



Lönsamhetsanalys av Stena Fastigheters förvaltningsorganisation

Gunnar Blomé

Institutionen för Fastigheter och Byggnad
Avdelningen för Bygg- och fastighetsekonomi,
KTH
Stockholm 2009

Uppsats nr 51

Innehållsförteckning

<u>SAMMANFATTNING</u>	<u>3</u>
<u>1. INLEDNING</u>	<u>4</u>
1.1 BAKGRUND TILL UPPDRAGET	4
<u>2. METOD.....</u>	<u>5</u>
2.1 INTERVJUER OCH INSAMLING AV INFORMATION.....	6
<u>3. RELATIONSFÖRVALTNING</u>	<u>6</u>
3.1 SOCIALA PROJEKT I FISKSÄTRA.....	6
3.2 SOCIALA PROJEKT I LINDÄNGEN	7
<u>4 FÖRVALTNINGSKOSTNADER.....</u>	<u>8</u>
4.1 REPARATION VID FLYTT	8
4.2 GROV MISSKÖTSAMHET VID AVFLYTTNING	9
4.3 RENHÅLLNING AV UTEMILJÖ	9
4.4 SOPHANTERING	10
4.5 KLOTTERSANERING	10
4.6 FÖRSTÖRDA FÖNSTERRUTOR	11
4.7 MEKANISKT SABOTAGE	11
4.8 STÄDNING	12
4.9 HANTERING AV STÖRNING.....	12
4.10 HANTERING AV OBETALDA HYROR.....	13
<u>5 EXTRA KOSTNADER FÖR SOCIALA PROJEKT</u>	<u>14</u>
<u>6 HYRESINTÄKTER.....</u>	<u>15</u>
<u>7 ANALYS</u>	<u>16</u>
7.1 STUDIENS ANVÄNDNINGSSOMRÅDE	17
7.2 FÖRVALTNINGSKOSTNADER.....	18
7.3 SOCIALA PROJEKT	21
7.4 HYRESINTÄKTER.....	22
<u>7 SLUTSATSER.....</u>	<u>23</u>

Sammanfattning

Studien innehåller en företagsekonomisk lönsamhetsanalys av Stena fastigheters relationsförvaltning som är en medveten strategi att satsa ”extra” resurser på sociala projekt i bostadsområden med en social problematik. Två likvärdiga bostadsområden inom Stena fastigheters fastighetsbestånd byggda under samma skede i miljonprogrammet belägna i utkanten av Stockholm (Fisksätra) respektive Malmö (Lindängen) jämförs. Fisksätra har en större satsning på sociala projekt (**614kr/lgt**) jämfört med Lindängen (**146kr/lgt**). Förvaltningen i Fisksätra upplever att satsningen på sociala projekt är lönsam och ger mjuka värden i form av förbättrad hyresgästrelation och ökad trivsel. En viktig del saknas dock i form av det ekonomiska utfallet av relationsförvaltningen. Uppföljningen består av en analys av två olika bostadsområdens förvaltningskostnader knutna till områdenas ”sociala tillstånd” kartläggs och sätts i relation till förändringar på intäktssidan.

Kalkylerna visar att en satsning på relationsförvaltning leder till mindre förvaltningskostnader då Lindängen (**5102kr/lgt**) har högre förvaltningskostnader påverkade av området ”sociala tillstånd” än Fisksätra (**3533kr/lgt**) som i jämförelse har en betydligt mer omfattande satsning. Det betyder en skillnad på **44 procent**. I en alternativ kalkyl då Fisksätra förväntas kunna öka hyresnivåerna med två procent ger Fisksätra nettokostnader på totalt (**2583kr/lgt**) jämfört med en oförändrad nivå för Lindängen. Summan av förändringar i kostnader och intäkter gör att Lindängen ligger **98 procent** högre än Fisksätra i alternativkalkylen vilket motiverar en satsning på relationsförvaltning. Sociala projekt som har en direktkoppling till barn och ungdomar ger tydliga effekter för minskning av vandalisering och skadegörelse då kostnaderna för detta är mindre omfattande i Fisksätra jämfört med Lindängen. Det är viktigt att vid sidan om ekonomisk lönsamhet även väga in mjuka parametrar när man utvärderar relationsförvaltningen. En kartläggning av det här slaget innehåller inte enbart en lönsamhetsanalys utan ökar förståelsen för samband mellan åtgärd och utfall. Studien kan även vara ett första steg för en framtida mer detaljerad ekonomisk uppföljning.

1. Inledning

Stena Fastigheter är en privat fastighetsägare med ett fastighetsbestånd på 24 000 lägenheter och 3000 lokaler. Stena Fastigheter förvaltar många fastigheter i socialt utsatta områden och använder sig av relationsförvaltning i en del bostadsområden som går ut på att utveckla boendemiljöer. Relationsförvaltning som begrepp innefattar olika sociala initiativ från fastighetsägaren som bygger på att samverka och driva olika typer av projekt med hyresgäster, kommuner och andra lokala aktörer. Det övergripande syftet är att utveckla boendemiljöer och på så sätt öka lönsamheten med hjälp av lägre vakanser, mindre omflyttningar och skadegörelse samt få möjligheten att köpa upp fler fastigheter och då gärna kommunala bestånd.

1.1 Bakgrund till uppdraget

Syftet med följande rapport är att utvärdera om Stena Fastigheters relationsförvaltning är lönsam ur ett företagsekonomiskt perspektiv.

Stena fastigheter vände sig i december 2008 till Bygg och Fastighetsekonomi på KTH i Stockholm för att få hjälp med att mäta den företagsekonomiska lönsamheten av relationsförvaltning. Uppdraget har övergripande formulerats av Anna Dubeck Stena fastigheter och genomförts av Gunnar Blomé och Hans Lind inom avdelningen för bygg och fastighetsekonomi. Med bakgrund i rapporten om Gårdsten som var en analys av ekonomiska effekter av ett större förnyelseprojekt ur ett samhällsekonomiskt perspektiv och företagsekonomiskt utifrån förändrade fastighetsvärden fanns det ett intresse av att mer i detalj studera tänkbara ekonomiska effekter av olika satsningar (se. Lind & Lundström 2007).

I den här rapporten jämförs bostadsområdet Lindängen i Malmö med bostadsområdet Fisksätra i Stockholm. Stena fastigheter har valt olika strategier för respektive bostadsområde som går ut på att Fisksätra har mer omfattande relationsförvaltningssatsningar (sociala projekt) än Lindängen. Lindängen är ett storskaligt miljonprogramområde med en lokal förvaltningsorganisation med totalt 631 lägenheter i Stena fastigheters bestånd. Fisksätra är också ett storskaligt miljonprogramområde med en lokal förvaltningsorganisation med totalt 2 536 lägenheter i Stena fastigheters bestånd. Sedan 1998 har hyreshöjningarna i Fisksätra varit

26 procent jämfört med 31,3 procent i Lindängen och då var hyrorna högre i Lindängen från början. Fördelningen av olika lägenhetsstorlekar är ganska lika mellan de båda områdena (se tabell nedan). Framförallt dominerar lägenhetsstorlekar med två eller tre rum i Fisksätra 78 procent respektive Lindängen 86 procent.

