



Årsrapport 2019

Tillsyn av inomhusmiljön i
bostäder

start.stockholm

Årsrapport 2019
Inomhusmiljöenheten

Dnr: 2020-5573
Utgivare: Miljöförvaltningen
Kontaktperson: Karin Hultman

Sammanfattning

Miljöförvaltningen arbetar med olika typer av tillsyn för att uppnå nämndmålet om en sund inomhusmiljö för alla invånare i Stockholms stad, däribland tillsyn av inomhusmiljön i bostäder. Tillsynen över inomhusmiljön i bostäder utgörs såväl av tillsyn till följd av inkommande klagomål som egeninitierad tillsyn. En större del av de inkomna klagomålen leder till förbättrande åtgärder i enskilda bostäder. Av de klagomålsärenden som utreds avslutas ca två tredjedelar med konstaterad bättre inomhusmiljö som följd av handläggningen. Den egeninitierade tillsynen har tidigare huvudsakligen utgjorts av tillsyn av fastighetsägares egenkontroll, en tillsyn som baseras på ett möte med fastighetsägaren. Förvaltningen har sedan 2016 kompletterat denna fastighetsägartillsyn med riktad bostadstillsyn i framför allt socioekonomiskt utsatta områden som en följd av att en stor del av den klagomålsinitierade tillsynen sker inom tullarna. Målsättningen med den riktade bostadstillsynen är att skapa mer hållbara bostadsområden med särskilt fokus på områden med lägre välfärd och öka möjligheten till en god inomhusmiljö för invånare som normalt sett inte hör av sig till förvaltningen. Urvalet av fastigheter och fastighetsägare baseras främst på att fastigheterna är belägna i socioekonomiskt svaga områden. Även andra faktorer styr urvalet så som indikationer på missförhållanden och information från andra aktörer. Med den riktade bostadstillsynen kan tillsyn och förbättrande åtgärder utföras i hela bostadsbestånd, dvs. i en vidare omfattning än vid klagomålshantering där fokus i princip endast ligger på den enskilda bostad som klagomålet avser. Denna rapport syftar till att beskriva förvaltningens arbete med inomhusmiljön i bostäder såvitt det avser handläggning av klagomål och riktad bostadstillsyn.

De i särklass vanligaste klagomålen är bullerrelaterade följt av klagomål på temperatur, lukt, fukt och ventilation. Ärendeströmmningen har varit relativt konstant under de senaste åren med ca 600 nystartade ärenden per år. Under 2018 bröts trenden och ca 800 ärenden startades som en direkt följd av det extremväder som rådde under året. Under 2019 startades 650 ärenden. En majoritet av de inkomna klagomålen leder till förbättrande åtgärder i den bostad som klagomålet avser. Av de ärenden som utreds avslutas drygt två tredjedelar med konstaterat bättre inomhusmiljö som följd av handläggningen.

När det gäller den riktade bostadstillsynen fanns det 46 pågående ärenden vid årsskiftet 2019-2020. Under 2019 startades 20 ärenden och under samma period utfördes 19 inspektioner. Totalt avslutades 17 ärenden under året vilket omfattar ärenden som startades upp mellan 2016-2019. 8 av dessa ärenden avslutades efter att miljöförvaltningen informerats om att stora renoveringar i respektive fastighet planerades utföras inom närtid. Två ärenden avslutades på grund utav att miljöförvaltningen inte kunnat konstatera några brister vid utförda inspektioner. I övriga 7 fall har tillsynen medfört kravställande, åtgärder och uppföljning som visar att åtgärderna vidtagits.

Innehåll

Sammanfattning	3
Bakgrund	6
Syfte	6
Handläggning av klagomål på störning i inomhusmiljön	7
<i>Hanterade ärenden</i>	8
<i>Hanterade ärenden per sakområde</i>	9
<i>Hanterade ärendens geografiska spridning</i>	10
<i>De vanligaste typerna av störningar</i>	11
Riktad bostadstillsyn	13
<i>Tillsynsarbetet</i>	14
<i>Resultat</i>	15
Slutsatser	17
<i>Handläggning av klagomål</i>	17
<i>Riktad bostadstillsyn</i>	19

Bakgrund

Som ett led i att uppnå det nationella miljömålet ”God bebyggd miljö” arbetar miljöförvaltningen för att alla medborgare i Stockholms stad ska leva och bo i en frisk och hälsosam miljö. Sund inomhusmiljö var också ett av Stockholm stads miljömål enligt stadens miljöprogram för 2016-2019. Historiskt sett har förvaltningens arbete avseende inomhusmiljön i stadens bostäder varit inriktat på att i huvudsak ta emot klagomål från enskilda medborgare, och inte att bedriva riktad tillsyn på bostäder. Den riktade tillsynen som har vidtagits har skett inom den riktade tillsynen av fastighetsägares egenkontroll, dvs. en tillsyn av mer organisatorisk karaktär utan att bedriva tillsyn av själva bostäderna och bostadsbestånden. Konsekvensen av den tillsyn som bedrivits med avseende på att fokus legat på klagomålshantering, har varit att koncentrationen av tillsynsinsatser har utförts i Stockholms innerstad, ofta i bostadsrätter och särskilt i fall där medborgarna har en mer utbredd kunskap om möjligheten att anmäla upplevda störningar i bostaden till miljöförvaltningen.

