



# Årsrapport 2018

Tillsyn av inomhusmiljön i  
bostäder

**Årsrapport 2018**  
**Inomhusmiljöenheten**

**Dnr:** 2019-5299

**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 samt egeninitierad tillsyn. En större del av de inkomna klagomålen leder till förbättrande åtgärder i många 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 dock börjat komplettera denna fastighetsägartillsyn med den riktade bostadstillsynen. Denna bostadstillsyn har tillkommit 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 bostadstillsynen kan tillsyn och förbättrande åtgärder utföras i hela bostadsbestånd, dvs. i en vidare omfattning än vid klagomålshanteringen där fokus i princip endast ligger på den enskilda bostaden. Denna rapport syftar till att beskriva förvaltningens arbete med inomhusmiljön i bostäder.



# Innehåll

<b>Sammanfattning</b>	<b>3</b>
<b>Bakgrund</b>	<b>6</b>
<b>Syfte</b>	<b>6</b>
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
<b>Slutsatser</b>	<b>18</b>
<i>Handläggning av klagomål</i>	18
<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 är 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 traditionella fastighetsägarettillsynen med bedömning av om fastighetsägaren har en godtagbar 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 klagomålshanteringen 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.

Över tid bedöms att det årligen har startas ca 600 klagomålsärenden på förvaltningen. 2018 avvek dock från denna trend då ca 800 ärenden startades. 65 procent av de ärenden som startades under 2018 har förvaltningen beslutat att utreda vidare. Resterande som inte ingår i den statistiken utgörs av 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.

Den riktade bostadstillsynen är ett verktyg för att uppnå en sund inomhusmiljö för alla boenden i Stockholms stad, med särskild inriktning på flerbostadsbyggnader. 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 och 2018.

## 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.

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. 2018 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 gjordes 76 % 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.

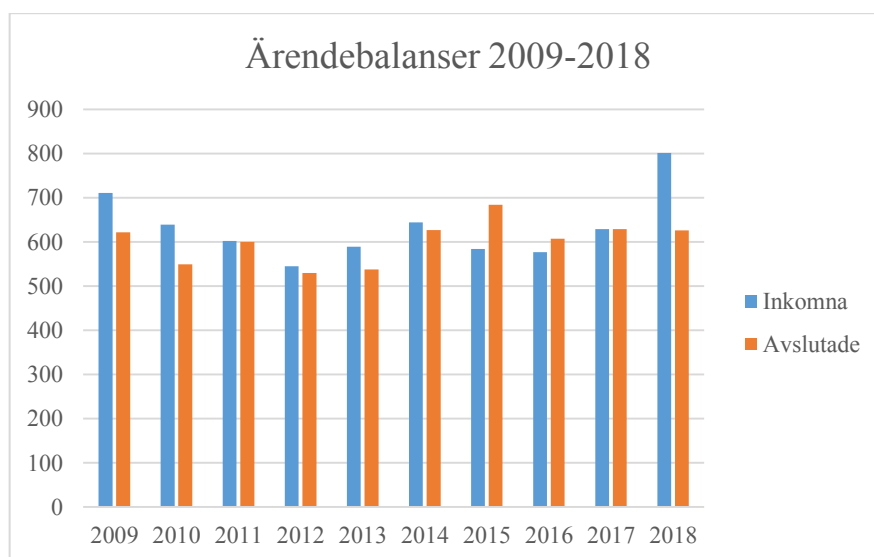
## Hanterade ärenden

Antalet anmälda klagomålsärenden till förvaltningen 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 inkommande ärenden ökade med ca 25%, till ca 800 inkomna ärenden. Av klagomålen att döma får orsaken till den kraftiga ökningen till största delen anses bero på vädret. En ovanligt kall vinterperiod med låga temperaturer till långt in i mars månad och med detta en ökad inströmning av klagomål på låg temperatur följdes sedan av den varmaste sommaren på över 100 år. Många stockholmare upplevde höga temperaturer inomhus och lukt- och bullerproblem till följd av de höga temperaturerna och behovet av fönstervädring.