Tabell 1 Lägenhetsfördelning

Antal rum	Fisksätra		Lindängen	
	Antal	Procent	Antal	Procent
1	291	11%	56	9%
2	1114	44%	134	21%
3	870	34%	411	65%
4	260	10%	24	4%
5	0		1	>1%
6	0		1	>1%
7	1	>1%	4	>1%

2. Metod

Inom den akademiska världen är det vanligt förekommande att mäta eventuella effekter av olika typer av sociala projekt ur ett samhällsekonomiskt perspektiv. Något som ej studerats i detalj i någon vidare omfattning tidigare är företagsekonomiska effekter av sociala satsningar. Anledningar är att projekten ofta är svåröverblickbara och att det saknas relevant information som behövs för att göra antagningar samt att kostnader och intäkter är svåra att mäta i detalj liksom eventuella värden av det som skapats. Metoden som använts i den här lönsamhetsuppföljningen består av att analysera två olika typer av storskaliga bostadsområdets löpande förvaltningsekonomiska kostnader analyseras och sätts i relation till intäkter under ett normalår. Ett bostadsområde med en mer traditionell förvaltningsorganisation jämfört med ett bostadsområde med relationsförvaltning inom Stena Fastigheters fastighetsbestånd. Det innebär att studien bortser från olika typer av större engångsinvesteringar som till exempel bygg och miljö samt tekniska investeringar. Orsaken är att undvika att dessa variabler får för stort genomslag i den fastighetsekonomiska kalkylen.

2.1 Intervjuer och insamling av information

Relevant information om olika kostnader som kan härledas till ökat slitage med utgångspunkt i bostadsområdets sociala tillstånd och eventuella intäktsförändringar har diskuterats fram i samarbete med Stena fastigheters ledning och via fördjupade intervjuer med lokal områdespersonal. I dessa diskussioner har väsentliga kostnadsparametrar skiljts ut som påverkas särskilt av ökat slitage. En del av dessa kostnadsparametrar har kunnat härledas via Stena fastigheters bokföring av olika förvaltningsaktiviteter. Andra delar har fått uppskattas i samråd med lokal områdespersonal och ledning. Totalt genomfördes tre träffar med personer i Stena fastigheters ledning och två träffar med personal från respektive lokal områdesorganisation. Information har efterhand projektet har fortskridit tillförts projektet när nya kompletterande behov framkommit och involverat Stena fastigheters personal på lokal och central nivå.

3. Relationsförvaltning

Relationsförvaltningen består av en särskild satsning av resurser från bostadsföretaget på olika sociala projekt. Inriktningen är framförallt mot barn och ungdomsverksamhet men innehåller även riktade integrationssatsningar och projekt som går ut på att mobilisera hyresgäster. Förutom dessa inriktningar vill Stena fastigheter stimulera ideella engagemang, stötta idrottsföreningar, etablera kontakter med skolor och skapa nätverk omkring viktiga aktörer i närområdet. Syftet med denna satsning är att skapa bättre förutsättningar för den lokala förvaltningen att arbeta effektivt och öka lönsamheten. Samtidigt är målsättningen att bostadsföretaget med hjälp av detta arbete stärker områdestrivseln, ökar tryggheten och förebygger tänkbara framtida problem.

3.1 Sociala projekt i Fisksätra

Stena fastigheters sociala projekt i Fisksätra kan sammanfattas i tre olika inriktade områden; *ungdomsprojekt, hyresgästmobilisering* och kontakter med *områdesanknutna aktörer*. En person inom Stena fastigheters lokala förvaltning är anställd för att samordna projekten. Ungdomsprojekten innehåller en satsning på klottergrupp, städgrupp, sommarjobb och sommarkollo till ungdomar. Klottergruppen är ett samarbete med fritidsgården som inkluderar

en sponsring av skidresa för de individer som deltar aktivt i att ta bort klotter från området. Städgruppen består av yngre individer och går en kväll per vecka runt i området och plockar skräp. Deltagarna får jacka och material och prioriteras vid urval till sommarkollo. Sommarjobb för ungdomar i åldern 15-18 år omfattar totalt cirka 18 platser per sommar för städning och renhållning av utemiljö. Sommarkollo innehåller aktivitetsveckor för ungdomar i samarbete med olika lokala idrottsföreningar.

Hyresgästmobilisering innehåller olika aktiviteter för att skapa engagemang för hemmiljön och innefattar trappvärdar, trygghetsvandringar och olika identitetsskapande aktiviteter. Trappvärdar har kontinuerliga möten med Stenas personal och de fungerar som en förlängd arm mellan fastighetsägare och övriga hyresgäster. Trappvärdarna får ersättning och informerar andra hyresgäster samt fastighetsägaren om olika behov etc. Trygghetsvandringar genomförs för att stabilisera området och lokalisera behov som t.ex. förbättrad belysning och beskärning av buskar etc. Identitetsskapande aktiviteter innehåller sponsring av olika typer av verksamheter som syftar till att aktivera eller engagera hyresgäster i området. Några exempel är sponsring av folkets hus, bibliotek, samarbete med stadsmissionen och studiefrämjandet.

Kontakter med områdesanknutna aktörer innehåller samordning av nätverk och samarbeten med kommun och myndigheter, hyresgästförening, ideella föreningar, näringsidkare, polis och skola. En särskild satsning har gjorts för att presentera samarbetspartners för varandra i syfte att få flera aktörer att samarbeta över organisationsgränserna.

3.2 Sociala projekt i Lindängen

Stena fastigheters satsning på sociala projekt i Lindängen är liten i jämförelse med Fisksätra och innehåller tre olika aktiviteter. Bodagen är en gemensam dag att samla in saker och anordna en loppmarknad varav överskottet går till välgörenhet. Bostadsföretaget sponsrar ett Internetcafé som fungerar som en mötesplats för ungdomar i området. Barn hjälper till med plantering av blommor och får i utbyte varsitt badkort. Några år tidigare hade Lindängen en betydligt mer omfattande satsning på sociala projekt men satsningarna har minskat väsentligt de senaste åren. En förklaring är att behovet av sociala projekt har förändrats i området jämfört med tidigare då områdets i högre grad ansågs vara ett problemområde.

4 Förvaltningskostnader

Nedan redovisas olika förvaltningskostnader som framkommit som extra intressanta och kan härledas till ökat slitage med utgångspunkt i bostadsområdets sociala tillstånd. Följande kostnadsparametrar har skilts ut ur den totala driften; *reparation vid flytt, grov misskötsamhet vid avflyttning, renhållning av utemiljö, sophantering, klottersanering, förstörda fönster, mekaniskt sabotage, Städning, hantering av störningar och obetalda hyror*. En arbetstimme för personal har prissats till 250kr i h. Kostnader och intäkter är hämtade ur respektive områdes driftbudget och uppskattningar av vissa kostnader har diskuterats fram med lokal områdespersonal. Anledningen att dessa kostnadsparametrar är intressanta är för att dessa är kopplade till ”*extra kostnader*” när hyresgästerna missköter sig eller agerar på ett sätt som medför merkostnader för förvaltningen. Att lokalisera dessa kostnader är ett sätt att öka förståelsen för vilka åtgärder som behövs för att minimera dessa negativa effekter och på sikt öka förståelsen för åtgärder som förbättrar förvaltningens effektivitet.