Den riktade bostadstillsynen är ett verktyg för att uppnå en sund inomhusmiljö för alla boenden i Stockholms stad, med särskild inriktning på flerbostadsbyggnader. Med den riktade bostadstillsynen kan tillsyn och förbättrande åtgärder utföras i hela bostadsbestånd, dvs. i en vidare omfattning än vid klagomålshantering där fokus i princip endast ligger på den enskilda bostad som klagomålet avser. Den riktade bostadstillsynen har utförts sedan 2016 i Stockholm, med fokus på fastighetsägare med fastigheter i socioekonomiskt svaga områden. Tillsynsformen utvärderades initialt inom ett pilotprojekt 2016 och visade sig framgångsrik. Följden blev fortsatt arbete och utökad tid inom området under 2017, 2018 och 2019.

Syfte

Syftet med denna rapport är att beskriva arbetet med handläggningen av inkommande klagomål på störning i bostäder och riktad bostadstillsyn.

Tillsynen på störningar i inomhusmiljön bedrivs med stöd av miljöbalken samt de förordningar och föreskrifter som har meddelats med stöd av balken. Vid tillsynen av bostäder i fastigheter är nedanstående regler av särskild relevans.

Enligt 33 § förordning (1998:899) om miljöfarlig verksamhet och hälsoskydd ska en bostad, i syfte att hindra uppkomst av olägenhet för människors hälsa, särskilt;

1. ge betryggande skydd mot värme, kyla, drag, fukt, buller, radon, luftföroreningar och andra liknande störningar,

2. ha tillfredsställande luftväxling genom anordning för ventilation eller på annat sätt,
3. medge tillräckligt dagsljus,
4. hållas tillfredsställande uppvärmd,
5. ge möjlighet att upprätthålla en god personlig hygien,
6. ha tillgång till vatten i erforderlig mängd och av godtagbar beskaffenhet till dryck, matlagning, personlig hygien och andra hushållsgöromål.

Enligt 45 § 1 punkten samma förordning ska kommunen ägna särskild uppmärksamhet åt byggnader som innehåller en eller flera bostäder och tillhörande utrymmen.

Miljöförvaltningen arbetar med flera olika metoder för att kontrollera att fastighetsägare uppfyller gällande miljölagstiftning.

Handläggning av klagomål på störning i inomhusmiljön

Enskilda som bor i Stockholms stad eller vistas i en lokal för allmänna ändamål i kommunen och upplever problem med inomhusmiljön kan göra en anmälan till miljöförvaltningen för att få störningen utredd. Förvaltningens uppgift är att bedöma om den anmälda störningen utgör en olägenhet eller en risk för olägenhet för människors hälsa enligt 9 kap. 3 § miljöbalken. En sådan dokumenterad olägenhet kan i sin tur föranleda att miljöförvaltningen riktar krav gentemot den som orsakat störningen eller på annat sätt kan hållas till ansvar att vidta försiktighetsåtgärder eller åtgärder för att undanröja olägenheten. Detta i den mån det kan anses vara rimligt.

Merparten av de klagomål som inkommer beslutar förvaltningen att driva vidare. De klagomål som inte drivs vidare hanteras i någon av kategorierna klagomål som inte utreds vidare, som redan handläggs i ett befintligt ärende rörande samma störning eller har återkallats av den klagande. Klagomål som har avslutats utan ytterligare utredning avser ofta tillfälliga störningar eller bedöms av annan anledning vara obefogade klagomål. Dessa avslutas med ett överklagbart beslut om att de inte utreds.

Medborgarna kan kontakta förvaltningen på flera sätt för rådgivning men även för att formellt göra en anmälan om upplevda olägenheter, bl.a. genom en direktservicefunktion på förvaltningen samt genom stadens e-tjänst för anmälan av missförhållanden. 2019

var e-tjänsten den huvudsakliga ingången för stadens invånare till miljöförvaltningen för att göra en anmälan av missförhållanden upplevda i bostadsmiljö. Av de totalt inkomna anmälningarna under året gjordes ca 85 % via e-tjänsten.

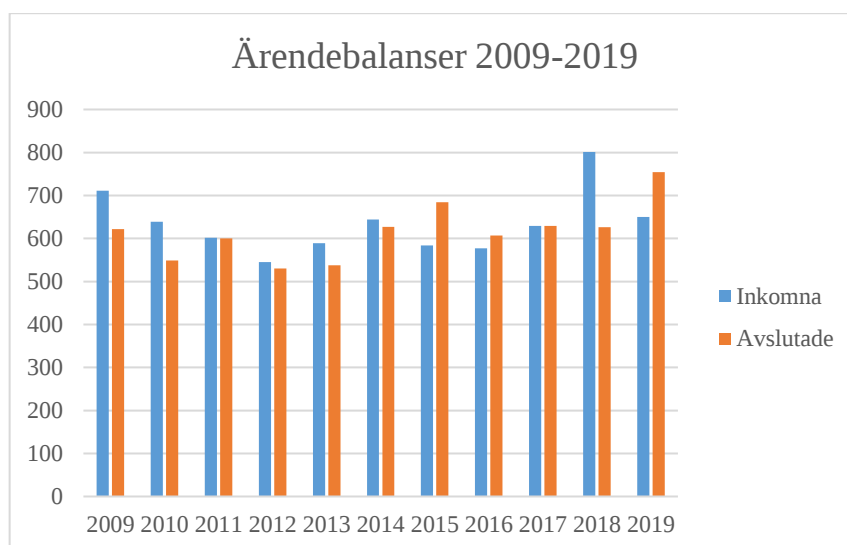
Den e-tjänstfunktion som finns tillgänglig för anmälningar om missförhållanden är bristfällig i flera avseenden och behöver omarbetas och utvecklas. Sett till att flertalet av de anmälningar som kommer in till förvaltningen görs via e-tjänsten är det viktigt att e-tjänsten som verktyg är lätt att använda och funktionell. I samband med övergången till förvaltningens nya ärendehanteringssystem, ECOS 2, kommer en översyn av e-tjänsten att göras.

