

Svensk Byggtjänst

**Besparingsmöjligheter genom effektivare kommunikation i
förvaltningsprocesser**

Maj 2016

Innehåll

Bakgrund och syfte	3
Sammanfattning	5
1. Möjligheter att minska kostnader	7
1.1 Flerbostadshus	7
1.2 Privata och offentliga lokaler	9
1.3 Anläggning.....	11
1.5 Beräkning av besparingspotential genom effektivare kommunikation i förvaltningsprocesser.....	13
2. Viktigaste effekterna som skulle kunna uppnås genom effektivare kommunikation	14
3. Vanligaste problemen vid informationsöverföring	17
3.1 Planeringsskedet	17
3.2 Upphandlingsskedet.....	20
3.3 Förvaltningsskedet	22
3.3.1 Kommentarer från de intervjuade till frågorna 3.1-3.3.....	24
4. Aktörer som kan uppnå störst lönsamhetsförbättring	25
4.1 Fastighetsägare	28
4.1.1 Kommentarer från de intervjuade	28
4.2 Byggherrar.....	30
4.2.1 Kommentarer från de intervjuade	30
4.3 Byggentreprenör	31
4.3.1 Kommentarer från de intervjuade	31
4.4 Teknisk konsult.....	32
4.5 Teknikinstallatörer	33
4.6 FM-företag	34
4.6.1 Kommentarer från de intervjuade	34
5. Faktorer som leder till större kostnader än beräknat	35
Kommentarer	36

Bakgrund och syfte

Industrifakta har 2007 och 2014 genomfört två analyser för Svensk Byggtjänst i syfte att kartlägga vilken inverkan bristfällig kommunikation mellan inblandade parter i byggprocessen får för konsekvenser avseende kostnadsökningar. Som en fortsättning av de tidigare analyserna vill nu Svensk Byggtjänst analysera vilka effekter bristande kommunikationer får i förvaltningsprocessen. Strukturen i denna undersökning följer till stora delar uppläggningsen i de tidigare undersökningar som handlat om bristfällig kommunikation i byggprocessen.

Undersökningen är gjord med hjälp av 290 telefonintervjuer med företag i bygg- och fastighetssektorn, som är inriktade på underhåll och förvaltning. Urvalet består av företag med likartad struktur och geografisk spridning. Urvalet är fördelat på totalt 11 olika typer av företag/verksamheter. Svaren från enskilda grupper i urvalet är inte statistiskt säkerställda.

Undersökningen har genomförts under april-maj 2016 med följande urval:

Kategori	Antal intervjuer
Byggherre, anläggning	20
Entreprenör, husbyggnad	30
Entreprenör, anläggning	20
Teknikinstallatör, husbyggnad	
- Elteknik	20
- Värme/sanitet	20
- Ventilation	20
- Kylteknik	20
Fastighetsbolag - Bostadsbolag	52
Fastighetsbolag - Kommersiella	45
Fastighetsbolag - Offentliga	17
FM-företag	26
Totalt	290

Resultatet av intervjuerna redovisas i form av diagram med totala medelvärden per fråga och kommentarer till större avvikelser mellan kategorierna. Som bilaga finns tabeller med redovisning av samtliga kategorier och totala medelvärden.

Källor:

- Industrifakta AB
- Byggfakta AB
- Incit AB
- Trafikverket
- SCB

Industrifaktas ansvar

Uppdraget innebär att allt arbete och dess resultat har baserats på tillgänglig information. Industrifakta kan inte göras ansvariga för slutsatser eller rekommendationer som baseras på felaktig eller bristfällig information. Industrifakta eller dess medarbetare kan inte hållas ansvariga för eventuella konsekvenser till följd av användandet av rapporten.

Allt material i denna rapport är skyddat enligt lagen om upphovsrätt. Kopiering eller presentation och distribution av materialet i rapporten får inte ske utan tillstånd från Industrifakta.

Följande personer hos Industrifakta har varit involverade i analysarbetet:

- Magnus Johansson, projektledning
- Patrik Wikman, vd
- Jens Linderöth, analys
- Magnus Klein, statistik
- Jenny Ingelström, analys

Sammanfattning

Sammanfattningen baseras på de totalt 290 genomförda intervjuerna med 11 olika typer av aktörer, som på olika sätt är verksamma i delar av förvaltningsprocessen. Det är viktigt att tänka på att slutsatser om skillnader mellan olika grupper i urvalet inte är statistiskt säkerställda och därför bör användas med försiktighet.

- Totalt bedömer de 290 intervjuade att det i genomsnitt skulle vara möjligt att minska den årliga kostnaden för förvaltning i flerbostadshus med ca 15 procent (15,3) om beskrivningar och annan information i projektet fungerar optimalt. Detta skulle kunna innebära en möjlig total besparing på i storleksordningen 9 miljarder kronor per år för hela beståndet av flerbostadshus. Offentliga fastighetsbolag är den grupp som tror att det går att göra den största besparingen. Deras bedömning är 25 procents minskning av den årliga förvaltningskostnaden.
- Totalt bedömer de 290 intervjuade att det i genomsnitt skulle vara möjligt att minska den årliga kostnaden för privata och offentliga lokaler med ca 15 procent (15,1) om beskrivningar och annan information i projektet fungerar optimalt. Detta skulle kunna innebära en möjlig total årlig besparing på närmare 8 miljarder kronor. Offentliga fastighetsbolag, ventilationsinstallatörer och värme/sanitetsföretag är de grupper som tror att det går att göra den största besparingen. Bedömningen är ca 20 procents minskning av den årliga förvaltningskostnaden.
- Totalt bedömer de 40 intervjuade byggherrarna och entreprenörerna inom anläggning att det i genomsnitt skulle vara möjligt att minska den årliga kostnaden för förvaltning av anläggningar (Vägar, VA, gator, gatumiljöer) med 18 procent om beskrivningar och annan information i projektet fungerar optimalt. Detta skulle kunna innebära en möjlig total kostnadsbesparing på drygt 3 miljarder kronor per år. Anläggningsentreprenörer redovisar den största besparingspotentialen.
- När det gäller tänkbara positiva effekter av förbättrad kommunikation, får samtliga presenterade alternativ höga totala medelvärden. Bättre tidhållning, minskad risk för störningar eller förseningar, bättre samarbetsklimat samt minskad risk för fel och skador på grund av missförstånd får högst svarsandelar.
- Det finns stora variationer mellan hur man värderar de olika problemen vid informationsöverföring i planeringsskedet. Otydliga underlag till konsult/entreprenör, olika information till inblandade parter samt otydligt definierade behov upplevs vara de vanligaste problemen. Störst problem ser FM-företag, offentliga fastighetsbolag och bostadsbolag.

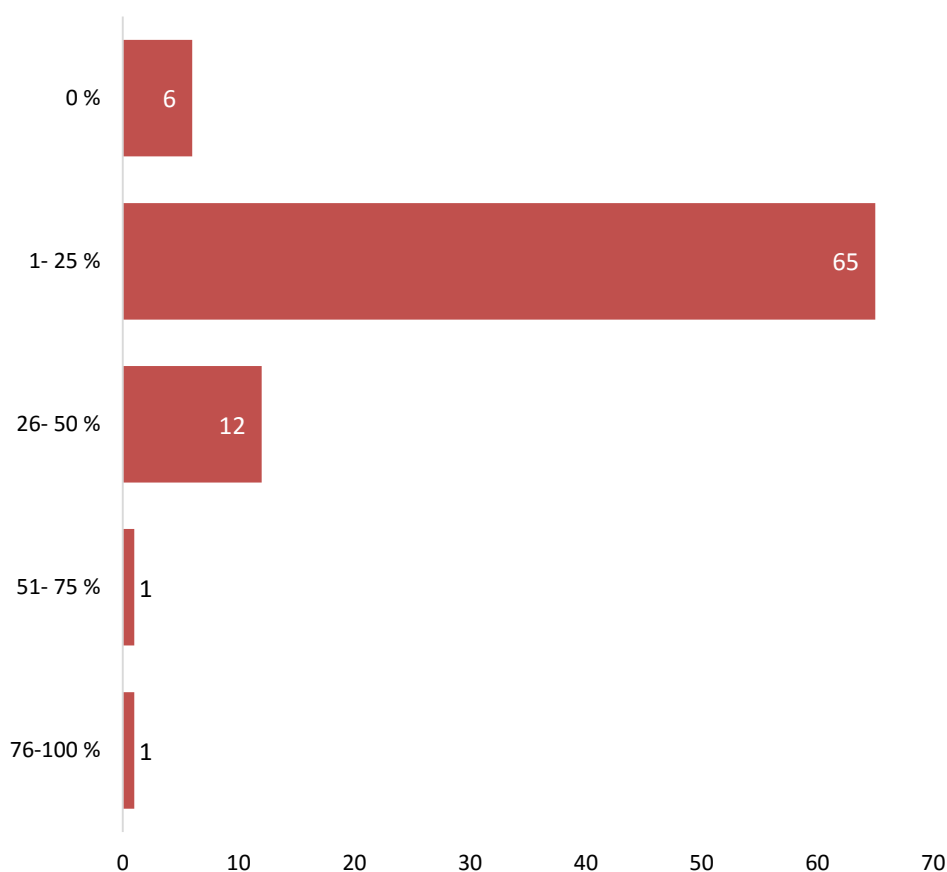
- När det gäller vem som kan få den största förbättringen av sin lönsamhet genom effektivare kommunikation i förvaltningsprocessen, visar svaren på att det främst handlar om fastighetsägaren följt av byggherren. Orsaken till förbättringarna är effektivisering.
- Brister i projektering/planering samt brister i informationsöverföring och kommunikation är de faktorer som, enligt de intervjuade främst leder till större kostnader än beräknat.
- Sammantaget kan man dra slutsatsen att det verkar finnas goda besparingsmöjligheter genom effektivare kommunikation i förvaltningsprocessen och att potentialen till och med kan överstiga den som har beräknats i tidigare undersökningar om kommunikation i byggprocesser. Offentliga fastighetsbolag ser särskilt goda besparingsmöjligheter. Utöver att en effektivare kommunikation kan minska kostnaderna för förvaltning, ger den även ett bättre samarbetsklimat. De största vinnarna på en effektivare kommunikation uppges vara fastighetsägaren och byggherren.

