt rykte" (Fastighetsägare).

En klar majoritet, 66 procent bedömde att certifieringen kunde leda till högre fastighetsvärden. Det som fastighetsägarna främst valde att lyfta fram som argument handlade om möjligheten att synliggöra för kunderna att verksamheten är seriös, vilket fastighetsägaren i följande citat berättade om:

"Det är viktigt att fokusera på kunderna. Kunderna kan på detta sätt välja var de vill hyra och veta vilka åtgärder som är vidtagna. Kan detta sammanfattas av en typ av certifiering är det klart fördelaktigt för branschens aktörer och kunderna som kan urskilja vad som är bra och dåligt" (Fastighetsägare).

En övervägande del av fastighetsägarna, 55 procent tror inte att certifieringen innebär att man erbjuds bättre lånevillkor. Uppfattningen stöds av forskningen som också visade att miljöcertifierade fastigheter betyder lägre risk att drabbas av vakanser i kommersiella fastigheter, men banker erbjöd ändå inte bättre lånevillkor. Intervjun med en bank vittnar om att de inte är främmande för att pröva bättre villkor för fastighetsägare med certifierade fastigheter. Dock framhöll banken att det är för tidigt att säga något om vad certifieringen betyder för deras värdering- och riskbedömning, vilket beskrivs i följande citat.

"Helt avgörande är fastighetens läge när riskfaktorer och lånevillkor bestäms. Innehållet är av ofta av mindre betydelse, men självklart skiljer det mycket i vår bedömning mellan olika typer av kommersiella ytor och bostäder. Har vi långvarig erfarenhet av en ägare som agerar ansvarsfullt väger vi in det i vår bedömning. Det är intressant att följa certifieringsmodellen som kanske på sikt kan hjälpa oss i vår värdering. Det är dock för tidigt att säga något om vad modellen i praktiken kan innebära i nuläget för vår riskbedömning" (Bank).

En klar majoritet av fastighetsägarna, 82 procent tror att certifieringen kan resultera i bättre försäkringspremier. Utgångspunkten är att försäkringar skall täcka återställandekostnader. Upplever försäkringsbolagen att de har stora kostnader bryter man kontraktet med fastighetsägaren när det går ut eller justerar upp riskpremien. På samma gång sjunker premien normalt i samband med att skador minskar. Inom försäkringsbranschen skiljer man på sällanskador, till exempel brandskador och frekvensskador, till exempel vattensskador. Enkla parametrar som redan idag premieras är om fastighetsägaren har ISO 9000 eller ISO 14001. Försäkringsbolagen belönar också om det finns teknisk utrustning, såsom sprinkler, taggar, lås och brandluckor. Normalt vid försäkringstillfället av hyresfastigheten bedöms fastighetsägaren och inte specifikt den unika fastigheten som försäkringen ska täcka, vilket framgår av följande citat:

"Alltsomoftast utgår försäkringsbranschen från fastighetsägaren när hyresfastigheter ska försäkras. Parametrar sammankopplade med fastigheten kan såklart inverka på riskpremien, till exempel byggår, stammar och läge samt skadefrekvens. Lägesfaktorn kan också slå igenom och försäkringsbolaget kan välja att avsäga sig att försäkra ett specifikt bostadsområde, men det vanliga är att en samlad bedömning görs. Fastighetsägare kan också nekas på grund av betalningsanmärkningar eller på grund av en känd historik av misskötsamhet. En certifieringsmodell som uppvisar att fastighetsägaren agerar ansvarsfullt inom sin verksamhet kan självklart bli en stor hjälp för oss i framtiden" (Försäkringsbolag).

Flertalet av fastighetsägarna, 66 procent ansåg att certifieringen bör leda till bättre hyresincitament för långsiktigt seriösa fastighetsägare. Fastighetsägarna uppfattade att det var en klar fördel att hyresgästföreningen varit med och tagit fram kriterierna i certifieringen och framhöll generellt att det behövs bättre hyresincitament för att kunna satsa mer resurser på skötsel och underhåll. Samtidigt pratade många fastighetsägare om att det är problematiskt att modellen administreras av Fastighetsägarna Syd även om hyresgästföreningen enligt uppgift deltog i platsbesöken i samband med okulär besiktning av fastigheten som certifierades. Följande två citat beskriver att modellen behöver bygga på tydligare objektiva grunder för att vinna trovärdighet:



"Bättre ekonomiska incitament behövs för att kunna satsa på kvalitativ fastighetsförvaltning. Idag premieras inte fastighetsägare som har hög skötsel- och underhållsnivå i fastigheten. Synd att inte certifieringsmodellen byggdes upp mer objektivt.... Jag ser behovet, men tror inte på upplägget med Fastighetsägarna Syd som administratör av certifieringen" (Fastighetsägare).

"Certifiering skall aldrig skötas av berörda parter för att bli trovärdig för medlemmar eller hyresgäster. Jag tycker certifiering vunnit på att utföras av oberoende tredje part som står under SWEDAC kontroll" (Fastighetsägare).

En majoritet av fastighetsägarna, 68 procent uppfattade inte att certifieringen kunde leda till bättre leverantörsvillkor. Bättre leverantörsvillkor var ett av argumenten som initiativtagarna lyfte fram i sin beskrivning av fördelarna med certifieringen, men få av fastighetsägarna såg samband med att certifiera och automatiskt få bättre leverantörsvillkor. Hypotesen byggde på att en skötsam fastighetsägare sannolikt också förvaltar sin relation till leverantörer och därmed ser till att betala sina fakturor i tid, vilket på längre sikt bör medföra fördelar i deras relation (se tabell 2).

