

*Hyresgäster som bor kvar i sina lägenheter påverkas mycket vid en renovering
Arbetet måste planeras noga och hyresgästerna informeras så att olägenheter
minimeras.*

Förutsättningar

Förarbete

Egenkontroll

Genomförande



Det är viktigt att tidigt presentera en plan för de kvarboende.
I planen behandlas bl a

- förhållningsregler,
- tidplan för kommunikation med hyresgästerna,
- ramar för kompensationer och ersättningar, vem som är aktuell för evakuering och vem som har rätt till extra hjälpmedel t ex dusch, kemtoalett.

! Tänk på:

- Var konsekvent med ramarna. Om de gäller för alla är de lättare att acceptera.
- Ställ krav på att även underentreprenörer följer de förhållningsregler som gäller i projektet. De bör få ta del av dessa i samband med upphandling och de bör skrivas in i avtalet.

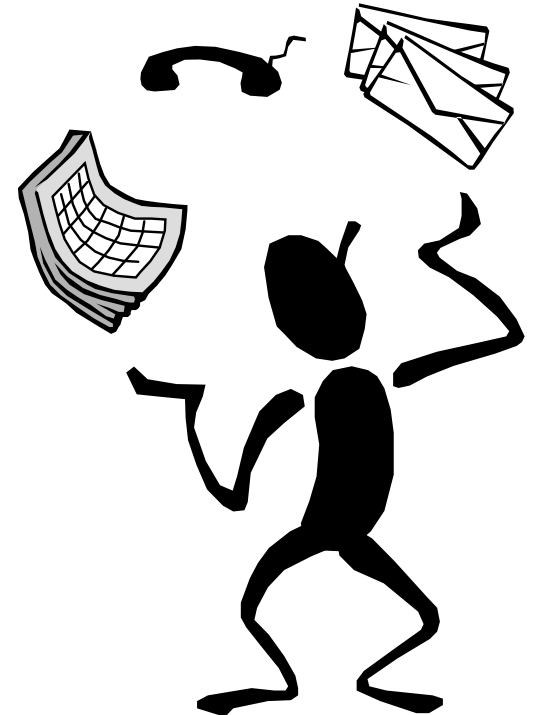
Det är viktigt att arbetsledning och yrkesarbetare är respektfulla men samtidigt inte pratar och informerar mer om projektet än de har mandat till. Yrkesarbetare måste veta vem hyresgästerna kan vända sig till för att få information och hänvisa dem dit.



Ombyggnadssamordnare/kontaktperson

I ombyggnadssamordnarens uppgifter ingår att informera boende/lokalnyttjare om kommande arbeten och att medverka till att lösa problem.

- Behövs vid större ROT-projekt (vid små projekt kan arbetsledaren ha sådan funktion).
- Fungerar som en länk mellan hyresgästerna och byggherren – entreprenören.
- Samordnar och ansvarar bl a för informationsflödet.
- Säkerställer att informationen är överensstämmande, vilket minskar risken för missförstånd, förvirring och dubbla budskap.
- En trygghet för kvarboende.
- Minskar de frågor och klagomål som annars riktas till hyresvärd och/eller hantverkare (då de ofta är synliga i området).
- Ska vara lätt att kontakta via informationstelefon och/eller email.
- Får gärna vara flerspråkig då projekt genomförs i områden med många hyresgäster med utländsk bakgrund.



Informationsutformning

Det är viktigt att de boende förstår varför renoveringen görs för att lättare stå ut med lägenheter.

Allmänt

- Lägg upp en informationsplan. Vad? Hur? När? Vilka språk?
- All information måste vara tydlig och med ord som gemene man förstår, undvik fackspråk.
- Inte för mycket information på samma gång.
- Informationen måste vara konsekvent. En bra strategi kan vara att samla på sig frågor och svar för att sedan sammanställa till ett utskick. På så sätt får alla samma information och ryktesspridningen minskar.
- Informationen måste vara tillgänglig i olika format, anpassat till hyresgästen. Använd tal, skrift och bilder.
- Informationen måste upprepas och måste vara delvis dubbelriktad i form av ömsesidiga dialoger.
- Möjlighet att ställa frågor bör även ges till de som inte kan göra detta under vanlig arbetstid. En informationstelefon kan bemannas kvällstid en dag i veckan.



