

Slutrapport

Ekonomiskt stöd till utvärdering av lokalt brottsförebyggande arbete

Det sker mycket brottsförebyggande arbete runtom i landet, både som projekt och i den löpande verksamheten. Några av dessa insatser har utvärderats med hjälp av ekonomiskt stöd från Brottsförebyggande rådet (Brå).

Brå publicerar ett urval av slutrapporterna på myndighetens webbplats för att sprida kunskap om goda exempel och hjälpa andra aktörer i deras brottsförebyggande arbete. Det här är en sådan rapport.

För sakuppgifter och slutsatser i dessa rapporter står respektive författare eller organisation.

Fler rapporter finns att ladda ner på www.bra.se/ekostod

Utvärderad med stöd från: 

Datum 18/1 2024

5.1-0332/22

Utvärdering av Järfällahus nya förvaltningsrutiner

Effektutvärdering av ronderingar och dess påverkan på skadegörelse och att uppnå ökad trygghet



Järfällahus 

Om rapporten

Denna rapport presenterar en effektutvärdering av Järfällahus brottsförebyggande och trygghetsskapande insats med fastighetsskötarnas ronderingar av de gemensamma utrymmena i fastigheterna. Insatsen fokuserar på att minska förekomsten av skadegörelse och nedskräpning i några av Järfällahus bostadsområden genom att snabbt åtgärda skadegörelse när det uppkommer. Arbetet har utförts av konsultföretaget Urban Utveckling, finansierat av Brottsförebyggande rådet (BRÅ). Uppdraget har beställts av Ninos Gawrieh på Järfällahus.

För mer information kontakta:

Jonas Calander, projektledare och utredare på Urban Utveckling

Jonas.calander@urbanutveckling.se

Alva Holmström, projektmedarbetare och utredare på Urban Utveckling

Alva.holmstrom@urbanutveckling.se

Tobias Karström, projektmedarbetare och utredare på Urban Utveckling

Tobias.karstrom@urbanutveckling.se

Ninos Gawrieh, Chef trygghetsenheten Järfällahus

Ninos.gawrieh@jarfallahus.se

Sammanfattning

Rapporten är en effektutvärdering av Järfällahus nya metoder för rondering som utförs av Järfällahus fastighetsskötare. Ronderingarna implementerades för att minska skadegörelse i fastigheternas gemensamma utrymmen och uppnå en ökad trygghet i bostadsområdena på Sångvägen, Söderhöjden och Termovägen. Utvärdering syftar således till att följa upp hur de nya rutinerna för rondering av gemensamma utrymmen har landat i förvaltningen, samt eventuella effekter som ronderingarna har haft i bostadsområdena.

Utvärderingen innefattade en enkätundersökning med hyresgäster, intervjuer med anställda på Järfällahus, observationer vid genomförandet av ronderingarna, samt analys av Järfällahus Nöjd Kund Index (NKI) och kostnader för att åtgärda skadegörelse. Ronderingarna har sin utgångspunkt i Broken Windows-teorin som förklarar sambandet mellan skadegörelse och brottslighet, där snabba åtgärder mot nedskräpning, skadegörelse eller slitage minskar förekomsten av det, samt minskar risken för att platsen blir utsatt för grövre brottslighet längre fram.

Resultatet av utvärderingen visar att ronderingarna har fått viss positiv effekt i bostadsområdena gällande trygghet, skadegörelse och nedskräpning, men att det skiljer sig åt mellan de tre bostadsområdena. Fastighetsskötarna upplever att ronderingarna har landat väl i förvaltningen, samt att relationen till hyresgästerna har stärkts. Termovägen är det område där de positiva effekterna av ronderingarna är tydligast utifrån NKI-undersökningen och kostnaderna för skadegörelse. En tydlig framgångsfaktor med ronderingarna för Järfällahus har varit att fastighetsskötarna varit med i utformandet av arbetsmetoden, vilket gjort den välförankrad i organisationen.

Innehåll

1. Inledning	5
1.1 Syfte och frågeställningar	6
1.2 Metod	6
1.2.1 Enkäter till hyresgäster.....	6
1.2.2 Semi-strukturerade intervjuer.....	7
1.2.3 Observation av rondering	7
1.2.4 Statistisk analys	7
2. Bakgrund.....	9
2.1 Broken Windows-teorin	9
2.2 Järfällahus nya förvaltningsrutiner	9
3. Resultat	11
3.1 Enkäter	11
3.2 Semi-strukturerade intervjuer	17
3.2.1 Fastighetsskötarens upplevelse av hyresgästernas perspektiv.....	17
3.2.2 Ronderingens effekter	18
3.2.3 Framgångsfaktorer och utvecklingspotential med ronderingarna	19
3.3 Observation av ronderingar.....	22
3.4 NKI-undersökning och förekomst och kostnader för skadegörelse	26
3.4.1 NKI.....	26
3.4.2 Förekomst och kostnader för skadegörelse.....	32
3.4.2.1 Sångvägen.....	32
3.4.2.2 Söderhöjden.....	33
3.4.2.3 Termovägen.....	34
4. Effekterna av ronderingarna	35
4.1 Vilken effekt har ronderingarna haft på nedskräpning och skadegörelse i de gemensamma utrymmena?	35
4.2 På vilket sätt har de nya tillvägagångssätten och rutinerna påverkat den upplevda tryggheten bland boende? Upplever hyresgästerna någon förändring sedan rutinerna infördes?.....	37
4.3 Hur väl har de nya rutinerna landat i förvaltningen? Vilka framgångsfaktorer och utmaningar kan man se i implementeringen och genomförandet av de nya rutinerna?	38
4.4 Eventuella skillnader i effekterna av ronderingarna mellan områdena	39
5. Slutsats	40
6. Referenser.....	41
7. Bilagor	42

1. Inledning

År 2022 implementerade Järfällahus nya förvaltningsrutiner i sitt fastighetsbestånd. Rutinerna är ett utvecklingsarbete som inneburit ett mer strukturerat och systematiskt tillvägagångssätt, där alla fastighetsskötare följer samma rutiner. I praktiken innebär det att Järfällahus fastighetsskötare ronderar sina fastigheter dagligen och således snabbt kan anmärka på, och åtgärda, eventuell skadegörelse eller nedskräpning. Syftet med de ronderingarna är att minska skadegörelse och öka tryggheten och säkerheten i Järfällahus fastigheter.

De nya förvaltningsrutinerna har tagits fram i samverkan med Järfälla kommun och Polisen, eftersom det i genomförda trygghetsmätningar framkommit att hyresgäster upplever brister i de gemensamma utrymmena när det kommer till att hålla rent och snyggt, samt att de upplevs som otrygga. Rutinerna för rondering har sin utgångspunkt i Broken Windows-teorin som beskriver sambandet mellan skadegörelse och förekomsten av brott. Teorin menar att snabba åtgärder mot nedskräpning, skadegörelse eller slitage kan minska dess förekomst, då det signalerar att någon sköter om ytan och förvaltar den. (Wilson & Kelling, 1982).

Järfällahus äger och förvaltar cirka 5700 lägenheter i flera olika bostadsområden i Järfälla kommun (Järfällahus, u.å.). Tre av dessa områden är Sångvägen (Jakobsberg), Söderhöjden (Jakobsberg) och Termovägen (Ulvsättra). Sångvägen och Termovägen klassades 2021 av polisen som utsatta områden, vilket innebär att området karaktäriseras av en låg socioekonomisk status och att kriminella har en påverkan på lokalsamhället (Polisen, u.å.). Söderhöjden klassas inte av polisen som ett utsatt område, men är ett område med socioekonomiska utmaningar enligt Boverkets segregationsbarometer¹ (Boverket, 2023).

Med de nya förvaltningsrutinerna blir Järfällahus förvaltare mer närvarande i området. Vid framtagandet av rutinerna har stor vikt lagts vid förvaltarnas synpunkter och erfarenheter för att säkerställa att rutinerna upprätthålls. Således får Järfällahus förvaltare en god rutin för att snabbt åtgärda problem och dessutom identifiera platser inom fastigheterna som är extra utsatta för exempelvis skadegörelse eller nedskräpning. För hyresgästerna är ronderingarna tänkta att bidra till en ökad känsla av trygghet och att det Järfällahus fastighetsskötare är närvarande i deras bostadsområde.

¹ Segregationsbarometern är ett webbaserat statistikverktyg där det är möjligt att följa upp socioekonomiska variabler för ett avgränsat geografiskt område över tid. Inom verktyget finns det områdestyper, där olika geografiska områden klassificeras på en skala 1-5 från områden med stora socioekonomiska utmaningar till områden med mycket goda socioekonomiska förutsättningar (Boverket u.å.).

1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med utvärderingen är att identifiera framgångsfaktorer samt eventuella förbättringsområden för de implementerade förvaltningsrutinerna. Det kan bidra till att utveckla metoden för Järfällahus, samt bidra till att sprida erfarenheter och kunskap till andra aktörer som kan implementera liknande rutiner i sin verksamhet. De frågeställningar som besvaras i utvärderingen är:

- Vilken effekt har ronderingarna haft på nedskräpning och skadegörelse i de gemensamma utrymmena?
- På vilket sätt har de nya tillvägagångssätten och rutinerna påverkat den upplevda tryggheten bland hyresgäster? Upplever hyresgästerna någon förändring sedan rutinerna infördes?
- Hur väl har de nya rutinerna landat i förvaltningen? Vilka framgångsfaktorer och utmaningar kan man se i implementering och i genomförandet av de nya rutinerna?
- Hur har metoden fungerat i de olika områdena? Finns det skillnader i effekterna av ronderingsturerna mellan områdena?

1.2 Metod

För att kunna besvara syftet och frågeställningar har såväl kvalitativa som kvantitativa metoder använts. I följande avsnitt kommer respektive metod att beskrivas, samt hur de har bidragit till att uppfylla utvärderingens syfte.

I utvärderingen har vi tagit hänsyn till köns- och åldersfördelningen i de intervjuer som hållits med anställda på Järfällahus, samt enkätundersökningen till hyresgäster. De anställda som intervjuades valdes ut för att de arbetar med ronderingarna på något sätt. I enkäten till hyresgäster gavs respondenterna möjlighet att uppge kön och ålder, men då det inkom relativt få enkätsvar, har resultatet inte analyserats utifrån kön eller ålder.

1.2.1 Enkäter till hyresgäster

Enkäter har delats ut till Järfällahus hyresgäster på Sångvägen, Söderhöjden och Termovägen. Enkäterna på Sångvägen och Termovägen delades ut i fysiskt format i hyresgästernas brevlådor. Ifyllda enkäter lämnades in av hyresgästerna på ett av Järfällahus kontor, som finns i respektive område. På Söderhöjden deltog Urban Utveckling på en områdesträff som anordnas av Järfällahus. Under områdesträffen delades enkäter ut till hyresgäster som de fick besvara på plats.

Totalt inkom 108 svar för alla tre områdena. På Sångvägen delades 460 enkäter ut och det inkom 50 svar och på Termovägen delades 553 enkäter ut och det inkom 28 svar. På Söderhöjden delades enkäter ut i samband med en områdesträff och således delades de inte ut till alla hyresgäster. På Söderhöjden inkom det 30 svar. För att kunna jämföra områdena mellan varandra har enkätsvaren sammanställts i andelar. Den låga svarsfrekvensen har beaktats vid analysen av resultatet från enkätundersökningen och det går inte att dra några generella slutsatser utifrån resultatet. Däremot kan enkätundersökningen, tillsammans

med NKI-undersökningen, ge en uppfattning om hyresgästernas perspektiv. I enkäten fick respondenterna möjlighet att uppge sitt kön och ålder i syfte att kunna se skillnader mellan olika grupper av hyresgäster, men även där gör den låga svarsfrekvensen att det inte går att dra några slutsatser utifrån det. De som svarade på enkäten behövde inte svara på alla frågor, vilket gjort att antalet svar kan variera mellan frågorna.

1.2.2 Semi-strukturerade intervjuer

Semi-strukturerade intervjuer genomfördes med anställda på Järfällahus för att få in deras syn på utmaningar i genomförandet av ronderingarna, samt förbättringsmöjligheter. Utöver att intervjua de fastighetsskötare som genomför ronderingarna, gjordes även intervjuer med förvaltare och områdesutvecklare. Totalt genomfördes elva intervjuer. Åtta av intervjuerna genomfördes på plats vid en av Järfällahus lokaler på Termovägen. Att genomföra intervjuerna på plats på Termovägen möjliggjorde för respondenterna att tydligare kunna beskriva området och deras arbete. De resterande tre intervjuerna gjordes digitalt via Microsoft Teams. De elva respondenterna valdes ut av projektansvarig hos Järfällahus. Majoriteten av respondenterna arbetar med de nya förvaltningsrutinerna, antingen rent operativt med att utföra dem eller strategiskt med implementeringen i de områdena som berörs av de nya ronderingarna. Två av intervjuerna hölls med områdesutvecklare, som inte arbetar med ronderingarna direkt, men har god kännedom om de områden där de nya ronderingsrutinerna har införts.

Respondenterna informerades innan intervjun började att deras svar kommer anonymiseras. Detta för att respondenterna ska känna sig med bekväma med att svara på frågorna som ställs. Intervjuerna har sammanställts utefter de teman som intervjuguiden utgick från. Trots att svaren har anonymiserats finns det alltid en risk med att det går att identifiera enskilda individer och det är en risk som har undvikits i största möjliga mån. Ville respondenterna under intervjun inte svara på någon fråga kunde de välja att inte göra det.

1.2.3 Observation av rondering

För att skapa en bättre förståelse för ronderingarna och hur det går till i praktiken när fastighetsskötarna går igenom fastigheterna, har även en observation av ronderingarna genomförts. Under observationen gick en anställd från Urban Utveckling med fastighetsskötarna och observationen dokumenterades utifrån en framtagen mall. Mallen innehöll ett antal frågor som skulle besvaras under ronderingen, däribland vilka utrymmen vid fastigheten som ronderas, hur många anmärkningar som görs och hur fastighetsskötarna hanterar en anmärkning, samt hur lång tid det tog för fastighetsskötarna att åtgärda anmärkningar. Observationen har sammanställts utifrån mallen. Observationen genomfördes på Termovägen.

1.2.4 Statistisk analys

Den statistisk som ligger till grund för analysen är Järfällahus kundundersökning (NKI) från 2018 fram till 2023 för områdena Sångvägen och Söderhöjden i Järfälla, samt Termovägen i Ulvsättra, med undantag för 2019 då ingen kundundersökning gjordes. Kundundersökningen skickas ut till samtliga

hyresgäster som får svara på frågor kring hur de upplever sitt boende och bostadsområde.

Utöver kundundersökningen har kostnaden för skadegörelse år 2020 till 2023 för samma områden analyserats. Mer specifikt innefattar det kostnaden för klottersanering och glasarbeten. Då denna utvärdering gjorts under 2023 har inte kostnaden för skadegörelse hela 2023 kunnat vara med, utan enbart perioden januari till maj. I sammanställningen har därför linjen mellan 2022 och 2023 gjorts punktad för att tydliggöra för läsaren att den inte återspeglar hela året.

Genom att analysera NKI-undersökningar och kostnaden för skadegörelse ges dels hyresgästernas perspektiv på hur de upplever effekterna av de nya förvaltningsrutinerna, samt om snabba åtgärder har gett effekt på skadegörelse som Broken Windows-teorin förespråkar. Dessutom är det möjligt att jämföra de tre områdena med varandra, och över tid, vilket möjliggör för att kunna utvärdera vilka eventuella effekter rondringarna har haft.