1. Möjligheter att minska kostnader

1.1 Flerbostadshus

Totalt bedömer de 290 intervjuade att det i genomsnitt skulle vara möjligt att minska den årliga kostnaden för förvaltning i flerbostadshus med ca 15 procent (15,3) om beskrivningar och annan information i projektet fungerar optimalt. 65 procent av svaren finns i intervallet 1-25 procent och 12 procent i intervallet 26-50 procent. 16 procent har inte kunnat svara på frågan.

Hur mycket tror du det vore möjligt att minska den årliga kostnaden för förvaltning, om all information och kommunikation kring förvaltningsåtgärder fungerar optimalt? Andel svar, procent (Bas 290 intervjuer)



Kommentarer

Ingen minskning

- Totalt 6 procent. Störst andel som gör låga bedömningar finns bland ventilationsinstallatörer (15%).

Minska 1-25 procent

- Övervägande delen (65%) av de intervjuade återfinns i detta intervall. Utmärkande stora andelar har bostadsbolag (81%) följt av kylteknikföretag och kommersiella fastighetsbolag (ca 75%) samt elteknikföretag och värme/sanitet (70%).

Minska 26-50 procent

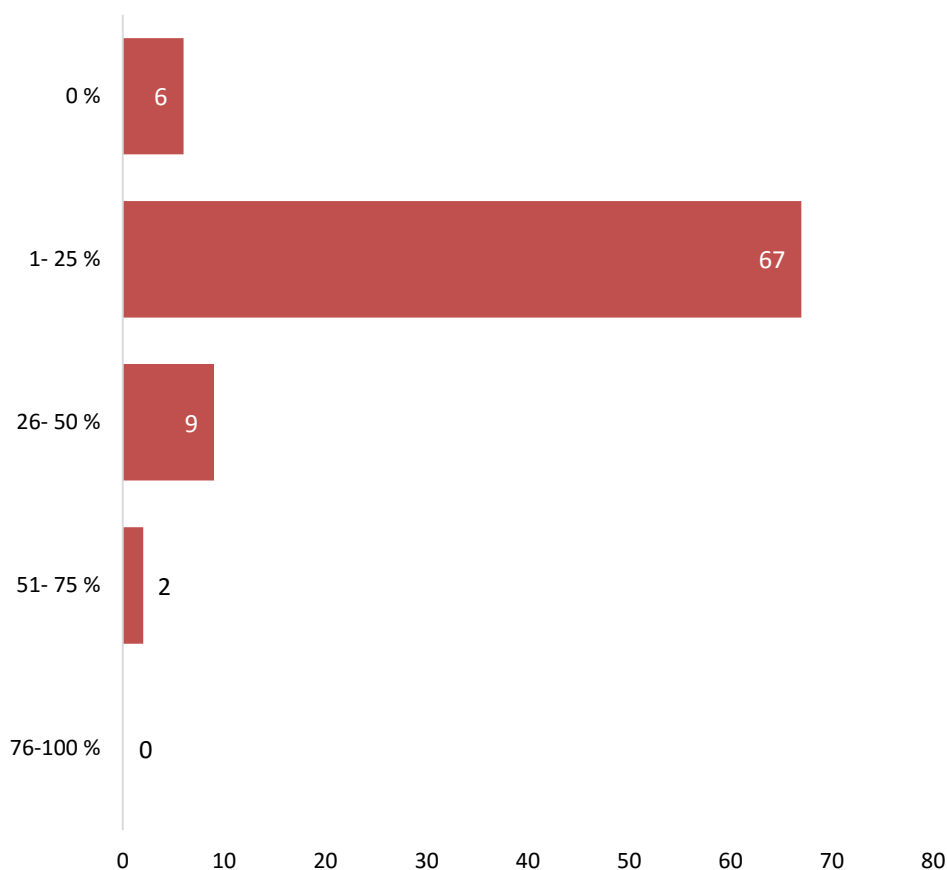
- Totalt 12 procent. 29 procent av de offentliga fastighetsbolagen återfinns i detta intervall, vilket stack ut i sammanhanget.

Den största genomsnittliga besparingen finns hos offentliga fastighetsbolag (25%), följt av ventilationsinstallatör (19%) och anläggningsentreprenör samt elteknikföretag (ca 17%).

1.2 Privata och offentliga lokaler

Totalt bedömer de 290 intervjuade att det i genomsnitt skulle vara möjligt att minska den årliga kostnaden för privata och offentliga lokaler med ca 15 procent (15,1) om beskrivningar och annan information i projektet fungerar optimalt. 67 procent av svaren finns i intervallet 1-25 procent och 9 procent i intervallet 26-50 procent. 16 procent har inte kunnat svara på frågan.

Hur mycket tror du det vore möjligt att minska den årliga kostnaden för förvaltning, om all information och kommunikation kring förvaltningsåtgärder fungerar optimalt? Andel svar, procent (Bas 290 intervjuer)



Kommentarer

Ingen minskning

- Av totalt intervjuade var det 6 procent som inte trodde på någon minskning. Störst andel (10%) som gör låga bedömningar finns bland entreprenörer inom både husbyggnad och anläggning, elteknikföretag, ventilationsinstallatörer och kylteknikföretag.

Minska 1-25 procent

- Övervägande delen (67%) av de intervjuade återfinns i detta intervall. Utmärkande stora andelar har bostadsbolag (81%) följt av kommersiella fastighetsbolag (78%) samt elteknikföretag, värme/sanitet och kylteknikföretag (70%).

Minska 26-50 procent

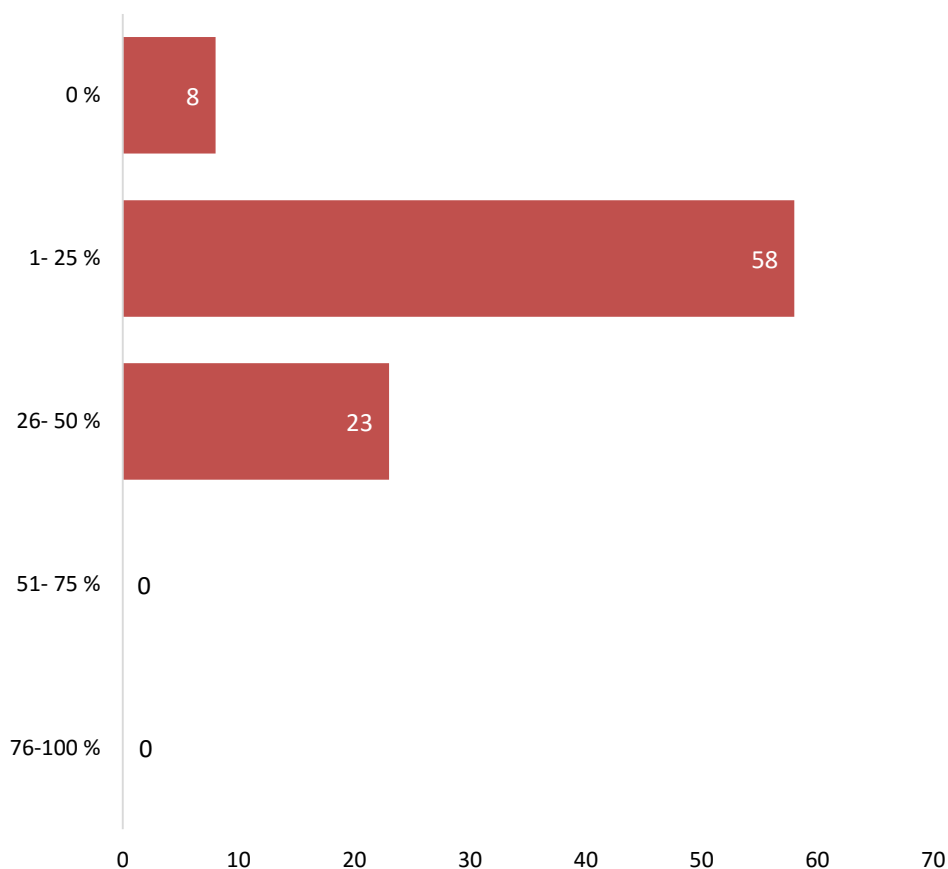
- Totalt 9 procent. 15 procent av byggherrar och entreprenörer inom anläggning samt värme/sanitet gav svar inom detta intervall.