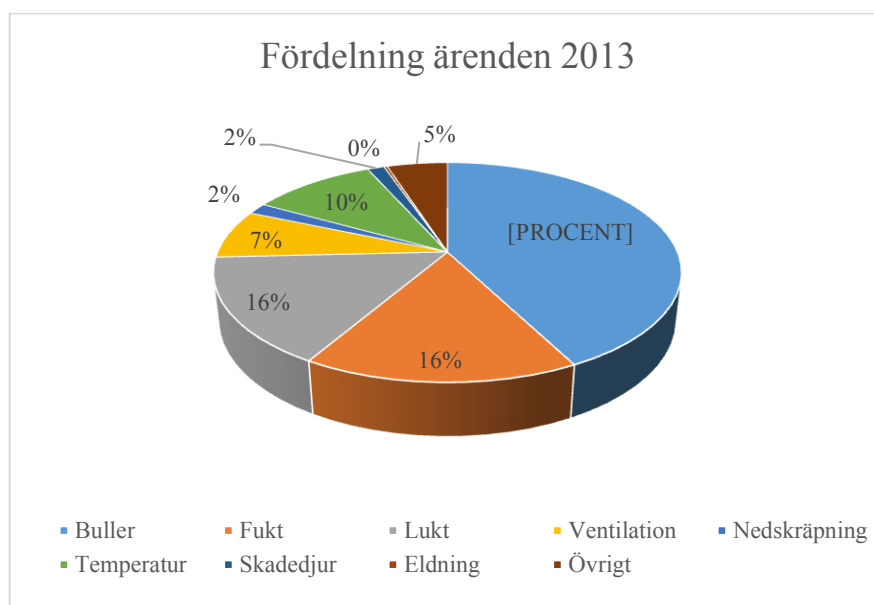
Förutom den rena handläggningen av reella, eller i vart fall potentiella, störningar i bostäder tar arbetet med att hantera klagomål som inte ska utredas en hel del tid i anspråk, dvs. innan bedömningen görs att störningen inte ska utredas. Tid åtgår också för att skriva avslutsbeslut i dessa fall. Klagomål 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.

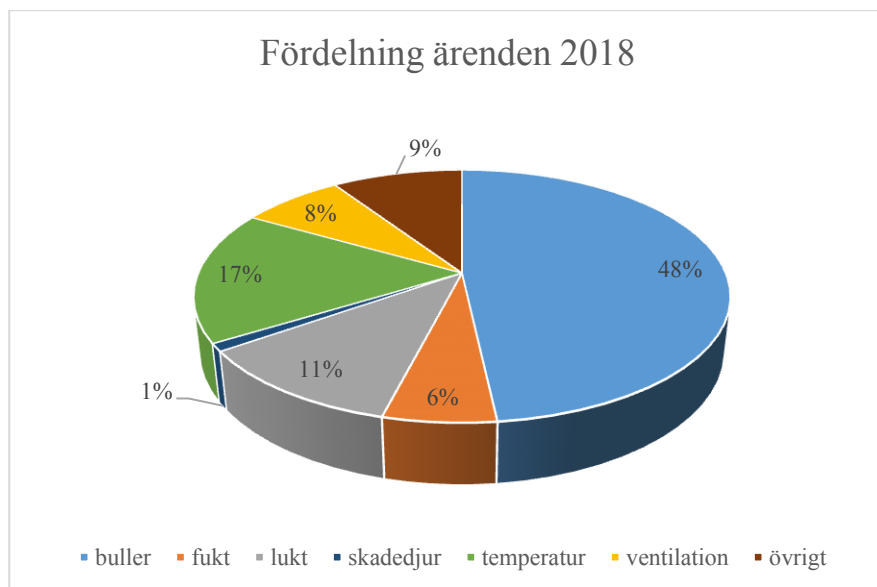




### Hanterade ärenden per sakområde

Fördelningen mellan vilka sakområden som genererat flest anmälda klagomål har varierat något genom åren även om klagomål på 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 2018 i diagrammen nedan.





### Hanterade ärendens geografiska spridning

Drygt hälften av de nu pågående ärendena härrör från Stockholms innerstad, ca 400 st. Stadsdelen med flest pågående ärenden är Södermalm (153) följt av Norrmalm (111). Stadsdelarna med lägst antal ärenden är Spånga Tensta (15) följt av Älvsjö (17) och Kista-Rinkeby (19).

Södermalm	153 (130034 invånare)
Norrmalm	111 (71800 invånare)
Östermalm	82 (76587 invånare)
Kungsholmen	58 (71191 invånare)
Bromma	55 (80045 invånare)
Enskede Årsta Vantör	52 (100859 invånare)
Hägersten Liljeholmen	37 (90203 invånare)
Farsta	29 (52219 invånare)
Skarpnäck	27 (46427 invånare)
Skärholmen	23 (37349 invånare)
Hässelby Vällingby	24 (75904 invånare)
Älvsjö	17 (30580 invånare)
Kista - Rinkeby	19 (50404 invånare)
Spånga Tensta	15 (39106 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, men har minskat något under 2018.

