

Avdelningen för
LANTMÄTERI
Lunds Tekniska Högskola
Lunds Universitet
Box 118
221 00 LUND



Department of
**SURVEYING AND REAL
ESTATE MANAGEMENT**
Lund Institute of Technology
University of Lund
Box 118
S-221 00 LUND
Sweden

Kundorienterad bostadsförvaltning

- en komparativ studie av två svenska och ett danskt allmännyttigt
bostadsföretag

Customerorientated housing management

- a comparative study of two Swedish and one Danish public housing
corporations

Examensarbete omfattande 20 poäng utfört av:

Mikaela Carlsson och Christina Lorentzen
Lantmäteriutbildningen
Lunds Tekniska Högskola
1998

ABSTRACT:

This report discusses in which way the import of housing management in Sweden, from a former strict investment-angle, has been changed into being focused on the customer, and the differences and similarities that occurs between Swedish and Danish public housing corporations in how they have customerorientated their businesses.

Key words: customerorientation, public housing, Sweden, Denmark, housing management

SAMMANFATTNING

Förutsättningarna för de allmännyttiga bostadsföretagen i Sverige har förändrats under 1990-talet. Ursprungligen uppstod de, då bostadsbrist rådde i de större städerna, för att kunna tillgodose samhällets krav på att alla skulle ha någonstans att bo. Det föreligger inte längre någon akut bostadsbrist i Sverige, och ett nytt konkurrenstänkande har, bland annat i kombination med detta och skattereformen 1991, utvecklats inom hela fastighetsbranschen, som under senare år genomgått märkbara förändringar. Från att ha varit klart ägarinriktad och främst fokuserad på fastigheter ur en investeringssynvinkel, har en vridning skett mot ett mer kundorienterat synsätt. Det rör sig om sådana fundamentala förändringar som att allt resonemang om lönsamhet och värdestegring nu skall utgå från *kundens* (hyresgästens) behov och betalningsvilja istället för, som tidigare, från fastighetsägarens anspråk. Fastighetsinnehavet skall kopplas till den verksamhet som genererar intäkterna eftersom grunden till lönsamhet ligger i efterfrågan från slutkonsumenten, i detta fall hyresgästen. Det räcker inte längre att som fastighetsförvaltare endast förlita sig till fastigheter i bra lägen, utan det är av betydelse att ta reda på vad det är kunden önskar för att kunna erbjuda en effektiv och konkurrenskraftig förvaltning. Bostadsföretagen har alltså tvingats finna nya medel för att locka hyresgästerna till sig, och vill de få sina lägenheter uthyrda bör de i dagsläget kunna erbjuda ett boende som av kunden uppfattas som bättre än konkurrenternas.

Den danska allmännyttan skiljer sig strukturellt från den svenska, och dess huvudsyfte är fortfarande att verka som ett bostadspolitiskt instrument. Precis som i Sverige är det allmännyttiga boendet i Danmark till för alla, men till skillnad från i Sverige finns det i Danmark speciella (lagstadgade) sociala förpliktelser att ta hand om befolkningsgrupper med särskilda bostadsbehov såsom: studenter, unga med bostadsproblem, äldre, invandrare, hemlösa etcetera. Det förekommer tre olika huvudtyper av allmännyttiga bostadsföretag: *garantiselskab*, *selvejende boligselskaber* och *andelsboligforeninger*. Utöver dessa förekommer även *forretningsførende selskab* som en fjärde specialform. De danska bolagens struktur skiljer sig från de svenska på så sätt att varje bostadsföretag framträder och fungerar som en helhet på ytan, men därunder ser det annorlunda ut. Orsaken här till är främst att de boende inom den danska allmännyttan har ett stort inflytande över förvaltningen genom att de, på olika sätt, representeras i de organ som fattar beslut för bostadsområdena.

Som grund för den komparativa studien ligger djupgående intervjuer med MKB Fastighets AB och Hälsingborgshem i Sverige, samt Dansk Almennyttigt Boligselskab (DAB) i Danmark. Efter analys och jämförelse av de tre företagen har vi funnit att stora likheter och skillnader föreligger mellan hur de arbetar med kundorientering inom förvaltandet. En av de största anledningarna till att arbetet med att sätta kunden i centrum skiljer sig åt för företagen är de allmännyttiga bostadsföretagens uppbyggnad och hur de fungerar, något som främst härrör från hur samhället anser att företagen bör fungera. I Danmark har de boende inflytande redan genom den organisation som de allmännyttiga bostadsföretagen har. Bostadsföretagens tjänster köps av de boende, vilket ställer höga krav på lyhördhet och kundanpassning hos företagen. I Sverige är det de boende som hyr in sig hos företaget, och

kundanpassning ligger mer i viljan från företagets sida att ge de boende inflytande, vilket sker exempelvis genom självförvaltning och områdesbudget. Påverkandefaktorer i detta fall har, som nämndes inledningsvis, framför allt varit de förändrade förutsättningarna för bostadsföretagen i form av höga vakanser och politiska omställningar.

Trots skillnaderna i de allmännyttiga bostadsföretagens förutsättningar finner man vid en närmare granskning av enskilda moment att företagen arbetar väldigt lika, och de har identifierat ungefär samma saker som viktiga i arbetet med att bedriva en kundorienterad verksamhet.