Den största genomsnittliga besparingen finns hos offentliga fastighetsbolag (21%), följt av värme/sanitet och ventilationsinstallatörer (20%).

1.3 Anläggning

Totalt bedömer de 40 intervjuade inom anläggning att det i genomsnitt skulle vara möjligt att minska den årliga kostnaden för förvaltning av anläggningar (Vägar, VA, gator, gatumiljöer) med 18 procent om beskrivningar och annan information i projektet fungerar optimalt. 58 procent av svaren finns i intervallet 1-25 procent och 23 procent i intervallet 26-50 procent. 13 procent har inte kunnat svara på frågan.

Hur mycket tror du det vore möjligt att minska den årliga kostnaden för förvaltning, om all information och kommunikation kring förvaltningsåtgärder fungerar optimalt? Andel svar, procent (Bas 40 intervjuer)



Kommentarer

Ingen minskning

- Av totalt intervjuade var det 8 procent som inte trodde på någon minskning. 10 procent av anläggningsentreprenörerna svarade detta alternativ, vilket kan jämföras med byggherrar inom anläggning (5%).

Minska 1-25 procent

- Övervägande delen (58%) av de intervjuade återfinns i detta intervall. 65 procent av byggherrar anläggning svarade detta alternativ, vilket kan jämföras med anläggningsentreprenörer (50%).

Minska 26-50 procent

- Totalt 23 procent. 30 procent av anläggningsentreprenörerna svarade detta alternativ, vilket kan jämföras med 15 procent av byggherrar inom anläggning.

Den största genomsnittliga besparingen finns hos anläggningsentreprenörer (20%).

1.5 Beräkning av besparingspotential genom effektivare kommunikation i förvaltningsprocesser

För att ge en indikation på vad de bedömda besparingarna på i genomsnitt 15 procent respektive 18 procent skulle innebära i minskade årliga kostnader, redovisas nedan en beräkning baserat på uppskattade förvaltningskostnader. Dessa avser nyckeltal relaterat till förvaltning, exempelvis medelkostnad för värme per kvm BTA. Medelkostnaden har sedan räknats upp med det beräknade fastighetsbeståndet 2015 till en total årlig förvaltningskostnad. I förvaltningskostnader inkluderas mediaförsörjning (värme, el och vatten), fastighetsskötsel och planerat underhåll. Siffrorna för anläggningar är hämtade ifrån Trafikverket.

Bedömd genomsnittlig besparing är 15 procent, undantag anläggningar som bedöms till 18 procent

Typ av förvaltnings- objekt	Förvaltningskostnader Mkr	Besparing Mkr
Flerbostadshus	59 821	8 973
Kontor, handel mm	19 356	2 903
Offentliga lokaler, varav:		
- Vårdbyggnader	7 680	1 152
- Skolor	10 186	1 528
- Övrigt	15 595	2 339
Anläggningar	17 300	3 114
Summa	129 938	20 010

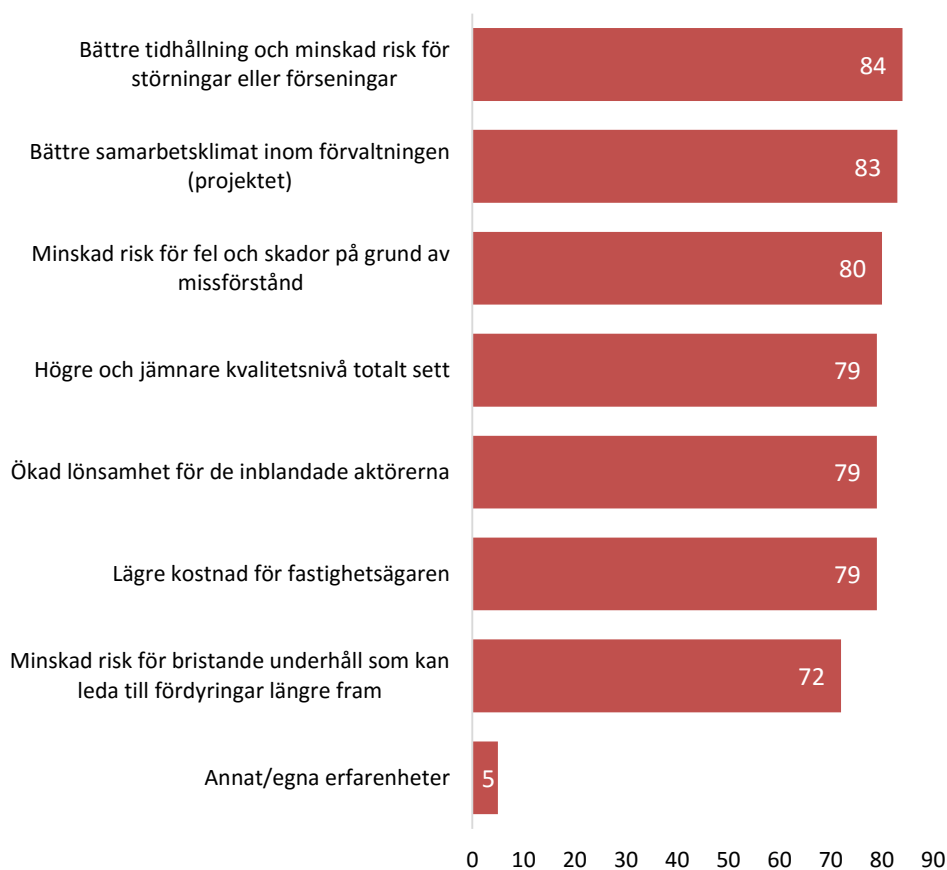
Källor: Industrifakta AB, Byggfakta AB, Incit AB, Trafikverket

2. Viktigaste effekterna som skulle kunna uppnås genom effektivare kommunikation

Samtliga presenterade svarsalternativ har fått höga totala medelvärden. Detta indikerar att det finns ett stort antal tänkbara positiva effekter av effektivare kommunikation mellan de parter som är inblandade i förvaltningen.

De grupper som ser allra störst fördelar är bostadsbolag, offentliga fastighetsbolag och FM-företag.

Vilka tror du kan vara de viktigaste positiva effekterna, som skulle kunna uppnås genom effektivare kommunikation mellan de parter som är inblandade i förvaltningen? Andel svar, procent (Bas 290 intervjuer)



Kommentarer

Bättre tidhållning och minskad risk för störningar eller förseningar

- Förutses av totalt 84 procent.
- En stor andel av ventilationsinstallatörer, kommersiella fastighetsbolag och byggherrar anläggning svarade detta alternativ.
- En relativt liten andel av byggtreprenörer husbyggnad svarade detta alternativ.

Bättre samarbetsklimat inom förvaltningen (projektet)

- Förutses av totalt 83 procent.
- En stor andel av elteknikföretag och FM-företag svarade detta alternativ.
- En i jämförelse liten andel av värme/sanitetsföretag svarade detta alternativ.

Minskad risk för fel och skador på grund av missförstånd

- Förutses av totalt 80 procent.
- En stor andel av FM-företag, byggherrar anläggning och ventilationsföretag svarade detta alternativ.
- Kylteknikföretag svarade detta alternativ i mindre utsträckning än övriga grupper.

Högre och jämnare kvalitetsnivå totalt sett

- Förutses av 79 procent.
- Bostadsbolag och offentliga fastighetsbolag svarade detta alternativ i stor utsträckning.
- En relativt liten andel av värme/sanitetsföretag och husbyggnadsentreprenörer svarade detta alternativ.

Ökad lönsamhet för de inblandade aktörerna

- Förutses av totalt 79 procent.
- Stor andel svar noteras bland FM-företag.
- Husbyggnadsentreprenörer svarade detta alternativ i liten utsträckning.

Lägre kostnad totalt för fastighetsägaren

- Förutses av totalt 79 procent.
- Stor andel svar noteras bland FM-företag.
- Elteknikföretag och värme/sanitet svarade detta alternativ i liten omfattning.

Minskad risk för bristande underhåll som kan leda till fördyringar längre fram

- Förutses av totalt 72 procent.
- FM-företag och offentliga fastighetsföretag svarade detta alternativ i stor omfattning.
- Värme/sanitet och husbyggnadsentreprenörer svarade detta alternativ i relativt liten omfattning.