Informationsmöten

- Vid informationsmöten är det viktigt att ha en dialog. Man måste få in de boende i ett samtal annars riskerar de att känner sig överkörda.
- För att öka närvaron på informationsmöten kan det vara en idé att bjuda på någon lättare mat. Underlättar för hyresgäster som t ex kommer direkt från arbete.
- Skicka ut minnesanteckningar efter mötet dels för att även de som inte deltagit ska kunna ta del av informationen men även för att påminna de som deltagit vad man kommit överrens om.

Utskick

- Olika personer tar till sig information på olika sätt. Utskick bör kunna fås både i pappersform och som mail. Det kan vara en idé att i början av projektet låta hyresgästerna anmäla hur de helst vill ta del av informationen.

Anslag i trappuppgång

- En detaljerad tidplan kan med fördel anslås i respektive trappuppgång.
- Där bör även kontaktuppgifter till samordnare stå med.



Information upptejpad
på ytterdörr



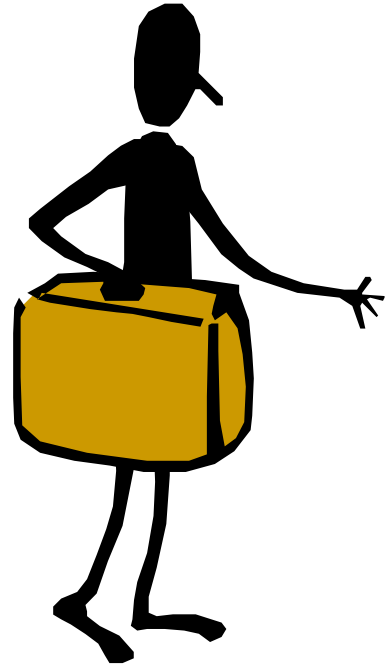
Tänk på: Tidplaner kan vara svåra att läsa och bör därför utformas så att gemene man förstår.

Hembesök

- För de som har svårt att ta till sig informationen och/eller känner sig oroliga bör det finnas möjlighet till hembesök där hyresgästen i lugn och ro kan ta till sig informationen och ställa sina frågor.

Visningslägenhet

- Gemene man kan ha svårt att tolka bilder, beskrivningar och ritningar och behöver därför få ombyggnaden visualiserad. Kan användas för att demonstrera alternativa utformningar och tillval och hjälper därmed hyresgästerna i beslutsprocessen.
- Ger hyresgästerna en klar bild av vad de får för avgiften/hyreshöjningen.
- Kan fungera som tillfällig ”fristad” för de hyresgäster som inte klarar vistas i sina lägenheter under pågående arbete.
- Kan fungera som en provlägenhet för att kontrollera hur ombyggnaden fungerar i praktiken och som ett beräkningsunderlag.
- Finns det ingen tom lägenhet i beståndet som kan fungera som visningslägenhet så kan det vara en idé att bygga upp en virtuell modell med ett visualiseringsprogram. Modellen kan enkelt visas upp på informationsmöten eller på en laptop/surfplatta under hembesök.



Samrådsgrupper

- Kan bestå av ett antal frivilliga hyresgäster och representanter från fastighetsägaren. Inom ramen för denna grupp kan förslag till åtgärdsprogram arbetas fram.
- Det kan även vara lämpligt att föra diskussioner kring vilka åtgärder som lämpar sig som tillval.
- Resultatet redovisas sedan för övriga hyresgäster.

Tänk på:

- För att resultatet från en samrådsgrupp ska vara användbart måste gruppen sättas samman i ett tidigt skede, då det fortfarande finns möjlighet att påverka projekteringen.



Hälsa och säkerhet för kvarboende

- Byggdamm är inte hälsosamt. Vidta åtgärder för att minska byggdamm. Utsug nära källan, provisoriska dörrar, inplastning, luftrenare med dammfilter m m minskar besvären.
- Vid renoveringar i klimatskalet går det inte att helt spärra av arbetsplatsen. Hyresgästerna måste kunna komma till och från sitt boende. Det är viktigt att lösa säkerheten för dessa
- Plocka bort stegar/trappor till byggnadsställningar vid arbetsdagens slut.
- Risker med nyfikna barn – området måste vara säkert. Inget staplat som riskerar att rasa. Låsbara containrar som det inte går att krypa in i osv.
- Lämna inte kvar farliga maskiner och verktyg i lägenheter efter arbetsdagens slut, framförallt inte i lägenheter där det bor barnfamiljer.