2. Bakgrund

I följande avsnitt ges en kortare bakgrund till Broken Windows-teorin som ligger till grund för de nya förvaltningsrutinerna, samt en beskrivning av vad de nya förvaltningsrutinerna innebär.

2.1 Broken Windows-teorin

De nya förvaltningsrutinerna som Järfällahus har implementerat tar avstamp ur Broken Windows-teorin som formulerades av statsvetarna Wilson och Kelling 1982. Teorin framhåller betydelsen av att prioritera brott mot den allmänna ordningen och snabbt reagera på småbrott för att förebygga allvarligare brottslighet. Broken Windows bygger på idén att tecken på förfall och oordning i den fysiska miljön bidrar till ytterligare skadegörelse på platsen genom att områden som uppvisar synliga tecken på försummelse, såsom trasiga fönster, klotter, nedskräpning och övergivna byggnader, signalerar en brist på social kontroll och förvaltning. Detta kan i sin tur attrahera och uppmuntra till ytterligare brottslighet och oordning (Wilson & Kelling, 1982).

Enligt teorin är fenomenet Broken Windows relaterat till sociala normer och hur människor reagerar på sin omgivning. Om små brott och skador inte åtgärdas snabbt och effektivt kan de skapa en uppfattning om att ingen bryr sig om platsen. Teorin argumenterar således för att åtgärder riktade mot mindre störningar och förfall i direkt anslutning till upptäckt, såsom att reparera trasiga fönster, ta bort klotter eller städa upp eventuellt skräp, kan bidra till det brottsförebyggande och trygghetsskapande arbetet. Genom att återställa och upprätthålla normer förväntas människor vara mindre benägna att begå brott eller bryta mot sociala regler (Wilson & Kelling, 1982).

Sammanfattningsvis betonar teorin om Broken Windows vikten av att åtgärda små störningar och förfall i bostadsområden för att skapa och upprätthålla rutiner för ordning och regelbunden förvaltning. Genom att ta itu med problem eller skadegörelse när det uppkommer förväntas det kunna förebygga mer allvarlig brottslighet och upprätthålla sociala normer och regler (Wilson & Kelling, 1982).

2.2 Järfällahus nya förvaltningsrutiner

Järfällahus har infört en ny förvaltningsmetod med syftet att skapa trivsamma och trygga miljöer för boende i sina förvaltningsområden med hjälp av dagliga ronderingar, det vill säga att Järfällahus förvaltare är mer närvarande i området. Järfällahus förvaltare ronderar de fastigheter i de bostadsområden de ansvarar för dagligen, genom att titta på utemiljön och identifiera platser eller brottslighet som på olika sätt kan påverka trivsel och trygghet för boenden. Det kan handla om klotter, skadegörelse, mörka ytor, buskage eller liknande som behöver åtgärdas. Således bidrar ronderingarna till ett mer strukturerat och systematiskt tillvägagångssätt för förvaltningen, där varje fastighetsskötare följer samma rutin.

Innan de nya förvaltningsrutinerna implementerades var förvaltningen inte lika strukturerad, utan skedde mer i samband med att fastighetsskötarna rörde

sig i området och hade ett ärende de skulle åtgärda. Vid framtagandet av ronderingarna involverades fastighetsskötarna i syfte att ta vara på deras kunskaper, men också för att skapa ett engagemang och motivation för att ronderingarna ska fungera långsiktigt. Genom flera workshops och en senare framtagen ronderingsgrupp med fastighetsskötare sammanställdes synpunkter och idéer kring hur arbetet kan förbättras, vilket togs hänsyn till när ronderingarna sedan implementerades på större skala.

Målet är att de nya rutinerna ska bidra till att snabbt upptäcka såväl skadegörelse som nedskräpning i gemensamma utrymmen. De brister som upptäcks ska därefter åtgärdas innan hyresgästerna hinner upptäcka det. På det här sättet kan Järfällahus öka tryggheten och trivseln när förvaltarna är ute oftare och blir mer synliga i bostadsområdena. Dessutom får Järfällahus förvaltare en god rutin för att snabbt åtgärda problem och identifiera platser inom fastigheterna som är mer utsatta för exempelvis skadegörelse eller nedskräpning.

Järfällahus vill att de nya förvaltningsrutinerna ska leda till att med de nya förvaltningsrutinerna att eventuell skadegörelse eller nedskräpning som upptäcks under ronderingarna, ska vara åtgärdade inom 48 timmar i de fall då Järfällahus själva kan åtgärda problemen utan en extern aktör. Järfällahus egna målsättningar med ronderingarna är att:

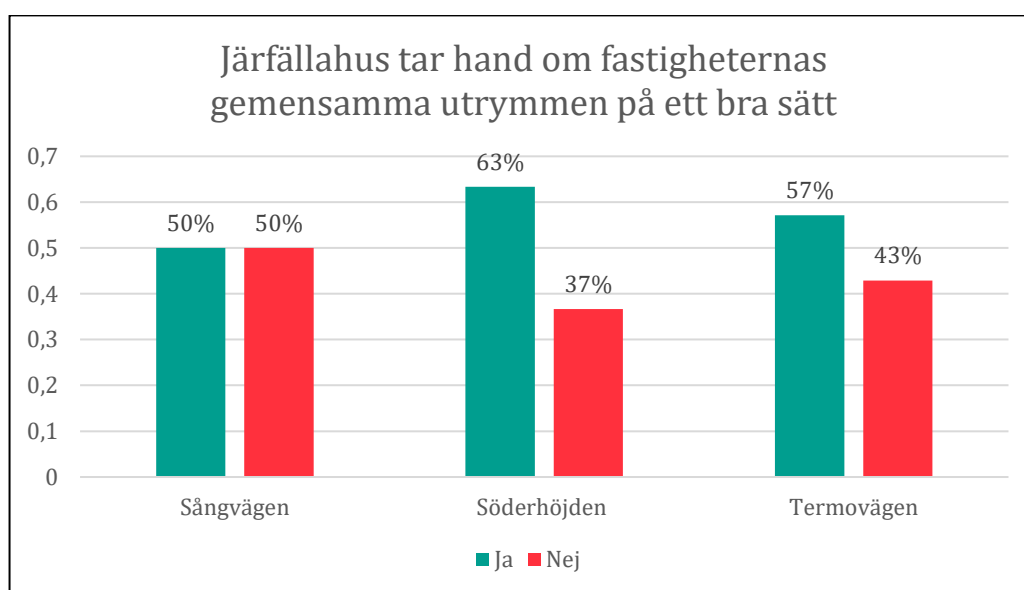
- Förbättra relationen till hyresgästerna genom ökad närvaro
- Skapa en brottsförebyggande och smart förvaltning som håller över tid
- Förbättra NKI för de parametrar som omfattas av ronderingen
- Minska förekomst och kostnader av skadegörelse.

3. Resultat

I följande avsnitt presenteras resultatet från de metoder som använts för datainsamling: enkäter med hyresgäster, semi-strukturerade intervjuer med anställda på Järfällahus, observation av ronderingar, NKI-undersökning och kostnader för skadegörelse.

3.1 Enkäter

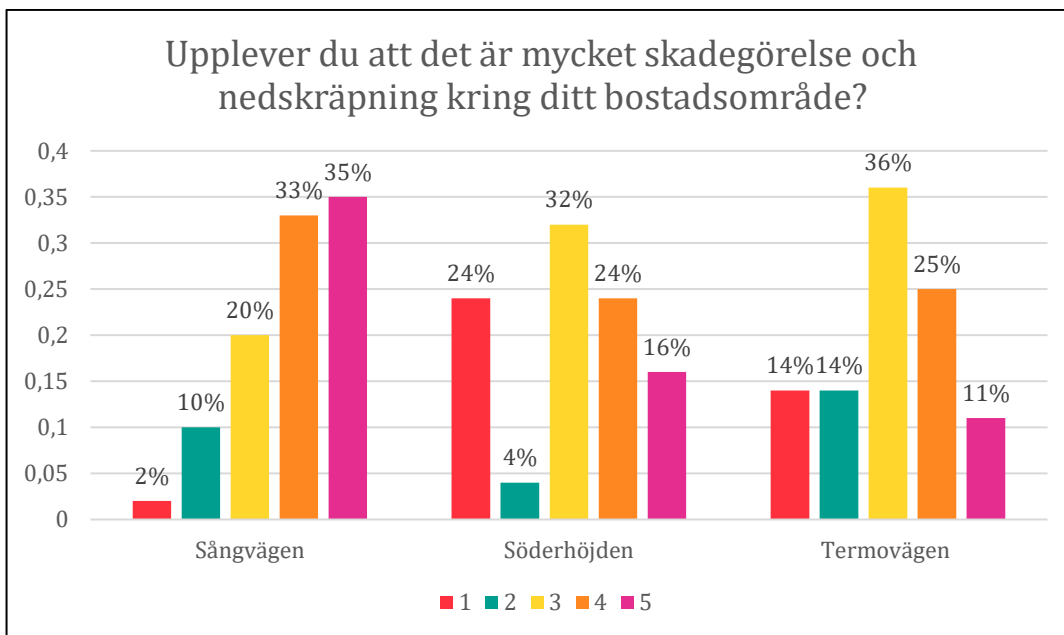
Nedan följer en redogörelse för svaren från de enkäter som besvarades av hyresgäster på Sångvägen, Söderhöjden och Termovägen. På några av frågorna fick respondenterna svara på om de höll med om ett påstående, där 1 motsvarar att de inte alls håller med påståendet och 5 motsvarar att de helt håller med påståendet.



Figur 1. Resultat från enkätundersökning med hyresgäster på frågan: Järfällahus tar hand om fastigheternas gemensamma utrymmen på ett bra sätt?

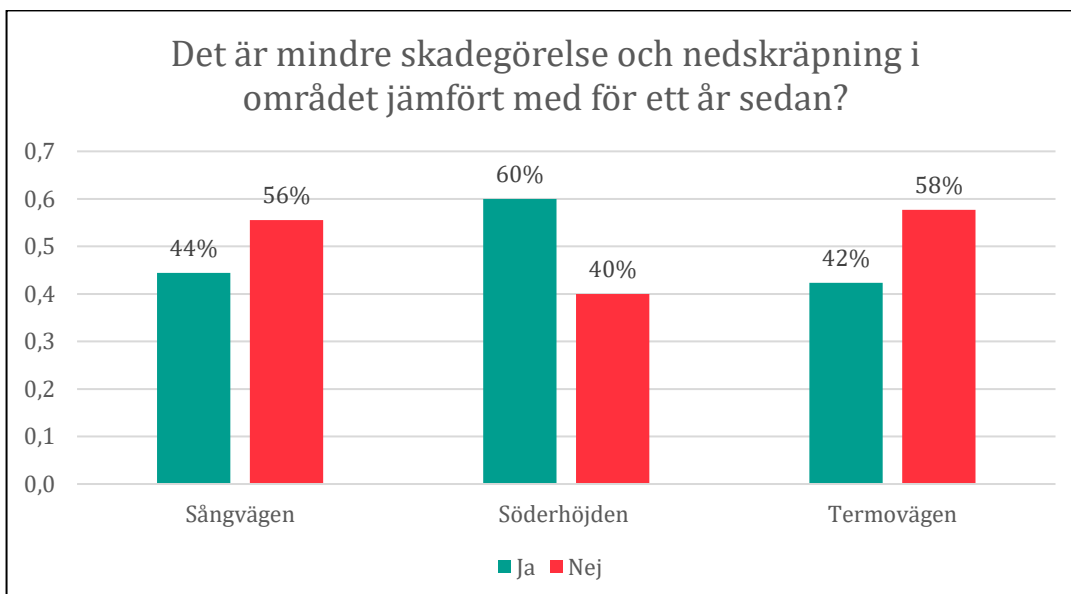
Resultatet visar att ett större antal av respondenterna på Termovägen och Söderhöjden upplever att Järfällahus tar hand om fastigheterna på ett bra sätt, medan det på Sångvägen är ett lika stort antal som svarar ja och nej på samma fråga. Respondenterna hade även möjlighet att lämna fritextsvar och några kommentarer som framkom där var:

- *Skitigt i trapphuset det senaste året. Tvättmaskinerna är mer trasiga än fungerande och det är otroligt ohygieniskt.* – Respondent på Sångvägen
- *Rena och fina cykelrum, gård, trapphus. Dock brukar det vara kaotiskt i miljöstugan.* – Respondent på Termovägen
- *Allt är rent efter städning, men det finns grannar som skräpar mycket och kastar sopor från balkongen.* – Respondent på Sångvägen
- *Svarar snabbt när man ringer! Åtgärder bra* – Respondent på Söderhöjden



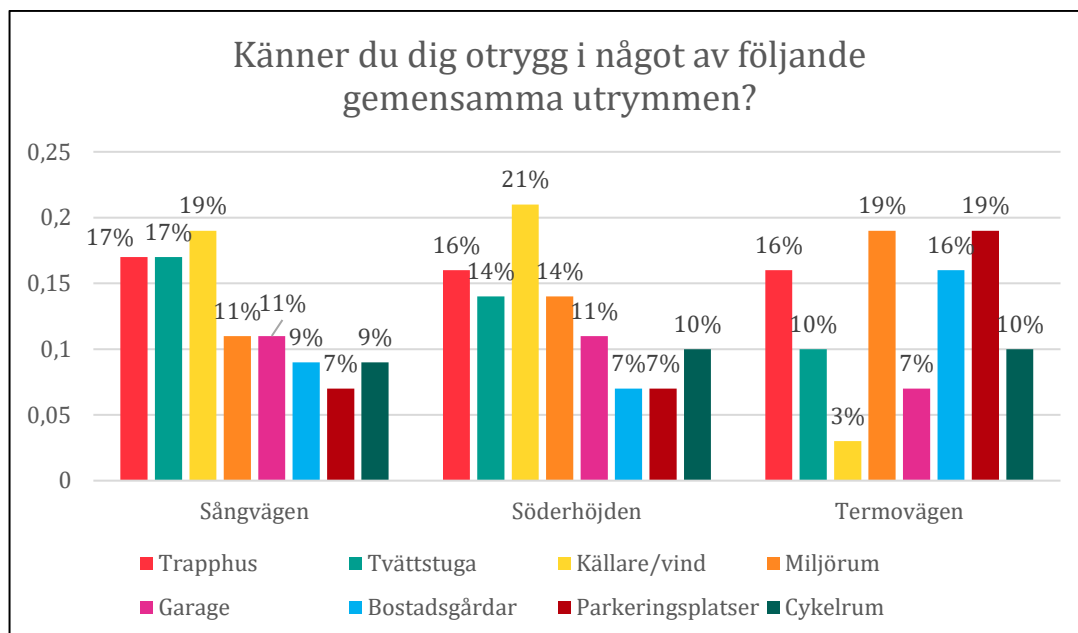
Figur 2. Resultat från enkätundersökning med hyresgäster på frågan: Upplever du att det är mycket skadegörelse och nedskräpning kring ditt bostadsområde?

På den här frågan fick respondenterna svara på en skala 1 till 5, där 1 motsvarar att de inte alls håller med och 5 att det helt håller med. Således betyder det att ju högre siffra respondenterna svarar, desto mer skadegörelse och nedskräpning upplever hyresgästerna i sitt bostadsområde. Resultatet visar att en större andel av respondenterna på Sångvägen svarar 4 eller 5, medan det i de andra områdena är relativt många som svarar 4 eller 5, även om det är mer jämnt fördelat mellan de olika svarsalternativen.



