

FASTIGHETSSNABBen JUNI 2017

# SnabbBen

**”Så bygger jag laget”**

Malin ser likheter mellan fotboll och företag

Gotland på kartan

Fullt lag i Östergötland





# Aamir har flyttat in

Vi i fastighetsbranschen brukar ju vara ganska duktiga på att räkna avkastning på olika investeringar och ibland kan åtminstone jag ifrågasätta hur man tänker i stat, kommun och landsting.

Som nu.

Jag har lärt känna Aamir från Afghanistan. Han är 17 år enligt honom själv, 18 år enligt Migrationsverket. Jag har inte funderat så mycket på om han är 17 eller 18. Han verkar ganska lik mina söner när de var i den åldern. Möjligen lite mer ödmjuk och artig – och framförallt motiverad.

Han har varit i Sverige snart två år och bor i vår gäststuga.

Till nu har han gått i skolan men får inte jobba för det fattas ett papper...

Mina kontakter med Migrationsverket har varit många. Inte mycket "kunden i centrum" där inte.

Han vill fortsätta lära sig svenska, studera och bli svensk, träna fotboll och kolla på Real Madrid. Han har mycket goda förutsättningar att relativt snabbt integreras i det svenska samhället. Men nu har Migrationsverket, efter två års funderande, bestämt att han inte får uppehållstillstånd och därmed ska åka hem till Kabul – där han aldrig varit.

Jag är övertygad att Aamir och de allra, allra flesta av hans likar som befinner sig i Sverige, snabbt kommer bli bra skattebetalare.

Lite enkel matte nu:

Säg att varje afghan kommer betala 126 000 kr i skatt per år under 45 år.  $126\,000 \times 45$  år blir, ja, jättemycket. Och så håller vi på och lägger energi och pengar på att skicka 68 miljarder potentiella skattekonor till Afghanistan genom att skicka hem motiverade, nästan färdigutbildade, svensktalande män i 18-årsåldern – som vi dessutom investerat ett par års studier i.

Det måste ur ett affärsmässigt perspektiv vara synnerligen dåligt tänkt.



## Gotland calling

**Fastighetssnabben lämnar nu för första gången fastlandet för ett nytt uppdrag när man tar klivet – eller snarare båt och flyg – över till Gotland.**

Det blir ytterligare ett bevis på företagets starka expansion.

– Från 1 september har vi verksamhet på Gotland, konstaterar Henrik Åström, kundansvarig för uppdrag åt Hemsö som äger fastigheterna.

Henrik Åström menar att startskedet alltid är spännande när det gäller nya uppdrag, men att det är en extra utmaning att starta upp verksamhet på en ö.

– Det kräver en lite annan typ av organisation. Saknas folk av någon anledning i Söderhamn kan vi skicka en bil från Gävle. På Gotland behövs en lite annan lösning, berättar han.

Uppdraget på Gotland handlar om åtta fastigheter, cirka 35 000 kvadratmeter, i orterna Hemse, Klintehamn, Roma, Visby, Slite och Fårösund – alltså runt hela Gotland.

# Lagbyggaren

– Malin Gustafsson om fotboll och företag

Det finns de som säger att Zlatan är världens bästa fotbollsspelare – men att Sveriges landslag är bättre utan honom. Det där går givetvis att diskutera. Men själva grundtanken är intressant för alla som har med lagsport att göra. Liksom för alla som driver ett företag.

Malin Gustafsson, till exempel.

Hon är på dagtid verksamhetschef för Fastighetssnabben med 170 anställda och leder på fritiden ett fotbollslag med tjejer mellan 13 och 17 år.

Och har själv spelat innebandy på hög nivå.

– Att bygga ett lag och att bygga ett företag påminner egentligen ganska mycket om varandra, konstaterar hon.

I laget hon tränar, Älvkarleby IK/Skutskärs IF/FK, har hon följt flickorna från tåfjuttar och skräck för att nicka i sexårsåldern till tvåfotsdribblingar och skruvade inlägg idag.

– Det är roligt att se hur de lär sig nya saker och hur de fungerar tillsammans. Vi försöker skapa en lagkänsla och sätter upp mål. Just att få en stark lagkänsla tror jag mycket på. Laget blir bättre och alla har roligare under tiden, säger hon.

Samma sak på jobbet.

– Vi försöker få alla att bidra, att förstå varandra, att känna en teamkänsla och att

jobba mot ett mål. Därför är rekryteringar viktiga och något vi lägger ner mycket tid på, säger hon.

– Det är, precis som i ett idrottslag, viktigt att den som kommer in ny passar in i gruppen.

Eller för att göra jämförelsen med fotbollen igen: den spelare som är tekniskt skickligast kanske inte är bäst för laget.

– I ett företag handlar det även om tajming i tid. Vi kan se duktiga människor som söker ett jobb men kanske inte passar in

just då.

Okej då, en fotbollsliknelse till: har man två toppmålvakter behöver man inte en tredje hur bra den än är.

Själv kom hon till Fastighetssnabben som avbytar... förlåt... vikarie.

– Jag hade läst fastighetsekonomi på Högskolan och gick till Arbetsförmedlingen. Samma dag hade de fått ett fax från Fastighetssnabben som behövde en vikarie på kontoret för en tjej som skulle vara barnledig, minns hon.





“Både i företag och i fotboll bygger man lag”.  
Malin Gustafsson hittar  
många likheter.

**Namn:** Malin Gustafsson.

**Gör:** Verksamhetschef på Fastighetssnabben.

**Ålder:** 42 år.

**Bor:** Hus i Älvkarleby med man och två barn. Vi bodde i Gävle ett tag men flyttade tillbaka till Älvkarleby när barnen kom.