4.1 Reparation vid flytt

Transaktionskostnad i samband med lägenhetsreparation/återställning efter avflyttad hyresgäst och administrativ hantering av uthyrningsprocessen. Dödsfall, direktbyten och internbyten har räknats bort. Det betyder att 283 (11%) avflyttningar ägde rum i Fisksätra 2008.

Snittkostnaden för återställning beräknas till cirka 15 000kr vilket betyder en årskostnad på 4 245 000kr (1 674kr/lgt). Lindängens avflyttning låg på 56 (9%) vilket motsvarar en årskostnad på 840 000kr (1331kr/lgt). Kostnaden som uppstår för bostadsföretaget i mellanperioden från det att en hyresgäst flyttar från en lägenhet till det att en ny hyresgäst flyttar in kan variera kraftigt och beror på flera olika faktorer. Några viktiga faktorer är hur väl hyresgästen skött sin lägenhet, hur väl lägenheten är renoverad av bostadsföretaget samt hur omfattande administration som krävs för att få lägenheten nyuthyr.

”Transaktionskostnaden i samband med att en hyresgäst flyttar till det att lägenheten nyuthyrs inkluderar alla kringkostnader, besiktning, annonsering samt mindre reparationer och förbättringar. Den nyinflyttade hyresgästen kan välja till olika tillval för att öka lägenhetens standard men det läggs på hyran” (Ledning, Fisksätra). ”Eftersom det är sådant tryck på hyresmarknaden idag är det lätt att hyra ut lägenheten. Det innebär mindre administrativa kostnader för oss vid nyuthyrning” (Förvaltare, Lindängen). Ibland kan kostnaderna för att

återställa lägenheter vara väldigt stora när hyresgäster misskött sig. Denna post redovisas nedan som en egen post.

4.2 Grov misskötsamhet vid avflyttning

Grov misskötsamhet vid avflyttning innefattar de fall av försummelse av lägenhet som förorsakar stora kostnader för fastighetsägaren. Snittkostnaden för denna typ av återställning har uppskattats vara 100 000kr per lägenhet. I Lindängen inträffade fem fall av grov misskötsamhet år 2008 vilket medför en årskostnad på cirka 500 000kr (792kr/lgt). I Fisksätra inträffade ingen grov misskötsamhet av den här typen år 2008. Kostnaderna kan bli omfattande när lägenheter ska återställas efter att en hyresgäst missköt sina skyldigheter grovt. Det kan i vissa fall handla om en total sanering. I flera fall är den här typen av grov misskötsamhet är det kopplat till hyresgäster som inte klarar av eget lägenhetsansvar och behöver andra typer av samhällsstöd. I Fisksätra har förvaltningen varit med om detta vid ett flertal tillfällen tidigare år men år 2008 har det varit lugnt och det beror enligt förvaltningen på att man arbetat aktivt med förebyggande insatser. ”Vi har lokaliserat problemhushåll och samarbetar med andra myndigheter för att sätta in åtgärder. I vissa fall handlar det om uppsägningar” (Förvaltare, Fisksätra). I Lindängen har förvaltningen haft betydligt fler fall av grov misskötsamhet. ”Vi har haft en hel del av den här typen som leder till uppsägningar av lägenheten. När man fått bort dessa hushåll lugnar det ner sig. Det är kopplat till psykisk ohälsa och en drogproblematik som börjat öka” (Förvaltare, Lindängen).

4.3 Renhållning av utemiljö

Innehåller kostnader för extra städning av mark- och grönytor från bland annat skräp på grund av hyresgästers misskötsamhet. Beräkningen baseras på hur mycket arbetstimmar som avsätts för denna aktivitet. Antal arbetstimmar i veckan för Fisksätra beräknas till 8 h i veckan vilket betyder 416h per år som ger en årskostnad på cirka 104 000kr (41kr/lgt). Antal arbetstimmar per veckan i Lindängen uppskattas vara 25h vilket betyder 1 300h per år som ger en årskostnad på cirka 325 000kr (515kr/lgt). Utemiljön ger signaler på hur ett område ”mår” och när det är väldigt smutsigt och nergånget kan det vara en indikator på att allt inte är som det ska. I Fisksätra upplever förvaltningen att man inte har så stora problem med nerskräpning samtidigt som en städgrupp med yngre individer engagerats att plocka skräp i området. ”Vi

hade mer problem med nedskräpning tidigare och nu är det ganska stabilt” (Förvaltare, Fisksätra). Lindängen däremot verkar ha större problem med nedskräpning. ”Vi måste plocka skräp, städa av ytor och se till att det är fint hela tiden. Om man inte håller efter sådant tappar ett område i attraktivitet direkt” (Förvaltare, Lindängen).

4.4 Sophantering

Innehåller kostnader för extra städning av soprum och miljöhus på grund av hyresgästers misskötsamhet. Det innebär att kostnader för borttransportering till respektive kommuns uppsamlings deponi inte är medräknad. Beräkningen baseras istället på hur mycket arbetstimmar personalen avsätter för egen hantering. Antal arbetstimmar per veckan i Lindängen uppskattas vara 25h vilket betyder 1 300h per år som ger en årskostnad på cirka 325 000kr (515kr/lgt). Antal arbetstimmar för detta i Fisksätra uppskattas vara 10 h per vecka vilket ger en årskostnad på cirka 130 000kr (51kr/lgt). Hur väl sophantering fungerar i ett bostadsområde kan vara en indikator på hur området fungerar i stort och vilka problem som finns. I Fisksätra har man mindre resurser avsatta till detta jämfört med Lindängen. ”Det fungerar ganska bra men vi har lite problem med det som vi kallar för ”sopstopp” som innebär att personalen får städa upp det som ligger utanför och tar manuellt bort det som fastnat i röret i sopnedkastet” (Förvaltare, Fisksätra). I Lindängen handlar det mest om att hyresgäster slänger en massa skräp fel och även slänger saker som borde transporteras till kommunens uppsamlingscentral. ”Det är alltid mycket att städa runt omkring sopkärnen och städas det inte varje dag blir det bara värre fort” (Förvaltare, Lindängen).