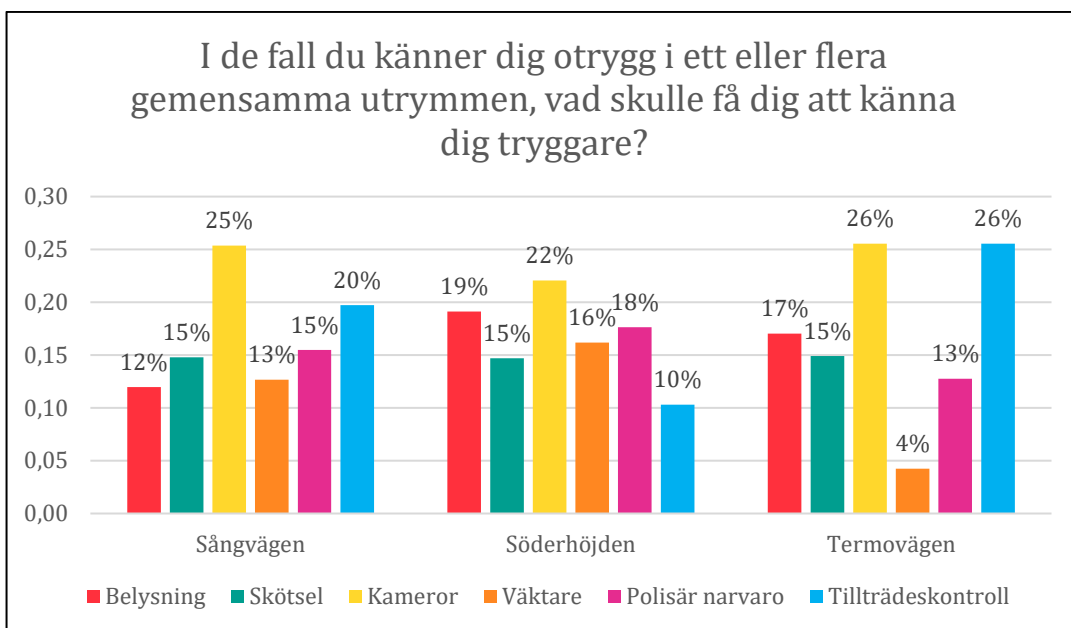
Figur 3. Resultat från enkätundersökning med hyresgäster på frågan: Det är mindre skadegörelse och nedskräpning i mitt bostadsområde nu än för ett år sedan?

På Söderhöjden upplever fler respondenter att det är mindre skräp nu jämfört med för ett år sedan, medan det på Termovägen och Sångvägen är ett större antal som svarar nej på frågan än som svarar ja.



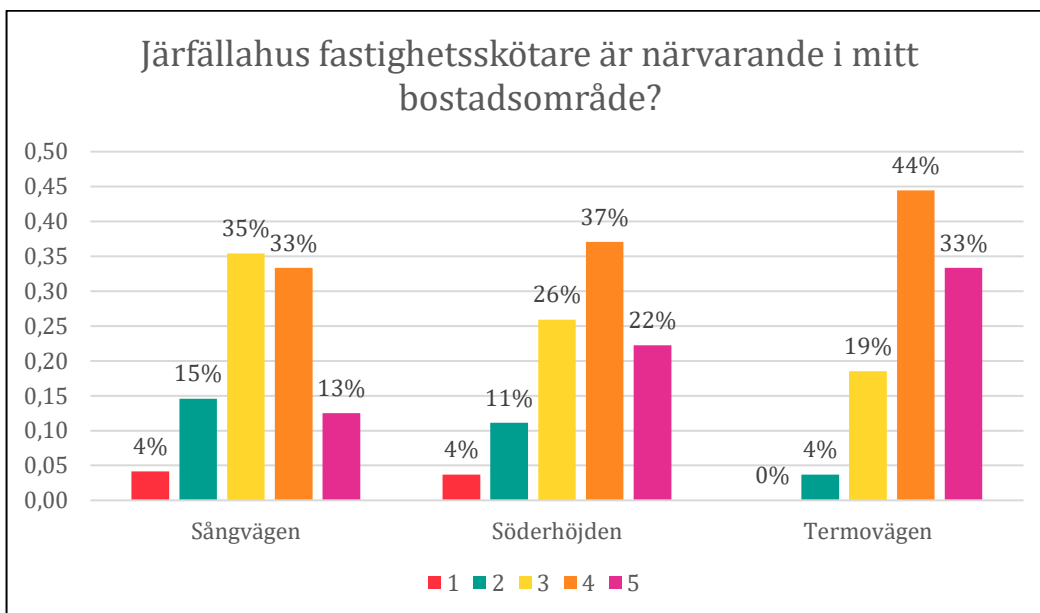
Figur 4. Resultat från enkätundersökning med hyresgäster på frågan: Känner du dig otrygg i något av följande gemensamma utrymmen?

På Sångvägen är det främst i trapphusen, i tvättstugan och på källaren eller vinden som respondenterna känner sig otrygga. På Söderhöjden är det främst i trapphusen, i tvättstugan, på källaren eller vinden och i miljörummen som respondenterna känner sig otrygga. På Termovägen är det främst i trapphusen, miljörummen, på bostadsgårdarna och vid parkeringsplatserna som respondenterna känner sig otrygga.



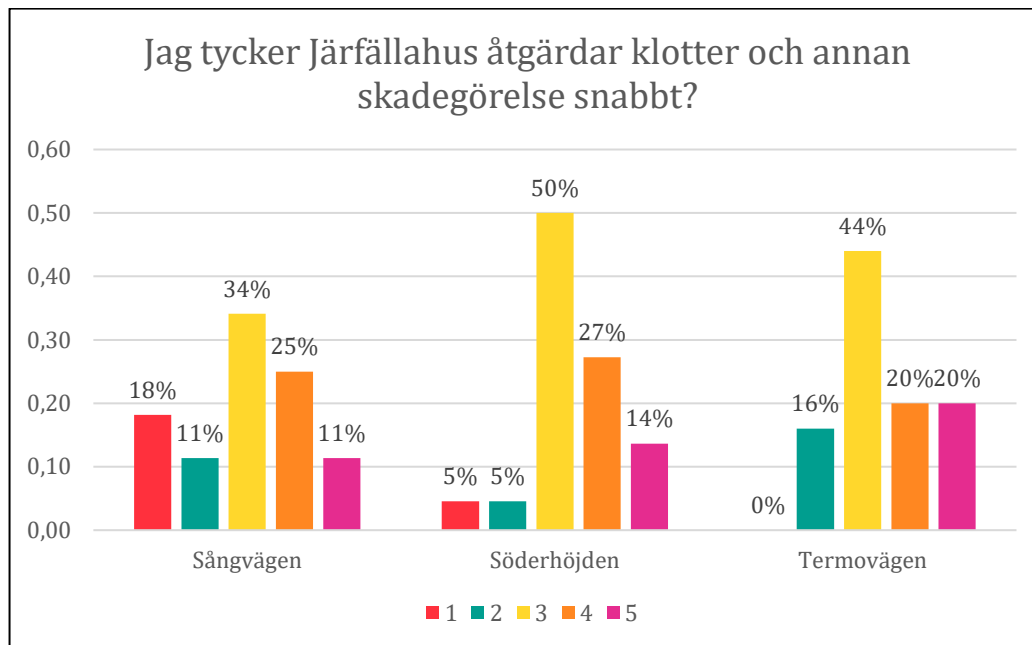
Figur 5. Resultat från enkätundersökning med hyresgäster på frågan: I de fall du känner dig otrygg i ett eller flera gemensamma utrymmen, vad skulle få dig att känna dig tryggare?

För alla tre områden lyfts kameror upp som något som skulle få hyresgästerna att känna sig tryggare, följt av tillträdeskontroll, polisiär närvaro och belysning. I fritextsvaren skriver flera respondenter att det förekommer narkotikabruk i deras bostadsfastighet och att det är obehöriga som rör sig i trapphuset.



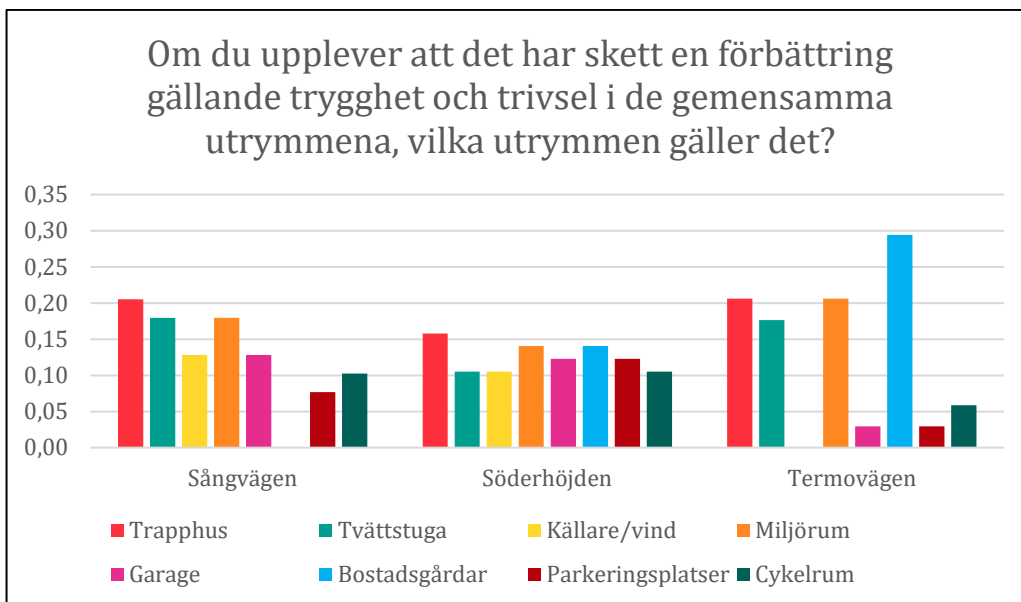
Figur 6. Resultat från enkätundersökning med hyresgäster på frågan: Järfällahus fastighetsskötare är närvarande i mitt bostadsområde?

Ett stort antal av respondenterna i alla tre bostadsområdena svarar 3 eller högre, vilket indikerar att många upplever att Järfällahus fastighetsskötare är närvarande i deras bostadsområde.



Figur 7. Resultat från enkätundersökning med hyresgäster på frågan: Jag tycker Järfällahus åtgärdar klotter och annan skadegörelse snabbt?

Resultatet visar att det i alla områden är det en större andel ett större som håller med påståendet att Järfällahus åtgärdar klotter och annan skadegörelse snabbt. Framför allt på Söderhöjden är det en liten andel som svarar 1 eller 2. På Sångvägen är det en relativ stor andel som svarar 1 eller 2 på frågan, vilket indikerar att de inte i samma utsträckning upplever att Järfällahus åtgärdar klotter och annan skadegörelse snabbt.



Figur 8. Resultat från enkätundersökning med hyresgäster på frågan: Om du upplever att det har skett en förbättring gällande trygghet och trivsel i de gemensamma utrymmena, vilka utrymmen gäller det?

På frågan om respondenterna upplever att det har skett en förbättring gällande trygghet och trivsel i de gemensamma utrymmena, har det i de flesta områden skett en generell förbättring. På Söderhöjden är det flera respondenter som svarar att det har skett en förbättring i alla gemensamma utrymmena, medan det på Termovägen och Sångvägen varierar mer. På Termovägen har det skett en förbättring främst i trapphusen, tvättstugorna, miljörummen och bostadsgårdarna. På Sångvägen är det i framför allt trapphusen, tvättstugorna och miljörummen som det har skett en förbättring.

Sammanfattning enkätundersökning

Sammantaget visar enkätundersökningen med hyresgästerna att det är många respondenter som upplever att Järfällahus fastighetsskötare är närvarande i deras bostadsområde, klotter och annan skadegörelse åtgärdas snabbt, men att det ändå är flertalet respondenter som upplever att det är mycket skadegörelse i deras bostadsområde. Endast på Söderhöjden upplever respondenterna att det är mindre skadegörelse och nedskräpning nu än för ett år sedan.

Platser i de gemensamma utrymmena där flest respondenter känner sig otrygga är i trapphusen, miljörummen, tvättstugorna och i källaren eller på vinden. På frågan vad som skulle få respondenterna att känna sig tryggare är det främst kameror följt av tillträdeskontroll, polisiär närvaro och belysning.

3.2 Semi-strukturerade intervjuer

För att få en djupare förståelse för hur anställda på Järfällahus upplever de nya förvaltningsrutinerna, samt vilka effekter de har haft, gjordes semi-strukturerade intervjuer med totalt 11 anställda. Nedan följer en sammanställning av de genomförda intervjuerna, uppdelat i olika teman som intervjuerna utgick ifrån. Dessa är: fastighetsskötarnas upplevelse av hyresgästernas perspektiv på ronderingarna, effekter av ronderingarna, samt framgångsfaktorer och utvecklingspotential med ronderingarna.

3.2.1 Fastighetsskötarnas upplevelse av hyresgästernas perspektiv

Fastighetsskötarna upplever generellt att ronderingarna uppskattas av hyresgästerna och att områdena blivit trevligare och tryggare sen de började med det.

”De boende i området tycket att det är bra, de säger att det är dels tryggare, dels att det ser bättre ut eftersom vi är där oftare och sen generellt bättre. Hyresgästerna är glada och det har blivit bättre kommunikation mellan oss.”

Hyresgästerna upplever att trapphusen är renare och att det är mindre skräp och bråte eftersom fastighetsskötarna snabbt är där och plockar bort det. Något som verkar uppskattas lite extra är att Järfällahus och fastighetsskötarna ökat sin närvaro i områdena. Hyresgästerna vet om att fastighetsskötarna är där och de ser förändring. Däremot ser några av fastighetsskötarna en problematik med att ronderingarna endast görs dagtid, då de flesta av hyresgästerna inte är hemma.

”Vi gör oftast ronderingar under dagtid när de flesta inte är hemma och jag träffar därför flest hyresgäster när jag gör ärenden på sena eftermiddagar. Om det fanns tid, borde man egentligen rondera mer när folk är hemma. Lättare att få tag på folk då och effektiviteten skulle kunna öka om tidsramen var lite anorlunda. Men det sker ju också inom vår arbetstid. Jag upplever däremot att hyresgästerna tycker att det är renare och snyggare i bostadsområdet och att vi fått mer ordning”

En annan instämmer och menar att det är på kvällstid det mesta händer.

”Men vi har också ett problem, fastighetsskötarna slutar 17.00, men ungdomar som är ett av problemen som hänger i dessa utrymmen de kommer ju in när det blir mörkt. Under vår och sommar sker ju inte det förens 21–22. Så det blir ju att fastighetsskötarna märker av besvären eller problemen dagen efter, så det blir mycket katt och råttor lek, man får jaga efter.”

Trots att ronderingarna sker på dagtid när många av hyresgästerna inte befinner sig på området så märker de av att fastighetsskötarna varit där och åtgärdat problem. De flesta av fastighetsskötarna menar på att relationen med hyresgästerna har blivit bättre sen de började med ronderingar på grund av att de blir mer synliga i området och träffar på hyresgästerna i större utsträckning i trappuppgångarna eller utomhusmiljön.

”När man är ute och ronderar möter man dem och man säger hej till varandra, det har blivit lite mer kontakt med hyresgästerna. Nu är det inte bara när man kommer dit och ska åtgärda något fel utan nu träffar man dem även annars, så att det har blivit bättre”

En annan respondent beskriver att det märks på hyresgästerna tycker att området blivit bättre det senaste året. Hyresgästerna ser ronderingarna som något väldigt positivt, särskilt eftersom Järfällahus syns mer i området. Hyresgästerna har generellt fått en bättre relation till de som jobbar på Järfällahus, men menar på att det tagit ett tag för Järfällahus att jobba upp det förtroendet.