En provisorisk dörr med hål för kablar och luftrenare



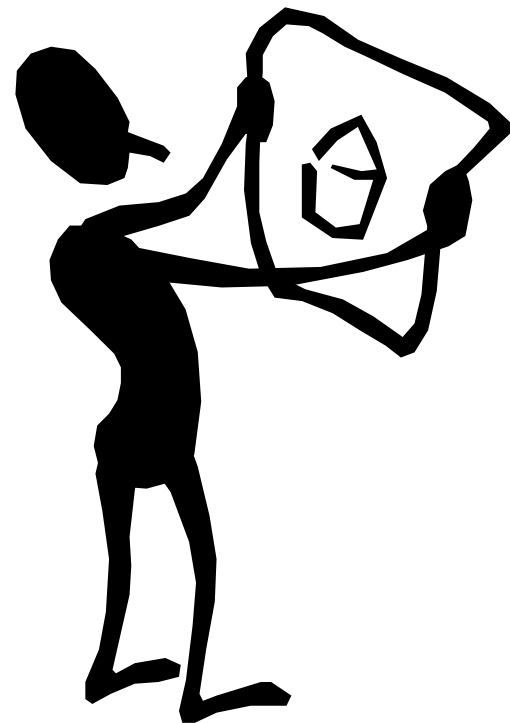
Inplastning och luftrenare minskar spridning av byggdamm

⚠️ Tänk på:

- Personer som på grund av sjukdom har problem med lungorna bör alltid evakueras.

Med en genomtänkt planering kan onödig irritation undvikas:

- Renovering av fasader som kräver täckning av fönster bör inte planeras under tiden juni-augusti.
- Renoveringsarbeten som kräver avstängning av värme bör planeras till sommarhalvåret
- Planera arbetet så att onödig väntetid mellan de olika yrkesgrupperna minimeras i lägenheterna. Arbetet upplevs då som effektivt av hyresgästen och onödig irritation undviks.
- Installationer i källare och på vind kan förberedas före arbetet i lägenheter påbörjas.
- Veckoslut kan med fördel utnyttjas som torktider



- Arbetet i lägenheterna ska ske på förbestämd tid
- Respektera hyresgästens hem. Klampa inte rakt in och lämna inte ytterdörren olåst. Släck belysning efter avslutat arbete.
- För att minimera risken att nycklar kommer bort kan kodlås kopplat till ID06 installeras. Ett annat alternativ är att byta ut cylindern mot en byggcylinder.
- Håll ordning i området – Ta hand om och transportera bort avfall direkt, förutsätter att containrar placeras på nära avstånd. ”Just-in-time”-leveranser medför att mindre bodar, containrar, förråd etc. behöver användas.
- Undvik att spela hög musik, ropa till varandra, smälla i dörrar osv.
- Samtliga inblandade inom renoveringsprojektet måste vara lyhörda. Det är inte kul att bo på en byggarbetsplats. Om man visar förståelse kan det i många fall räcka för att göra hyresgästen mindre missnöjd.



Kodlås kopplat till ID06



Håll ordning i området och transportera bort avfallet direkt

Ingen trevlig syn



Tänk på:

- Den boendes hemförsäkring kan påverkas vid användning av byggcylinder eller utlåning ut hem-nyckel

Förarbete

Byggskedet

Efterarbete

Tid

Inför projekteringen

Utnyttja hyresgästens kunskaper om lägenheternas kondition. Ställ frågor! Vad fungerar? Vad fungerar inte? Vad ska prioriteras? Hur är innemiljön? Skicka ut enklare enkäter eller låt hyresgästen delta vid inventeringen.