Tabell 2: Ekonomi och Incitament

Svarande = 165 respondentföretag (25 %)	Ja	Nej
1. Kan certifieringen stärka varumärket och hyresrättens anseende?	84%	16%
2. Anser du att certifieringen kan leda till högre fastighetsvärden?	66%	34%
3. Anser du att certifieringen kan medföra bättre lånevillkor?	45%	55%
4. Anser du att certifieringen kan medföra lägre försäkringspremier?	57%	43%
5. Anser du att certifieringen kan leda till bättre hyresincitament?	66%	34%
6. Anser du att certifieringen kan leda till bättre leverantörsvillkor?	32%	68%

4.2 Fastighetsförvaltning

En klar majoritet av fastighetsägarna, 66 procent tycker att det finns förvaltningsmässiga fördelar att certifiera. Flera av fastighetsägarna argumenterar för att en certifiering kan öka stoltheten hos personalen och underlätta för fastighetsägaren att hålla sig uppdaterad på de senaste förändringarna i regelverken som omger fastigheten, vilket beskrivs i följande två citat från fastighetsägare:

"Viktigt för de anställda att företaget följer aktuella regler. Genom certifieringen blir det enklare för alla att hålla sig uppdaterade på vad som gäller" (Fastighetsägare)".

"Jag tror att en certifiering kan vara inspirerande och få medarbetare att känna stolthet i jobbet" (Fastighetsägare).

Hela 71 procent såg inte direkt några nackdelar med att certifiera. En klar majoritet av fastighetsägarna uppfattade att all typ av certifiering bör bli positivt för ett företags image. Återkommande svar vittnar dock även här om att fastighetsägarna efterfrågade opartiskhet och uttrycker en rädsla för att administrationen ska öka och därmed kostnaderna för fastighetsägare som väljer att certifiera. Några fastighetsägare beskriver att de misstror fastighetsägarna Syds avsikt med

modellen och att certifieringen innebär en möjlighet för dem att öka på sin lönsamhet, vilket ekonomiskt belastar de mindre medlemsföretagen som redan uppges kämpa med sin lönsamhet. En återkommande synpunkt är att modellen riskerar att bli för byråkratiskt och krånglig administrativt samt att det finns en rädsla för omfattande informationshantering, vilket beskrivs i följande tre citat:

"Jag känner rädsla för ytterligare administration och någon handläggare måste handha all dokumentation, vilket innebär mer krav och skyldigheter för fastighetsägare" (Fastighetsägare).

"Risk för större byråkratisering i förvaltningen och ökad administration, framförallt för de mindre företagen" (Fastighetsägare).

"Viktigt att certifieringen inte medför alltför omfattande informationsinsamling, dokumentation och administration" (Fastighetsägare).

I Princip tycker häften av fastighetsägarna, 51 procent att certifieringen kan få en positiv betydelse för företagets utvecklingsarbete genom att delområdena och villkoren i certifieringsmodellen skapar struktur i verksamheten. Anmärkningsvärt är dock att flera företag tyckte att certifieringen kunde få motsatt effekt för företagets utvecklingsarbete och till och med innebära försämrat utvecklingsarbete. I dessa fall ansåg fastighetsägarna att risken fanns att företaget slår sig till ro och enbart strävar efter att uppnå den miniminivå som certifieringsvillkoren krävde.

Några fastighetsägare tror att mellanskiktet kan lyfta sig några snäpp, tillskillnad från de oseriösa aktörerna som kommer fortsätta att vara det. Certifieringen kommer varken göra till eller från för att komma åt den problematiken ansåg fastighetsägarna generellt. Till exempel berättade två fastighetsägare att ställda villkor i certifieringen måste bli tillräckligt skarpa och innebära en betydande insats av fastighetsägaren:

"Är villkoren i certifieringen för enkla kommer det inte bidra till någon utveckling och förbättring för kunderna. Samtidigt får inte villkoren bli för svåra att uppnå för seriösa mindre fastighetsägare och riskera att exkludera denna grupp. Här har banker och hyresgästföreningen viktiga uppgifter att understödja aktörer individuellt och försvåra för de mindre seriösa aktörerna att agera på marknaden" (Fastighetsföretag).

"Det kan finnas en risk att aktörer levererar en mininivå som går ut på att uteslutande klara av kraven som ställs för att uppnå certifieringen. Jag tycker det är viktigt att uppdatera kraven efterhand som samhället och behoven förändras" (Fastighetsföretag).

En annan fastighetsägare lyfte fram möjligheten att fler fastighetsägare kan förbättra sin verksamhet genom certifieringen och att kommunen bör välja att hyra av dessa mer seriösa som väljer att certifiera för att uppmuntra skötsamhet:

"Certifieringen kan bli en sporre för vissa som inte har full koll på verksamheten. De oseriösa kommer dock fortsätta att vara oseriösa. Kommunen kan som långsiktig aktör bestämma sig för att hyra av seriösa fastighetsägare" (Fastighetsägare).



Ett antal fastighetsägare framhåller att certifieringen bör tydligare även omfatta indikatorer inom miljöområdet, såsom källsortering och energi m.m. som anses bli allt viktigare för kunderna när man väljer tjänster i framtiden, vilket framgår av följande citat:

"Jag tycker det är rätt innehåll i certifieringen och hoppas på att modellen kan etableras nationellt. Samtidigt tror jag att certifieringen måste utvecklas till att omfatta även miljöområdet som kunder efterfrågar, dvs. en tydligare CSR-profil. Samtidigt ökar myndigheternas krav fortlöpande som man måste ta höjd för i verksamheten och därmed i certifieringen" (Fastighetsföretag).