”Hyresgästerna har ett stort förtroende för oss, sen har det ju tagit ett tag och bygga upp det förtroendet. Vi jobbade mycket med förtroendeskapande och bygga relationer under våra första 6 månader, alltså under hösten och vintern. Men nu vågar jag säga att vi är ganska etablerade i området.”

Dock finns det ett problem kring att när fastighetsskötarna gått hem för dagen, kan ungdomarna hänga i de gemensamma utrymmena och skapa otrygghet som upplevs i området. För att bemöta det behövs att trygghetsvårdar är där när fastighetsskötarna gått hem och utför ronderingar på kvällstid i stället.

Merparten av respondenterna menar att kontakten med hyresgästerna blivit bättre efter att ronderingarna implementerades och att hyresgästerna märker av att fastighetsskötarna är snabbare på att plocka skräp eller åtgärda skadegörelse. Några av respondenterna svarar däremot att hyresgästerna upplever att det mesta av skadegörelse sker utanför fastighetsskötarnas arbetstid, vilket gör att det fortfarande är återkommande problem med skadegörelse och nedskräpning när de inte är där.

3.2.2 Ronderingens effekter

Gemensamt för samtliga intervjuer med fastighetsskötarna är att de menar på att ronderingarnas effekt skiljer sig beroende på vilket bostadsområde som studeras. Detta på grund av att de olika bostadsområdena är uppbyggda på olika sätt rent fysiskt, och därav har vissa områden större potential för att få stor effekt av ronderingarna medan vissa har mindre potential.

”Vi är ett bostadsbolag, men vi har olika förutsättningar. Till exempel jag har mina portar med hiss, medan det finns de med hus utan hiss och mycket större källargångar. Så vi har lite olika förutsättningar inom företaget.”

En annan instämmer att det finns skillnader kring förutsättningarna i olika bostadsområden, och trycker på skillnaden mellan radhus och flerfamiljsbostäder.

”Jag har ett radhusområde som fokusområde, det är inte lika mycket folk i radhus jämfört med i en bostadshuskropp så såklart ser man skillnad då. Vissa portar och dörrar är mer utsatta för skadegörelse, och det ser man tydligt, och där ronderar vi varje dag för det händer saker och ting och det pågår hela tiden.”

Den effekt ronderingarna har beror på strukturen på husen och under vilken tidsperiod de är byggda. Där det finns trapphus och källare har ronderingen en

större roll att spela och är en viktigare faktor, även om ronderingarna ses som viktiga i alla bostadsområden. Men en annan fastighetsskötare menar på att det inte bara är strukturen på bostadsområdet som påverkar effekten av ronderingarna utan även sammansättningen av hyresgäster som bor där.

”Termovägen är annorlunda jämfört med Barkarby. Barkarby är mer ett familjeområde och det är lugnare. Mer nedskräpning på Termovägen och det är mer att göra där, även om det har blivit bättre. Mer stökigt när jag började jobba men det har blivit lugnare för att jag följer upp och är på Termovägen varje dag. Mer kontroll över området har det blivit.”

En annan respondent svarar på frågan om ronderingens effekter att:

”Det har blivit betydligt renare i området, kommunen hade skräpmätning i januari och de talade om för oss att det var stor skillnad på kommunens mark och Järfällahus mark där Järfällahus mark hade betydligt mindre nedskräpning”

En av områdesutvecklarna har regelbunden kontakt med polisen och hade nyligen ett möte med en ansvarig hos polisen som berättade att det blivit betydligt mycket lugnare på Termovägen.

”Polisen har en årlig inventering av sina utsatta områden, tror den gjordes i april, och vi har inte fått resultatet än men det lutar starkt åt att Termovägen ska försvinna från deras lista, så vi får hoppas och hålla tummarna”

Områdesutvecklaren menar att en del av den positiva utvecklingen på Termovägen kan bero på Järfällahus satsning på ronderingar och mötesplatser.

3.2.3 Framgångsfaktorer och utvecklingspotential med ronderingarna

Flera av respondenterna nämner det fanns ett visst motstånd mot ronderingarna innan de implementerades, främst på grund av tidsbrist och att det skulle bli svårt att hinna med att rondera som en del av sina arbetsuppgifter. Däremot menar flera att ronderingarna snarare har lett till ett mer strukturerat och effektivt arbetssätt och det har blivit mindre skadegörelse att anmärka på ju längre de har ronderat.

Det fungerar bra och hyresgästerna är glada. Vi var inte så nöjda [med ronderingarna] till en början eftersom det nu måste vara schemalagt. Vi tyckte att vi redan ronderade tidigare ändå utan dessa schemalagda tider. Men med facit i hand har det ju blivit bättre och vi har landat lite i det nu.

Att fastighetsskötarna även var med vid utformandet av ronderingarna och att det tillkommer områdesledare, upplevs som framgångsfaktorer som har varit och blir viktiga för fortlevnaden av ronderingarna.

Trots att Termovägen nämns som ett område med mer nedskräpning och problematik än Barkarby, har flertalet fastighetsskötare påpekat att just bostadsområdet på Termovägen visat på en väldigt positiv utveckling på grund av ronderingarna. Fastighetsskötarna menar att Termovägen har haft störst positiv

utveckling sedan starten av ronderingarna. Däremot menar en del av fastighetsskötarna att ronderingarna inte är tillräckligt som åtgärd för att komma till bukt med problemen, utan det krävs även andra åtgärder.

”Det räcker inte enbart med ronderingar i vissa områden utan där behöver man rusta upp på annat sätt med renoveringar. Det spelar ingen roll hur mycket vi städar och gör rent, det behövs målas om, byta golv som i källargångar till exempel. Det är något som ligger i underhållsarbetet, det är större sociala arbeten som krävs där.”

En annan menar på att det ibland är svårt att få full effekt av ronderingarna, då hyresgästerna på området ständigt fortsätter skräpa ner och förstöra, utan att förstå jobbet fastighetsskötarna lägger ner för att de ska ha ett fint och fräscht område.

”I mer utsatta områden krävs det ju en större insats och där kanske man inte har sett lika stor fördel av ronderingarna än. Lite tuffare där, det handlar om att uppfostra och lära folk, att de själva ska vilja ha snyggt och rent och fräscht. Tyvärr är det svårt att nå fram till alla, det finns ju de som inte bryr sig, de bor ju oftast i de utsatta områdena, så ja det är lite att jobba med”

Fastighetsskötarna tror även att olika åtgärder kan fungera olika bra beroende på i vilket bostadsområde man tittar på, vilket gör att man får prova sig fram för vad som kan fungera bra i ens egna område, utöver de ronderingar som görs.

Ett av Järfällahus mål med de nya ronderingsrutinerna är att åtgärda problem som uppstår vid fastigheterna innan hyresgästerna hinner upptäcka det och felanmäla, och detta är något fastighetsskötarna noterat blivit mycket bättre sen ronderingarna började.

”Det fungerar bra, i början i de område som jag är arbetar i ringde man in allt de såg men sen gick det ganska snabbt och de blev förvånade över att det redan var åtgärdat. När de tog upp telefonen för att anmäla in en trasig lampa från dagen innan kunde vi svara på en gång med att det är åtgärdat. Det är positivt, vi hinner åtgärda det nu innan de ringer oftast.”

Däremot nämner en av fastighetsskötarna att det självklart ändå trillar in felanmälningar vid tillfällena man inte är på plats på området, som kvällar och helger.

”Sen kan det ju såklart hända saker på kvällen eller på helgen när vi inte är här som då hyresgästen felanmäler dagen efter. Man kan ju inte vara där hela tiden, och om jag är i en fastighet på måndagen och under de dagarna kan det ju hända någonting där jag redan har varit, men man försöker hela tiden att hitta felen”

Utöver att enbart implementera ronderingar som en satsning på ökad trygghet i sina bostadsområden, har Järfällahus anlitat områdesutvecklare och startat upp T8:an som är en mötesplats där det anordnas aktiviteter för hyresgästerna på Termovägen.

”Jag blev anställd i samband med när de nya ronderingsrutinerna kom, och kanske inte är någon uttalad satsning men jag och min kollega märker att det är en satsning som Järfällahus gör på just trygghet, vi ska öppna upp en till mötesplats på Sångvägen också, så det är en i raden av flera satsningar som Järfällahus gör på trygghet.”

Trygghetsvandringarna sker sporadiskt i alla områden och genomförs generellt två gånger per termin. Målet är att försöka samordna trygghetsvandringarna så att kommun, blåljuspersonal, hyresgästföreningen samt hyresgäster alla är med då samtliga bidrar med olika perspektiv och därav kan komma med olika förslag på eventuella åtgärder för att främja tryggheten. Områdesutvecklarna brukar även vid tid över göra spontana ronderingar likt det fastighets-skötarna gör.

”Jag kan inte säga att vi är jätteaktiva i ronderingarna då det ligger under förvaltningen men vi samarbetar egentligen med alla i bolaget och därför händer det ibland att vi gör spontana ronderingar och då kollar vi offentliga utrymmen som tvättstugor, källare, portar men även uteplatser och utemiljön och städar undan skräp och cigarettfimpar. Vi gör det lilla vi kan”

Innan områdesutvecklarna började hölls trygghetsvandringarna i kommunens regi, men en av de intervjuade menar att det fanns brister i hur det utformades och att kommunens trygghetsvärdar snarare agerade passivt vilket gjorde att de på Järfällahus tog över, eftersom de även har bättre områdeskänedom. Den intervjuade menar på att omstruktureringen av trygghetsvandringarna är en bidragande faktor till att det blivit tryggare och mindre skadegörelse i området. Men de trycker även på att de märkt den skillnad ronderingarna har gjort i området sedan starten i höstas.

3.3 Observation av ronderingar



Figur 9. Karta över där observation av ronderingar genomfördes.

På området Termovägen är det fem anställda som utför ronderingar, där varje anställd har ansvar över ett antal portar. Ronderingarna genomförs oftast på morgonen efter klockan 8 för att de fel som anmärks snabbt ska kunna åtgärdas samma dag eller nästkommande dag. Vid ronderingen genomsöks samtliga gemensamma utrymmen för att hitta eventuella fel, saker som är trasiga, skadegörelse eller skräp. De gemensamma utrymmen som ronderas är källare, trapphus, hiss, tvättstuga, soprum, cykelrum, samt utomhusmiljöerna. Vid anträffat fel utvärderar fastighetsskötaren om det är ett problem som kan åtgärdas på en gång eller om de ska kontakta ansvarig leverantör som åtgärdar problemet åt dem. När fastighetsskötaren anträffar ett fel som berör annan leverantör dokumenteras anmärkningen med foton och en anmälan skickas in när de är åter på kontoret. Fel som de åtgärdar direkt på plats anmärker de endast i sitt protokoll. Om det är märkbart tydligt att skräp eller skadegörelse kommer från en specifik dörr kan fastighetsägarna ringa på och prata med hyresgästen, för att sedan återställa ordningen.

Vid anträffat skräp i de gemensamma utrymmena har Järfällahus ett enskilt soprum där de samlar skräp från ronderingarna för att vid ett senare tillfälle hämta detta med en större lastbil, se figur 10. Detta ger även utrymme för hyresgästerna att återfå det som slängts om det av misstag tolkats som skräp.



Figur 10. Järfällahuset egna soprum på Termovägen.

Under observationstillfället stötte fastighetsskötarna inte på några hyresgäster, däremot medgav fastighetsskötarna att när de träffar hyresgäster under ronderingarna får de oftast positiva reaktioner. I många fall känner hyresgästerna igen fastighetsskötaren och de har en längre pratstund.

Vid tillfället för observation gjordes totalt 8 anmärkningar. En återkommande anmärkning under ronderingen var att skåp som befann sig i trapphuset på Termovägen 6 inte var låsta som de ska. Fastighetsskötaren åtgärdade detta problem på en gång på samtliga 3 skåp. En notering gjordes även på det skåpet längst ner på källarplan där de planerar att i ett senare skede skruva igen dörarna till skåpet så det inte går att öppna, då skåpet inte är till någon användning. Detta noterades av fastighetsskötaren genom att fota skåpet. Se figur 11. Ingen annan skadegörelse anträffades i samband med detta.



Figur 11. Dokumentation av felanmärkning av skåp.

I tvättstugan på Termovägen 6 anträffades ett elskåp där luckan var sned och hängde löst vilket åtgärdades direkt av fastighetsskötaren. I tvättstugan anträffades även en lampa ovanpå en av tvättmaskinerna, något som rensades bort då det ansågs vara skräp och den togs därav till Järfällahus soprum. Se figur 12.



Figur 12. Anmärkning av skåp samt upphittat skräp i tvättstugan.

I trapphuset mellan källarplan och bottenvåning, i höjd med markplan, anträffades ett trasigt fönster. Detta dokumenterades av fastighetsskötaren för att sedan rapporteras till glasmästare när de återkommit till kontoret. Förhoppningen är att fönstret skulle lagas under samma dag eller dagen efter. Se figur 13.



Figur 13. Dokumentation av trasigt fönster.

Vid rondering utomhus anträffades skräp på två olika platser. Det skräp som anträffades var en sittpuff för utomhusbruk som slängts i buskarna precis utanför Järfällahus soprum, samt två gamla granar som slängts på en gräsplätt precis vid parkeringarna. Båda togs om hand direkt och lämnades i Järfällahus soprum för senare hämtning. Se figur 14 för slängt skräp i buske.



Figur 14. Slängt skräp i buske utanför Järfällahus soprum.

Efter ronderingen åkte fastighetsskötarna som observerats tillbaka till kontoret för att skriva in de anmärkningar som gjorts samt kontakta glasmästare för det trasiga glaset.

3.4 NKI-undersökning och förekomst och kostnader för skadegörelse

I följande avsnitt presenteras resultatet från Järfällahus NKI-undersökningar med fokus på trygghet och trivsel i områdena Sångvägen, Termovägen (Ulv-sätra) och Söderhöjden. Därefter presenteras förekomsten och kostnader för skadegörelse.

3.4.1 NKI

Järfällahus genomför årligen en kundundersökning med sina hyresgäster, där de blandat annat får frågor om trygghet, trivsel och kommunikation. Nedan kommer resultatet från kundundersökningarna genomförda 2018 till 2023 att presenteras. År 2019 genomförde inte Järfällahus någon kundundersökning och därför utgår det året.

Kundundersökningen presenteras i sex kategorier eller index. Dessa är:

- Serviceindex
- Produktindex
- Profil
- Attraktivitet
- Valuta för hyran
- Egna frågor/övrigt

För respektive index ingår ett antal underkategorier som knyter an till det övergripande indexet. Då denna utvärdering fokuserar på trygghet, rent och snyggt, samt att snabbt åtgärda skadegörelse och vandalisering, kommer enbart resultatet från det totala serviceindexet för respektive område och år att presenteras, samt de underkategorier som finns för serviceindexet. Detta möjliggör då för att utröna hur det totala serviceindexet har utvecklats under den undersökta tidsperioden och respektive underkategori.