Något år innan renoveringens start

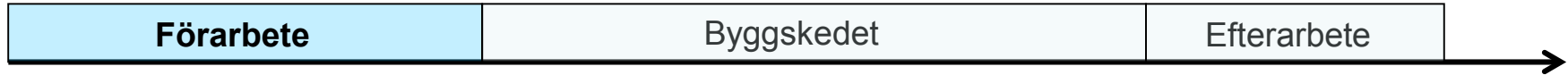
Se till att informera samtliga hyresgäster i god tid inför renoveringen. På så sätt finns det gott om tid till att samla in godkännande och för att behandla ärendet i hyresnämnden om någon av hyresgästerna motsäger sig åtgärderna.



Tänk på:

- Låt hyresgästen vara med och påverka. För att detta ska vara möjligt ur ekonomisk synvinkel måste detta ske tidigt i processen. I senare skeden när blir kostnaden ofta hög för att ta hänsyn till hyresgästens önskemål. Om hyresgästen får känna sig delaktig, att deras röst räknas och att de inte blir överkörda, så blir de mer motiverade!

Generell tidplan för informationsflödet

**Några månader innan renoveringens start**

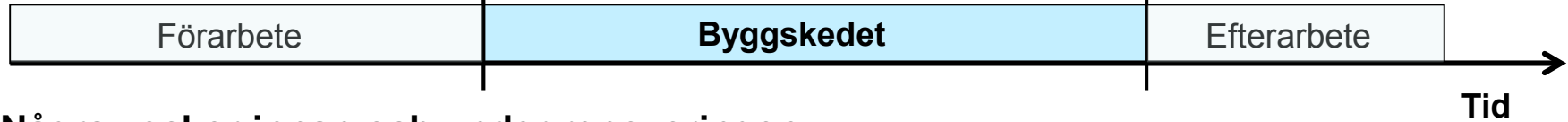
Planera för ett informationsmöte med representant från fastighetsägaren och den projektledare eller entreprenör som ansvarar för samordningen. Här bör mer detaljerade tidplaner redovisas som beskriver när arbetet kommer starta och när det planeras vara färdigt.

- Renoveringens omfattning och målbild.
- Ekonomisk kompensation (för vägledning se SABOs *Nedsatt nyttjandegrad = nedsatt hyra?*).
- Tidplan. Vilka moment som ska utföras och när. I lägenheter och i allmänna utrymmen.
- Olika alternativ och tillval som kan väljas (kan med fördel även visas i en visningslägenhet). Vad de olika alternativen kostar.
- Hur hyresgästerna kommer påverkas under renoveringen. Förväntade störningar (buller, byggdamm etc).
- Nyckelhantering

**Tänk på:**

- Att inte vara för optimistisk med tidsangivelser. Detta leder bara till missnöje när tiden sedan inte kan hållas. Man bör även vara tydlig med att det kan uppstå förseningar (t ex vid upptäckt av fukt).

Generell tidplan för informationsflödet

**Några veckor innan och under renoveringen**

Informationen kan ske som utskick, men planera in tid för hembesök till de hyresgäster som fördrar det. Var beredd på att hyresgästen vid denna tid har frågor.

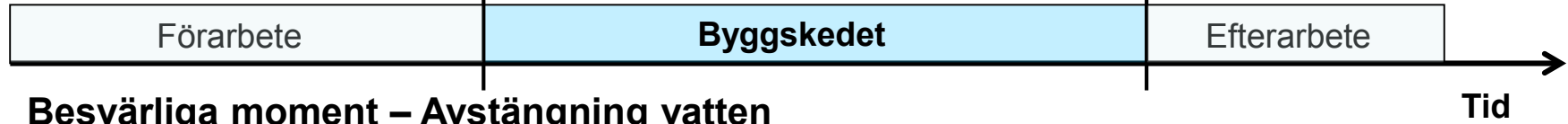
Information som bör framföras:

- När yrkesarbetarna har tillgång till lägenheten.
- Regelbundna redogörelser för nästa steg/moment.

Detta bör ingå:

- hur hyresgästen kommer att påverkas,
 - vad som förväntas av hyresgästen inför arbetsmoment (t ex tömma ett utrymme på saker),
 - ungefärlig tidsåtgång,
 - vilka entreprenörer/underentreprenörer som är delaktiga,
 - vilka arbetsmoment som bullrar och dammar (möjligtvis på en 5-gradig skala), vad som görs för att minimera olägenheterna för hyresgästen.
- Varning då det kommer utföras saneringsarbeten av farligt material och vad det innebär.