Ungefär hälften av fastighetsägarna, 53 procent tror att certifieringen kunde motivera personalen i deras dagliga arbete. De som svarade nej på denna fråga ansåg generellt att personalen redan är motiverade i verksamheten. En majoritet av fastighetsägarna, 61 procent förmodar att certifieringen bidrar till att sätta normen för vad kvalitetsdriven fastighetsförvaltning går ut på, vilket följande citat berättar om (se tabell 3):

"Genom att bestämma en kvalitetsnivå som branschaktörerna uppfattar som gemensam definition av vad kvalitet innebär kan man säkert utveckla hela branschen. En certifieringsmodell som fokuserar på individuella fastigheter är därför intressant då det kan bli ett instrument att diversifiera bostadsutbudet och hjälpa kunder att välja rätt ur deras perspektiv" (Fastighetsägare).

Hur fastighetsägarna väljer att definiera vad de anser är kvalitet skiljer sig mellan aktörerna. Allmänt tycker dock majoriteten fastighetsägare att det handlar om att få nöjda hyresgäster och att ha välunderhållna hus som motsvarar vad hyresgästerna betalar för samt god service med garanti att verksamheten följer gällande regelverk. Flera fastighetsägare slår fast att det är viktigt att ha dialog och lyssna på kunderna samt att ytor är hela, rena och snygga. Nedan redovisas ett urval av fastighetsägarnas egna kommentarer angående hur de uppfattar begreppet kvalitet i deras verksamhet:

"Att hålla en nivå på service o underhåll som motsvarar den hyresnivå som finns i området och att erbjuda möjlighet till en högre standard om det önskas." (Fastighetsägare).

"Bibehålla och förbättra byggnadens och installationernas tekniska standard. Fokus på minskad energiförbrukning, bra material, god inomhusmiljö avseende luft, ljud, ljus, värme och kyla. Tillgänglig, tillmötesgående, snabb och kvalificerad service. Hög nivå på städning och säkerhet. Alltid lyssna på kritik och synpunkter och åtgärda. Daglig och nära kontakt med hyresgästerna" (Fastighetsägare).

"Ett sunt och trivsamt boende till rimlig kostnad, inre och yttre förvaltning till belåtenhet. Klippt gräs, rent trapphus, standard förbättringsåtgärder lägenhet och vitvaror, tvättstugor rena" (Fastighetsägare).

"Kvalitet = Att till kunden/hyresgästen leverera efterfrågad/uttalad samt underförstådd/generellt förväntad tjänst i form av goda och sunda bostadsutrymmen med standard motsvarande hyresavtal och avtalad hyresnivå. Att dessutom tillgodose att hyresgästens framställda och relevanta krav/önskemål beträffande boendet tillgodoses " (Fastighetsägare).

"Helt, rent och tryggt. Leveranssäkerhet. Löfte" (Fastighetsägare).



"Kvalité är att hyresgästens och hyresvärdens rättigheter och skyldigheter möts på en rimlig nivå. Hyresgästen ska få ett bra boende med allt vad det innebär och hyresvärden/ägaren ska få ett bra förvaltande med mindre "brandkårsutryckningar". (Fastighetsägare).

God kvalité gör att vi fastighetsägare kan gå raka i ryggen och inte skämmas för vår förvaltning samtidigt som hyresgästerna ska vara beredda på att betala för denna goda kvalité" (Fastighetsägare).

"God service till hyresgästerna avseende tillgänglighet, bemötande samt snabb felavhjälpning. Bra nivå på underhållet" (Fastighetsägare).

"Snyggt o prydligt i allmänna utrymmen. Hyresgästen ska vara stolt över att bo just hos dig" (Fastighetsägare).

"Nöjda hyresgäster tillsammans med en bra ekonomisk utveckling av företaget är detsamma som kvalité" (Fastighetsägare).

Tabell 3: Fastighetsförvaltning

Svarande = 165 respondentföretag (25 %)		
7. Ser du några förvaltningsmässiga fördelar att certifiera dina fastigheter?	66%	34%
8. Ser du några nackdelar med att certifiera dina fastigheter, med utgångspunkt i förvaltningen?	29%	71%
9. Kan certifieringen ha någon betydelse i förvaltningens strategi och utvecklingsarbete?	51%	49%
10. Tror du personalens motivations och ansvarskänsla kan påverkas positivt av en certifiering?	53%	47%
11. Kan certifieringen bli normsättande kvalitetsfaktor för förvaltningens?	61%	39%

4.3 Kundperspektiv

En klar majoritet av fastighetsägarna, 68 procent ansåg att certifieringen kunde hjälpa företaget att synliggöra serviceerbjudandet. En fastighetsägare uppger till exempel att det blir betydelsefullt att marknadsföra certifieringen så att kunderna känner igen kvalitetsmärkes-symbolen, vilket framgår av följande citat:

"Ska certifieringen betyda någonting för branschen måste kvalitetsmärkningen förstås och fler fastighetsägare än vad som nu verkar vara fallet också ansluta sig till certifieringen" (Fastighetsägare).

Även banker och försäkringsbolag tyckte att den allmänna kännedomen om certifieringsmodellen blir viktig, vilket beskrivs i följande citat:

"För banker är det viktigt med vår image. Kvalitetsmärkningen behöver marknadsföras. Ska vi som bank premiera kvalitets-certifieringen i erbjudna villkor vill vi också få ta del av eventuella synergier av ett sådant system, till exempel i vår egen marknadsföring och uppmärksamhet kring CSR-arbete m.m." (Bank).