I serviceindexet ingår underkategorierna:

- Ta kunden på allvar
- Trygghet
- Rent och snyggt
- Hjälp när det behövs

Underkategorierna har sin tur ett antal frågor som hyresgästerna får svara på som ligger till grund för totalen. Denna rapport kommer inte redogöra för resultatet på varje fråga, utan kommer enbart utgå från totalen av hela underkategorierna. Dock kommer det i analysen av varje underkategori framgå om det är någon fråga som sticker ut specifikt. Nedan följer en redogörelse för dessa frågor uppdelat på underkategori:

Ta kunden på allvar:

- Bemötande av fastighetsskötaren/reparatören
- Bemötande vid felanmälan

- Bemötande vid senaste kontakten
- Besökstider
- Få tag på rätt person
- Få åtgärder vidtagna till följd av synpunkter
- Hur personalen har hållit sina löften
- Info från Järfällahus i övrigt
- Info om vad som ska hända i fastigheten
- Järfällahus mailhantering
- Komma fram på telefon
- Kontakt med Järfällahus
- Telefontider

Trygghet:

- Belysning på gård och nära huset
- Förrådens säkerhet mot inbrott
- Kontakt med grannarna
- Personlig trygghet i källare/motsvarande
- Personlig trygghet i området kvällar/nätter
- Störs inte av grannars sätt att leva
- Säkerheten mot inbrott i lägenheten
- Tryggheten i trapphus

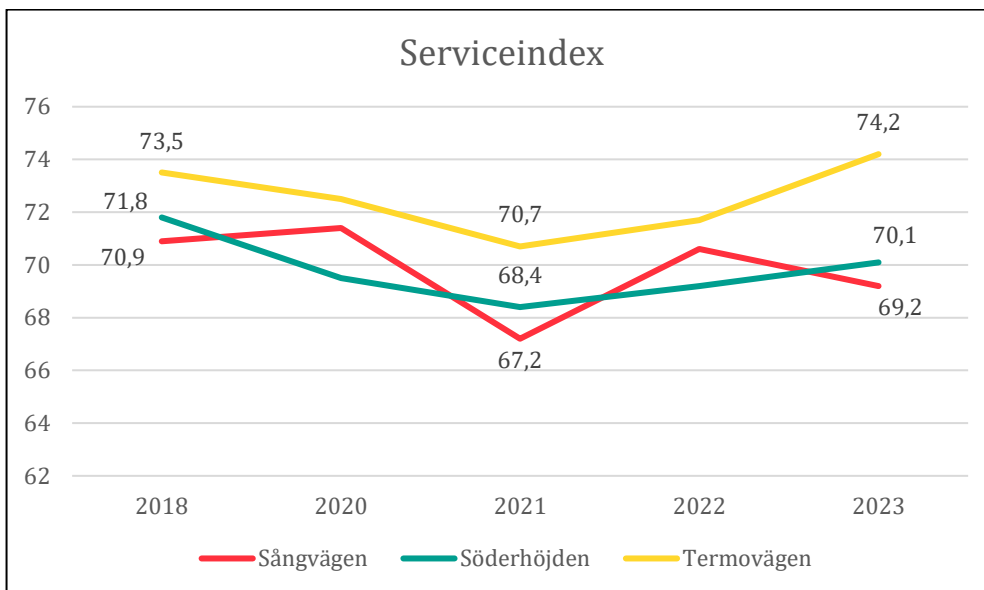
Rent och snyggt:

- Möjligheter till källsortering
- Skötsel av rabatter, buskar, träd och gröna ytor
- Snöröjning och sandning vintertid
- Sophantering
- Städning av gård och närmiljö
- Städning av soputrymmen
- Städning av trapphus
- Städutrustning i tvättstuga
- Tillsyn/städning av källare/motsvarande

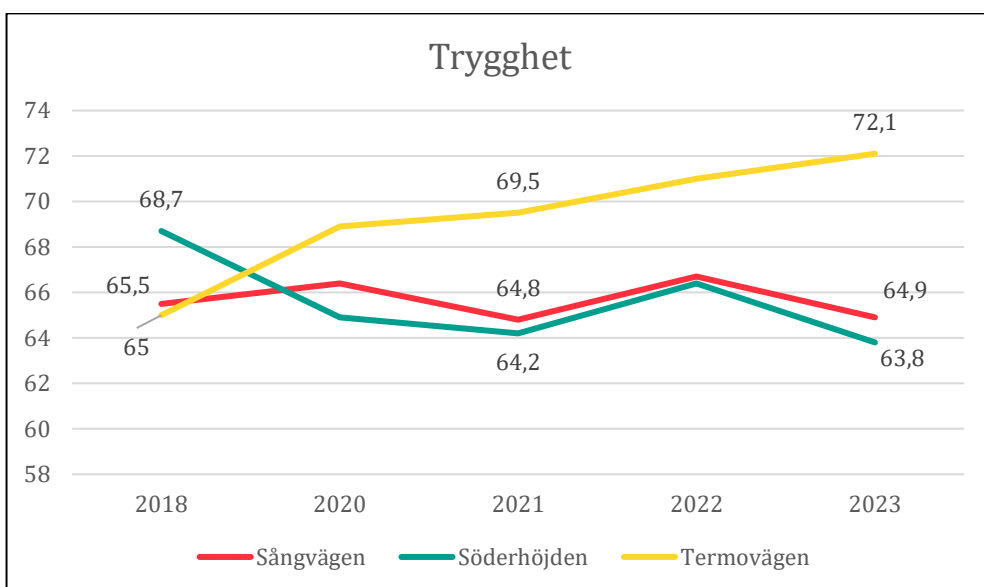
Hjälp när det behövs:

- Anmäla felet
- Få felet reparerat inom rimlig tid
- Hur städade fastighetsköparen/reparatören efter sig
- Kvalitet på utfört arbete/åtgärd

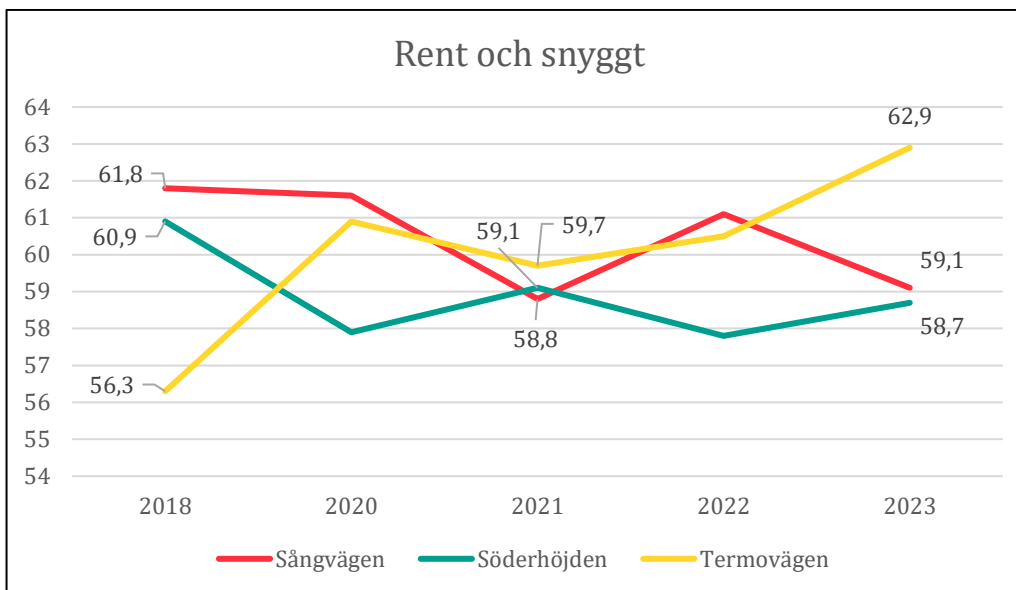
Hyresgästerna får i kundundersökningen fyra svarsalternativ: (1) dåligt, (2) inte så bra, (3) ganska bra och (4) mycket bra. I diagrammen kommer det redogöras för hur stor andel som är mer positivt inställda och svarat alternativ 3 och 4.



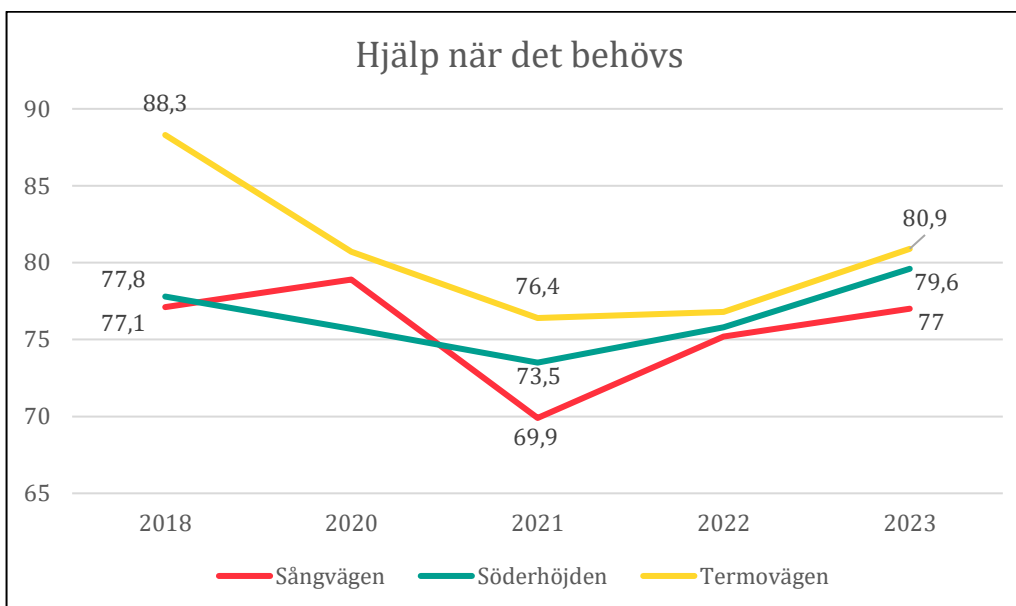
Figur 15. Serviceindex för Sångvägen, Söderhöjden och Termovägen perioden 2018–2023. Andelen som svarat ganska bra/mycket bra. Källa: Kundundersökning Järfällahus.



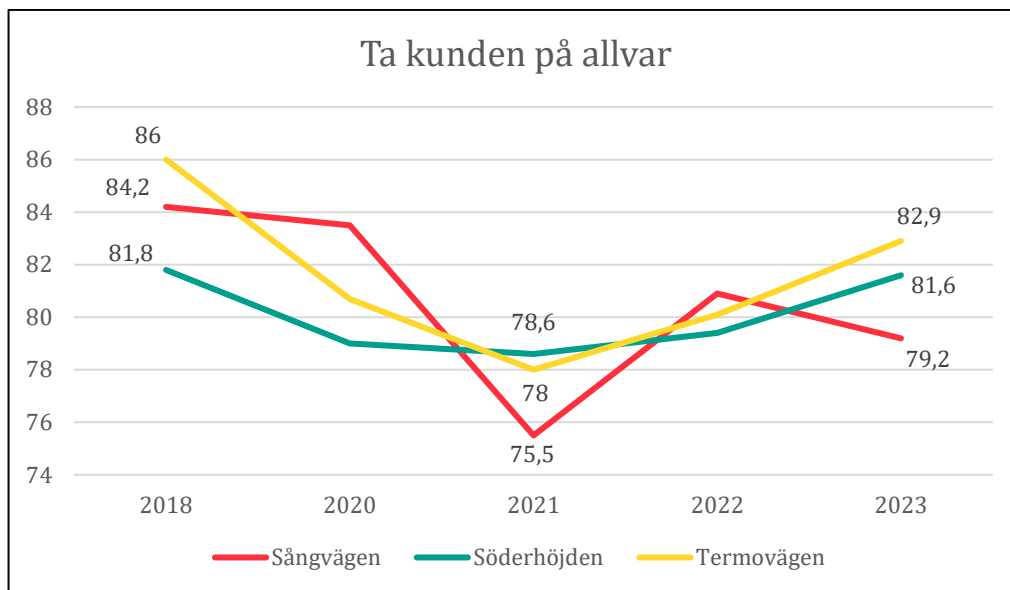
Figur 16. Kategori ”Trygghet” för Sångvägen, Söderhöjden och Termovägen perioden 2018–2023. Andelen som har svarat ganska bra/mycket bra. Källa: Kundundersökning Järfällahus.



Figur 17. Kategori "Rent och snyggt" för Sångvägen, Söderhöjden och Termovägen perioden 2018–2023. Andelen som har svarat ganska bra/mycket bra. Källa: Kundundersökning Järfällahus.



Figur 18. Kategori "Hjälp när det behövs" för Sångvägen, Söderhöjden och Termovägen perioden 2018–2023. Andelen som har svarat ganska bra/mycket bra. Källa: Kundundersökning Järfällahus.



Figur 19. Kategori ”Ta kunden på allvar” för Sångvägen, Söderhöjden och Termovägen perioden 2018–2023. Andelen som har svarat ganska bra/mycket bra. Källa: Kundundersökning Järfällahus.

Sångvägen

Utav resultatet från kundundersökningen på Sångvägen framgår det att serviceindex har legat på ungefär samma nivå mellan åren 2018 och 2023. Uppdelat på respektive underkategori, framgår det att ingen av kategorierna visar på en ökande andel som upplever att det är ganska bra eller mycket bra 2023 jämfört med 2018. Dock går det att utträna en svagt uppåtgående trend för nästan alla kategorierna mellan 2021 och 2022, vilket är året då de nya förvaltningsrutinerna implementerades.

På Sångvägen är det främst kategorierna *Trygghet*, samt *Rent och snyggt* som har en lägre andel som svarar ganska bra/mycket bra. De frågor som sticker ut med minst andel som svarat ganska bra/mycket bra för de kategorierna är år 2023 ”Förrådets säkerhet mot inbrott”, ”Personlig trygghet i källare/motsvarande”, ”Personlig trygghet i området kvällar/nätter”, ”Snöröjning och sandning vintertid”, ”Städning av soputrymmen”, ”Städning av tvättstuga”, ”Städutrustning i tvättstuga” och ”Tillsyn/städning av källare/motsvarande”. Jämfört med 2018 är det en mindre andel 2023, nästan 10 procentenheter, som svarar ganska bra/mycket bra på ”Personlig trygghet i området kvällar/nätter”, medan de övriga frågorna har ungefär samma svarsfördelning 2018 som 2023.

Störst förbättringar från 2018 till 2023

Bland de frågorna för respektive underkategori är det värt att notera att andelen som svarar ganska bra/mycket bra på frågan ”Få felet reparerat inom rimlig tid” har stigit med 9 procentenheter under perioden 2018 till 2023. Förbättringen gäller även ”Belysning på gård och nära huset” som visar en stigning med 3,3 procentenheter eller ”Trivsel med Järfällahus” som påpekar också en förbättring med 2,7 procentenheter. Detsamma gäller för ”Personlig trygghet i källare/ motsvarande som stigit med 2,6 procentenheter.

Söderhöjden

Resultatet från kundundersökningen på Söderhöjden visar att serviceindex ligger på en något lägre nivå 2023 än det var 2018. Dock är skillnaden liten. Fördelat på underkategorierna är det främst för *Trygghet* det går att se en nedåtgående trend, medan de andra kategorierna ligger på ungefär samma nivå. Underkategorierna *Trygghet*, samt *Rent och snyggt* ligger generellt på en lägre nivå och har gjort under hela perioden 2018 till 2023. Mellan åren 2021 till 2023 visar flera kategorier på en uppgång.