4.5 Klottersanering

Innehåller kostnader för extra sanering av klotter grund av hyresgästers misskötsamhet inom området som personal hanterar inom sina arbetstimmar. Antal arbetstimmar per vecka i Fisksätra uppskattas vara 6h vilket motsvarar 312h per år. Det ger en årskostnad på cirka 78 000kr (31kr/lgt). Antal arbetstimmar per vecka i Lindängen uppskattas vara 2h per vecka vilket innebär 104h per år. Det ger en årskostnad på cirka 26 000kr (41kr/lgt). Även om kostnaden för klottersanering ligger högre i Lindängen satsar Fisksätra mer resurser på denna aktivitet eftersom förvaltningen vid sidan bedriver ett socialt projekt med ungdomar som sanerar klotter i området. ”Vi har betydligt mindre problem med klotter efter det att ungdomar

via fritidsgården engagerats i att sanera klotter i området. Det fungerar preventivt och tar inte så mycket resurser av vår egen personal” (Förvaltare, Fisksätra). Förvaltningen i Lindängen anser sig ha kontroll på läget. ”Vi försöker sanera direkt annars är risken stor att klotret snabbt ökar i område och då kommer det ta betydligt större resurser än vad det gör idag”. (Förvaltare, Lindängen).

4.6 Förstörda fönsterrutor

Innehåller kostnader föra att administrativt hantera och byta ut förstörda fönsterrutor på grund av hyresgästers misskötsamhet. Hanteringen av varje enskild fönsterruta beräknas till en genomsnittlig kostnad på 2 500kr. I Fisksätra bytte förvaltningen ut cirka 120 fönsterrutor år 2008 som är kopplat till sabotage. Det betyder en årskostnad på 300 000kr (118kr/lgt). I Lindängen räknar förvaltningen med att cirka 100 fönsterrutor byttes ut år 2008 som är kopplat till sabotage. Det betyder en årskostnad på 250 000kr (296kr/lgt). Förstörda fönsterrutor kan vara en indikator på områdets ”sociala tillstånd” och knutet till enskilda händelser eller mer systematisk vandalisering. I Fisksätra upplever man inte att problemen är större än normalt. ”Vandalisering av fönsterrutor kan variera från år till år. Upplevelsen är inte att det är mer eller mindre än vad det brukar vara” (Förvaltare, Fisksätra). I Lindängen är problemen mer omfattande men inte onormalt höga nivåer enligt förvaltaren. ”Vi har ett snitt som varit ganska konstant de senaste åren” (Förvaltare, Lindängen).

4.7 Mekaniskt sabotage

Mekaniskt sabotage inkluderar förstörelse av förbrukningsmaterial som till exempel lampor och lysrör samt dörrar och lås. I Fisksätra är det skadegörelse för motsvarande 15 000kr per år för lampor och lysrör samt 200 000kr per år för lås och uppbrutna dörrar (100st). Det ger en årskostnad på cirka 215 000kr (85kr/lgt). I Lindängen uppskattas årskostnaden vara 15 000kr per år totalt för både lampor, lysrör, lås och dörrar (24kr/lgt). Här är kostnaden högre i Fisksätra än Lindängen och beror antagligen på lokala avvikelser. ”Vi har en del inbrott i framförallt förrådsutrymmen men upplevelsen är att det minskar för varje år”. (Förvaltare, Fisksätra). I Lindängen har man inte problem med förstörda lås och dörrar i samma utsträckning som i Fisksätra. ”Vi har ungefär samma typ av mekaniskt sabotage som

återkommer varje år. Det rör sig mest om lampor och lysrör som saboteras eller stjäls” (Förvaltare, Lindängen).

4.8 Städning

Städning innehåller den samlade städkostnaden för gemensamhetsutrymmen. Både Fisksätra och Lindängen har ett fast ramavtal med entreprenör som ansvarar för städningen. Kostnaden för Fisksättras städning år 2008 var *1 633 203 (644kr/lgt)*. Kostnaden för Lindängens städning år 2008 var *591 000kr (937kr/lgt)*. Ibland kallas städentreprenören in för att städa ”extra” när gemensamhetsutrymmen blivit mer nersmutsade än normalt emellan den ordinarie städrutinen. Denna ”extra” kostnad har inte gått att urskilja och förklaras av att den verkar täckas av det fasta städramavtalet. ”När entreprenören städar extra gör bolaget det utan att fakturera. Vi har inte fått någon räkning på det utan tror att entreprenören gör det som en form av Goodwill” (Förvaltare, Fisksätra). Därmed går det inte att urskilja hur frekvent förvaltningen använder sig av ”extra” städning men eftersom städramavtalet bygger på tidigare erfarenhet kan det antas innehålla särskilt utrymme att hantera dessa. Lindängens städkostnad är betydligt högre än Fisksättras och beror antingen på ett sämre städavtal, stora skillnader i avtalet eller att Lindängen har ett större behov av mer frekvent städning och därmed en högre kostnad för detta. ”städningen är upplagd efter det specifika behov som finns i området i syfte att hålla gemensamhetsutrymmena rena och snygga” (Förvaltare, Lindängen).

4.9 Hantering av störning

Hantering av störningsärenden inklusive intern och extern personal. Båda områdena har ett fast ramavtal med entreprenör som hanterar störningsärenden, larmutryckningar och extra kontrollrundor (bevakningsärenden). Fisksättras personal lägger ner cirka 4h per vecka på störningsärenden vilket motsvarar en kostnad på 52 000 kr per år. Det fasta ramavtalet innehåller en kostnad på 385 000 kr per år. Det betyder en årskostnad 2008 för Fisksättras bevakning på cirka *437 000kr (172kr/lgt)*. Lindängens personal lägger ner cirka 10h i veckan på störningsärenden vilket motsvarar 130 000 kr per år. Det fasta ramavtalet innehåller en kostnad på 137 000 kr per år. Det betyder en årskostnad 2008 för Lindängens bevakning på cirka *267 000kr (423kr/lgt)*. Lindängen har en betydligt högre kostnad än Fisksätra när det

gäller hantering av störningar. ”Även om vår entreprenör hanterar merparten av störningar är det en hel del som ska administreras och följas upp dagtid. De flesta störningar sker kvälls- och nattetid när vi saknar personal i området” (Förvaltare, Fisksätra). I Lindängen upplever förvaltningen att man ligger på en ganska konstant nivå av belastningar med återkommande toppar vid enskilda tillfällen och vid helg. ”Störningar handlar om allt till ljud, lukt och andra typer av störningar som drabbar hyresgäster. Förvaltningen får en rapport som läses igenom och en del klagomål ramlar in under dagen från hyresgäster. Ofta rör det sig om enskilda störningar men ibland är det satt i system och då måste vi agera snabbt”. (Förvaltare, Lindängen).

4.10 Hantering av obetalda hyror

Innehåller administrativa arbetskostnader för att driva in hyresskulder, skicka rek brev och upprätta avbetalningsplaner. Fisksättras personal lägger ner 20h i veckan på detta vilket motsvarar en kostnad på *260 000 kr per år (103kr/lgt)*. I Lindängen lägger personalen ner 4h i veckan på detta vilket motsvarar en kostnad på *52 000kr per år (82kr/lgt)*. Om förvaltningen får lägga ner mycket tid på att följa upp enskilda hyresgäster som struntar i eller saknar förmåga att betala hyra kan det återspegla en bild av områdets sociala situation. I det här fallet har Fisksätra en högre kostnad för hantering av obetalda hyror jämfört med Lindängen. ”Vi följer upp hyresgäster som inte betalar hyrorna och sköts inte det på sikt leder det till uppsägning av lägenheten. För närvarande sysselsätter den administrativa hanteringen av detta en halvtidstjänst” (Förvaltare, Fisksätra).