"Försäkringsbranschen ser gärna att det etableras en tydlig symbolmärkning på fastigheter som blir certifierade för att underlätta igenkänningsgraden. Självklart ska det synas att en fastighet är certifierad och andas kvalitet. Vi måste också säkra våra villkor genom att följa upp att certifierade fastigheter innebär färre skador och mindre problem" (Försäkringsbolag).

En klar majoritet, 82 procent har inget system för att följa upp kundnöjdhet. Det är intressant då flera fastighetsägare beskriver att kvalitet är detsamma som att ha nöjda kunder. Samtidigt måste det vara svårt att kontrollera objektivt att man har nöjda kunder i verksamheten då det saknas strukturerad uppföljning. Kontinuerligt kundutvecklingsarbete försvåras ju uppenbart vid avsaknad av underlag som visar nöjdheten över tid. Parallellt uppger 92 procent av fastighetsägarna att hyresgästerna är nöjda med serviceerbjudandet. Frågan som bör ställas är hur säkert fastighetsägarna kan veta det?

Några fastighetsägare beskriver att de som alternativ till NKI-enkäter har organiserade kundråd som de träffar med jämna mellanrum, andra beskriver att de använder sig av den lokala Hyresgästföreningen eller påtalar att de har få hyresgäster som de kontinuerligt träffar. Ett fåtal aktörer uppger att de mäter kundnöjdheten strukturerat genom enkäter eller intervjuer, vilket framgår av enkätresultatet. Några fastighetsägare påpekar att det är en stor utmaning att lyckas i kommunikationen med hyresgästerna, vilket framgår av följande citat:

"I branschen generellt är det få som mäter kundnöjdhet. Många pratar om att kunderna är viktiga men jag tycker ofta att åtgärderna uteblir. Få fastighetsägare kan kommunicera på alla olika språk som våra hyresgäster idag talar. Därmed försvåras dialogen och återkopplingen som är viktig" (Fastighetsägare).

På frågan om hyresgästerna har möjlighet att påverka serviceerbjudandet svarar majoritet Ja, 67 procent. Flera fastighetsägare framhåller att hyresgästerna har stor möjlighet att redan idag påverka standard och tillval i lägenheterna om de är villiga att betala för förbättringar. En fastighetsägare menar dock att förvaltningens tillgänglighet är en helt avgörande faktor för att kunna tillgodose kunders önskemål och för att bygga nära relationer, vilket följande citat redovisar:

"Den nära kontakten med våra fastighetsvärdar som snabbt hjälper till och ger service skapar förtroende hos våra hyresgäster. Personalen är därför alltid tillgänglig för våra kunder" (Fastighetsägare).

Något som ett antal av fastighetsägarna beskriver i intervjuer är att det är svårt i branschen att möta kunder på grund av språkförbristningar. Det kan innebära att problem kan uppstå på grund av att kommunikationen inte fungerar, vilket framgår av följande citat (se tabell 4):

"Vi upplever att det generellt har blivit svårare att kommunicera med hyresgäster. Många förstår inte Svenska och har dålig kunskap om hur man ska sköta sin bostad och det innebär att skador uppstår i onödan, till exempel fuktskador och stopp i avlopp m.m." (Fastighetsägare).

Tabell 4: Konsumentperspektiv

Svarande = 165 respondentföretag (25 %)		
12. Tror du att certifieringen kan hjälpa dig att synliggöra företagets serviceerbjudande?	68%	32%
13. Mäter du kundnöjdhet, t.ex. NKI?	18%	82%
14. Upplever du att hyresgästerna är nöjda med serviceerbjudandet?	92%	8%
15. Har hyresgästerna någon möjlighet att påverka serviceerbjudandet?	67%	33%

4.4 Sammanfattning - Empiri

Den presenterade empirin innehåller tre delar: *Ekonomi och incitament*, *Fastighetsförvaltning* och *konsumt perspektiv*.

Ekonomi och Incitament

Många fastighetsägare framhöll i undersökningen att det är alldeles för liten skillnad i pris och hyra mellan ansvarsfullt skötta fastigheter och fastigheter med sämre underhållsnivå. Denna problematik tycks vara en generell problematik inom branschen som lokala hyressättningsmodeller och myndigheter inte tycks kunna hantera effektivt. Många tror att certifieringen kan öka mervärdet för hyresgästerna och på sikt betyda ekonomiska effekter för fastighetsägare genom att fastighetsvärden som kan tillväxa. Fastighetsägarna tror också på möjligheten att bli erbjudna bättre villkor i hyressättningen, lånevillkor och försäkringspremier för fastigheter som kvalitetscertifieras.

Många fastighetsägare uttrycker en rädsla över kostnader för att och anser att systemet måste bli mer opartiskt uppbyggd för att kunna legitimeras. Att Fastighetsägarna Syd organiserar och administrerar systemet är något som uppfattas direkt olämpligt. Den bank och försäkringsbolag som intervjuats i studien ser möjligheter med certifieringen, men uttrycker samtidigt att de vill följa modellen på längre sikt för att kunna avgöra konsekvenser och fördelar.

Fastighetsförvaltning

De flesta fastighetsägare ser klara fördelar förvaltningsmässigt med certifieringsmodellen och framhåller bland annat fördelarna med strukturerat kvalitetsarbete som omfattar viktiga myndighetskrav. Samtidigt känner fastighetsägare en rädsla för omfattande administration och informationshantering som anses försvåra för mindre fastighetsägare att certifiera. Flera fastighetsägare lyfter fram fördelarna med att certifieringen kan motivera personalen och påverka utvecklingsarbetet positivt. Samtidigt anser några att modellen kan hämma utvecklingsarbete då det finns en risk att fastighetsägare väljer en miniminivå som motsvarar kraven i certifieringen. För att motverka detta krävs villkor i certifieringen som efterhand skärps och följer reformer i regelverk samt möter förändrade behov i samhället.