De frågor för kategorierna *Trygghet* och *Rent och snyggt* där minst andel av hyresgäster år 2023 svarar ganska bra/mycket bra är framför allt "Förrådets säkerhet mot inbrott", "Personlig trygghet i källare/motsvarande", "Personlig trygghet i området kvällar/nätter", "Soppantering", "Städning av tvättstuga", "Städutrustning i tvättstuga", "Tillsyn/städning av källare/motsvarande". Jämfört med 2018 har andelen som svarat ganska bra/mycket bra framför allt "Personlig trygghet i källare/motsvarande", "Personlig trygghet i området kvällar/nätter" och "Soppantering" minskat till år 2023.

Störst förbättringar från 2018 till 2023

Andelen som svarar ganska bra/mycket bra för "Tillsyn/städning av källare/motsvarande" ökat med nästan elva procentenheter till 2023. Därutöver har andelen hyresgäster som svarade ganska bra/mycket bra på frågorna "Få felet reparerat inom rimlig tid" och "Få åtgärder vidtagna till följd av synpunkter" stigit med 3,5 procentenheter respektive 7,4 procentenheter.

Termovägen

Utav resultatet från kundundersökningen på Termovägen framgår det att serviceindex har legat på ungefär samma nivå perioden 2018 till 2023, men med en svagt uppåtgående trend. Uppdelat på respektive underkategori är det en större andel som svarar ganska bra/mycket bra på *Trygghet* och *Rent och snyggt* år 2023 jämfört med 2018, medan kategorierna *Hjälp när det behövs* och *Ta kunden på allvar* ser en mindre andel som svarar ganska bra/mycket bra under samma tidsperiod. Dock är det en ökande trend för de kategorierna åren 2022 och 2023. Även om kategorierna *Trygghet* och *Rent och snyggt* ser en uppåtgående trend under tidsperioden, ligger de på en lägre nivå än de andra två kategorierna generellt.

De frågor för kategorierna *Trygghet* och *Rent och snyggt* där flest hyresgäster år 2023 svarar Dåligt/inte så bra är "Förrådets säkerhet mot inbrott", "Snöröjning och sandning vintertid", "Städning av soputrymmen", "Städning av tvättstuga", "Städutrustning i tvättstuga", "Tillsyn/städning av källare/motsvarande". Jämfört med 2018 har andelen som svarat Dåligt inte så bra på "Personlig trygghet i källare/motsvarande" och "Personlig trygghet i området kvällar/nätter" minskat betydligt. Detsamma gäller för "Snöröjning och sandning vintertid", "Städning av soputrymmen", "Städning av trapphus", "Städning av tvättstuga", "Städutrustning i tvättstuga".

Störst förbättringar från 2018 till 2023

Utav NKI-undersökningen framgår det att det har skett förbättringar på några av frågorna mellan 2018 och 2023. Andelen som svarade ganska bra/mycket bra

angående "Attraktivitet" har ökat med 12,7 procentenheter. Detsamma gäller för "Personlig trygghet i området kvällar / nätter" som stigit med 17,2 procentenheter. Frågor som handlade om "Städning av sopotrymmen", "Städning av trapphus" och "Städning av tvättstuga" visar hyresgästerna som svarat ganska bra/mycket bra har stigit med 25,2 procentenheter, 17,9 procentenheter respektive 11,4 procentenheter.

3.4.2 Förekomst och kostnader för skadegörelse

I detta avsnitt görs en redogörelse för förekomsten och kostnaderna av skadegörelse utifrån de förvaltarrapporter Järfällahus sammanställer. Åren som omfattas är 2020 till 2023, där informationen för 2023 sträcker sig fram till 31a maj, vilket inte gör den helt jämförbar med föregående år men kan ändå ge en uppfattning om hur utvecklingen ser ut hittills för 2023. För att synliggöra detta i diagrammen är linjen mellan 2022 och 2023 års värden punktdad.

Förvaltarrapporten innehåller den totala kostnaden för skadegörelse uppdelat på kategorierna klottersanering (inklusive kostnaden för fastighetsskötsel och städning) och glasarbeten (inklusive kostnader för själva reparationen). Vidare går det att se kostnaden för hela områdena Sångvägen, Söderhöjden och Termovägen, samt uppdelat på respektive fastighet inom områdena. Järfällahus fastigheter på Termovägen ligger alla inom samma fastighet och därför kommer kostnader för skadegörelse enbart att presenteras för hela området.

3.4.2.1 Sångvägen

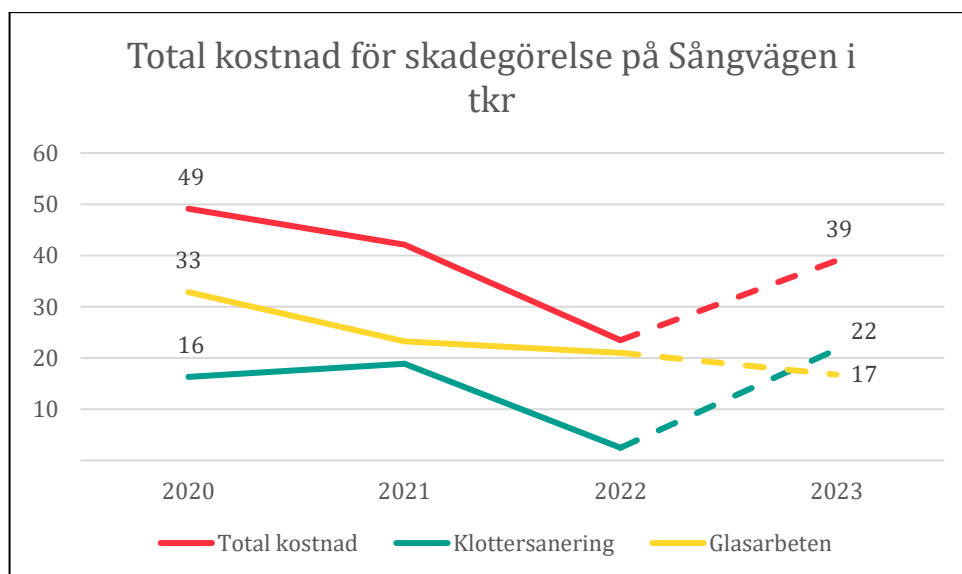


Diagram 16. Total kostnad för skadegörelse samt uppdelat på klottersanering och glasarbeten på Sångvägen perioden 2020 till 2023.

Den totala kostnaden för skadegörelse på alla fastigheter på Sångvägen har gått ner under tidsperioden 2020 till 2022. Kostnaden för glasarbeten har sjunkit för varje år som studeras. Det går att se en ökning av kostnaden för klottersanering, som under maj 2023 ligger på en högre nivå än perioden 2020 till 2022.

3.4.2.2 Söderhöjden

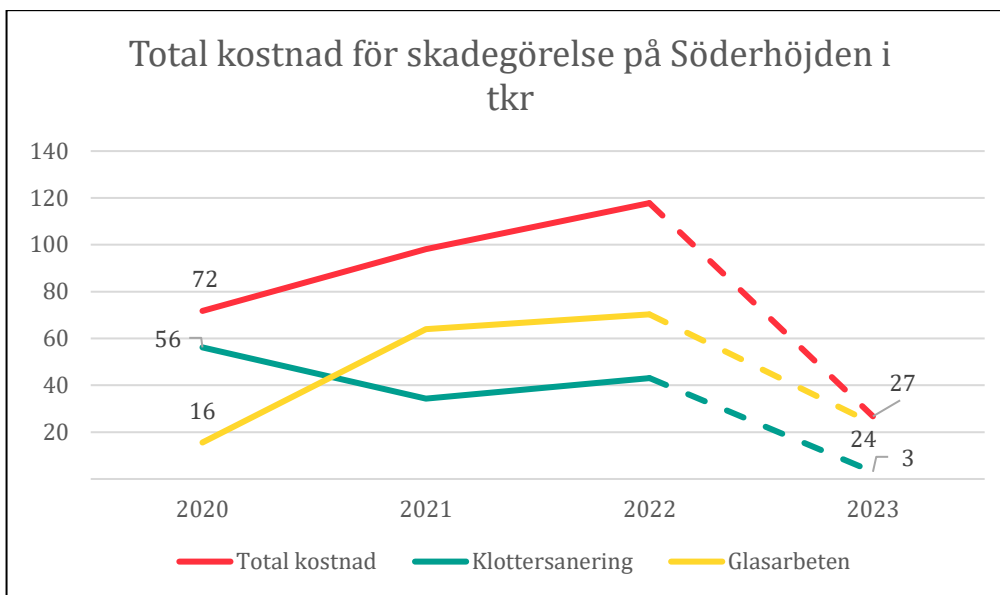


Diagram 20. Total kostnad för skadegörelse samt uppdelat på klottersanering och glasarbeten på Söderhöjden perioden 2020 till 2023. Källa: Järfällahus förvaltarrapport.

Sammanfattningsvis har den totala kostnaden för skadegörelse på Söderhöjden ökat under perioden 2020 till 2022. Kostnaden för klottersanering har minskat, medan kostnaderna för glasarbeten har ökat. Under 2023 ser kostnaden ut att hamna betydligt lägre än tidigare år. Kostnaderna för skadegörelse för respektive fastighet skiljer sig åt, men en majoritet av fastigheterna ser en minskad kostnad 2023 jämfört med 2020.

3.4.2.3 Termovägen

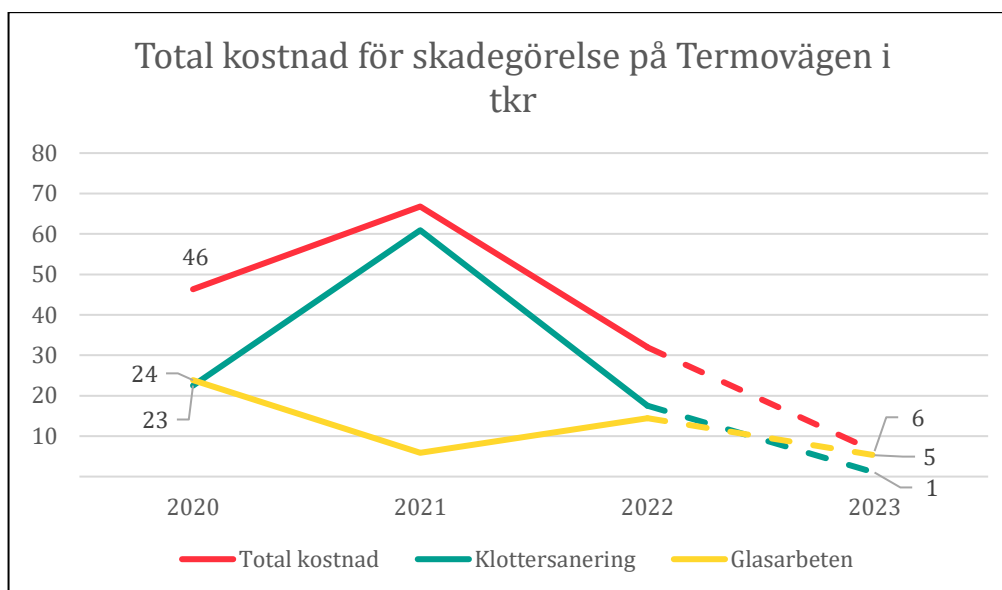


Diagram 29. Total kostnad för skadegörelse samt uppdelat på klottersanering och glasarbeten på Termovägen perioden 2020 till 2023. Källa: Järfällahus förvaltar rapport.

På Termovägen har den totala kostnaden för skadegörelse sjunkit från 2021 och framåt. Den största minskningen procentuellt har skett för klottersanering jämfört med 2021 när kostnaderna var som högst.

4. Effekterna av ronderingarna

Följande avsnitt är ämnat åt att besvara de frågeställningar som satts upp för utvärderingen:

- Vilken effekt har ronderingarna haft på nedskräpning och skadegörelse i de gemensamma utrymmena?
- På vilket sätt har de nya tillvägagångssätten och rutinerna påverkat den upplevda tryggheten bland hyresgäster? Upplever hyresgästerna någon förändring sedan rutinerna infördes?
- Hur väl har de nya rutinerna landat i förvaltningen? Vilka framgångsfaktorer och utmaningar kan man se i implementering och i genomförandet av de nya rutinerna?
- Hur har metoden fungerat i de olika områdena? Finns det skillnader i effekterna av ronderingsturerna mellan områdena?

4.1 Vilken effekt har ronderingarna haft på nedskräpning och skadegörelse i de gemensamma utrymmena?

I intervjuerna med fastighetsskötare upplever några av dem att det har blivit mindre skadegörelse och nedskräpning sedan de började med ronderingarna. Framför allt beror det på att fastighetsskötarna rör sig i området dagligen vilket i sin tur bidrar till en ökad kontroll över området. Utöver det framkommer det att deras dagliga närvaro i bostadsområdena har förbättrat kontakten med hyresgästerna och att hyresgäster upplever att felanmälningar åtgärdas snabbare, samt att området har blivit tryggare och renare.

Utifrån sammanställningen av kostnaden för skadegörelse för alla tre bostadsområdena är det svårt att utröna om ronderingarna har haft en effekt och det varierar mellan bostadsområdena. På Termovägen har kostnaderna sjunkit sedan 2021 och på Sångvägen har kostnaderna sjunkit mellan 2020 och 2022, men under de första månaderna under 2023 stigit. På Söderhöjden visar resultatet det motsvarande, där har kostnaderna stigit konsekvent sedan 2020 för att minska under de första månaderna 2023. Då statistiken för 2023 endast redogör för månaderna januari till maj går det inte att dra några slutsatser kring det, men även dessförinnan fanns det skillnader mellan bostadsområdena och det varierade från år till år.

Att den totala kostnaden för skadegörelsen inte har sjunkit i samband med att de nya förvaltningsrutinerna implementerades kan delvis bero på den ökade närvaron som fastighetsskötarna har i området. Desto mer fastighetsskötarna rör sig i området, desto mer skadegörelse kommer att upptäckas och därmed kostnaden för åtgärder. Således kan det finnas en eftersläpning innan det går att se tydliga effekter på kostnaderna för skadegörelse och nedskräpning av ronderingarna och deras mål att snabbt åtgärda eventuell skadegörelse för att minska förekomsten av det. Dessutom visar diagrammen enbart den totala kostnaden för skadegörelse och inte det faktiska antalet åtgärder som har gjorts. Därför kan antalet anmärkningar blivit färre, men kostnaden för att ersätta dem varit höga.

Resultatet av enkäterna riktade till hyresgäster visar inte på en tydlig effekt av ronderingarna gällande skadegörelse och nedskräpning. På frågan om det är mindre skadegörelse nu än för ett år sedan var det endast på Söderhöjden som en större andel av respondenterna svarade ja än nej. På Sångvägen är det dessutom en majoritet som svarade alternativ 4 eller 5, vilket betyder att de håller med påståendet om att det är mycket nedskräpning och skadegörelse i deras bostadsområde. Då det inkom relativt få enkätsvar behöver det inte återspegla den sammanvägda uppfattningen i respektive område och studeras resultatet i NKI-undersökningen skiljer sig även det åt mellan bostadsområdena. En likhet som finns för alla områden är att det övergripande serviceindexet har ökat från 2021 till 2023, vilket kan indikera att ronderingarna har haft en viss effekt. Innan 2021 hade samtliga tre områden en nedåtgående trend gällande serviceindex, som därefter har vänt. Däremot visar NKI-undersökningen att utvecklingen för underkategorin *Rent och Snyggt* endast har varit positiv för Termovägen. Således upplever inte hyresgästerna på Sångvägen och Söderhöjden att det har blivit renare och snyggare sedan 2021.