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. Under 2018 har även tre ärenden initierats med avseende på störning från klockringningar i stadens kyrkor.

Klagomål på låg- respektive hög lufttemperatur i bostad var efter buller den vanligaste störningsorsaken 2018 till följd av en kall vinter och rekordvarm sommar. 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 2018. Luktklagomålen ökade sannolikt som en följd av den höga temperaturen som medförde att boende hade sina fönster öppna i större grad än annars för att ventiler 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 minskade under 2018. 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.

## Resultat

Under 2018 påbörjades 801 olägenhetsärenden och 626 ärenden avslutades. I ca 65% av de påbörjade ärendena bedömde miljöförvaltningen att störningarna skulle utredas vidare. Ungefär 70% av de avgjorda ärendena 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.

Sett till tidigare redovisad statistik över inkomna ärenden under 2018 så ökade ärendebalansen under året. Antalet pågående ärenden var vid årsskiftet 738 st att jämföra med 612 st 2017. Att färre ärenden har avslutas vid tidpunkten beror dels på att en ökande inströmning av ärenden tar mer tid i anspråk för administration och handläggning, dels på att det under året har varit en förhållandevis hög personalomsättningen inom tillsynsområdet.

Antalet aktiva ärenden ökade således under året för att vid årsskiftet överstiga den tidigare målsättningen om 550 st. Antalet ärenden som ligger för överprövning hos länsstyrelse eller domstol är i stort sett oförändrat och uppgick vid årets slut till drygt 100 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

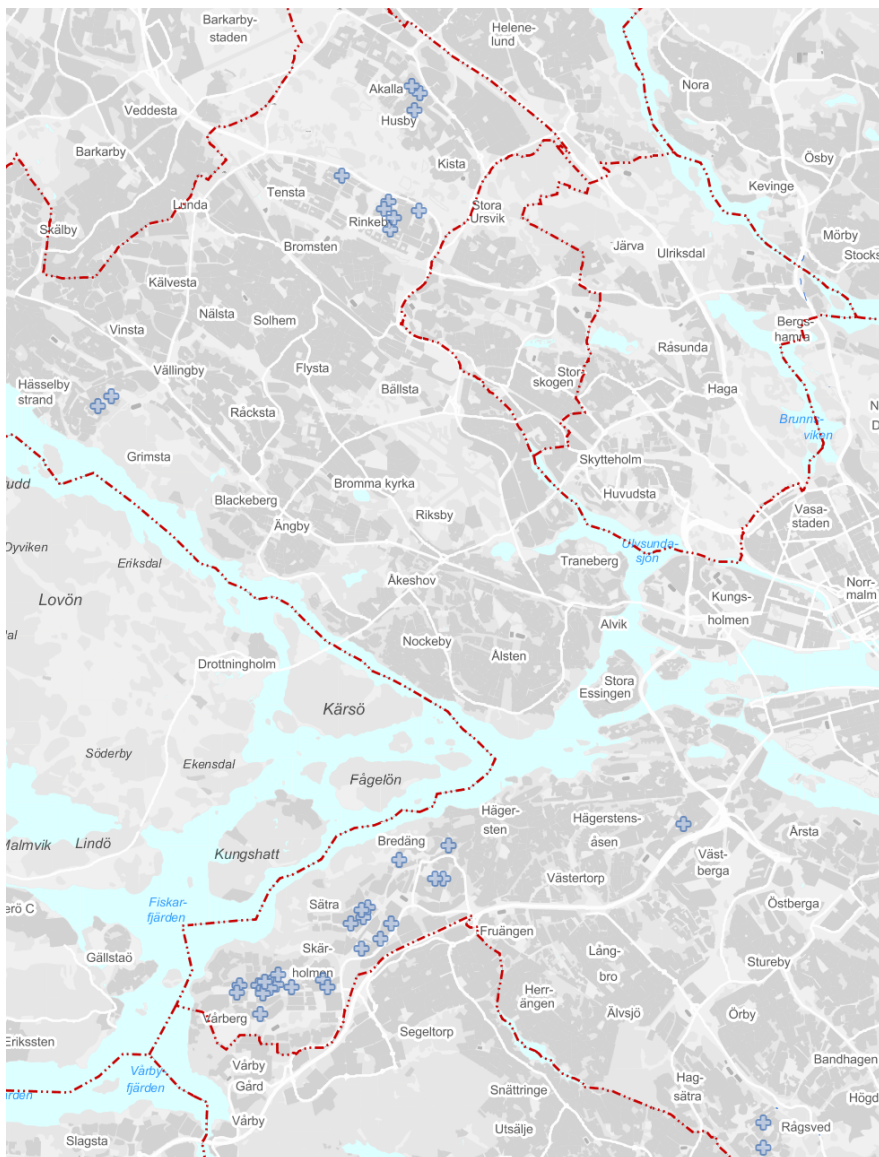
I de fall där brister som innebär en risk för olägenhet har konstaterats, följer förvaltningen upp att bristerna åtgärdas. Vid allvarigare brister krävs redovisning av vidtagna åtgärder, åtgärdsförslag och/eller uppdaterade rutiner. I de fall det rör sig om allvarliga brister, eller brister som omfattar 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