I Lindängen tycker förvaltningen att omfattningen på den administrativa hanteringen sett liknande ut de senaste åren men att detta snabbt kan ändras då flera resurssvaga hushåll kan få problem i lågkonjunkturer. ”En del av hyresgästerna som inte sköter sig är hyresgäster som har svårt med ansvar andra saknar helt enkelt resurser och det blir inte lättare för hushållen när arbetslösheten ökar” (Förvaltare, Lindängen).

Tabell 2: Skillnader i direkta kostnader, exklusive insatser knutna till relationsförvaltningen

Förvaltningskostnader	Fisksätra	Lindängen
Reparation vid flytt	1674	1331
Grov misskötsamhet vid avflyttning	0	792
Renhållning av utemiljö	41	515
Sophantering	51	515
Klottersanering	31	41
Förstörda fönster	118	296
Mekaniskt sabotage	85	24
Städning	644	937
Hantering av störningar	172	423
Hantering av obetalda hyror	103	82
Total	2919	4956

Kostnader per lägenhet

5 Extra kostnader för sociala projekt

Den totala kostnaden år 2008 för sociala projekten i Fisksätra är *1 190 000 kr (470kr/lgt)*. Den totala kostnaden år 2008 för sociala projekt i Lindängen är cirka *54 000 kr (86kr/lgt)*. Kostnad för personal (relationsförvaltare) är i Fisksätra 294 000 kr (116kr/lgt) och i Lindängen 38 000 kr (60kr/lgt). Kostnaden för trapphusvärdar är i Fisksätra 72 000 kr (28kr/lgt). I Lindängen har man inga trapphusvärdar och därmed inga kostnader för det. Storleken på de sociala projekten i Fisksätra är betydligt mer omfattande än Lindängen och beror på en medveten strategi från Stena fastigheter i Fisksätra. ”Vi har jobbat aktivt och samarbetat med olika lokala aktörer med inriktning mot framförallt ungdomsgrupper i syfte att förebygga och minska problemen i området. Jag är övertygad om att detta arbete är positivt för oss och alla våra hyresgäster i området” (Förvaltare, Fisksätra).

I Lindängen har man tidigare mer erfarenhet av en aktiv satsning med olika typer av sociala projekt som minskat efterhand som området stabiliserats. ”Vi har haft stora problem i Lindängen som kanske var det värsta området i Malmö i början av 1990-talet. Sådant kan snabbt ändras beroende på vem som flyttar in i området eller hur samhället i övrigt utvecklas och då måste förvaltningen vara beredd att agera. Tidigare hade vi en mer omfattande satsning på olika sociala projekt i området” (Förvaltare; Lindängen).

Tabell 3: Utgifter knutna till relationsförvaltning

Relationsförvaltning	Fisksätra	Lindängen
Sociala projekt	470	86
Personal	116	60
Trappvärdar	28	0
Total	614	146

Kostnader per lägenhet

6 Hyresintäkter

Det har visat sig vara svårt att göra en jämförelse mellan olika hyresintäkter på grund av att bostadsområdena har olika historia och är belägna på olika orter. Därmed blir jämförelsen ointressant och studien har med anledning av detta fokuserat mera på skillnader på kostnadssidan. Det finns dock två parametrar av extra intresse på intäktssidan som påverkas av områdets ”sociala tillstånd”. Dessa parametrar är obetalda hyror och antalet vakanser. Obetalda hyror innebär hyror som inte kommit in på grund av att hyresgäster struntat i att betala (misskötsamhet). Årskostnaden för obetalda hyror i Fisksätra år 2008 uppgick till cirka 259 000kr (102/1gt). Årskostnaden för obetalda hyror i Lindängen uppgick till cirka 287 000kr (455/1gt). Om andelen obetalda hyror ökar markant i ett bostadsområde är det en indikator på områdets sociala tillstånd. Intäktsförlusterna kan bli stora och i en del fall kan det leda till att hyresgäster förlorar sin rätt att bo kvar i lägenheten. I det här fallet ligger Lindängen betydligt högre än Fisksätra och kan bero på lokala variationer eller att det bor en större andel hushåll som inte har förmåga eller struntar i att betala hyrorna. ”Vi dokumenterar hyresgäster som inte betalar hyrorna i tid och informerar om deras skyldigheter. Att hyresgästen inte betalar hyran är den vanligaste anledning till uppsägning” (Förvaltare, Fisksätra). ”Det finns alltid en andel av hyresgästerna som missköter inbetalning av hyran. Vi ser allvarligt på det här och säger upp hyresgäster som inte förändrar sitt beteende” (Ledning, Lindängen).

Varken Lindängen eller Fisksätra har några vakanser som är orsakade av tomma lägenheter på grund av att sviktande efterfrågan. Bostadsmarknaden har under ett antal år varit stark i tillväxtregioner och i Sveriges tre största städer, Stockholm, Göteborg och Malmö. Det gör att efterfrågan varit konstant hög och bristen på bostäder snarare ökat än minskat de senaste åren. De vakanser som trots det uppstår kan ofta förklaras som ”naturliga” då det ibland uppstår en kort mellanperiod från det att en lägenhet sägs upp till det att den hyrs ut till en ny hyresgäst. I Fisksätra upplever förvaltningen ett stort tryck av sökande hyresgäster. ”Det är många som

söker bostad i Fisksätra och i princip har vi inga vakanser alls” (Ledning, Fisksätra). ”Trycket i Malmö har varit stort under flera år nu och vi hyr ut lägenheter i befintligt skick. Det är stor skillnad jämfört med tidigare då det satsades stora pengar på både reklam och renovering för att över huvud taget få lägenheten uthyrd” (Förvaltare, Lindängen).

Om Stena fastigheter kan visa upp att man sköter bostadsområdet Fisksätra väl med en seriös förvaltning bör man kunna motivera två procents högre hyra vid förhandling med hyresgästföreningen. En sådan förändring på intäktssidan innebär ökade hyresintäkter med 2 420 000kr (950kr/lgt). I en motsvarande förhandling bör Lindängern inte ha samma möjlighet till hyrestillägg. Nedan sammanfattas den totala kalkylen.

Tabell 4: Sammanfattning av kalkyl

Förvaltningskostnader	Fisksätra	Lindängen
Reparation vid flytt	1674	1331
Grov misskötsamhet vid avflyttning	0	792
Renhållning av utemiljö	41	515
Sophantering	51	515
Klottersanering	31	41
Förstörda fönster	118	296
Mekaniskt sabotage	85	24
Städning	644	937
Hantering av störningar	172	423
Hantering av obetalda hyror	103	82
Relationsförvaltning		
Sociala projekt	470	86
Personal	116	60
Trappvärdar	28	0
Totalt	3533	5102
Alternativ kalkyl		
Hyrestillägg 2%	950	0
Totalt	2583	5102

Kostnader per lägenhet

7 Analys

Analysen går i första hand in och analyserar studiens användningsområde och sedan skillnader i direkta kostnader (förvaltningskostnader) . Efter det analyseras utgifter knutna till relationsförvaltning (sociala projekt) och förändringar på intäktssidan (hyresintäkter).