Hanterade ärenden

Antalet startade ärenden har varit förhållandevis jämnt under 2009-2017 och varierat mellan som lägst knappt 550 ärenden och som högst drygt 700 ärenden. Under samma period har antalet avslutade ärenden varierat mellan som lägst 530 och som högst 684. Några jämförande data innan 2009 finns inte att tillgå på grund av att nya rutiner vid uppstart av ärenden infördes 2009.

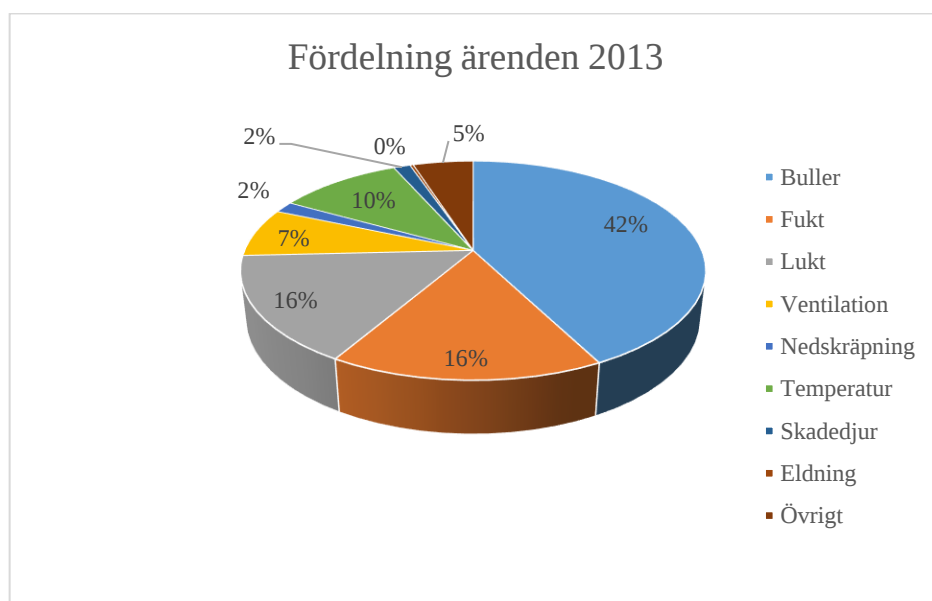
2018 utmärkte sig genom att antalet startade ärenden ökade med ca 25 %, till ca 800 nya klagomålsärenden. Under 2019 återgick antalet klagomål till en mer normal nivå. 650 nya klagomålsärenden startades.

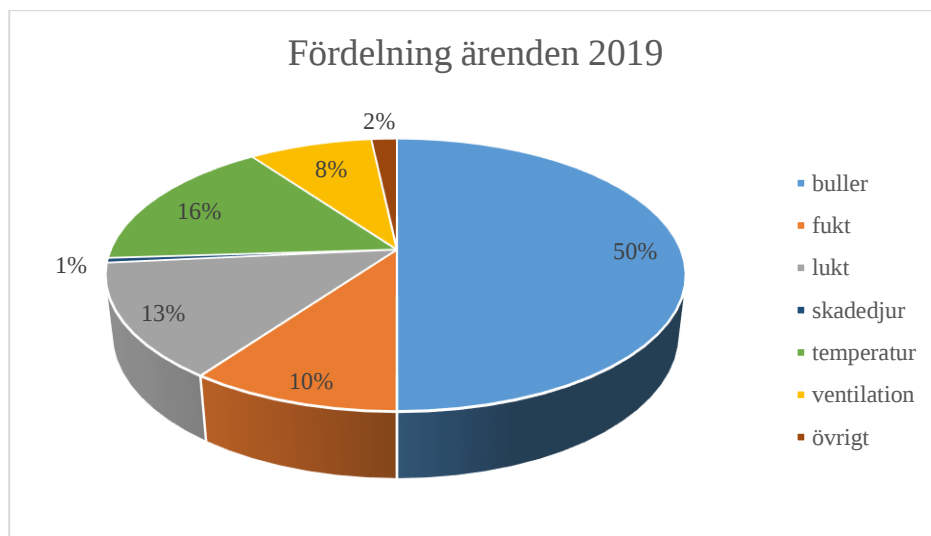
Förutom den rena handläggningen av reella, eller i vart fall potentiella, störningar i bostäder tar arbetet med att hantera klagomål som inte ska utredas en hel del tid i anspråk, dvs. innan bedömningen görs att störningen inte ska utredas. Tid åtgår också för att skriva avslutsbeslut i dessa fall. Klagomål där den klagande beslutar sig för att återta sitt klagomål är också tidskrävande eftersom ärendet föregås av en eller flera kontakter med den klagande, då störningen diskuteras, en bedömning görs och miljöförvaltningen förklarar gällande regelverk samt att den klagande har rätt till ett överklagbart beslut. Den nedlagda handläggningstiden i dessa fall är inte debiterbar.