Annat/egna erfarenheter

- Större möjligheter att samordna insatser
- Rätt kvalitet och rätt arbete på ett kostnadseffektivt sätt
- Bättre effekt för miljön. Synkronisering leder till mindre svinn.
- Nöjdare kunder
- Arbetsklimatet blir bättre
- Bättre arbetsmiljö
- Effektivare utbyte av erfarenheter
- Fungerar kommunikationen så fungerar allt annat
- Blir det billigare för oss så blir det billigare för hyresgästerna
- Nöjdare kunder
- Ta bort alla datorer och inför mer möten och personlig kontakt
- Bättre samarbetsklimat mellan upphandlingsenheten och förvaltningen.
- Nöjdukindex ökar
- Inget riskerar falla mellan stolarna
- Minskad risk för missar eller dubbelarbete

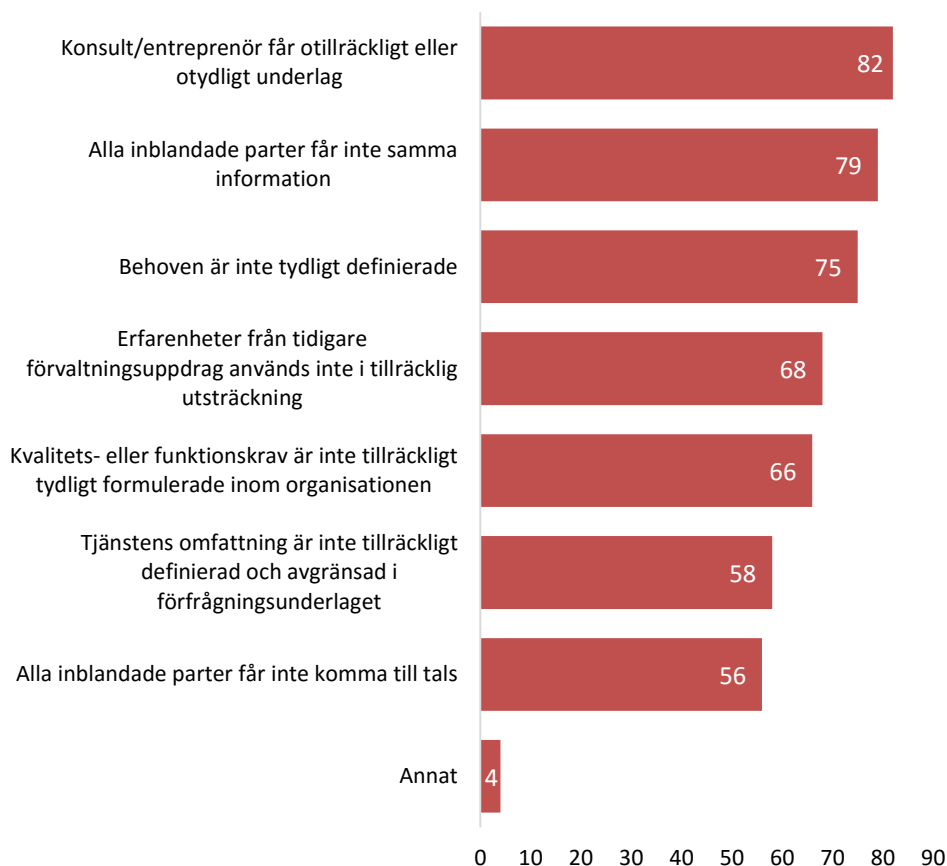
3. Vanligaste problemen vid informationsöverföring

Det finns stora variationer mellan hur man värderar de olika problemen vid informationsöverföring i planeringsskedet. Otydliga underlag till konsult/entreprenör, Olika information till inblandade parter samt otydligt definierade behov upplevs vara de vanligaste problemen.

Störst problem ser FM-företag, offentliga fastighetsbolag och bostadsbolag.

3.1 Planeringsskedet

Vilka anser du vara de vanligaste problemen med informationsöverföring, som kan leda till att kostnaderna vid förvaltning blir större än beräknat i planeringsskedet? Andel svar, procent (Bas 290 intervjuer)



Konsult/entreprenör får otillräckligt eller otydligt underlag

- Totalt 82 procent.
- Samtliga FM-företag och 95 procent av elteknikföretagen svarade detta alternativ.
- En relativt liten andel av byggentreprenörer husbyggnad svarade detta alternativ.

Alla inblandade parter får inte samma information

- Totalt 79 procent.
- 98 procent av bostadsbolagen svarade detta alternativ.
- En relativt liten andel av byggentreprenörer husbyggnad och ventilationsinstallatörer svarade detta alternativ.

Behoven är inte tydligt definierade

- Totalt 75 procent.
- Bostadsbolag, FM-företag och byggherre anläggning är de grupper som främst instämmer med detta alternativ.
- Byggentreprenörer anläggning instämmer minst i detta alternativ.

Erfarenheter från tidigare förvaltningsuppdrag används inte i tillräcklig utsträckning

- Totalt 68 procent.
- Offentliga fastighetsbolag är den grupp som främst instämmer med detta alternativ.
- Byggentreprenörer husbyggnad och värme/sanitet instämmer minst.

Kvalitets- eller funktionskrav är inte tydligt formulerade inom organisationen

- Totalt 66 procent.
- Offentliga fastighetsbolag och FM-företag är de grupper som främst instämmer med detta alternativ.
- Byggentreprenörer husbyggnad och ventilationsinstallatörer instämmer minst i detta alternativ.

Tjänstens omfattning är inte tillräckligt definierad och avgränsad i förfrågningsunderlaget

- Totalt 58 procent.
- FM-företag är den grupp som främst instämmer i detta alternativ.
- Avsevärt färre inom gruppen husbyggnadsentreprenörer instämmer i alternativet.

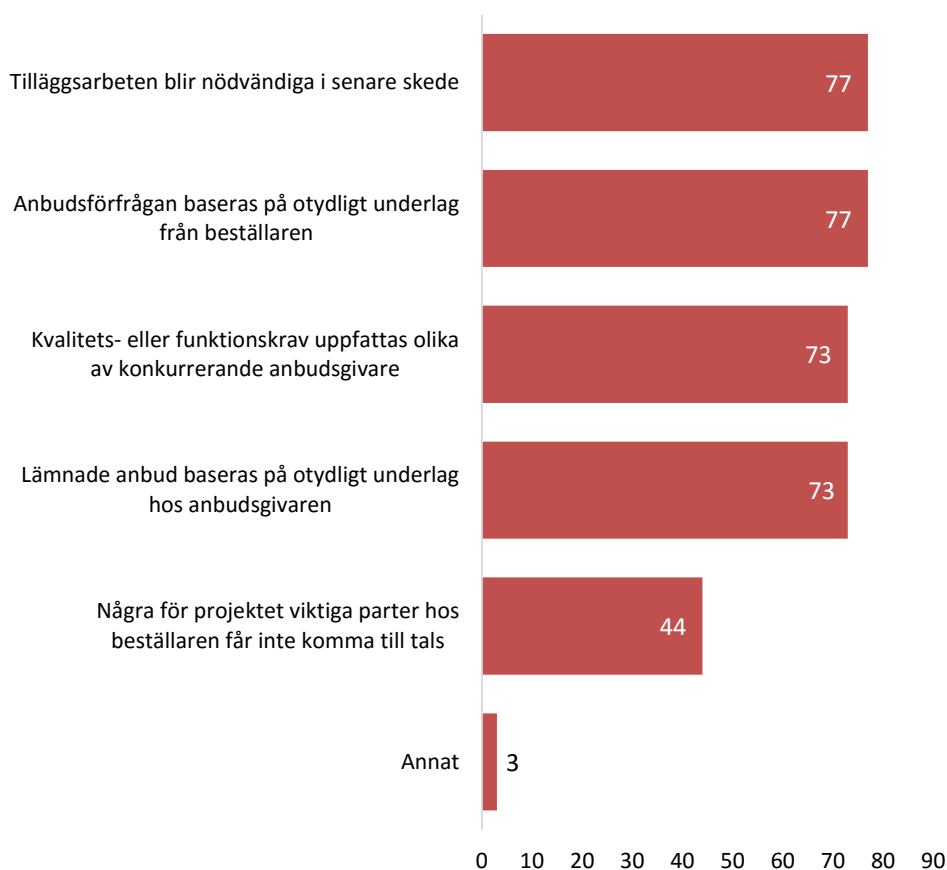
Alla inblandade parter får inte komma till tals

- Totalt 56 procent.
- Det är främst FM-företag samt kylteknikföretag och anläggningsentreprenörer som instämmer i detta alternativ.
- Avsevärt färre inom gruppen husbyggnadsentreprenörer instämmer i alternativet.

3.2 Upphandlingskedet

Skillnaderna mellan hur man värderar de olika problemen vid informationsöverföring i upphandlingskedet är avsevärt mindre än i planeringskedet. Störst problem ser FM-företag, anläggningsentreprenörer och kylteknikföretag.

Vilka anser du vara de vanligaste problemen med informationsöverföring, som kan leda till att kostnaderna vid förvaltning blir större än beräknat i upphandlingskedet? Andel svar, procent (Bas 290 intervjuer)



Tilläggsarbeten blir nödvändiga i senare skede

- Totalt 77 procent.
- 95 procent av byggentreprenörer anläggning och 90 procent av kylteknikföretagen svarade detta alternativ.
- Ventilationsinstallatörer instämmer minst i detta alternativ

Anbudsfrågan baseras på otydligt underlag från beställaren

- Totalt 77 procent.
- 96 procent av FM-företagen svarade detta alternativ.
- Byggentreprenörer husbyggnad och offentliga fastighetsbolag instämmer minst i detta alternativ.

Kvalitets- eller funktionskrav uppfattas olika av konkurrerande anbudsgivare

- Totalt 73 procent.
- 92 procent av FM-företagen svarade detta alternativ.
- Byggentreprenörer husbyggnad instämmer minst i detta alternativ.

Lämnade anbud baseras på otydligt underlag hos anbudsgivaren

- Totalt 73 procent.
- 92 procent av FM-företagen svarade detta alternativ.
- Offentliga fastighetsbolag instämmer minst i detta alternativ.