Några fastighetsägare efterfrågar tydligare indikatorer inom miljöområdet i certifieringsmodellen då allt fler kunder efterfrågar vad fastighetsägarna gör inom detta område. Fastighetsägare framhåller också att stora kunder så som kommuner bör visa vägen i sitt kravställande och välja att hyra ytor av seriösa fastighetsägare.

Kundperspektivet

I princip samtliga fastighetsägare understryker vikten av att vara kundfokuserad och en tydlig majoritet uppger att man redan idag har nöjda kunder, även i fastigheter som inte är certifierade. Det är väldigt intressant då enkätresultatet visar att väldigt få aktörer har en strukturerad uppföljning av kundernas åsikter, vilket bör försvåra för verksamheterna att säkert veta vad kunderna tycker om företagets produkter och tjänster.

Flera fastighetsägare ser fördelar med att utveckla innehållet i serviceerbjudandet i sin marknadsföring genom att ha möjligheten att uppvisa att fastigheten är kvalitetscertifierad. Det upplevs också vara svårt för kunderna att förstå alla delar som ingår i serviceerbjudandet och språkförbristningar mellan företag och kund upplevs ha ökat under senare år.

5 Avslutande diskussion och reflektion

Detta forskningsprojekt visar att det finns uppfattningar bland många aktörer att fastighetsmarknaden fungerar dysfunktionellt. Kanske är det dags att hitta nya vägar för att rätta till de fel som bidrar till att exempelvis oansvariga fastighetsägare tillåts existera, vilket var en viktig anledning till att kvalitetscertifieringen prövades som modell i Malmö och Kristianstad. Aktörerna hade under flera år gemensamt noterat att oseriösa fastighetsägare påverkade marknaden negativt, åkte snålskjuts på seriösa aktörers verksamhet och försämrade förtroendekapitalet inom branschen. En fråga som inte analyserats i denna rapport är lokala myndigheters kontroll av fastighetsägare. Den lagstiftning och de rekommendationer som fastighetsägarna har att följa återfinns i första hand i Miljöbalken och hyreslagen (12 kap. Jordabalken). Trots denna reglerande lagstiftning visar flera exempel under senare år att regler inte alltid efterlevs.

De senaste årens skandaler med slumvärdar vittnar om att kommuner behöver satsa betydligt mer resurser på inspektörer och proaktiva insatser i syfte att kontrollera fastighetsföretagen och inte bygga insatser på aktion i samband med inkomna larmsamtal om försummelse. Malmö stad har påbörjat ett sådant arbete och jobbar sedan 2008 i högre grad förebyggande med sex inspektörer som kontrollerar fastigheter och utdelar vite till fastighetsägare som brister i sina skyldigheter. Bostadstillsynen är delvis avgiftsbelagd och fastighetsägaren får betala en timtaxa för själva inspektionen. Hyror ska självklart uppmuntra till långsiktighet och vid brister bör hyran sänkas och direkt påverka fastighetens lönsamhet, vilket den sällan gör.

En annan fråga som översiktligt berörs i rapporten och som fick avgörande konsekvens för fortsatt tillämpning av certifieringsmodellen var möjligheten att kunna påverka nivån av hyra genom att certifiera. Den generella uppfattningen bland branschaktörerna var att det är liten skillnad i hyra mellan fastigheter som sköts ansvarsfullt och fastigheter som sköts mindre seriöst. Fastighetens läge



och lägenhetens individuella standard avgör generellt hyran. Fungerar myndigheternas kontroll och hyran i praktiken i "alla" tänkbara situationer motsvarar den kvalité som hyresgästen betalar för, blir en kvalitetscertifiering inte särskilt meningsfull.

Varför ska privata företag motiveras att satsa fler resurser på sin förvaltning? Den rationella fastighetsägaren bör inte göra mer än vad som krävs för att undvika en vakanssituation. Man kan dock förvänta sig att ägaren styrs av investerarens/ägarens förväntningar på lönsamhet. I det avseendet har kreditgivarna en mycket viktig roll och bör ställa rimliga krav på lönsamheten som möjliggör en ansvarfull affärsstrategi som kan bidra till lokal utveckling och tillgodose mänskliga behov. Fastigheten är komplex och består av många olika komponenter och dess egenskaper i form av teknisk, legal, miljömässig och ekonomisk status är svår att kontrollera. En oberoende besiktning vid försäljningar kan också rimligtvis bli ett krav från försäkringsbolag, banker och köpare för att undvika framtida problem. Det är märkligt att det saknas standardiserad information om fastighetens egenskaper vid försäljningar, vilket hade underlättat för aktörerna att bedöma fastighetens värde och urskilja risker med fastighetsförvärvet. I en sådan situation kan certifieringen fungera som stöd och bekräfta fastighetens status.

En välfungerande bostadsmarknad handlar mycket om att det finns ett brett utbud av prisvärda bostäder som marknaden informationsmässigt kan bedöma och som prissätts efter den standard de motsvarar. Det ska vara enkelt för konsumenter att informera sig om utbudet och ha möjligheten att flytta/välja bostad utifrån sina preferenser och storlek på plånboken. I det här hänseendet kan certifieringen fungera som guide och bistå människor i sökandet efter en seriös aktör som erbjuder en kvalitetssäker förvaltning av själva bostadsprodukten. Certifieringen kan därför ytterst fungera som ett stärkt konsumentskydd. Det är dock inte enkelt att definiera exakt vad som menas med kvalitetssäkrad fastighetsförvaltning.