Hanterade ärenden per sakområde

Vilka störningsformer som genererat flest anmälda klagomål, och den inbördes fördelningen av dem, har varierat något genom åren även om buller har varit den enskilt största orsaken till klagomålen. De senaste åren har trenden blivit än mer tydlig med fler bullerklagomål än tidigare, se jämförelsen mellan 2013 och 2019 i diagrammen nedan.





Hanterade ärendens geografiska spridning

Drygt hälften av de nu pågående ärendena härrör från Stockholms innerstad, ca 350 st. Stadsdelen med flest pågående ärenden är Södermalm (135) följt av Norrmalm (91). Stadsdelarna med lägst antal ärenden är Spånga Tensta (10) följt av Kista-Rinkeby (14) och Skärholmen (19). Uppgifterna om invånarantal är hämtade från stadens egen befolkningsstatistik från 2018.

Södermalm	135 (ca130000 invånare)
Norrmalm	91 (ca 71000 invånare)
Östermalm	86 (ca 76000 invånare)
Bromma	47 (ca 80000 invånare)
Enskede Årsta Vantör	45 (ca 100000 invånare)
Hägersten-Liljeholmen	45 (ca 90000 invånare)
Kungsholmen	43 (ca 71000 invånare)
Farsta	25 (ca 52000 invånare)
Skarpnäck	25 (ca 46000 invånare)
Hässelby Vällingby	22 (ca 76000 invånare)
Älvsjö	20 (ca 30000 invånare)
Skärholmen	19 (ca 37000 invånare)
Kista - Rinkeby	14 (ca 50000 invånare)
Spånga Tensta	10 (ca 39000 invånare)

Detta kan jämföras med resultaten av den senaste medborgarenkäten som genomfördes 2016, vilken visar att minst nöjd med boendemiljön vad avser temperatur, framför allt kallt under vintertid, är boende i Rinkeby-Tensta och Skärholmen. Medborgarenkäten visar också att boende i kommunalt ägda bostäder är minst nöjda med luftkvaliteten inomhus. Under rubriken riktad bostadstillsyn nedan redogörs närmare för det förhållandet att

störningar i inomhusmiljön i förorterna inte anmäls i samma utsträckning som störningar i innerstaden.

De vanligaste typerna av störningar

De i särklass vanligaste klagomålen är bullerrelaterade. Det handlar i huvudsak om buller från restauranger/klubbar och buller från fasta installationer t.ex. fläktar. Buller från restauranger/klubbar genererar både ljud inifrån verksamheten upp i huset och störningar från uteserveringar i form av musik och ljud från gäster.

Bullerstörningar uppkommer även från tidiga transporter, sophämtning, lastning och lossning av varor till och från butiker, ombyggnation och nybyggnation av fastigheter. Just buller från byggplatser ökade markant under 2017, minskade något under 2018 för att öka igen 2019.

En annan alltmer vanligt förekommande orsak till upplevda bullerstörningar är skolgårdar, förskolegårdar och bollplaner där ljud från barnen och deras lek upplevs störande i boendemiljön.

Klagomål på låg- respektive hög lufttemperatur i bostad var efter buller den vanligaste störningsorsaken 2018 till följd av en kall vinter och rekordvarm sommar. Det är fortsatt den näst vanligaste störningsorsaken 2019. Generellt är temperaturklagomål vanliga under övergången mellan höst och vinter samt vinter till vår när utomhustemperaturerna varierar från dag till annan och värmesystemen håller på att ställas in. Klagomålen på låga temperaturer hänger också ofta samman med klagomål på drag dvs. för höga hastigheter på luften.

Klagomål på lukt i bostäder var efter buller och temperatur den vanligaste störningsorsaken under 2019 liksom 2018.

Luktklagomålen ökade 2018 sannolikt som en följd av den höga temperaturen som medförde att boende hade sina fönster öppna i större grad än annars för att ventilera ut värmeöverskott i bostaden. Luktstörningarna uppkommer många gånger från restauranger antingen via otätheter mellan lokal och ovanliggande bostäder eller via restaurangernas frånluftssystem. Ett typexempel är en restaurang vars ventilation mynnar på innergård i marknivå eller något högre. Om bostäder ventileras genom uteluftsventiler i fönster, dvs att frisk luft ska tillföras bostaden via ventiler i fönster, finns risk för att luft och lukter från restaurangen kommer in i bostaden via dessa ventiler och störningar uppstår. Vanligt är också att störningar uppkommer när restauranger har dörrar och fönster öppna. Luktstörningar uppkommer också mellan bostäder t.ex. rökande grannar och från andra typer av verksamheter.

Andelen klagomål på fukt och mögel ökade under 2019. Många klagomål med avseende på fukt- och mögel kommer in som en följd av att en vattenskada inte åtgärdats fackmässigt. Flertalet svårutredda ärenden hamnar inom den här kategorin där boende många gånger upplever ohälsa vid vistelse i bostaden men där utredning visar att det inte finns några byggnadstekniska fel och det därför inte finns något lagstöd för att kräva ytterligare utredningar eller åtgärder. Många gånger finns det andra bakomliggande faktorer som påverkar den upplevda ohälsan som ligger utanför miljöförvaltningens tillsynsansvar. Inom landstinget fanns tidigare en enhet inom Centrum för arbets- och miljömedicin, CAMM, som utredde både boendemiljön, arbetsmiljön och människan dit miljöförvaltningen kunde hänvisa boende med dessa problemställningar. Enheten är dock inte längre verksam.