På Termovägen går det framför allt att se en positiv utveckling från 2021 och framåt, där flera av underkategorierna har ökat, även om de ligger på lägre nivåer än vad de gjorde 2018. På Sångvägen och Söderhöjden är det inte lika tydligt positiva effekter, men däremot har underkategorierna *Ta kunden på allvar* och *Hjälp när det behövs* har ökat från 2021 i båda områdena. Det indikerar att ronderingarna har fått en effekt i form av att fastighetsskötarna är snabbare på att agera mot skadegörelse och nedskräpning, samt tar eventuella anmärkningar från hyresgäster på allvar, men inte att hyresgästerna upplever att det har blivit renare och snyggare.

Sammantaget går det att utvärdera några effekter som ronderingarna har haft på nedskräpning och skadegörelse i de gemensamma utrymmena. Dels utifrån fastighetsskötarnas perspektiv som upplever att det är tryggare och renare i några av deras bostadsområden. Dels på den totala kostnaden för skadegörelser och underkategorin *Rent och snyggt* i NKI-undersökningen på Termovägen, samt på Söderhöjden där respondenterna i enkäten upplever mindre skadegörelse nu än för ett år sedan.

4.2 På vilket sätt har de nya tillvägagångssätten och rutinerna påverkat den upplevda tryggheten bland boende? Upplever hyresgästerna någon förändring sedan rutinerna infördes?

NKI-undersökningen, och specifikt frågeområdet *Trygghet*, visar på skillnader mellan områdena. Andelen som har svarat ganska bra eller mycket bra skiljer sig åt, samt att utvecklingen sett olika ut under tidsperioden 2018 till 2023. Framför allt går det att utvärdera en positiv trend för Termovägen, där andelen som svarat ganska eller mycket bra gällande trygghet har ökat konsekvent sedan 2018. Dessutom är andelen som svarar ganska eller mycket bra år 2023 högre på Termovägen (72,1%) jämfört med Sångvägen (64,9%) och Söderhöjden (63,8). För Sångvägen har andelen som svarade ganska eller mycket bra ungefär varit lika stor under perioden 2018 som 2023, medan andelen på Söderhöjden har blivit mindre 2023 än den var 2018. Efter det att ronderingarna implementerades 2022 går det att se en viss uppgång i andelen som svarat ganska eller mycket bra på Sångvägen och Söderhöjden mellan 2021 och 2022, men från 2022 till 2023 har andelen sjunkit igen.

På Sångvägen och Söderhöjden är det således svårt att se hur rutinerna har påverkat den upplevda tryggheten hos hyresgäster enligt NKI-undersökningen. Sen påverkas den upplevda tryggheten av flera faktorer än enbart förvaltningsrutiner och det är svårt att veta vad den upplevda tryggheten hade varit utan ronderingarna. På Termovägen ökade den upplevda tryggheten bland hyresgästerna även innan ronderingarna infördes och det är svårt att avgöra om förvaltningsrutinerna har haft en påverkan, eller om den ökande tryggheten beror på andra anledningar. Men eftersom den upplevda tryggheten ändå har fortsatt öka bland hyresgäster i på Termovägen efter att ronderingarna implementerades kan det tolkas som att rutinerna kan ha bidragit till den positiva effekten. På Termovägen har framför allt tryggheten, enligt NKI-undersökningen, ökat i källare och i området på kvällar/nätter. Att tryggheten har ökat i området på kvällar/nätter behöver inte enbart bero på ronderingarna, men att tryggheten har ökat i källare skulle kunna härledas till ronderingarna och att hyresgästerna upplever att fastighetsskötarna åtgärdar eventuell skadegörelse som förekommer där.

I enkätundersökningen fick de som besvarade den nämna ett antal platser kring fastigheterna där de upplever otrygghet. På Sångvägen och Söderhöjden var resultatet lika och de flesta angav att de känner sig otrygga i trapphusen, tvättstugorna och i källaren eller på vinden. Det återspeglar sig även i NKI-undersökningen där flera av hyresgästerna på Sångvägen och Söderhöjden svarar att de känner sig otrygga i källare eller på vinden, samt att tillsynen och städningen av tvättstugor och i källare är bristfällig. Hyresgästerna på Sångvägen och Söderhöjden upplever således inte att ronderingarna har påverkat deras trygghet i vissa delar av fastigheternas gemensamma utrymmen. På frågan vad som skulle få dem att känna sig tryggare svarade de flesta kameror, tillträdeskontroll, mer polisiär närvaro och mer belysning, vilket inte berör ronderingarna, utan snarare hur andra åtgärder från Järfällahuset kan bidra till ökad trygghet.

En faktor som kan ha påverkat den upplevda tryggheten på Termovägen är den satsning Järfällahus har gjort med en mötesplats och trygghetsvandringar i området. Då flera fastighetsskötare lyfter fram att det mesta av skadegörelsen och nedskräpningen förekommer utanför deras arbetstid, blir mötesplatsen och trygghetsvandringarna ett element som påverkar tryggheten på kvällar och helger. Således kan ronderingarna, tillsammans med andra trygghetsåtgärder, vara det som gör att Termovägen ser en uppåtgående trend för tryggheten. När Järfällahus nu också ska starta upp en mötesplats på Sångvägen blir det möjligt att se om det får samma påverkan på tryggheten där.

4.3 Hur väl har de nya rutinerna landat i förvaltningen? Vilka framgångsfaktorer och utmaningar kan man se i implementeringen och genomförandet av de nya rutinerna?

Utav intervjuerna med anställda på Järfällahus framkommer det att många upplever att ronderingarna har landat bra i förvaltningen. Framför allt har de blivit snabbare på att upptäcka skadegörelse och nedskräpning, då fastighetsskötarna rör sig området dagligen. I början upplevdes dock de schemalagda ronderingarna vara onödigt eftersom fastighetsskötarna redan rör sig i området dagligen, men nu när rutinerna har satt sig, upplevs arbetssättet ha lett till mer struktur i deras arbete och att det har blivit mindre skadegörelse och annat att anmärka på.

Vid observationstillfället blev det tydligt att det fanns en utarbetad struktur för hur ronderingarna ska utföras, där varje trappuppgång gicks igenom systematiskt. Då skadegörelse eller nedskräpning upptäcktes gjorde fastighetsskötarna en bedömning om de själva kunde åtgärda problemet på plats eller om de behövde kontakta annan aktör. Det indikerar att fastighetsskötarna har gjort det till en naturlig del av sitt arbete att genomföra ronderingarna och det finns en tydlig rutin.

Många fastighetsskötare lyfter den positiva respons de har fått från hyresgäster, vilket också indikerar att det ronderingarna varit en framgångsfaktor, samt kan bidra till att fastighetsskötarna känner sig mer motiverade att genomföra ronderingarna på ett bra sätt. Det genomförs även trygghetsvandringar på kvällstid i flera av Järfällahus bostadsområden, vilket har fått en positiv effekt på tryggheten i området och minskat på skadegörelsen utanför fastighetsskötarnas arbetstider. Tidigare skötte kommunens trygghetsvårdare trygghetsvandringarna, men Järfällahus anställda har en större områdeskänning och det har varit en positiv faktor, samt kan ha bidragit positivt till relationen mellan hyresgästerna och Järfällahus.

Trots framgångsfaktorerna lyfts det även fram ett antal utmaningar med implementeringen och utförandet av ronderingarna. Däribland menar flera fastighetsskötare att det inte enbart är ronderingarna som är lösningen till att öka tryggheten och trivseln i den yttre miljön. I vissa områden behöver det ske större renoveringar i bostadshusen tillsammans med sociala insatser. En del av den skadegörelse och nedskräpning som uppkommer sker utanför fastighetsskötarnas arbetstid. Enligt en fastighetsskötare kan det behövas en riktad informationskampanj till hyresgäster för att upplysa de om vikten av att inte skräpa ner för att ronderingarna ska på full effekt.

Dessutom är ronderingarna fortfarande ett relativt nytt arbetssätt och det tar tid innan arbetssättet sätter sig. Utöver att anställa fler fastighetsskötare har det sedan enkäten gjordes tillsatts områdesledare med ett områdesövergripande ansvar, vilket bidrar till att det blir en övergångsperiod. Men som flertalet respondenter nämner upplevdes ronderingarna initialt kunna bidra till en tidsbrist, men nu när arbetssättet har satt sig, vittnar flera om att det blir mindre att göra för varje gång de ronderar. Att förvaltarna har varit involverade i framtagandet av rutinerna kan ha bidragit till att de har landat bra i förvaltningen och det är en viktig lärdom. Det tillvägagångssättet är något Järfällahus bör använda sig av framöver vid implementeringen av andra insatser eller åtgärder.

4.4 Eventuella skillnader i effekterna av ronderingarna mellan områdena

Som tidigare nämnt i avsnittet finns det vissa skillnader i effekterna av ronderingarna mellan områdena. Såväl intervjuerna med fastighetsskötarna, NKI-undersökningen, enkäten till hyresgäster och kostnaden för skadegörelse visar delvis på olika resultat, men en tydligaste effekterna går att se på Termovägen. Där har alla kategorier från NKI-undersökningen ökat sedan ronderingarna implementerades, i intervjuer med anställda på Järfällahus lyfter flera upp det som ett område där det skett förbättringar, samt den totala kostnaden för skadegörelse har gått ner sedan 2020.

Att just Termovägen har sett den tydligaste effekten kan bero på flertalet aspekter, men utifrån intervjuerna med anställda på Järfällahus framkommer det i flertalet intervjuer att bostadsområdenas fysiska förutsättningar gällande utformning av till exempel källare, soprum och gårdarna påverkar ronderingarna. Det gör att det i vissa områden kan finnas fler dolda utrymmen som kan vara utsatta för skadegörelse eller nedskräpning. Ett bostadsområde med exempelvis många källargångar eller andra dolda ytor är generellt mer utsatta för skadegörelse, samt en lägre social kontroll. I andra bostadsområden är det lättare för hyresgästerna att hålla koll på området och vilka som rör sig där, samt att det finns färre utrymmen som behöver ronderas av de enskilda fastighetsskötarna, och Termovägen kan vara ett sådant område medan Sångvägen och Söderhöjden inte är det. Ett möjligt utvecklingsförslag för ronderingarna för att motverka detta problem, hade varit att sammanställa och gå igenom de protokoll som fastighetsskötarna skriver i samband med att de upptäcker eventuell skadegörelse eller nedskräpning. Genom att göra det kan Järfällahus identifiera platser som är mer utsatta och därigenom se över om det går att göra fysiska förändringar eller andra insatser som kan minska problemet just där och på sikt förhindra skadegörelse.

Att effekterna skiljer sig åt mellan områdena kan delvis bero på ronderingarna, men det görs även parallella insatser av Järfällahus, kommunen och andra aktörer som kan påverka resultatet och vara en bidragande faktor till de skillnader som finns. Ronderingarna är en viktig beståndsdel i förvaltningen för att bidra till ett tryggare bostadsområde, men det finns andra aspekter som inte påverkas av ronderingarna och som kan påverka hyresgästernas trygghetsupplevelse, däribland den mötesplats som finns på Termovägen.

5. Slutsats

Syftet med utvärderingen var att identifiera framgångsfaktorer samt eventuella förbättringsområden för de implementerade förvaltningsrutinerna. Det kan bidra till att utveckla metoden för Järfällahus, samt bidra till att sprida erfarenheter och kunskap till andra aktörer som kan implementera liknande rutiner i sin verksamhet. Slutsatser avseende kön och ålder går dessvärre inte att urskilja i och med de låga svarsfrekvenser som angavs i enkätundersökningen, samt att resultatet av NKI-undersökningen inte redovisas uppdelat på kön.

Gällande framgångsfaktorer lyfter fastighetsskötarna fram att ronderingarna har lett till en mer strukturerad och effektiv förvaltning, samt att relationen till hyresgästerna har stärkts, trots att de initialt var skeptiska. Att fastighetsskötarna var mer i utformandet av ronderingarna är en viktig faktor för att de ska efterlevas och vara förankrade i organisationen. Det är en lärdom för andra fastighetsägare om de planerar att initiera en liknande insats. Därutöver har det fått effekter på NKI-undersökningen för alla bostadsområden, men effekterna skiljer sig åt och det går tydligast att se en positiv utveckling på Termovägen.

Ronderingarna är ett relativt nytt arbetssätt och det tar lite längre tid innan vi kan se de fulla effekterna av arbetssättet. Däremot är det tydligt att det finns en utvecklingspotential i att anpassa ronderingarna utefter området som ronderas. I bostadsområden där fastigheterna har mer dolda utrymmen kan ronderingen behöva utformas annorlunda för att uppnå samma effekt. Således kan det behövas en djupare analys av den fysiska utformningen av bostadsområdena och hur ronderingarna kan effektiviseras just där och motverka att eventuell brottslighet uppstår eller utvecklas.

Dessutom är det viktigt att det sker en kontinuerlig uppföljning av såväl de anställdas åsikter på eventuella förbättringar som kan göras, samt mäta antalet arbetsorder som kommer in från respektive anställd som ronderar. Därigenom blir det möjligt att identifiera vissa platser inom fastigheterna som är mer utsatta för skadegörelse och nedskräpning, så kallade hot-spots. Genom att särskilja enskilda platser inom fastigheternas gemensamma utrymmen, blir det möjligt att utveckla och anpassa ronderingarna så de kan bemöta den problembild som finns i respektive område. Det kan exempelvis innebära att fastighetsskötarna ronderar vissa platser mer frekvent och således snabbare kan åtgärda brister och förhindrar att tyngre brottslighet uppstår enligt Broken Windows-teorin. Utöver att anpassa ronderingarna kan identifieringen av hot-spots bidra till att identifiera eventuella fysiska förändringar som kan användas för att minska skadegörelse och nedskräpning. Det kan exempelvis vara förbättrad belysning, begränsa växtlighet eller sätta upp kameror.

Att just Termovägen sticker ut gällande positiva effekter, behöver inte enbart bero på ronderingarna, utan är en kombination av flera satsningar som sker i området. Tryggheten och trivseln är beroende av flera faktorer än enbart fastighetsförvaltning och det behövs ett helhetstänk för att främja trygghet i ett bostadsområde.

6. Referenser

Boverket, u.å. *Om Segregationsbarometern*. <https://segregationsbarometern.boverket.se/om-segregationsbarometern/> [Hämtad 2023-10-13].

Boverket, 2023. *Områdesstatistik – områdestyper (2021)*. <https://segregationsbarometern.boverket.se/labbet/#/omradesstatistik/map?indicator=0-1.2.3.4.5&location=lan-01&bg=0&sweden=0>

Järfällahus, u.å. *Om oss*. <https://www.jarfallahus.se/om-oss> [Hämtad 2023-08-24]

Polisen, u.å. *Utsatta områden – polisens arbete*. <https://polisen.se/om-polisen/polisens-arbete/utsatta-omraden/> [Hämtad 2023-10-13].

Wilson, J. & Kelling, G. 1982. The Police and Neighborhood Safety: Broken Windows. *Atlantic*, 127: 29-38.

7. Bilagor

Enkät till hyresgäster

1. Hur gammal är du?

<25 25 – 35 36 – 45 46 – 55 56 – 65 66 – 75 >75

2. Könstillhörighet

Man Kvinna Annat Vill inte ange

3. Hur länge har du bott på Sångvägen/Söderhöjden/Termovägen?

<1 år 1-2 år 2-3 år 3-4 år >4 år

4. Jag tycker att Järfällahus tar hand om fastigheternas gemensamma utrymmen på ett bra sätt? Gemensamma utrymmen är till exempel bostadsgårdar, trapphus och cykelrum.

Ja Nej

Om ja, kan du beskriva på vilket sätt?