7.1 Studiens användningsområde

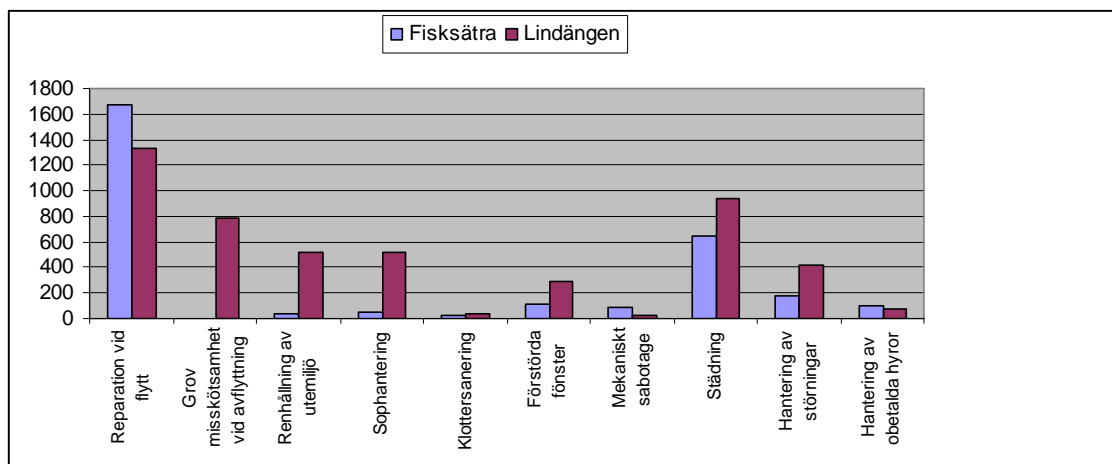
Metoden som används i denna studie för att mäta företagsekonomiska effekter av olika typer av sociala projekt har inte används i tidigare inom akademien. Svårigheter att få tillgång till tillförlitlig jämförbar information kan vara en anledning. Intresset av effekter av sociala insatser har tidigare oftast förknippats med samhällsinsatser och därmed har den samhällsekonomiska nyttan varit mer intressant att analysera. I denna studie jämförs två bostadsområden Fisksätra och Lindängen med likartade grundförutsättningar. Områdena är byggda under samma skede i miljonprogrammet och ligger i utkanten av Stockholm respektive Malmö, klassas som storskaliga och bebos av socialt resurssvaga hushåll. Den här typen av bostadsområden har i högre grad höga driftkostnader än vad som anses vara ”normalt” och förklaras ofta av hög energiförbrukning, mer slitage och höga skötselkostnader. Studien har koncentrerat sig på att identifiera slitage och skötselkostnader knutna till hyresgästers misskötsamhet och ämnar även urskilja om satsning på sociala projekt leder till effekter på intäkt- och kostnadssidan i respektive områdes driftbudget.

Bostadsområdet Fisksätra har en betydligt mer omfattande satsning på sociala projekt än Lindängen och därmed en högre kostnad för detta. Frågan är då om denna ”extra” kostnad kan motiveras i bostadsområdet Fisksättras fall? Det finnas tre ledningsstrategiska aspekter som kan motivera en sådan satsning. Det första är mjuka värden som i det här sammanhanget innebär förbättrad relation till hyresgäster och ökad trivsel. Det andra är hårda värden som kännetecknas av ett strikt företagsekonomiskt ekonomiskt lönsamhetstänk. Det tredje är en eventuell samhällsekonomisk vinst med tillexempel förbättrade skolresultat, fler personer i arbete och mindre kriminalitet. Samtidigt är det som privat fastighetsägare en fördel att visa upp ett seriöst ägande gentemot kommunen och hyresgästföreningen vilket ger goodwill samt kan generera fördelaktiga framtida förvärvsmöjligheter och höjda hyror med mera. Alla tre är viktiga aspekter att ta hänsyn till vid beslutsfattande och ofta har förvaltningen en ”känsla” av de mjuka värdena och hur väl utfallet varit av olika sociala projekt i avseende om det bidragit till förbättrad relation med hyresgäster och ökad trivsel. Den samhällsekonomiska vinsten ligger utanför denna studies fokus och kommer fortsättningsvis inte att belysas även om den naturligtvis indirekt kan påverka företagets lönsamhet. När det gäller de hårda värdena och om det strikt ekonomiskt är lönsamt är det betydligt svårare för förvaltningen att uppskatta eftersom det inte går att se vilka aktiviteter eller händelser som påverkas och i vilken grad. Det ekonomiska redovisningssystemet ger ofta lite information av det slag som är intressant

för den här typen av utvärdering på grund av att flera ekonomiska aktiviteter förs in i driftbudgeten under ett gemensamt konto. I brist på mer detaljerad information kan istället information inhämtas med hjälp av att förvaltningen gör uppskattningar av hur frekvent olika händelser inträffar och även resonera sig fram till tänkbara kostnader för dessa. Genom att kombinera information från redovisningssystemet med skattad information från den lokala förvaltningen får man fram information som ger indikationer på om till exempel en satsning på ”sociala projekt” genererar positiva företagsekonomiska effekter. För att det ska bli intressant behövs uppföljningen göras under ett antal år och jämföras år från år eller med hjälp av ett referensobjekt. I denna studie har den sistnämnda metoden används vilket ställer krav på att likvärdig information nyttjas för att undvika stora mätfel emellan det område som avses i utvärderingen och själva referensområdet.

7.2 Förvaltningskostnader

Figur 1: Skillnader i direkta kostnader, exklusive insatser knutna till relationsförvaltning



Kostnader per lägenhet

En variabel som bortses från i denna studie är den totala personalkostnaden. Anledningen är att den är svår att skilja ut samtidigt som man kan anta att Fisksätra har vissa stordriftsfördelar av att vara ett större bostadsområde än Lindängen och därmed mindre personalkostnader än Lindängen. Kostnader för reparationer vid flytt ligger högre för Fisksätra (1674kr/lgt) än Lindängen (1331kr/lgt). Omflyttningarna ligger på ungefär samma nivåer i Fisksätra (11%) som i Lindängen (9%). Ökar omflyttningarna markant kan det medföra en stor

kostnadsökning. Bostadsområden med hög trivsel och nöjda hyresgäster kan förväntas vara mindre känsligt för förändringar på bostadsmarknaden.

Lindängen har (792kr/lgt) en betydligt högre andel grov misskötsamhet vid avflyttning jämfört med Fisksättras (0kr/lgt). Man kan spekulera i om det finns samband till Fisksättras aktiva arbete med kontakter med hyresgäster som missköter sig eller om skillnaden beror på lokala variationer. Dock är skillnaden intressant att notera. Problemhushåll som inte följs upp i tid kan bli väldigt kostsam för förvaltningen då dessa hyresgäster ofta saknar resurser att ersätta eventuella skador de är upphov till. Dessutom saknar ofta dessa hushåll hemförsäkringar som eventuellt skulle kunna täcka vissa skador hyresgästen orsakat och på så sätt ersatt delar av förvaltningens kostnader.