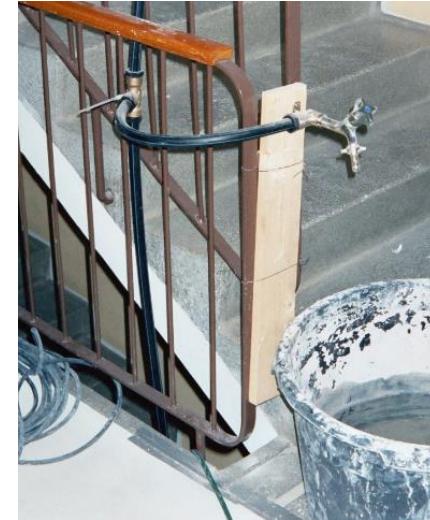
Generell tidplan för informationsflödet

**Besvärliga moment – Avstängning vatten**

- Evakuering
- WC- och duschbodas på området
- Bodas för matlagning
- Tillfälligt vatten och avlopp kan kopplas i trappuppgången
- Kemtoaletter kan erbjudas äldre, personer med hälsobesvär och barnfamiljer har svårt att använda bodas på området.
- Om möjligt välj metoder som innebär kortare arbetstid, t ex våtrumskassetter istället för traditionellt stambyte.

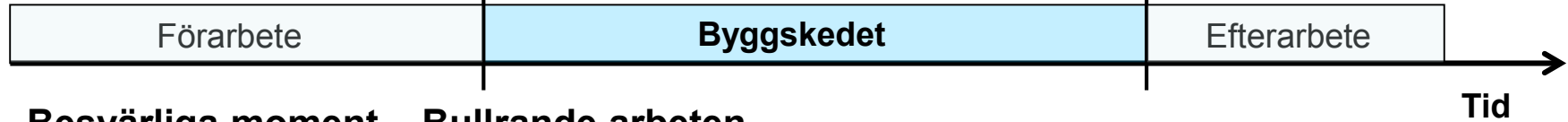
**⚠ Tänk på:**

- Planera och budgetera för städning av WC, dusch- och matlagningsbodas.
- Installera separata WC-bodas för yrkesarbetarna då de ofta har smutsiga kläder etc som skitar ner extra mycket



Provisoriskt vatten i en trappuppgång

Generell tidplan för informationsflödet

**Besvärliga moment – Bullrande arbeten**

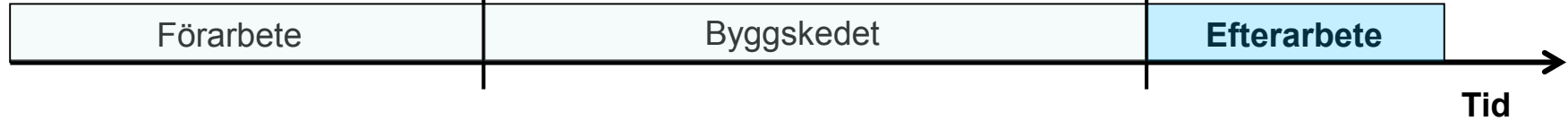
- Bullrande arbeten bör inte ske före 8:00 och inte efter 16:00
- En tom lägenhet kan användas som "daglägenhet" där de boende får vistas under de tider då bullrande arbeten pågår. Detta uppskattas av de som är hemma dagtid, t ex arbetslösa, pensionärer och studerande.

**Tänk på:**

- Vid bullrande arbete måste även grannlägenheterna (i vissa fall även grannfastigheterna) informeras.
- För djurägare kan det behövas ganska lång framförhållning för att få en möjlighet att ordna tillfällig vistelse till husdjur (de bör inte vara hemma då bilning m m utförs).



Generell tidplan för informationsflödet

**Efter avslutat arbete**

- Information om eventuella drift- och skötselinstruktioner för skötsel av ytskikt och installerad utrustning.
- Återkoppling t ex genom en enkätundersökning för att ta reda på hur hyresgästerna upplevt renoveringen (bör ske t ex efter en avslutad etapp för att kunskapen ska kunna tillämpas på nästa etapp).