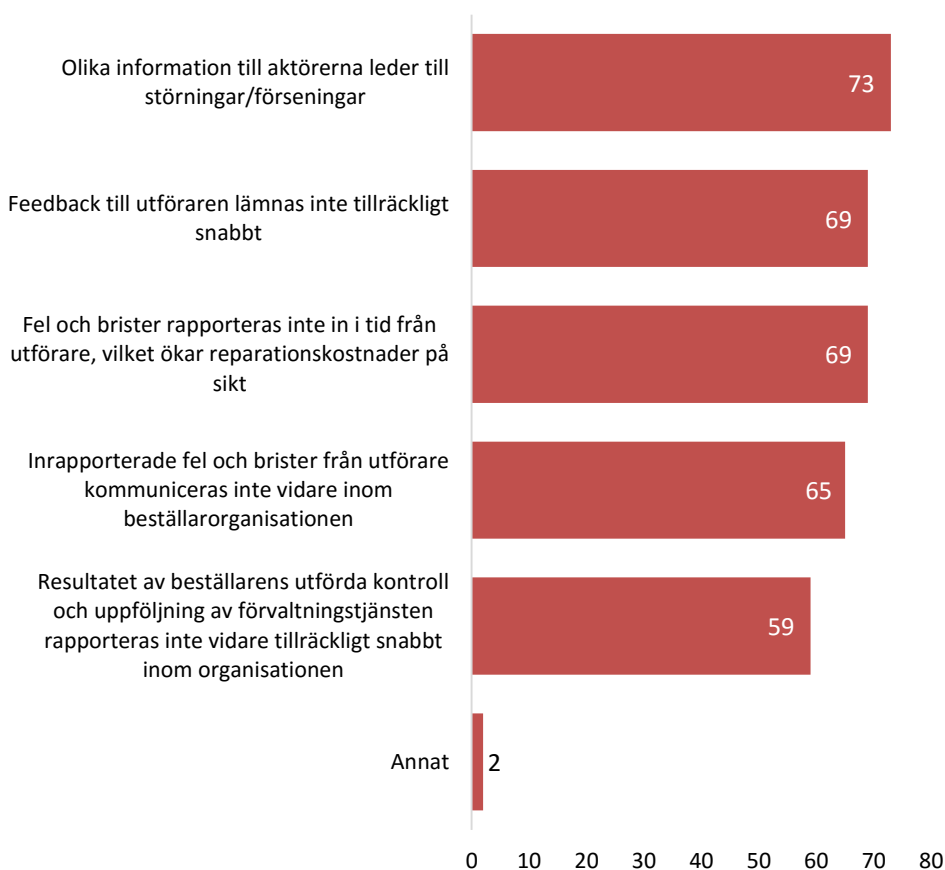
Några för projektet viktiga parter hos beställaren får inte komma till tals

- Totalt 44 procent.
- FM-företag är den grupp som främst instämmer i detta alternativ.
- Endast ett fåtal bland ventilationsinstallatörerna instämmer i detta alternativ.

3.3 Förvaltningsskedet

Skillnaderna mellan hur man värderar de olika problemen vid informationsöverföring i förvaltningsskedet är relativt små. Störst problem ser FM-företag och bostadsbolag.

Vilka anser du vara de vanligaste problemen med informationsöverföring, som kan leda till att kostnaderna vid förvaltning blir större än beräknat i förvaltningsskedet? Andel svar, procent (Bas 290 intervjuer)



Olika information till aktörerna leder till störningar/förseningar

- Totalt 73 procent.
- Närmare 90 procent (88) av bostadsbolagen svarade detta alternativ.
- Husbyggnadsentreprenörer och ventilationsinstallatörer instämmer minst i detta alternativ.

Feedback till utföraren lämnas inte tillräckligt snabbt

- Totalt 69 procent.
- De offentliga fastighetsägarna är den grupp som främst instämmer i detta alternativ.
- Anläggningsentreprenörer instämmer minst i detta alternativ.

Fel och brister rapporteras inte in i tid från utförare, vilket ökar reparationskostnader på sikt

- Totalt 69 procent.
- Bostadsbolag och FM-företag är de grupper som främst instämmer i detta alternativ.
- Värme/sanitet och ventilationsinstallatörer instämmer minst i detta alternativ.

Inrapporterade fel och brister från utförare kommuniceras inte vidare inom beställarorganisationen

- Totalt 65 procent.
- Närmare 90 procent (88) av FM-företagen svarade detta alternativ.
- Ventilationsinstallatörer är den grupp som minst instämmer i detta alternativ.

Resultaten av beställarens utförda kontroll och uppföljning av förvaltningstjänsten rapporteras inte vidare tillräckligt snabbt inom organisationen

- Totalt 59 procent.
- Bostadsbolag och FM-företag är de grupper som främst instämmer i detta alternativ.
- Endast ett fåtal bland ventilationsinstallatörerna instämmer i detta alternativ. Andelen var även mycket låg bland husbyggnadsentreprenörer.

3.3.1 Kommentarer från de intervjuade till frågorna 3.1-3.3

Planeringsskedet

- Alla berörda parter hinner inte ta del av viktig information.
- Det blir överklagan trots att man bedömer på lika förutsättningar. Detta drar ut på tiden
- Att målet med själva projektet blir otydligt.
- Det försvinner information på vägen.
- Dialogen med entreprenören blir bristfällig.
- Talar olika språk.
- Vi går alltid på bestämda offerter så det blir aldrig vi som råkar ut för ökad kostnad.
- Tidplanen är för snäv, man pressas till att ta genvägar.
- Svårigheter om alla inte talar samma språk.
- Pressade tider, tidplanen är för snäv.
- Man ser saker på olika sätt men tror att man har samsyn.
- Missförstånd med vilken plats som felanmälan avser.

Upphandlingsskedet

- Informationsöverlämningen mellan parterna brister.
- Beställaren lämnar inte tillräckliga upplysningar om vad man vill ha. Vid uppbyggnad tar man inte hänsyn till förvaltningskostnader och framtida underhållskostnader.
- Vissa människor har inte kompetens inom området.
- Enligt LOU kan vem som helst överklaga, t.o.m. någon som inte är inblandad. Detta gör att det tar lång tid att komma igång med bygget och att tidspressen ökas ytterligare.
- Entreprenörerna måste få mer tid för egenkontroller. Får vi inte det så fuskas det i genomförandet.
- Lätt att skicka förfrågan via datorn men det blir inte konkret. Bättre att ha ett personligt möte.
- Lagen om offentlig upphandling är för fyrkantig, vilket leder till orealistiska anbud.

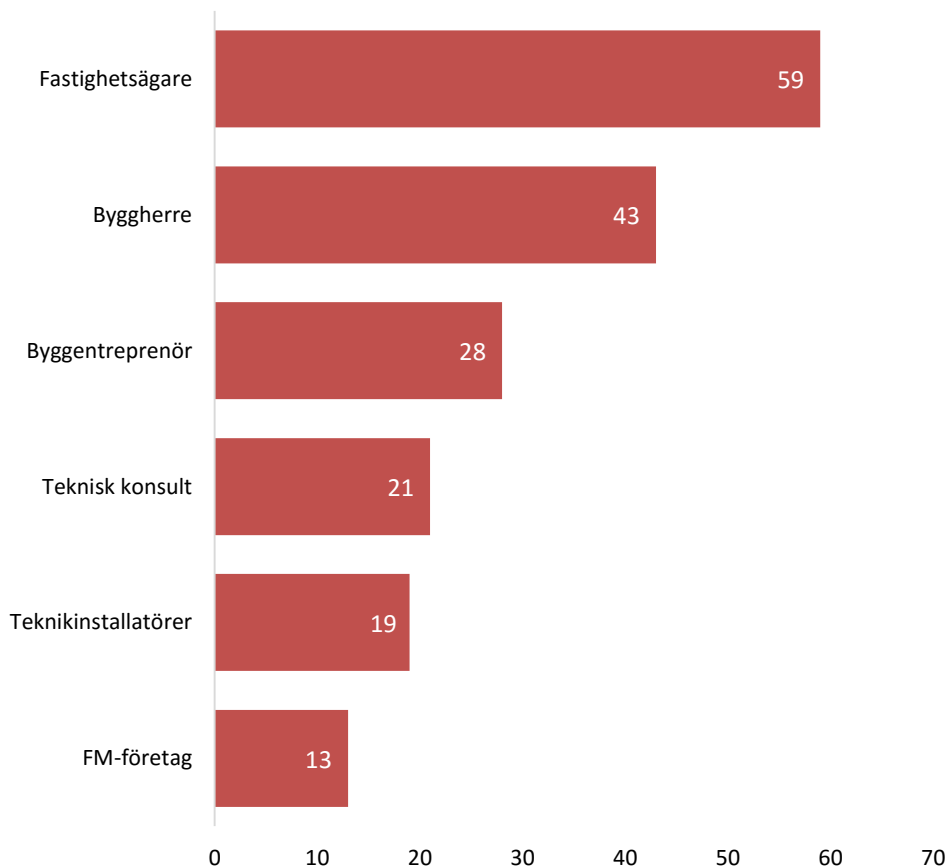
Förvaltningsskedet

- Kunskapsbrist hos utföraren.
- Att ledande kontaktpersoner (spindeln i nätet) slutar. Personalomsättning gör att det tar tid för nya att sätta sig in i projektet.
- Dåliga på att planera in driftkostnader i planeringsstadiet.
- Missförstånd över geografisk plats, t.ex. en felanmälan för en plats som sen blir svår att hitta när problemet ska åtgärdas.