Det finns argument som talar för att det finns fördelar med att certifiera en enskild fastighet då fastighetsägaren kan välja olika alternativ för sitt fastighetsbestånd på en fri marknad. På samma gång finns det rationella fördelar med att basera certifieringen på företaget och inte den enskilda fastigheten. Ett system som påminner om kvalitetscertifieringsmodellens upplägg, anpassat till mindre företags kvalitetsarbete är FR 2000. FR 2000 skulle också kunna kombineras med att vissa nyckelpersoner kvalitetssäkrar sin kompetens för att branschanpassa modellen.

Vilka incitament finns att kvalitetscertifiera?

Nyttan med kvalitetscertifieringen består dels av bättre lönsamhet och dels lägre kostnader samt marknadsfördelar. Den ökade lönsamheten kan bero på bättre konkurrensförmåga, ökad kundkrets och bättre betalningsvilja hos kunder. Det första incitamentet som bör diskuteras är därför möjligheten att få ett hyrespåslag på fastigheter som certifieras. Ur fastighetsägarnas perspektiv ansågs denna möjlighet bli avgörande för att motivera certifieringen. Å andra sidan kan det framhållas att kvalitetscertifieringen fungerade som en garanti på att fastighetsägaren hade en seriös verksamhet. Det kan argumenteras för att dessa delar bör förväntas omfattas i den ordinarie hyran



och inte medföra ett hyrespåslag. Det förutsätter dock att hyran kraftigt justeras ned för fastigheter med brister, vilket sällan är fallet.

Eftersatt kvalitetsarbete kan leda till stora kostnader för att återställa en funktion som inte åtgärdas i tid, till exempel brand och vattenskador som kan resultera i en "total skada" och därmed orsaka enorma kostnader för såväl fastighetsägaren som försäkringsbolaget som måste ersätta skadan. Dessutom kan administrativa kostnader öka för att handskas med påföljande reklamationer/juridiska processer. Kvalitetssäkring genom certifiering kan fungera som ledningsverktyg att styra verksamheten och för långsiktig uppföljning. En tydlig struktur kan förmodligen bidra till att all personal arbetar för samma mål, vilket kan öka motivationen i hela företagets organisation.

När det gäller kostnadssidan finns det flera empiriska belägg som konstaterar ekonomiska fördelar med seriös förvaltning. Det kan till exempel handla om mindre problem med skadegörelse och lägre grad av slitage i fastigheten. Ur samhällets perspektiv är det svårare att med säkerhet avgöra vad certifieringen bidrog till lokalt i de fall fastigheter certifierades. Projektet pågick för kort tid och för få fastigheter certifierades för att kunna fastställa några säkra samband. En försvårande metodmässig omständighet var också att fastigheterna låg väldigt utspridda i hela Malmö och i delar av Kristianstad.

Hur bedöms fastighetsförvaltningen påverkas av kvalitetscertifieringen?

Ett införande av kvalitetscertifieringen kommer initialt innebära personella och ekonomiska insatser för företaget. De största nackdelarna med en certifiering är att den ibland kan vara otydligt formulerad och svår att tolka. För att modellen ska fungera får det inte vara för krånglig och helst anpassat till branschen och kunna kontrolleras fortlöpande. Certifieringen får inte motverka sitt eget syfte genom att låsa naturlig utveckling och marknadsanpassning över tid. En fara med certifieringar tycks vara att miniminivåer kan bli maximinivåer. Det betyder till exempel att verksamheten kan nöja sig med att uppfylla kraven som finns i certifieringen i stället för att tillämpa bästa möjliga åtgärd som situationen kräver.

En majoritet av fastighetsägarna påpekade inte desto mindre fördelar med att få stöd av certifieringsmodellen för vilka delar som prioriterades i förvaltningen. Kvalitetscertifieringen får inte innehålla för hårda krav då fastighetsägare befinner sig på en väldigt varierad nivå. En rimlig hypotes är att certifieringen kan påverka mellanskiktet av fastighetsägare positivt. Däremot kan kraven vara för lågt ställda för de större privata och kommunala fastighetsföretagen, där etablerade SWEDAC anslutna ackrediterade certifieringar, såsom ISO-standarder eller dylikt kan fungera mer stimulerande. Fastighetsbranschen är trots allt en utpräglad småföretagarbransch och det måste mötas med balanserat kravställande för att bli intressant för majoriteten fastighetsägare.

Det går inte att konstatera att certifierade fastigheter automatiskt fick lägre riskfaktor som påverkade bankernas och försäkringsbolags erbjudna villkor. Uppfattningar i undersökningen tyder dock på att branschaktörerna avsåg att vänta in och se om certifieringsmodellens effekter blev gynnsam, vilket är en typ av försiktighetsprincip som kan försvåra för reformer inom branschen. Det



visade sig i alla fall att vissa banker redan idag ger vissa fördelar till företag som var certifierade enligt etablerade ISO-standarder.

Stämmer kvalitetscertifieringen med vad kunden tycker är viktigt?

Kunder efterfrågar vanligtvis hög och jämn kvalitet över tid och vill få den kvalitet som de kommit överens om och betalar för. Trovärdigheten som en oberoende kvalitetssäkring innebär kan i viss mån ersätta eller minska kunders behov av att göra egna efterforskningar. Samtidigt är en trend idag att kunder allt mer förlitar sig på andra kunders åsikter om en tjänst/produkt. Det går inte att med säkerhet konstatera att hyresgästernas servicenivå förändrats till det bättre i fastigheter som kvalitetscertifierats. Fastighetsägarna vittnade samstämmigt om att deras verksamhet redan har nöjda kunder, oavsett om deras fastigheter var certifierade eller inte. En problematik är att väldigt få fastighetsägare i yrkesutövningen följer upp sin kundnöjdhet strukturerat och över tid. Certifieringsmodellens krav på garanterat hög service var också mycket oklar i sin form. Om det handlade om tillgänglighet, hur snabbt fel åtgärdades, tillvalsmöjlighet, underhållsnivå/standard, eller att ytor var rena, hela och snygga, eller en viktad kombination av dessa faktorer, framgick inte tydligt av certifieringsmodellen.