Under 2018 startades 22 ärenden och under samma period utfördes 21 inspektioner, 4 ärenden kunde därvid avslutas. Två av dessa ärenden avslutades genom att miljöförvaltningen fått information om att stora renoveringar i respektive fastighet planerades utföras inom närtid. De resterande två ärendena avslutades på grund utav att miljöförvaltningen inte kunnat konstatera några brister vid utförd inspektion. I övriga fall har tillsynen medfört kravställande och uppföljning.



Kartbild nr.1 Illustration av pågående ärenden 2016-2018 (inom bostadstillsynen).

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.

Under 2018 låg fokus på fastigheter i Skärholmen, Vårberg, Bredäng, Sättra samt Rinkeby-Kista. Med anledning av att miljöförvaltningen sett indikationer på brister i en fastighet i Hässelby gård tillämpades även tillsynen i detta område. Via tips



från hyresgästföreningen utförde miljöförvaltningen även tillsyn av bostäder i en fastighet i Rågsved.



Fördelning av brister som noterats vid inspektion under 2018.

Under 2018 tog nämnden beslut om att förelägga 8 fastighetsägare. Föreläggandena handlade till största del om att fastighetsägaren skulle utreda brister samt inkomma med åtgärdsplan för hur konstaterade brister kunde åtgärdas. Vanligast förekommande var att fastighetsägaren förelades att utreda ventilationen i fastigheten alternativt att utreda fukt i badrummen, antingen i enstaka bostäder eller i hela fastigheten.



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

## Slutsatser

### Handläggning av klagomål

Resultatet av arbetet 2018 visar att bullerstörningar är den fortsatt största orsaken till upplevda störningar i bostäderna (48%) följt av lukt (17%) och temperatur (11%). Sett till den geografiska spridningen av de inkommande klagomålen är de som högst i stadens innerområden. Klagomål från boende i ytterstaden är klart lägre. Av de inkommande klagomålen utgjorde 8% klagomål på ventilationen och 6% klagomål på fukt. Andelen ventilations- och fuktklagomål 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 den 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 kommer Hyresgästföreningen att besöka miljöförvaltningen för att berätta om sin verksamhet.

Ett annat problem i ytterområdena 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.

2018 utmärker sig i statistiken som ett år med högre inströmning av klagomål generellt men särskilt inom områdena buller, inomhustemperatur och lukt. Förvaltningen ser att orsaken till detta var väderberoende. Den kalla vintern och den rekordvarma sommaren medförde en kraftig ökning av både klagomål på låg och

hög inomhustemperatur. Klagomålen på lukt ökade också och bullerklagomålen ökade från en redan hög nivå.

Den ökade ärendeinströmningen under året i kombination med ökad personalomsättning medförde en ökad ärendebalans vilket i praktiken lett till längre handläggningstider. 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 under 2019. Det förutsätter dock att ärendeinströmningen minskar jämfört med 2018 och en stabil personalstyrka.

### **Riktad bostadstillsyn**

Resultaten av arbetet med riktad bostadstillsyn under 2016-2018 visar att tillsynsinsatserna gör skillnad och skapar hälso nytta 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 fastigheter 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 2019 kommer metoden med riktad bostadstillsyn fortsatt att tillämpas. De stadsdelar som omfattas av tillsynen under 2019 är i huvudsak Husby och Tensta men även några fastigheter i Skärholmen och Rinkeby-Kista. Miljöförvaltningen planerar att granska ytterligare ca 20 fastigheter under 2019. 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