Renhållning av utemiljön visar även på en högre kostnad för Lindängen (515kr/lgt) än Fisksätra (41kr/lgt) . I Fisksätra fall har yngre individer engagerats och hjälper till med renhållning av utemiljön vilket bidrar till att personalen lägger ner mindre tid på denna aktivitet jämfört med Lindängen som enbart har egen personal för den här sysslan.

Kostnaderna för sophantering skiljer sig på samma sätt mellan de båda områdena och Fisksätra (51kr/lgt) har en betydligt lägre kostnad än Lindängen (515kr/lgt). En förklaring till skillnaden kan vara att förvaltningarna har olika tekniska lösningar på sophantering. En högre grad av tillexempel källsortering innebär ofta mer arbete för personalen som sorterar felaktigt slängda sopor. Skillnaden kan även orsakas av att hyresgästerna i Lindängen har en högre grad av misskötsamhet. Om sophantering inte fungerar är det med stor sannolikhet ett tecken på eller kombination av en dålig teknisk lösning, underdimensionering av sopkärl, informationsbrist, dålig relation mellan hyresgäst och bostadsföretag eller sociala problem.

Lindängen har högst kostnader för klottersanering, förstörda fönster medan Fisksätra har högre kostnader för mekaniskt sabotage. En del av kostnaden för klottersanering i Fisksätra ingår som en del i sociala projekt då ungdomar utför detta. Därmed är det kanske ingen större skillnad på förekomsten av klotter i Lindängen (41kr/lgt) jämfört med Fisksätra (31kr/lgt). Lokala variationer kan vara stora men förvaltningen i Fisksätra upplever att det varit effektivt att engagera ungdomar i sanering av klotter eftersom problem med klotter minskat i området.

Lindängen (296kr/lgt) har mer än dubbelt så höga kostnader för förstörda fönster än Fisksätra (118kr/lgt). Andelen förstörda fönster kan variera kraftigt från år till år och anledningen kan vara olyckshändelser men också vandalisering. Ökar andelen förstörda fönster kraftigt från ett år till ett annat eller skiljer sig nivåerna kraftigt mellan olika områden kan det indikera problem som bör följas upp.

När det gäller mekaniskt sabotage har Fisksätra (85kr/lgt) en högre kostnad jämfört med Lindängen (24kr/lgt). Den stora skillnaden ligger i att förvaltningen i Fisksätra har en del problem med uppbrutna dörrar och lås som genererar kostnader. I övrigt har förvaltningarna likartade kostnader för mekaniskt sabotage. Kostnader knutna till mekaniskt sabotage är svåra att kartlägga men förvaltningen brukar ha en ganska bra uppfattning om omfattning. Nivåerna är intressanta att analysera och ger signaler om områdets "sociala tillstånd". Även små enskilda kostnader blir stora om de slås ihop och sätts i ett större sammanhang.

Kan Fisksättras satsning på sociala projekt med bland annat flera olika aktiviteter som engagerar ungdomar i förvaltningen vara en förklaring till att Fisksätra har mindre städkostnader? Även om denna tjänst är upphandlad och sköts av en extern aktör och att entreprenören i Fisksättras fall städar "extra" som en del av avtalet är skillnaden i kostnad mellan de båda områdena så pass stor (Fisksätra, 644kr/lgt) och (Lindängen, 937kr/lgt) att förklaringen inte enbart kan vara lokala prisvariationer på städtjänster.

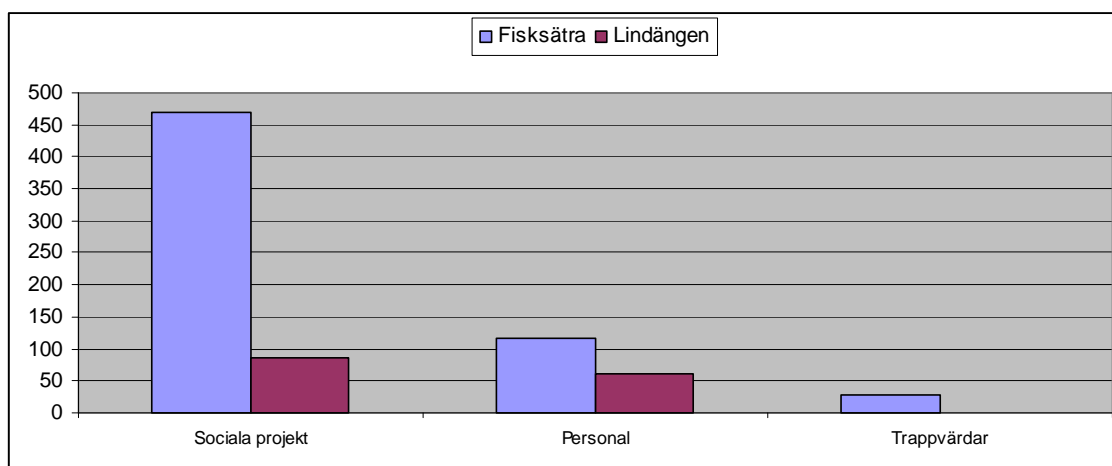
Kostnader för att hantera störningar bekräftar att Lindängen (423kr/lgt) i högre grad har mer problem än Fisksätra (172kr/lgt) även om det kan skilja sig något beroende på skillnader i avtalet mellan entreprenörer. Antal störningar eller hanteringskostnader för detta är en bra variabel för att skapa sig en bild av hur området "mår". Ofta kan en nolltolerans med tydligt deklarerade regler på sikt stärka ett område och innebära att störningar minskar markant. Båda förvaltningarna anser inte att nivåerna är överdrivna utan ligger inom normala nivåer när det gäller hantering av störningar. Ingen av förvaltningarna upplever att de är felaktigt bemannade men andelen störningar i Lindängen tyder på ett större behov av resurser än Fisksätra.

Hanteringskostnaden av obetalda hyror är något högre i Fisksätra (103kr/lgt) än Lindängen (82kr/lgt). Skillnaden är ganska liten och med tanke på att Lindängen i högre grad har problem med uteblivna intäkter på grund av obetalda hyror kan man tänka sig att Fisksättras förvaltning är mera aktiv och konsekvenserna åskådliggörs på intäktssidan i andel obetalda

hyror. En analys av förändringar över flera år skulle kunna ge mer exakta svar om förvaltningarnas respektive hantering av obetalda hyror är effektiv.