Intressant att lyfta fram avslutningsvis i diskussionen är att bostadssökandes val av boende inte enbart handlar om lägenhetens individuella standard. Kulturella skillnader påverkar och vilka faktorer som prioriteras kan därför skilja mycket mellan olika platser och individer. Samtidigt kan ett visst mönster av betydelsefulla förhållanden urskiljas för vad människor generellt värdesätter för egenskaper, oavsett kulturell bakgrund och det land som avses/studeras, såsom fastighetens läge, bra kommunikationer, hög servicenivå, bra skolor, trygg miljö och vacker miljö/estetik. Socioekonomiska faktorer spelade också in och människor tenderar normalt att välja boplatser där samma typ av hushållsekonomi återfinns. Det bör också påpekas att resurssvaga inte har samma möjlighet att välja. Fastighetsägare vinner förmodligen på att lyfta blicken och se hur andra variabler kan påverka boendet och en plats attraktionskraft, där fastigheten absolut är och förblir en viktig del av helheten. Det finns förmodligen en stor outnyttjad potential för fastighetsägare att i städer vinna fördelar genom att samverka lokalt för att kunna påverka faktorer som bidrar till lokalsamhällets utveckling och som ligger utanför den individuella fastighetsgränsen.

6 Rapportens slutsatser

Följeforskningsprojektet kan inte empiriskt bekräfta att kvalitetscertifieringen i sin form bidrog till tryggare bostadsmiljöer, ökad attraktivitet, tillväxta fastighetsvärden och samhällsnytta, men det finns indikationer och framförallt teoretisk grund att argumentera för det.

En viktig orsak till att certifieringen efter testperioden övergavs var att de lokala hyresgästföreningarna i Malmö och Kristianstad och Fastighetsägarna Syd inte kunde komma överens om certifieringens hyresincitament. Brister i kontrollorganisationens uppbyggnad, avsaknad av ackreditering från SWEDAC och lågt intresse bland fastighetsägarna att bekosta certifieringen var andra bidragande orsaker till att modellen till slut övergavs.

Studien visar att branschaktörerna har ett behov av att utveckla en gemensam syn på vad kvalité innebär. Lokala hyressättningsmodeller tycks fokusera mycket på läge- och lägenhetens standard och ofta förbise andra viktiga faktorer, såsom fastighetens underhållsnivå, generella miljöaspekter och områdesegenskaper.

Studien ger stöd för att kvalitetscertifieringen är en modell som fastighetsägarna kan använda för att visa att man arbetar långsiktigt ansvarsfullt i förvaltningen av fastigheter. Detta kan leda till marknadsfördelar, interna motivationsfördelar och bättre struktur i företagets verksamhet samt vissa ekonomiska fördelar. Särskilt bedöms certifieringen i kravställandet fungera för de mindre fastighetsägarna som kan utvecklas kvalitetsmässigt, vilket även kan underlätta för banker och försäkringsföretag i deras respektive riskbedömningar. För större företag med fler än 10 fastigheter bedöms istället redan etablerade certifieringar fungera bättre, till exempel ISO- standarder.

Ett möjligt alternativ till kvalitetscertifieringen är FR 2000, ett etablerat ledningssystem för *kvalitet, miljö, arbetsmiljö, brandskydd och kompetens*. Denna modell bör kunna passa både små och stora företags kvalitetsarbete, men är inte branschspecifik samt fokuserar på ägaren och inte den enskilde fastigheten som i kvalitetscertifieringsmodellen.

Avslutningsvis i slutsatsen bör det påpekas att om kvalitetscertifieringen ska utvecklas till att bli en accepterad vedertagen nationell modell för certifiering av fastigheter, måste den organiseras med en oberoende kontrollfunktion och tydligare vara inriktad på kundens upplevelse och perspektiv. Det är också avgörande att modellen ansluts till SWEDAC och gemensamt utvecklas vidare av branschens "alla" aktörer för att skapa samsyn om dess innehåll.

7 Källförteckning

Andersson, R. Molina, I. Öresjö, E. Petersson, L. Siwertsson, C. (2003) Large housing estates in Sweden. Overview of developments and problems in Jönköping and Stockholm. Ulrecht University.

Andersson, R. Öresjö, E. Petersson, L. Holmqvist, E. Siwertsson, C. Solid, D (2005) Large housing estates in Stockholm and Jönköping, Sweden. Opinion of residents on recent development. Ulrecht University.

Aparicio, M. (2013) Brott & Plats - brottsförebyggande och trygghetsskapande stadsplanering. Malmö Högskola.

Blomé, G. (2011) Organizational and Economic Aspects of Housing Management in Deprived Areas. Kungliga Tekniska Högskolan. Stockholm.

Blomé, G. Lind, H. (2012) Slumlords in the Swedish Welfare State. How is it possible? International Journal of Housing Markets and Analysis, 5.2, pp. 196-210.

Blomé, G. (2012) Corporate Social Responsibility in Housing management; Is it profitable? Journal of Property Management.



Blomé, G. (2014) Ekonomisk värdering av ägarstrategier i ett miljonprogramsområde i Malmö. Antologi: Perspektiv på Fastigheter. Mapius 17. Malmö Högskola.