När det gäller klagomål på ventilationen är en av de vanligaste orsakerna för låga uteluftsflöden dvs. att bostaden inte får tillräckligt med luft. Andra vanliga brister är obalans i systemet till följd av t.ex. för låga uteluftsflöden eller felmonterade fläktar. Det kan även noteras att många fastighetsägare inte följer lagstiftningen om obligatorisk ventilationskontroll som föreskriver regelbundna genomgångar av ventilationssystemet vart tredje eller vart sjätte år. Tillsynsansvaret för att detta utförs ligger hos Stadsbyggnadskontoret. Det finns ett behov av ett utvecklat samarbete mellan stadsbyggnadskontoret och miljöförvaltningen när det gäller inomhusmiljöfrågor. Stadsbyggnadskontoret ansvarar även för tillsynen av att bygglovsbeslut följs. Det förekommer relativt ofta att olägenheter uppkommer på grund av fel i byggnadskonstruktioner. Miljöförvaltningen arbetar för ett utvecklat samarbete mellan myndigheterna och har under 2019 haft kontakter på både chefsnivå och medarbetarnivå. Samarbetet behöver utvecklas ytterligare.

Resultat

Under 2019 påbörjades 650 olägenhetsärenden och 754 ärenden avslutades. I ca 73 % av de påbörjade ärendena bedömde miljöförvaltningen att störningarna skulle utredas vidare. Ungefär 70 % av de ärenden som utretts och avgjorts medförde miljö- och/eller hälsonytta. Med miljö- och/eller hälsonytta avses att någon form av åtgärd vidtagits efter påbörjad handläggning som lett till en förbättring i boendemiljön, t.ex. sänkta bullernivåer. Resterande avgjorda ärenden har avslutats utan att krav på åtgärder ställts. Antingen för att någon olägenhet inte har kunnat konstateras efter utredning, eller att en olägenhet visserligen har kunnat konstateras,

men det har inte bedömts rimligt att ställa krav på åtgärd vid en avvägning mellan kostnaden för åtgärden jämfört med nyttan för den.

Till följd av det ökade antalet inkommande klagomål under 2018 ökade ärendebalansen och låg vid årsskiftet på 738 st. Under 2019 minskade ärendebalansen något under året. Antalet pågående ärenden var vid årsskiftet 713 st. Målsättningen är att antalet aktiva ärende ska vara 550 st. Antalet ärenden som ligger för överprövning hos länsstyrelse eller domstol är i stort sett oförändrat och uppgick vid årets slut till 125 st. Det innebär att antalet aktiva pågående ärenden vid årsskiftet var 588 st. Att så många ärenden ligger för överprövning i överinstans bedöms bero på ökade balanser även hos länsstyrelsen.

Riktad bostadstillsyn

Tillsynsmetoden är framtagen för att upptäcka brister hos de fastighetsägare som har problem i sina byggnader och i sin egenkontroll och som är svåra att identifiera genom den traditionella fastighetsägartillsynen där främst fastighetsägares egenkontroll granskas. Metoden fokuserar på fastighetsägare med fastigheter i områden med social utsatthet och lägre välfärd, med prioritet på fastighetsägare där det finns indikationer på bristande inomhusmiljö. Endast fastighetsägare med hyreslägenheter (inte bostadsrättsföreningar och villor) omfattas av tillsynen. Även information från andra aktörer så som Hyresgästföreningen, Stadsbyggnadskontoret och Stadsdelsförvaltningarna, samt tips från medborgare har påverkat urvalet av fastighetsägare.

Miljöförvaltningen utför inte en komplett besiktning av samtliga bostäder inom fastigheterna, utan väljer ut ett representativt antal bostäder som inspekteras. Urvalet av lägenheter inom fastighetsbestånden kan i vissa fall ske slumpvis, och andra fall utifrån tidigare indikationer på att vissa typer av brister finns, exempelvis från inkommande olägenhetsanmälningar. Beroende på när husen är byggda och typ av konstruktion finns även möjlighet att fokusera på faktorer kopplade till kända riskkonstruktioner.

Metoden för den riktade bostadstillsynen har även bedömts kunna bli aktuell att använda på fastigheter som inte ligger inom socioekonomiskt utsatta områden men där förvaltningen ändå bedömt det vara relevant att ta ett större helhetsgrepp om störningar i bostäder när det finns indikationer om att det föreligger systemfel.

Tillsynsarbetet

Tillsynen initieras genom att en skrivelse skickas till fastighetsägaren med information om vilken fastighet som kommer att omfattas av tillsynen. Skrivelsen skickas ut i god tid innan inspektionstillfället, men inspektionsdatum och vilka lägenheter som förvaltningen planerar att besöka specificeras inte.

Fastighetsägaren har möjlighet att delta vid inspektionerna, men detta efterfrågas inte i skrivelsen. Ett antal lägenheter i fastigheten väljs ut, och ca en vecka innan inspektionstillfället skickas brev ut till de boende i dessa lägenheter med information om att miljöförvaltningen planerar besöka lägenheten och göra mätningar för att kontrollera att inomhusmiljön inte medför en hälsorisk.

Målsättningen är att inspektera minst tio procent av lägenheterna i fastigheten för att få tillräckligt underlag för att kunna göra en bedömning av omfattningen på eventuella brister. Det är frivilligt för de boende att släppa in miljöförvaltningens inspektörer i bostaden.