4. Aktörer som kan uppnå störst lönsamhetsförbättring

Resultaten visar på stora skillnader när det gäller vem som kan få den största förbättringen av sin lönsamhet genom effektivare kommunikation i förvaltningsprocessen. Tydligt är att det främst handlar om två grupper. Närmare 60 procent nämner fastighetsägaren och drygt 40 procent svarar byggherren. Svaren är inte förvånande. Fastighetsägaren och byggherren, som i många fall kan vara samma företag, är beställaren av förvaltningstjänsterna och har därför goda möjligheter att minska sin kostnad genom en effektivare kommunikation. Det är också intressant att notera att nästan 30 procent av svaren pekar på att byggentreprenören kan uppnå de största lönsamhetsförbättringarna. Företag som utför tjänsten, såsom FM-företag och teknikinstallatörer uppges ha mindre att vinna ekonomiskt på en effektivare kommunikation.

**Vilka aktörer tror du kan uppnå de största lönsamhetsförbättringarna genom effektivare kommunikation mellan parterna i förvaltningsprocessen?
Andel svar, procent (Bas 290 intervjuer)**



Fastighetsägare

- Fastighetsägare nämner sig själva med frekvenser mellan ca 60-65 procent. Kommersiella fastighetsbolag har högst andel av svaren.
- Högst notering finns bland FM-företag med 73 procent av svaren följt av kylteknikföretag med 70 procent.
- Lägst notering ger värme/sanitet med 35 procent av svaren.

Byggherre

- 65 procent av byggherrarna inom anläggning menar att man har störst möjligheter till lönsamhetsförbättringar.
- Högst andel noteras hos anläggningsentreprenörer där hela 80 procent svarar byggherren.
- Lägst andel har ventilationsinstallatörer med endast 15 procent av svaren.

Byggentreprenör

- Byggentreprenörer inom anläggning nämner sig själva med en frekvens av 40 procent. Detta är också det högsta värdet som noteras. Samtidigt nämner endast 27 procent av husbyggnadsentreprenörerna sig själva som största ekonomiska vinnare av en effektivare kommunikation i förvaltningsprocessen.
- Lägst andel har kylteknikföretagen med endast 15 procent av svaren.

Teknisk konsult

- Högst andel finns bland anläggningsentreprenörer med 35 procent av svaren följt av byggherrar anläggning med 30 procent.
- Lägst andel har bostadsbolag med 12 procent av svaren följt av FM-företag med 15 procent andel.

Teknikinstallatörer

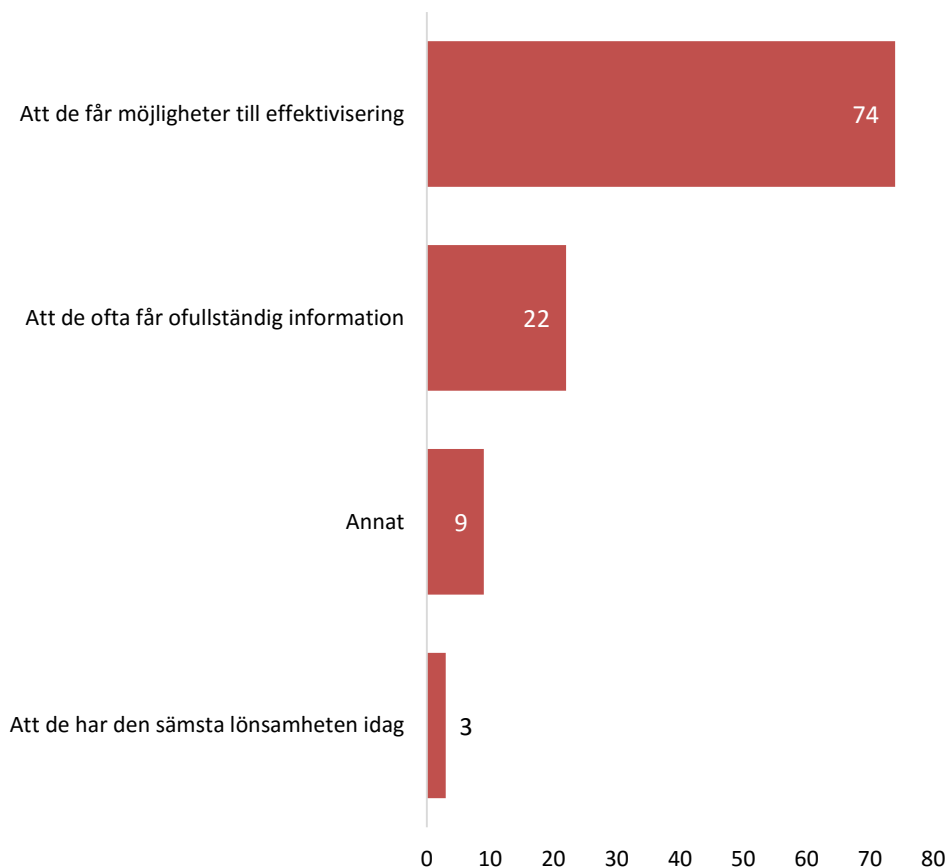
- Det är stor variation mellan olika typer av installationsföretag när det gäller i hur stor omfattning man nämner sig själva. Högst andel har värme/sanitet med 30 procent och lägst andel har kylteknikföretag med 10 procent följt av ventilationsföretag med 15 procent.
- De kategorier som har de högsta värdena är anläggningsentreprenörer och värme/sanitet (båda 30%) följt av offentliga fastighetsbolag med 29 procent.
- Lägst andel har byggherrar anläggning och kylteknikföretag (båda 10%).

FM-företag

- Relativt få FM-företag nämner sig själva (15%).
- Högst notering finns bland anläggningsentreprenörer med 30 procent av svaren.
- Lägst andel har bostadsbolag med endast 4 procent av svaren.

4.1 Fastighetsägare

Finns det något särskilt skäl att fastighetsägaren får större förbättring av lönsamheten? Andel svar, procent (Bas 172 intervjuer)



4.1.1 Kommentarer från de intervjuade

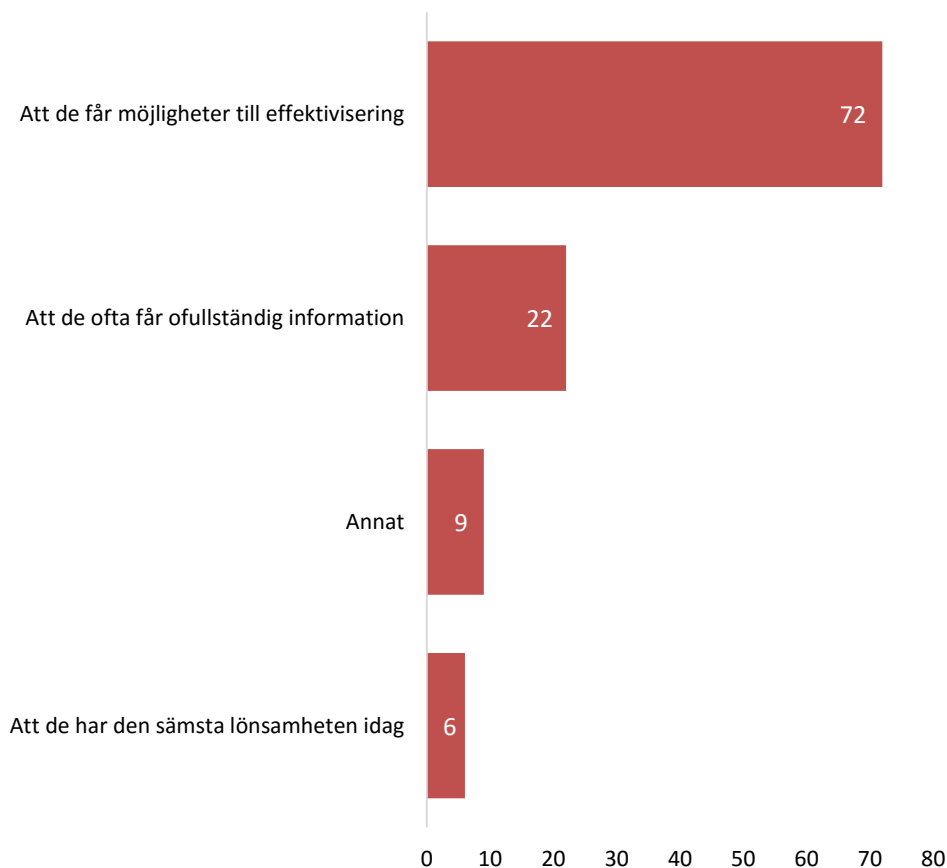
Fastighetsägare

- Det är fastighetsägaren som ska betala allting. Bättre kommunikation ger bättre lönsamhet för dem.
- Det tas inte hänsyn till kostnader för förvaltning eller framtida underhållskostnader på sikt.
- Om arbetet utförs effektivt och rätt så blir det till den bästa kostnaden.
- Kravspecifikationerna är inte tillräckligt inramade.
- Det är fastighetsägaren som drabbas av kommunikationsbrister. Det är de som får ta kostnaderna när saker fördröjs osv. Ordnar man upp kommunikationen så är det de som vinner på det i slutändan.
- Minskar alla ändrings och tilläggningsarbeten.