Fritextsvar _____

5. Jag trivs med mitt boende? 1 motsvarar att din åsikt inte alls stämmer överens med påståendet och 5 motsvarar att du helt håller med påståendet.

1 2 3 4 5

6. Upplever du att det är mycket skadegörelse och nedskräpning kring ditt bostadshus? 1 motsvarar att din åsikt inte alls stämmer överens med påståendet och 5 motsvarar att du helt håller med påståendet.

1 2 3 4 5

7. Det är mindre skadegörelse och nedskräpning i området nu än för ett år sedan?

Ja Nej

8. Känner du dig otrygg i något av följande gemensamma utrymmen? Flera alternativ går att ringa in:

a. Trapphus	Ja	Nej
b. tvättstuga	Ja	Nej
c. källare/vind	Ja	Nej
d. miljörum	Ja	Nej

- | | | |
|----------------------|----|-----|
| e. garage | Ja | Nej |
| f. bostadsgårdar | Ja | Nej |
| g. parkeringsplatser | Ja | Nej |
| h. cykelrum | Ja | Nej |

9. I de fall du känner dig otrygg i ett eller flera gemensamma utrymmen, vad skulle få dig att känna dig tryggare? Flera alternativ går att ringa in.
- Belysning
 - Skötsel
 - Kameror
 - Väktare
 - Polisiär närvaro
 - Tillträdeskontroll (portar, låssystem etc.)

Fritextsvar _____

10. Har du blivit utsatt för ett brott i ditt bostadsområde under det senaste året?

Ja Nej

11. Järfällahus fastighetskötare är närvarande i mitt bostadsområde? 1 motsvarar att din åsikt inte alls stämmer överens med påståendet och 5 motsvarar att du helt håller med påståendet.

1 2 3 4 5

12. Jag tycker att Järfällahus åtgärddar klotter och annan skadegörelse snabbt? 1 motsvarar att din åsikt inte alls stämmer överens med påståendet och 5 motsvarar att du helt håller med påståendet.

1 2 3 4 5

13. Om du upplever att det har skett en förbättring gällande trygghet och trivsel i de gemensamma utrymmena, vilka utrymmen gäller det? Flera alternativ går att ringa in.

- | | | |
|----------------------|----|-----|
| a. Trapphus | Ja | Nej |
| b. tvättstuga | Ja | Nej |
| c. källare/vind | Ja | Nej |
| d. miljörum | Ja | Nej |
| e. garage | Ja | Nej |
| f. bostadsgårdar | Ja | Nej |
| g. parkeringsplatser | Ja | Nej |
| h. cykelrum | Ja | Nej |

14. Kan du beskriva på vilket sätt det har skett en förändring i trygghet och trivsel?

Fritextsvar _____

Fritextsvar enkäter

Jag tycker att Järfällahus tar hand om fastigheternas gemensamma utrymmen på ett bra sätt. Gemensamma utrymmen är till exempel bostadsgårdar, trapphus och cykelrum.

Termovägen

Cykelrum och trapphuset ofta smutsiga, vägg måste tvättas också

En del av cykelrum nr. 14 har inget lås, man kan inte lämna sin cykel säkert i den!

Tycker att trapphuset är rent, däremot kan det lukta dåligt efter att ha moppat.

Eftersatt underhåll, lekplatser eftersatt

Snabb tex att städa soprummet när det är fullt

Både bra och dåligt. Rent och snyggt, men bakdörrarna på Termov. 98 har varit trasiga länge nu.

Allt måste vi hyresgäster felanmäla. Det verkar inte vara en genomgång av hus och gårdar.

Nej cykelrum. Men bättre städning nu.

Hyfsad städning för det mesta

Mycket skräp vid rundeln på måndagar

Städa i trapphus kan ibland brista i kvalité

Bra fokus på utemiljön, renoverade lekplatser och ffa mittengården.

Bostadsgårdar hala, dåligt sandade. Cykelrum trånga, ofta väldigt dammigt, bråte i gångarna. Bra skötsel av växter, trevligt med ljusslingor på träden.

Toppenbra trappstädning, gångytor fria från skräp

Underlevererar, städar dåligt.

Det är mycket smutsigt

Trapphus är städat regelbundet, cykelrum är fri från skräp

Rena och fina cykelrum, gård, trapphus. Dock brukar det vara kaotiskt i miljöstugan.

Allting är helt ok, men inte garagetrappor på vinter

Sångvägen

Jag tycker JH ska också satsa på att ta hand om gårdarna, det är många råttor

Rent och snyggt

Sådär kanske sen är väl vi boende som förstör

Gårdarna kan skötas bättre, det finns råttor överallt

Bostadsgårdar, trapphus

Det har blivit bättre med åren

Städning

Hela sommaren 2022 saknade vi bänkar

Städa fin trappa och hiss behöver alltid ta hand och huvuddörr

Tvättstugan är smutsig, även källaren/källargången. Det brukar lukta droger där nere.

Skräpigt, smutsigt och målat överallt

När vi gör felanmälan dem kommer snart

Tvättstugan måste rengöras oftare. Ni borde uppgradera torkmaskinerna.

Rena

Dålig skötsel

Rent men mycket vatten pooler

Allt för mycket fimpar flyger från balkongerna

Reception - vaktmästare

Ej sandade och plogade vägar i området

Utrymmen på trapphus

Det är stökigt och mycket skräp

Bra kommunikation för mig

Allt är rent efter städning, men det finns grannar som skräpar mycket, kastar sopor från balkongen.

Skötsel

Skitigt i trapphuset det senaste året. Tvättmaskinerna är mer trasiga än fungerande och det är otroligt ohygieniskt.

Bostadsgårdar, trapphus och belysning

För att cykelrummet är nerbränt och de fixar inte det

Söderhöjden

De städer inte cykelrummet

Cykelrumsdörr är trasig, ingen fixar det. Frihetsvägen 36

På ett bra sätt

Det är rent på gator

Svarar snabbt när man ringer! Åtgärder bra

Portuppgångar sjabbiga

Det ser alltid städat ut

Ifall du känner dig otrygg i ett eller fler gemsama utrymmen, vad skulle få dig att känna dig tryggare? Flera alternativ går att ringa in.

Termovägen

Varje gång lämnar jag min cykel i cykelrum så blir den stulen. Har skett 2 gånger.

Väldigt mycket skräp miljörum som sträcker sig till parkeringen. Glas som är krossad och skräp utanför.

Man behöver vräka de hyresgäster som gör området otryggt. Tex knarkhandel, hot mm. Många hyr ut sin bostad till andra kriminella. Åtgärd NU!!

"Bakdörrarna" på Termov. 98 går inte i lås således dåligt skalskydd! Så har det varit länge nu.

Orent i trapphuset, ofta trasigt lås i porten

Mycket som stjäls i garaget. Kameror vore bra!

Portarna ibland forcerade med våld

Öppen narkotikahandel vid garage/bostadsgårdar (Termovägen 26). Man vet inte om de påtända och beväpnade.

Har haft inbrott och stöldförsök så något kan göras för säkerheten.

Behövs kameror på parkeringsplatser! Jag har fått skada på min bil flera gånger!!

Separera brickorna så 1 bricka går till soprum + tvättstuga som förr. Absolut inte tillträdeskontroll!!!

Hissarna åker ofta till fel våningsplan, stannar under golvytan, dörrarna öppnas inte...

Mött flertalet gånger knarkare, eller känt lukt av röcknark i cykelrummet

I övrigt allting som det ska

Sångvägen

Någon typ av bevakning, tyvärr

Trots att jag känner mig trygg i området att det är viktigt med C, E, F

Portar och låssystem känner man osäker

Ungdomar stör

Trapphus: luktar droger ibland. Källare: kameror skulle vara bra att ha eftersom det är ett väldigt isolerat och obevakat område. Det luktar även droger där.

Det verkar som någon som inte tillhör området tar sig in i lägenheterna nattetid?

Mer kameror, säkerhet och kontroll

Det finns grannar som säljer knark i huset och det kommer mycket folk på nattid och sparkar i dörr och fönster.

Mycket kriminalitet i området

Söderhöjden

Att man inte städer ställen

Det är för mycket spring av folk som inte bor i området.

Folk får ej släppa in personer utan nyckel eller porttelefonnummer

Polisiär närvaro är alltid bäst

Kan du beskriva på vilket sätt det har skett förändringar i trygghet och trivsel?

Termovägen

Väktarna brukar promenera alla 4 personer tillsammans. Jag tycker att det är onödigt. Hellre att separera de för att få bättre trygghet för hela området.

Lekplats för barn är trevliga. Olika återvinningsmöjligheter i miljörummet.

Synlighet

En del kriminella hyresgäster sitter i fängelset men det kommer en tid när de kommer tillbaka. Dock gör inte alla det, många fortsätter med droghandel mm. Vad händer när de som sitter inne nu kommer ut?

Man har rensat i växtligheten runt bostadsområdet

Har ny lekplats vid termo 30

Det verkar ha blivit lugnare i området

Gårdarna har "fixats till"

Vi har fått en häck planterad runt vår lägenhet på bottenplan. Så nöjda och glada. Känner oss mycket tryggare!

Oförändrad

Dörren till porten oftast är öppet/saker och ting försvinner från tvättstugan och städas inte av hyresgäster. Parkeringen behöver kamera!

Jag tror att trygghetsvärdarnas närvaro har en positiv inverkan

Bättre underhåll + belysning = tryggare. Gårdarna renoveras --> lockar ut vuxna och inspirerar boende att också ta hand om miljön och varandra. Toppen!

Något bättre städning av trapphus

Högre omsättning in/utflyttade

Förut (flera år sedan) var det mycket bråkiga ungdomar.

Jag upplever inte otrygghet där jag bor.

Jag vill att bostadsområdet ska bli ljusare. Jag vill att du organiserar tvättstugan, lägger upp en stor notis för att hjälpa till att hålla den ren. Skulle du vilka ha en vakt att gå någonstans på natten?

Ungdomar sitter inte i trapphuset och inte håller på mittengården där barnen leker. Ordning i cykelrummet (gäller inte trygghet men skillnaden)

Äntligen plats för att sortera plast och metall efter många års feedback. Dock behövs tydligare skyltning och ev. att de kommer oftare då det är ofta fullt och kaotiskt.

Sångvägen

Vita väster grupper som går jämt i området

Skadegörelsen densamma

Jag vet inte om det skett

Det känns lite bättre att gå i källare och garage

Det är trapphus och tvättstuga som jag går till, känner ingen skillnad.

Vet ej

det är färre ungdomar som "hänger" i portarna

Ingen stor förändring. Vi önskar att det nya renoveringsprojektet tillbringar alla de förväntade förbättringar.

Det har ökat obehöriga i garaget och källarutrymmen

De allt bra

Tvättstuga har kodlås, miljörum kameror, väktare har man sett ibland på bostadsgården. Kanske borde vara fler väktare runt bostadsgårdarna.

Har inte tagit ställning

Rena

Det görs för lite och för sent!!!

Vaktmästare har blivit bättre

Tycker det är samma

Ingen förändring alls.

Meddela ut information angående brott snabbt. Sätta på information på dörr.

Är sällan i dessa utrymmen

Kolla om alla som bor i lägenheterna är folkbokförda i huset, många som säljer knark i huset och det samlas obehöriga personer i trapphuset.

Färre ungdomar i området

Bra med pipljudet, nu ser man inte lika många langare längre

Jag har aldrig blivit utsatt men jag ser vad som händer. Jag vet att om ni sätter upp fungerande kameror skulle en del försvinna.

Nya tvättmaskin

Söderhöjden

I trapphuset tvättar man mycket

Bra med pipljudet, nu ser man inte lika många langare längre

Nu är buskarna nerklippta. Förut var det en "djungel" och man såg inget för all växlighet

Torget känner jag mig trygg i

Övrigt Termovägen

Fritext till fråga 11. Väckigt trevliga och hjälpsamma

Fritext till fråga 7. Samma skräpmängd för föregående år. 11. Ser Järfällabilen då och då. Övrigt: Det står vid tillfällena bil/bilar vid "rundeln" intill Ulvsättra livs. Det känns som om det är någon handel som pågår där också, känns otryggt.

Fritext till fråga 8. kommentar om miljörum, "finns det?"

Fritext till fråga 10. ja om det räknas som brott att de som bor under mig skriker till varandra och stör min hemfrid. Det sker så gott som dagligen och jag hör exakt vad de säger, känner mig otrygg och är rädd för dem.

Övrigt Sångvägen

Fritext till fråga 10. Jag har inte blivit utsatt för brott men grannen bredvid/i garaget

Porttelefonen fungerar inte. Tvättmaskin nr.4 på tvättstuga 24 är ur funktion för minst 1 år tillbaka.

Fritext till fråga 11. men det hjälper inte på riktigt
Ni behöver övervaka sophuset, mycket sopor som slängs fel och det slängs sopor från icke JH hyresgäster.

Fritext till fråga 11. Mindre närvaro nu jämfört med förr, speciellt trapphusstädare.
Övrigt: Det är av stor vikt att ni tar drogproblemet på störst allvar eftersom det kan eskalera ifall dessa individer inte möter de förväntade konsekvenserna.

OBS! Bort med parkerade bilar hela dygnet!!! Bort med grillningen!!! Rökförbud på altan och uteplats!!!

Finns grannar som samlas i trapphuset och röker, kastar skräp överallt, kissar på trädgården vid mitt fönster, sparkar dörrar!

Jag tycker om Sångvägen, önskar bara att vissa socialfall/knarkare försvann härifrån

Intervjuguide

Inledande frågor:

- Vilken roll har du på Järfällahus och hur länge har du jobbat där?
- Hur skulle du beskriva dina arbetsuppgifter?
- På vilket sätt är du involverade i de nya ronderingsrutinerna?

Ronderingar:

- Hur såg förvaltningen av ert fastighetsbestånd ut innan ni införde de nya ronderingsrutinerna?
- Hur går ronderingarna till?
- Hur ofta gör ni ronderingar?
- Hur väl har de nya rutinerna landat i förvaltningen upplever du? Med det menar vi t.ex. hur de efterlevs, vad ni som arbetar med dem upplever mm.

Hyresgästernas perspektiv

- Vad upplever du att hyresgästerna tycker om ronderingsrutinerna?
- Hur har relationen med hyresgästerna förändrats efter att ni började med nya rutiner för ronderingar?
- Ett av målen med de nya ronderingsrutinerna är att åtgärda problem som uppstår vid fastigheterna innan hyresgästerna hinner upptäcka det och anmäla. Hur tycker du att det funkar?

Effekt av ronderingarna:

- Upplever du att de nya ronderingsrutinerna har gett någon effekt? Om ja, på vilket sätt? Om nej, varför inte?
- Skiljer det sig åt i vilken effekt ronderingarna har haft i olika bostadsområden? Är det några områden där det går att se större effekter? Om ja, vad tror du att det beror på?
- Vilken effekt tycker du att det har haft på:
 - o Trygghet och säkerhet
 - o Skadegörelse och annan brottslighet
- Upplever du att ni har fått bukt på återkommande problem med skadegörelse eller nedskräpning som kanske fanns innan ni började med ronderingarna?
- Upplever du att områdena har blivit trevligare och att trivseln har blivit bättre?
- Har ronderingarna fått en effekt som du inte förväntade dig när ni började med dem?

Framgångsfaktorer och utvecklingspotential

- Vilka framgångsfaktorer och utmaningar kan du se i implementering och genomförande av ronderingarna?
- Upplever du att det finns något som skulle kunna utveckla ronderingarna och göra dem mer effektiva eller få ett bättre resultat?