Under inspektionerna kontrolleras ventilation, fukt, temperatur och förekomst av skadedjur. De boende tillfrågas om hur de upplever att fastighetsägarens system för felanmälan fungerar och om de har andra synpunkter på boendemiljön ur ett hälsoskyddsperspektiv. Besöken tar i genomsnitt ca 20 minuter per lägenhet. Inspektionerna sker i regel under eftermiddag och kvällstid då de flesta boende har möjlighet att vara hemma. De brister som noterats vid inspektionerna sammanställs i en inspektionsrapport. Rapporten kommuniceras fastighetsägaren som får möjlighet att yttra sig. Vilka krav som kommer att ställas på fastighetsägarna avgörs efter det att fastighetsägaren har inkommit med sitt yttrande över inspektionsrapporten. I de fall det finns risk för olägenhet drivs ärendena vidare. Ofta är det i första skedet aktuellt att ställa krav på fastighetsägaren att utreda vidare för att få en uppfattning om omfattningen på bristerna och om de brister som noterats vid inspektionerna är representativa för övriga lägenheter inom fastigheten.

Tillsynen riktar sig alltid mot fastighetsägaren men ofta är fastighetsförvaltningen delegerad till en förvaltare som tar emot skrivelsen och för dialog med handläggaren.

Förvaltningen arbetar löpande med förbättring av den urvalsprocess som görs för att tillsynstiden ska läggas på de fastigheter där den behövs mest, bl.a. efterfrågas mer grundinformation om det planerade underhållet.

Uppföljande tillsyn

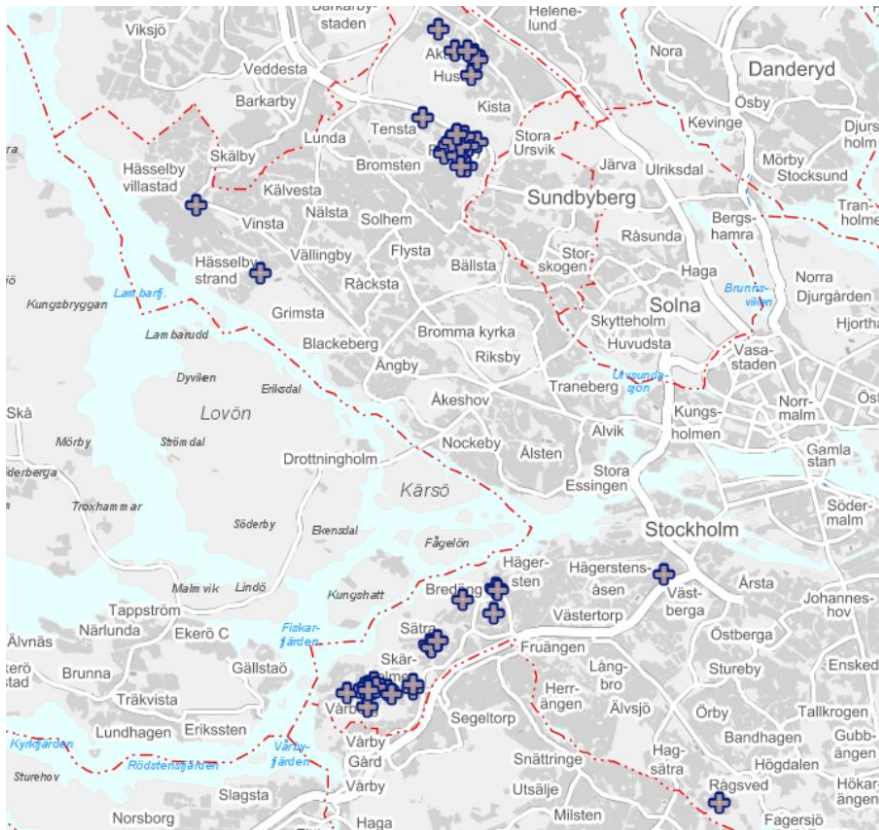
I de fall där brister som innebär en risk för olägenhet har konstaterats, följer förvaltningen upp att bristerna åtgärdas. Vid allvarigare brister krävs redovisning av vidtagna åtgärder, åtgärdsförslag och/eller uppdaterade rutiner. I de fall det rör sig om allvarliga brister, eller brister som omfattar en stor andel av bostäderna, kan uppföljande inspektioner göras för att kontrollera att fastighetsägaren vidtagit tillräckliga åtgärder. Skulle bristerna kvarstå, alternativt att nya brister noteras, drivs ärendet vidare. Är bristerna av enstaka karaktär alternativt mindre brister, kan ansvaret överlämnas till fastighetsägaren att åtgärda inom ramen för det fortlöpande egenkontrollarbetet och/eller genom dialog med handläggare.

Den riktade bostadstillsynen är en metod där förvaltningen har möjlighet att upptäcka byggnader med stora problem och ställa krav på att dessa mer övergripande problem ska åtgärdas. I vissa fall driver förvaltningen dock bara vidare krav gällande ett fåtal bostäder där brister kunnat konstateras och inte med avseende på hela fastigheten.

Det är i nuläget svårt att uppskatta hur mycket handläggningstid dessa tillsynsärenden totalt kommer att kräva per ärende eftersom metoden fortfarande är relativt ny. Uppstartsfasen som omfattar urval, förberedelser, utskick, det första inspektionstillfället och inspektionsrapport tar ca 20 timmar. Beroende på omfattningen av bristerna varierar dock handläggningstiden.