- De sparar in på en massa onödiga kostnader.
- Det är de som har den största kostnaden och på så sätt kan göra största besparingen.
- Det är de som får dras med kostnaderna i slutändan om det inte blir rätt.
- Att tydligheten i dokumenten ökar är viktig.
- För att vissa av fastighetsbolag inte har den kompetensen som krävs. Det borde finnas stöd för fastighetsbolagen i denna process så att kommunikationen blir bättre.
- Att det inte är så krångliga regler.
- Fungerar allt bra så är de dessa som vinner på det i längden.
- Fungerar allt bra med informationen så sparar fastighetsägaren pengar på det.
- De är med i hela byggprocessen från början till slut.

4.2 Byggherrar

Finns det något särskilt skäl att byggherren får större förbättring av lönsamheten? Andel svar, procent (Bas 126 intervjuer)



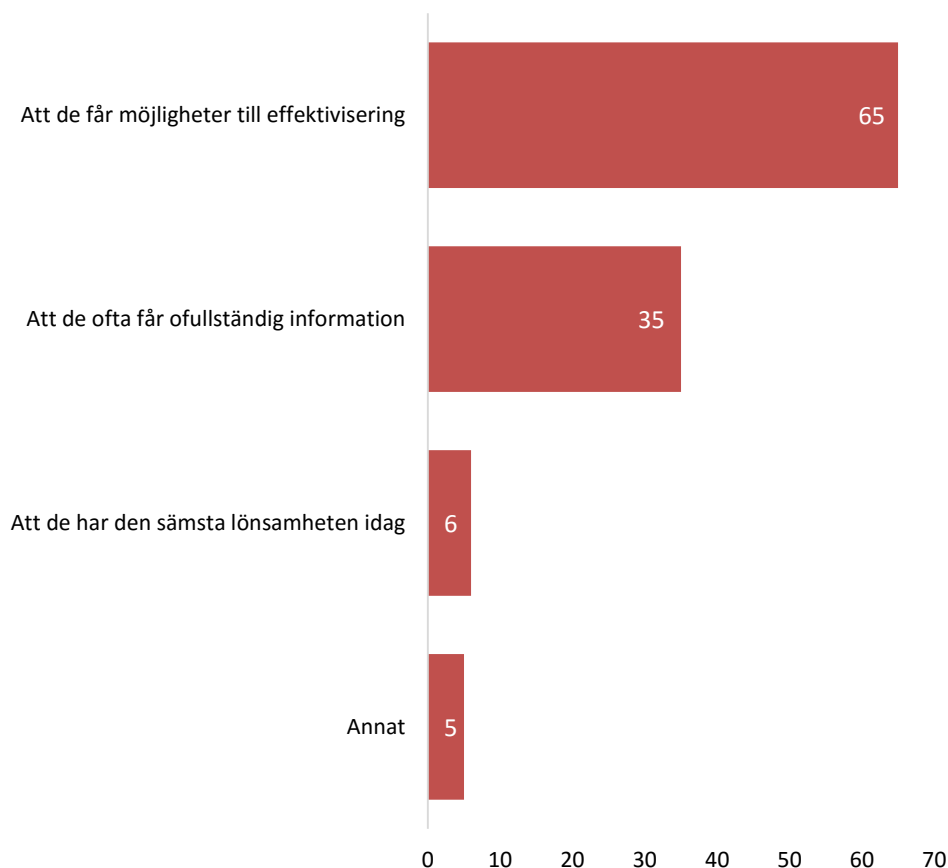
4.2.1 Kommentarer från de intervjuade

Byggherrar

- Det är de som har de stora kostnaderna.
- Brister i kommunikation. Det pratar inte samma språk.
- Om det utförs rätt från början bör det leda till bättre lönsamhet.
- Oftast är de dessa som blir förlorare när det brister i kommunikation.
- De är mest beroende av att kommunikationen är bra och att det inte blir strul.
- De är spindeln i nätet.
- Blir kommunikationen mer effektiv så slipper de samma stress, och processerna blir då bättre genomförda och de glöms inte bort.
- Det är där alla grundhandlingar kommer ifrån, därför är det byggherren som kommer vinna på om kommunikationen blir bättre.
- De är med i hela byggprocessen från början till slut.

4.3 Byggentreprenör

Finns det något särskilt skäl att byggentreprenören får större förbättring av lönsamheten? Andel svar, procent (Bas 82 intervjuer)



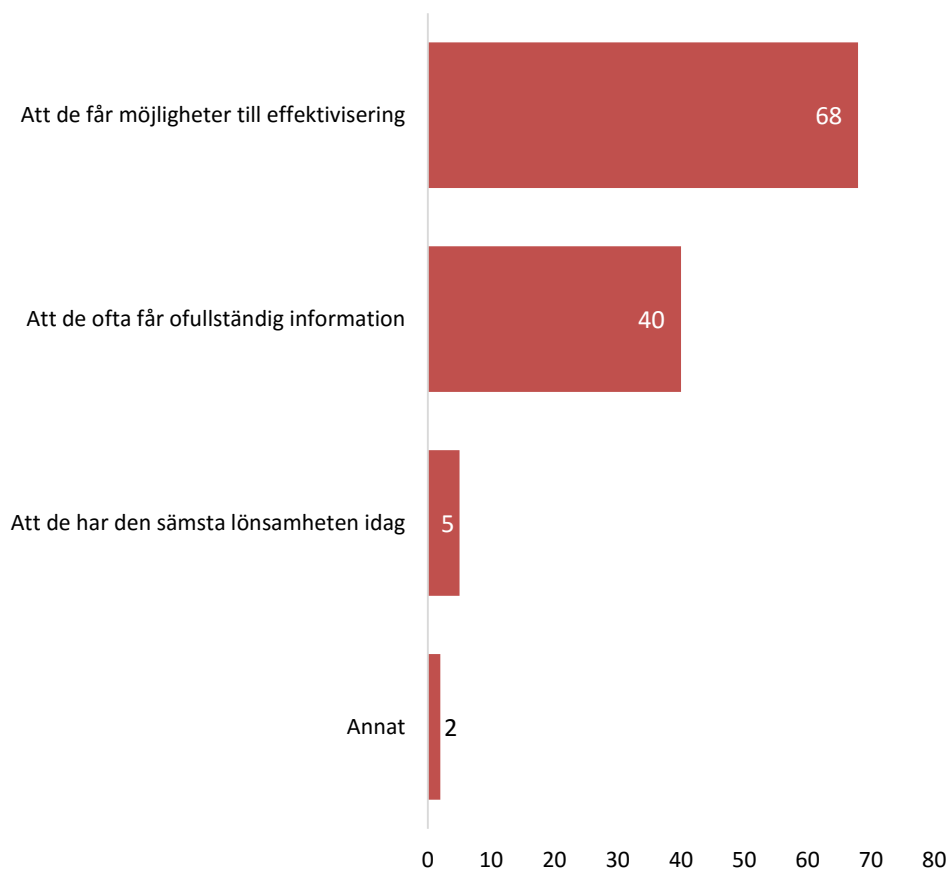
4.3.1 Kommentarer från de intervjuade

Byggentreprenör

- De är spindeln i nätet med konsulterna och går kommunikationen bättre så kommer de vinna på det.
- Att det är ofullständig delegering. Vem tar de ekonomiska besluten och vem sitter på plånboken?
- De är spindel i nätet.
- De är med i hela byggprocessen från början till slut.

4.4 Teknisk konsult

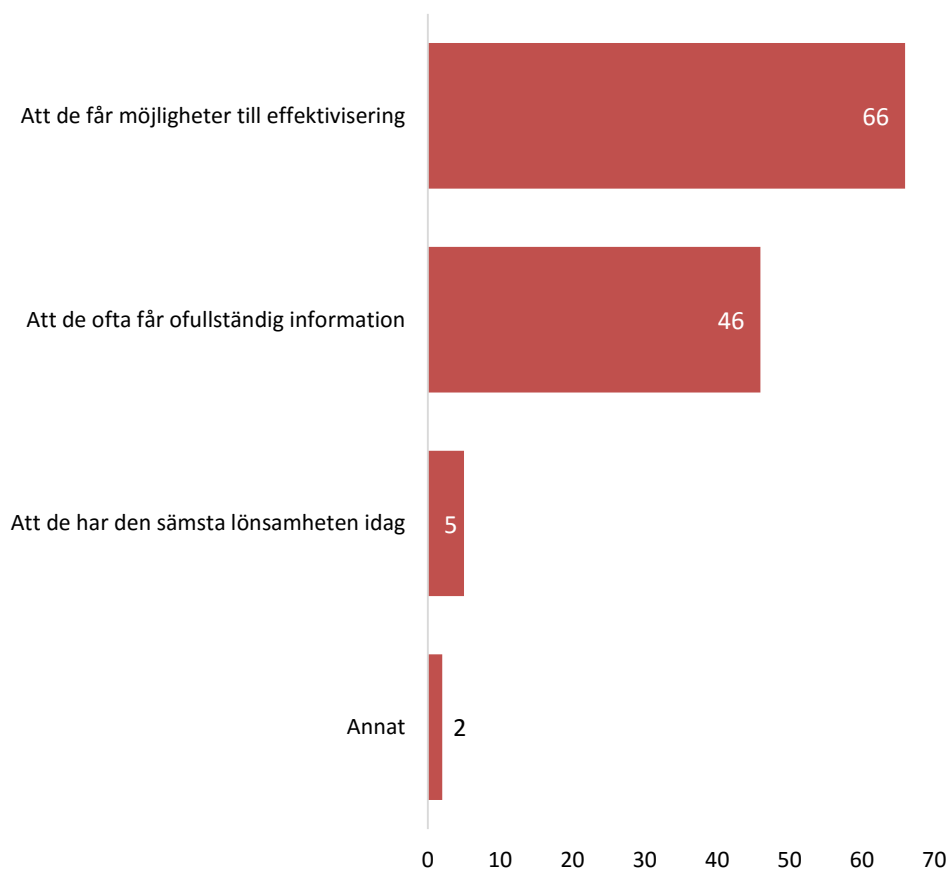
Finns det något särskilt skäl att tekniska konsulter får större förbättring av lönsamheten? Andel svar, procent (Bas 60 intervjuer)



Inga kommentarer från de intervjuade lämnades.