7.3 sociala projekt

Figur 2: Utgifter knutna till sociala projekt



Kostnader per lägenhet

Fisksätra har en mer omfattande satsning på sociala projekt (470kr/lgt) jämfört med Lindängen (86kr/lgt). Satsningen antas generera förbättrad relation till hyresgäster och ökad trivsel. Satsningen innebär även en ökad personalkostnad i och med att en relationsförvaltare anställs. Kostnaden för relationsförvaltare (personal) är i Fisksätra (116kr/lgt) och i Lindängen (60kr/lgt). Denna beräkning utgår från hur stor del av tjänsten relationsförvaltaren spenderar i respektive område. Vid sidan av dessa kostnader har även Fisksätra utgifter för trapphusvärdar (28kr/lgt). Trapphusvärdarna kan räknas till sociala projekt eftersom de bidrar till ökat engagemang för hemmiljön och är en aktiv del av förvaltningen och fungerar som fastighetsföretagets förlängda arm gentemot övriga hyresgäster. Ses utgifter knutna till sociala projekt som förebyggande insatser satsar Fisksätra 420 procent mer resurser (614kr/lgt) jämfört med Lindängen(146kr/lgt). Lindängen har tidigare haft en större satsning på sociala projekt och anser sig idag inte ha samma behov.

7.4 Hyresintäkter

Hyrorna förhandlas som bekant med hyresgästföreningen och sätts med utgångspunkt i allmännyttans hyresnivåer för liknande lägenheter i samma läge. Modellen för hyressättning har dock blivit föremål för diskussion under de senaste åren och en ny typ av hyressättning har bland annat börjat tillämpas i Malmö. Det innebär att det kan finnas stora skillnader mellan olika områden inom en stad och mellan städer beroende på vilken typ av hyressättningsmodell som används och hur områdenas historia sett ut. Malmömodellen för hyressättning tar i korthet i högre grad hänsyn till läge och standard jämfört med den modell som tillämpats i stor Stockholm (Nacka). En jämförelse mellan de båda områdenas hyresnivåer från 1998 visar att hyreshöjningarna i stort följt varandra men varit något högre i Lindängen (31.3%) jämfört med Fisksätra (26%). Lokala variationer spelar en stor roll och individuella skillnader områdena emellan. Den stora skillnaden gör jämförelsen ointressant. Däremot kan man anta rent hypotetiskt att en seriös fastighetsägare med en satsning på olika typer av sociala projekt i syfte att stävja olika former av problem i ett bostadsområde bör få kompensation för detta i hyresförhandlingen och i praktiken kunna sätta högre hyror. Ett sådant antagande kan förväntas inbringa en hyreshöjning omkring två procent vilket i Fisksättras fall betyder (950kr/lgt) mer i hyra än Lindängen (0kr/lgt).

Obetalda hyror är en parameter som bortses från i den totala kalkylen på grund av allt för stor variation på intäktssidan är ändå en viktig variabel som kan indikera ett områdes sociala tillstånd. Att Lindängen ligger högre (455kr/lgt) än Fisksätra (102kr/lgt) kan indikera mera problem men även vara en tillfällig variation. Det är dock viktigt att notera att minskar intäktssidan på grund av obetalda hyror ökar bostadsföretagets kostnader för att administrativ hantering. Dock kan även omvänt förhållande gälla då en ”aktiv” förvaltning kan få ökade kostnader för hantering av obetalda hyror vilket eventuellt resulterar i mindre andel obetalda hyror. Denna studie visar tecken på det omvända förhållandet då Fisksätra har mindre andel obetalda hyror än Lindängen men större kostnader för hantering av obetalda hyror än Lindängen. Andel vakanser är noll i båda områdena och det förklaras av situationen på bostadsmarknaden. När villkoren på bostadsmarknaden förändras och ett stort underskott på bostad blir till ett överskott kommer mindre attraktiva områden att drabbas först. Ett förebyggande arbete och socialt fungerande bostadsområde ökar förutsättningarna för i mindre grad negativa effekter så som utflyttning när bostadsmarknaden vänder.

7 Slutsatser

Den övergripande frågan som behandlar i den här studien är om Stena fastigheter relationsförvaltning är företagsekonomiskt lönsam. Förvaltningen i Fisksätra är tämligen övertygad om att relationsförvaltningen innehållandes olika typer av sociala projekt ger positiva effekter på bostadsområdet. Sådana positiva effekter är mjuka värden som i det här sammanhanget innebär förbättrad relation till hyresgäster och ökad trivsel. Den andra är hårda värden som innebär ett strikt företagsekonomiskt lönsamhetstänk. Det vill säga bidrar en satsning på relationsförvaltning (sociala projekt) som i det här fallet innebär en högre kostnad för Fisksätra (**614kr/lgt**) än Lindängen (**144kr/lgt**) till mindre förvaltningskostnader och eventuella effekter på intäktssidan? Följande förvaltningskostnader har identifierats som särskilt påverkbara av bostadsområdets ”sociala tillstånd”; reparation vid flytt, grov misskötsamhet vid avflyttning, renhållning av utemiljö, sophantering, klottersanering, förstörda fönster, mekaniskt sabotage, städning, hantering av störningar och obetalda hyror. Samtidigt påverkas intäktssidan av andelen obetalda hyror och antalet vakanser. Slutsatserna i denna studie bygger till viss del på information som resonerats fram i samråd med lokal områdesförvaltning i Fisksätra och Lindängen. Metoden som används är oprövad i det här sammanhanget men kan fungera som ett underlag för att utveckla ett mer detaljerat uppföljningsverktyg. Resultatet bör därför i första hand ses som en vägledning och ett första steg mot att öka förståelsen om vilka effekter sociala satsningar har på intäkt- och kostnadssidan i en lokal områdesförvaltning. Följande punkter redovisar i korthet de intressantaste delarna av studiens resultat.

1. Lindängen (**5102kr/lgt**) har högre förvaltningskostnader som kan härledas till området ”sociala tillstånd” än Fisksätra (**3533kr/lgt**). Skillnaden är på totalt **44 procent** och avvikelserna kan förklaras av Fisksättras ”extra” satsning på relationsförvaltning.

2. En alternativ kalkyl ger Fisksätra en potentiell möjlighet att öka hyresnivåerna med två procent med anledning av ”extra” satsning på sociala projekt för att förbättra områdets sociala tillstånd. Det innebär en ökad hyresintäkt på (**950kr/lgt**). Det innebär oförändrade nettokostnader för Lindängen (**5102kr/lgt**) men för Fisksätra en lägre nivå (**2583kr/lgt**). I en sådan kalkyl blir skillnaden hela **98 procent** vilket motiverar en satsning på relationsförvaltning.

3. Följande kostnader är högre för Lindängen i jämförelse med Fisksätra:; grov misskötsamhet vid avflyttning, renhållning av utemiljö, sophantering, klottersanering, förstörda fönster, Städning och hantering av störningar.

4. Följande kostnader är högre för Fisksätra i jämförelse med Lindängen: Sociala projekt, reparationer vid flytt, mekaniskt sabotage och hantering av obetalda hyror. Av dessa är kostnader för sociala projekt och hantering av obetalda hyror en del av ett förebyggande arbete.

5. Sociala projekt som har en direktkoppling till barn och ungdomar ger tydliga effekter för minskning av vandalisering och skadegörelse då kostnaderna för detta är mindre omfattande i Fisksätra jämfört med Lindängen.