Resultat

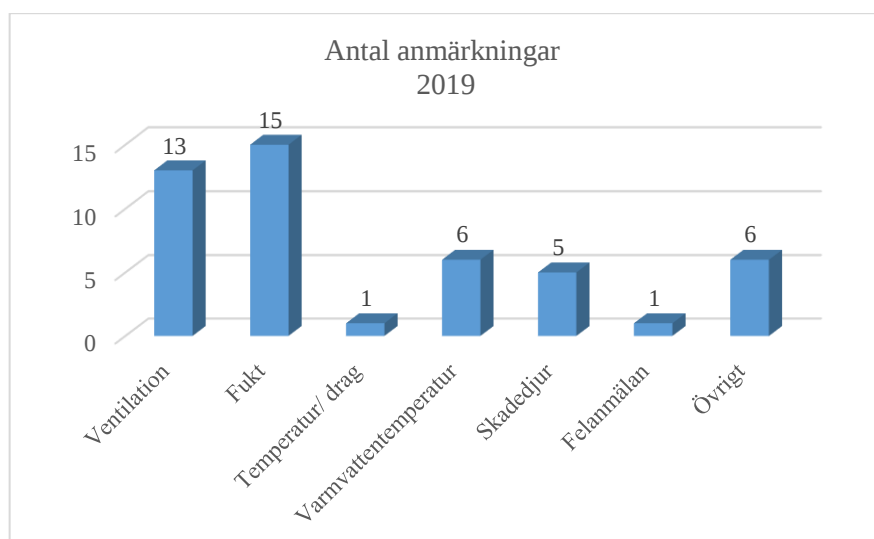
Vid årsskiftet 2019-2020 fanns det 46 pågående ärenden inom den riktade bostadstillsynen. Under 2019 startades 20 ärenden och under samma period utfördes 19 inspektioner. Totalt avslutades 17 ärenden under året vilket omfattar ärenden som startades upp mellan 2016-2019. 8 av dessa ärenden avslutades efter att miljöförvaltningen informerats om att stora renoveringar i respektive fastighet planerades utföras inom närtid. Två ärenden avslutades på grund utav att miljöförvaltningen inte kunnat konstatera några brister vid utförda inspektioner. I övriga 7 fall har tillsynen medfört kravställande, åtgärder och uppföljning som visar att åtgärderna vidtagits.



Kartbild nr.1 Illustration av pågående ärenden 2016-2019.

Varje enskilt blått kryss illustrerar ett ärende hos miljöförvaltningen, tillika en fastighet. Urvalet av fastigheter baseras i huvudsak på socioekonomiska områden som man ser en ansamling av i övre delen av kartbild nr.1 (Akalla, Husby, Tensta och Rinkeby) samt i nedre delen av kartan (Vårberg, Skärholmen, Sättra samt Bredäng). Några enskilda kryss på kartan utgör undantagen från fokusområdena (Hässelby strand, Hägerstensåsen samt Rågsved), fastigheter som miljöförvaltningen fått tips om via exempelvis hyresgästföreningen, kollegor eller dylikt.

Under 2019 låg fokus på fastigheter i Rinkeby-Kista samt Husby. Med anledning av att miljöförvaltningen fått in indikationer på brister i en fastighet i Spånga tillämpades även tillsynen i detta område.



Fördelning av brister som noterats vid inspektion (19 st) under 2019.



Exempel på fuktskador i en fastighet i Vårberg som noterades i samband med bostadstillsynen.

Slutsatser

Handläggning av klagomål

Resultatet av arbetet 2019 visar att bullerstörningar är den fortsatt största orsaken till upplevda störningar i bostäderna (50 %) följt av temperatur (16 %) och lukt (13 %). Sett till den geografiska spridningen av de inkommande klagomålen är de som högst i stadens innerområden. Klagomål från boende i ytterstaden är markant lägre. Av de inkommande klagomålen utgjorde 10 % klagomål på fukt och 8 % klagomål på ventilationen. Andelen fukt- och ventilationsklagomål borde dock vara högre med tanke på de resultat förvaltningen sett i den riktade bostadstillsynen och mot bakgrund av resultaten i medborgarenkäten som nämns ovan.

Att buller och luktstörningar uppkommer i den tätbebyggda innerstaden är i sig inte överraskande. Inte heller är underrapporteringen av upplevda problem i innemiljön i stadens ytterområden överraskande. En möjlig förklaring till detta är att medborgare i innerstaden har kunskap om vilka rättigheter de har medan medborgare i ytterområdena inte känner till miljöförvaltningen och vilka rättigheter lagstiftningen ger dem i förhållande till boendemiljön. Att kontakta Hyresgästföreningen är vanligare än att kontakta miljöförvaltningen.

Miljöförvaltningen har etablerade kontakter med Hyresgästföreningen och har också utbildat dessa i hur miljöförvaltningen arbetar med både olägenhetsanmälningar och riktad bostadstillsyn, både praktiskt och teoretiskt. Vid behov hänvisar Hyresgästföreningen sina medlemmar vidare till miljöförvaltningen. Under våren 2019 besökte Hyresgästföreningen miljöförvaltningen för att berätta om sin verksamhet.