4.5 Teknikinstallatörer

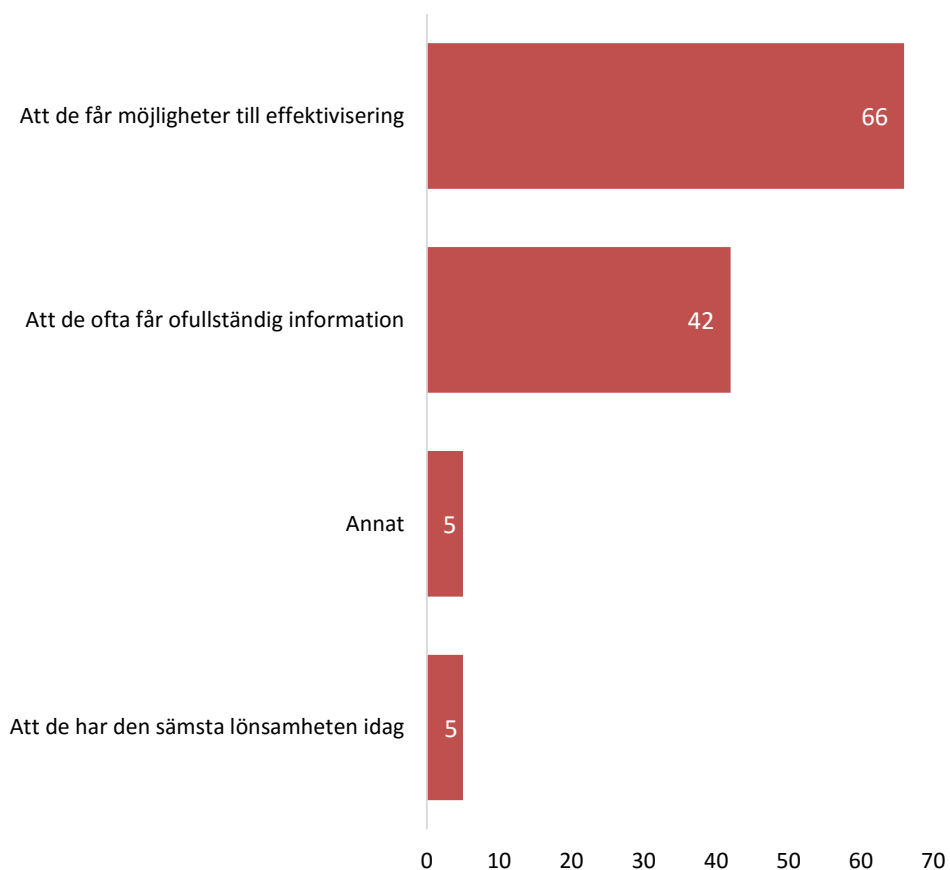
Finns det något särskilt skäl att teknikinstallatören får större förbättring av lönsamheten? Andel svar, procent (Bas 56 intervjuer)



Inga kommentarer från de intervjuade lämnades.

4.6 FM-företag

Finns det något särskilt skäl att FM-företaget får större förbättring av lönsamheten? Andel svar, procent (Bas 38 intervjuer)



4.6.1 Kommentarer från de intervjuade

FM-företag

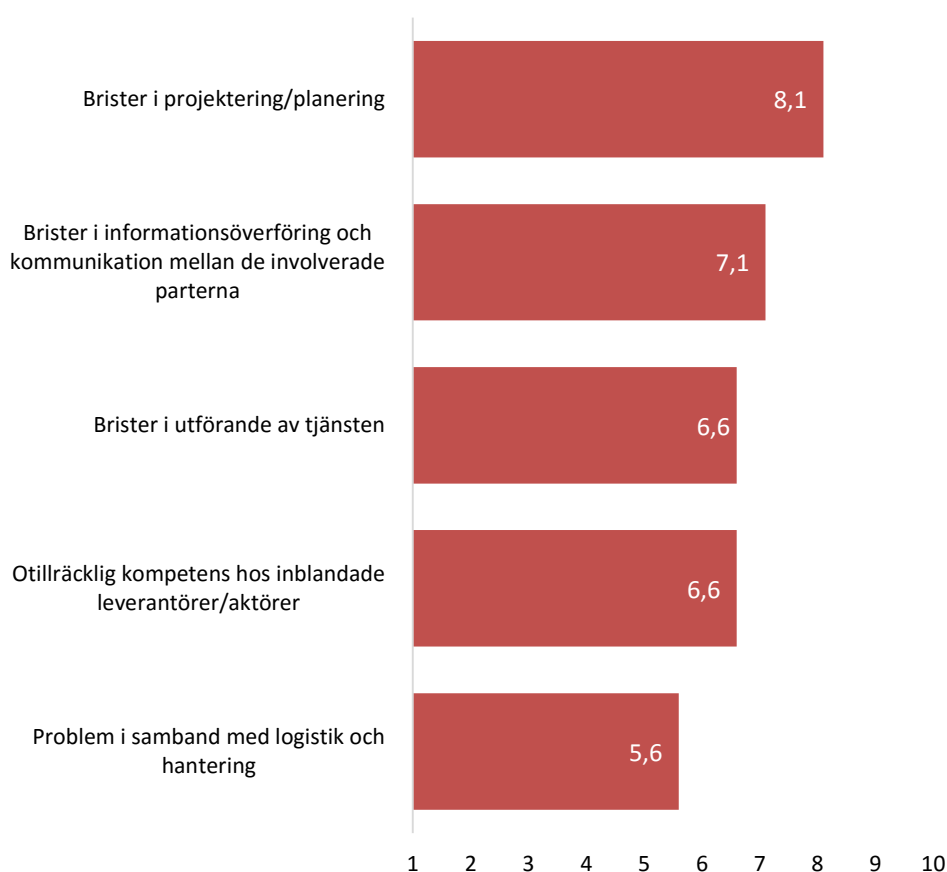
- De kan påverka kostnaderna med tydligare information och kommunikation.

5. Faktorer som leder till större kostnader än beräknat

Diagrammet visar medelvärden av totalt 290 intervjuer på en tiogradig värdeskala. Spännvidden mellan de högsta och lägsta värdet är relativt stor. Störst betydelse har faktorer som brister i projektering/planering samt brister i informationsöverföring och kommunikation.

Det lägsta värdet avser problem i samband med logistik och hantering.

Hur stor betydelse har följande faktorer för att kostnaderna för projektet/åtgärden blir större än beräknat? Medelvärde 1-10 (Bas 290 intervjuer)



Kommentarer

Brister i projektering/planering (8,1)

- Alla grupper hade medelvärden i intervallet 7,7-8,8, vilket är höga värden och tyder på att det finns en samstämmighet mellan aktörerna om faktorns betydelse som kostnadsdrivande.
- Högst värde har offentliga fastighetsbolag med 8,8.
- Lägst värde redovisar ventilationsinstallatörer och FM-företag (båda 7,7)

Brister i informationsöverföring (7,1)

- Grupperna hade medelvärden mellan 6,8-7,7, vilket således är marginella avvikelser från det totala medelvärdet 7,1.
- Högst värde visar offentliga fastighetsbolag (7,7).
- De lägsta värdet (6,8) ger grupperna entreprenörer inom husbyggnad och anläggning samt bostadsbolag.

Brister i utförande av tjänsten (6,6)

- Medelvärdena från de olika grupperna ligger främst i intervallet 6,3-7,5. Undantaget är värme/sanitetsinstallatörer, som ger det lägsta värdet i sammanhanget (5,2)
- Högst värde ger byggherre anläggning.

Otillräcklig kompetens hos inblandade leverantörer/aktörer (6,6)

- Med undantag för husbyggnadsentreprenörer, med det lägsta medelvärdet 5,5, hade alla grupper medelvärden i intervallet 6,2-7,6.
- Högst värde redovisar offentliga fastighetsbolag med 7,6.

Problem i samband med logistik och hantering (5,6)

- Medelvärdena från de intervjuade grupperna ligger i intervallet 5,0-6,3
- Det högsta värdet på 6,3 redovisar anläggningsentreprenörer och elinstallatörer.
- Lägst värde (5,0) ger ventilationsinstallatörer.