Blomé, G. Annadotter, K. (2015) Uthyrningspolicys och förmedlingsstrategier i kommuner och bostadsföretag. Antologi: (red) Lind, H. Mjörnell, K. SOCIAL HÅLLBARHET MED FOKUS PÅ BOSTADSRENOVERING.

Bursik, R. Gramick, H. (1993) Neighborhoods and Crime: The Dimensions of Effective Community Control.

Bohman, H. Jingeryd, O. (2015) BID Sofielund – Fastighetsägares roll i områdesutveckling. Mapius 19. Malmö Högskola.

Bonde, M. Lind, H. Lundström, S. (2009) Hur värderas energieffektiva och miljöanpassade kommersiella fastigheter?. Kungliga Tekniska Högskolan. Stockholm.

Boverket. (1998) Brott, bebyggelse och planering, ISBN-nummer: 91-7147-474-9. Karlskrona.

Boverket. (2013) Urbant utvecklingsarbete – delrapportering av regeringsuppdrag.

Curtius, A.. (2010) Fyra val med olika styrkor. Fastighetsvärlden, nr 3 april 2010.

Florida, R. Mellander, C. Stolarick, K. (2011): The Role of Perceived Aesthetic Beauty in Community Satisfaction. Regional Studies, 45.1, 33-48.

Fröberg, L. Reuterskiöld, A.. (2010) Hur ser investerare på miljöcertifierade fastigheter?, Kungliga Tekniska Högskolan. Stockholm.

Hedman, L. van Ham, M. Manley, D. (2011) Neighbourhood choice and neighbourhood reproduction. Environment and Planning A. 43, 1381-1399.

Hoshino, T. (2011) Estimation and Analysis of Preference Heterogeneity in Residential Choice Behavior. Urban Studies, 48 (2): 363-382.

Jacobs, J. (2000) The Nature of Economies, New York.

Karsten, L. (2007) Housing as a Way of Life: Towards an Understanding of Middle-Class Families' Preference for an Urban Residential Location. Housing Studies, 22, 83-98.

Keizer, K. Lindenberg, S. Steg, L. (2008) The Spreading of Disorder. Science, 322(5908), pp. 1681-1685.

Kemp, A. Ferrari, E. (2012) Knowing the Area: The Management of Market and Business Risks by Private Landlords in Scotland. Urban Studies, 49(15), pp. 3347-3363.

Morrow-Jones, H.A. Irwin, E.G. Roe, B. (2004) Consumer Preference for Neotraditional Neighborhood Characteristics. Housing Policy Debate, 15:1, 171-202.



Niedomysl, T. (2008) Residential preferences for interregional migration in Sweden: demographic, socioeconomic, and geographical determinants. *Environment and Planning*, 40, 1109-1131.

Power, A. (1999) *Estates on the edge*. Basingstoke, UK.

Putnam, R. (1995) *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*

Sampson, R-J. Raudenbush, S-W. (1999) Systematic social observation of public spaces: a new look at disorder in urban Neighborhoods. *American Journal of Sociology*, 105(3), 603-651.

Wikström, P-O. (1990) *Brott och åtgärder mot brott i stadsmiljön*. ISBN: 91-38-12461-0. Stockholm.

Öhman, P. Söderberg, B. Westerdahl, S. (2013) Property investor behaviour: qualitative analysis of a very large transaction. *Journal of Property Investment and Finance*, 31 (6) pp. 522-544.

Öresjö, E, Andersson, R, Holmqvist, E, Petersson, L, Siwertsson, C (2004) *Large housing estates in Sweden. Policies and practices*. Ulrecht University.

7.1 Förteckning av intervjuade aktörer

Fastighetsägare

Akelius Fastigheter

Bertlands Fastigheter

Fastighets AB city

Haga Gruppen

Heimstaden

HSB Sundsfastigheter

MKB Fastighets AB

Stena Fastigheter

Svenska hus

Tornet

Övriga

Fastighetsägarna Syd

Malmö Stad – Miljöförvaltningen

Hyresgästföreningen



SEB

Länsförsäkringar

7.2 Förteckning av certifierade fastigheter

Malmö

Hagagruppen

Västerfallet 11

Västerfallet 13

Mariedal 1

Viske 10

Cedern 16

Haga 2

Haga 4

Haga 6

Haga 8

Harjager 8

Harjager 11

Oscarstorp 2

Biet 31

HSB Sundsfastigheter

Rådjuret 6

Vargen 6

Clara 14

Fören 1

Husaren 4

Flaggskepparen 5



Bertlands Fastigheter

Bara 6

Onsjö 4

Ängdala 1

Nyborg 22

Fastighets AB Beritsholm

Astrid 1

Örehus 1

Örehus 3

Göran Falk Fastigheter

Sigrid 5

Sigrid 6

Fastighets AB Malmö City

Nils 21

Husaren 5

Karyd Fastighets AB

Nötskrikan 14

Korpen 37

JYMA

Härden 6

Akelius Fastigheter AB

Kommendörkaptenen 7

Åke Nihlén Fastigheter

Hising 1

Stena Fastigheter



Axel 33

Danzig 22

Stralsund 33

Laboratorn 2

Abel 14-15

Hämplingen 15

Holmen 1

Hälsingör 10

Förvaltnings AB Stadsbostäder

Stjärnehus 1

Ljungbyhus 4

Ljungbyhus 6

Blåmesen

Danzig 19

Svalan 7

Annebergsgården

Lagmannen 1

Kristianstad

Areskougs Fastighetsförvaltning AB

Harven 3

Harven 4

Harven 5

Allön 2