Ett annat problem är att boende inte sällan hyr lägenheten i andra eller tredje hand och inte alltid med hyresvärdens godkännande. En anmälan om brister riskerar i sådana fall att den boende förlorar sin bostad. Det finns också en ökad trångboddhet där lägenheter bebos av långt fler än lägenheten är avsedd för, vilket i sig leder till problem med inomhusmiljön.

Om 2018 utmärkte sig som ett år med ovanligt hög inströmning av ärenden på grund av vädret utmärkte sig 2019 som ett år där avdelningen kunde avsluta hela 754 ärenden. Detta trots en hög inströmning av ärenden om än inte lika hög som 2018 men betydligt fler än både 2016 och 2017.

2019 präglades också av fortsatt hög personalomsättning och nyrekryteringar. Gruppen har löst dessa utmaningar men det har ändå medfört att handläggningstiderna fortsatt är längre än önskvärt. Framförallt har det tagit längre tid att tilldela ärendena en handläggare. När väl tilldelningen gjorts har handläggningen löpt på som vanligt.

Det finns goda förhoppningar om att arbeta ner ärendebalansen ytterligare under 2020. Det förutsätter dock att ärendeinströmningen inte ökar och en stabil personalstyrka. Med anledning av utbrottet av Covid-19 under våren 2020 har tillsynsarbetet med klagomålsärenden i stor utsträckning inneburit färre inspektioner till följd av smittorisker vilket i längden kan innebära längre handläggningstider. Pandemin har även inneburit att handläggarna

har fått besvara ett mycket stort antal frågor kring Covid-19 vilket har tagit tid från arbetet med klagomålsärenden. Utvärderingen av pandemins effekter på verksamheter görs löpande.

Riktad bostadstillsyn

Resultaten av arbetet med riktad bostadstillsyn under 2016-2019 visar att tillsynsinsatserna gör skillnad och skapar hälsonytta för boende i bostäder belägna i fastigheter med större problem. I merparten av tillsynsärendena identifierades brister i boendemiljön som lett till åtgärder alternativt med tiden kommer att ge förbättringar för de boende. Förvaltningen har i och med denna metod möjlighet att mer ingående granska flerbostadsbyggnader och hitta brister som fastighetsägarna inte skulle visat upp genom tillsynsmetodiken i traditionell fastighetsägartillsyn. Metoden är ett bra komplement till handläggningen av inkommande olägenhetsanmälningar eftersom det ger förvaltningen en möjlighet att rikta sina insatser och resurser till fastigheter där det finns indikationer på övergripande brister samt fastigheter inom områden med lägre välfärd, där medborgarna inte självmant anmäler brister i inomhusmiljön i samma utsträckning som medborgare i innerstaden.

Fastighetsägare uppger sig ibland ha svårighet att få tillträde för att själva inspektera sina lägenheter, trots att de har rätt till tillträde, och att de är beroende av de boendes felanmälningar. Den riktade bostadstillsynen kan ur detta perspektiv underlätta för vissa fastighetsägare att identifiera brister som de inte tidigare känt till.

Den riktade bostadstillsynen bör även fortsättningsvis fokusera på fastigheter i socioekonomiskt svaga områden där fastigheterna ofta är i sämre skick och behovet av en god egenkontroll är stort.

Miljöförvaltningen ser en fördel i att arbeta områdesvis för att få god lokalkännedom och möjlighet att skapa kontaktnät med andra aktörer i området, så som stadsdelsförvaltningen, medborgarkontor och hyresgästföreningen. Eftersom varje ärende kräver relativt stora resurser och innebär en större kostnad för fastighetsägaren, är det viktigt att urvalet baseras på ett bra underlag. Under 2020 kommer metoden med riktad bostadstillsyn fortsatt att tillämpas. De stadsdelar som omfattas av tillsynen under 2020 är i huvudsak Rinkeby och Husby men även några fastigheter i Skärholmen. Miljöförvaltningen planerade i verksamhetsplanen att granska ytterligare ca 20 fastigheter under 2020. Med anledning av utbrottet av Covid-19 i regionen beslutades dock att alla inspektioner inom ramen för denna tillsyn skulle ställas in. Förutsatt att tillsynen kan

återupptas till hösten 2020 är miljöförvaltningens ändrade plan att granska ca 10 fastigheter under 2020. Förvaltningen strävar efter att utveckla samarbetet med medborgarkontoren i dessa stadsdelar för att på bästa sätt kunna rikta tillsynen mot fastigheter med befintliga problem. Förvaltningen arbetar även för att utveckla samarbetet med andra förvaltningar, exempelvis stadsbyggnadskontoret, för att på effektivast sätt nå önskat resultat. Samarbete och erfarenhetsutbyte med aktörer som fastighetsägarnas organisationer, Hyresgästföreningen, polis, brandförsvaret, tillståndsenheten och socialtjänst m.fl. skulle också kunna medföra att tillsynen blir mer effektiv och möjliggöra att myndigheterna kan lösa mer komplexa problem. Att samordna den riktade bostadstillsynen med annan typ av tillsyn som till exempel tillsyn av olovliga boenden, tobakstillsyn, livsmedelsverksamheter och verkstäder inom socioekonomiskt svaga områden skulle innebära en möjlighet för staden att på ett mer övergripande sätt nå miljömålet om en god bebyggd miljö. För att bostadsmiljön ska upplevas som trivsamt krävs utöver en god inomhusmiljö även att den sociala miljön är god och att medborgarna kan känna trygghet i sitt bostadsområde.

Slut