**Äter:** Gärna grillat.

**Dricker:** Ramlösa.

**Reser till:** Gran Canaria.

**Lyssnar på:** Egentligen allt möjligt.

**Tittar på:** Sporten.

**Läser:** Svenska deckare, gärna Mons Kallentoft.

**Om du måste byta jobb idag... :**

...vet jag inte vad jag skulle göra. Men det är viktigt att jobba med folk som brinner för det de gör. Det har jag lärt mig.

Det var 1998...

– Jag fick vikariatet och blev kvar. Snart tjugo år nu! Men det är naturligtvis ett helt annat jobb idag. Då var vi tio anställda med verksamhet i Gävle och Sandviken. Jag var ensam på kontoret. Idag är vi 170 anställda med verksamhet över stora delar av landet.

Självt är hon alltså verksamhetschef numera och även delägare sedan 2009.

– Jag tvekade först när jag fick frågan om delägarskap. Jag hade liksom aldrig sett mig som egen företagare. Men eftersom jag trivdes så väldigt bra och ville vara kvar insåg jag att jag skulle ångra mig om jag inte sa ja. När jag började tänka så blev det ett lätt val.

Och även för företaget blev hon en bra värvning.

För 13:e gången har man nu utnämnts till FRAMFÖR-företag i Gävleborg och tagit emot diplom på Slottet av självaste landshövdingen.

Hon ser det som ett kvitto på att det de gör är bra.

Som att gå upp en division i fotboll, typ...

#### FRAMFÖR-företag

Syftet med utnämningen är att öka intresset för och stärka framgångsrikt företagande i landskapet, skapa goda exempel, lyfta fram företag och företagandet i samhällsdebatten, förbättra attityden till företag och företagande och att erbjuda studenter en praktisk koppling i sina studier.

Grundkriterierna för FRAMFÖR-företagen är att de ska ha en omsättning över 4 MSEK, minst fyra anställda samt ha en aktiv verksamhet sedan mer än fem år tillbaka.



Starkt gäng i Östergötland:  
Från vänster: Thomas Asp, Johan Lager,  
Kent Johansson, Henrik Ringkvist,  
Patrik Hjertröm, Christoffer Möller.  
Saknas på bilden gör Martin Gustafsson  
och Håkan Ljungquist

# Fullt lag i Östergötland



Äldreboenden, skolor, hälsocentraler, polis och domstolar... När ett nytt uppdrag från Hemsö dök upp i december handlade det om 29 fastigheter, omkring 140 000 kvadratmeter, i Norrköping, Linköping, Nyköping och Motala. ▶

Ett regionkontor drogs igång med sju medarbetare och en platschef.

– Vi skulle vara igång 1 februari så det var full fart direkt. Det gällde att rekrytera rätt anställda, hitta lokaler, möbler, datorer och allt vad ett regionkontor behöver, säger Henrik Åström, kundansvarig för Fastighetsnabbens uppdrag åt Hemsö.

En utmaning i orter man inte verkat i.

Viktigt var att hitta en bra platschef – och det fann man i Thomas Asp, 49-åring med stor erfarenhet inom både industrin och byggbranschen.

– Jag har alltid varit intresserad av hus och fastigheter och projekterat en del sådana. Arbetet som platschef hos Fastighetsnabben blir verkligen spännande, säger han.

Han plus sju medarbetare behövdes i ett första steg.

– Nu är vi fullt lag, säger han.

Både Henrik Åström och Thomas Asp konstaterar att det är i ett expansivt område som

Fastighetsnabben nu själva expanderar.

Henrik förklarar:

– Jag ser det som bra att bygga upp ett kontor med flera anställda. Det blir för sårbart för sjukdomar eller vid semestrar om man är få. För oss är det ju hela tiden viktigt att det är kunden som är i fokus. De har gett oss ett uppdrag och det ska vi sköta på bästa sätt.

Han menar att det är bra att ha flera ben.

Basen för det nya regionkontoret är uppdraget från Hemsö men även Vadstena Slott, med en annan fastighetsägare, hamnar inom regionkontorets område.

– Vi siktar på att expandera i området och utveckla samarbeten. Strategiskt kommer vi att jobba med det bara vi ser att vi har rutiner som fungerar för de kunder vi har idag. Det är viktigast. Men på sikt finns en stor potential i hela det området, säger Henrik Åström.



Thomas Asp och hans medarbetare satsar hårt i Östergötland.

# 50 000 billigare och bra för miljön

## – driftkostnadsbesparing i Mellansel

**Lokstall byggdes för att underhålla lok, i början ånglok, och ofta är stallarna rätt speciella byggnader. Många är kvarts- eller halvcirkelformade och byggda runt en vändskiva i en tid då få ens kunde stava till energibesparing.**

Idag används flera lokstallar som utställningshallar eller nav för småföretagare – medan andra fortfarande används inom tågbranschen.

Mellansel lokstall, vid stambanan tre mil nordväst om Örnsköldsvik, till exempel används fortfarande för lok och vagnar, numera av järnvägsentreprenören Infranord.

För att minska oljeberoendet där installerades luftvärmepumpar. Anna Ohlsson, förvaltare på Fastighetsnabben, berättar:

– Det här var i slutet av 2015. Istället för att lokstallet skulle värmas med enbart oljepanna så levererar nu luftvärmepumparna en grundvärme och oljepannan bidrar endast med extra värme när det blir ordentligt kallt ute.

Eftersom lokstallet tidigare endast haft kvartalsbesök så har ingen statistik förts över förbrukningar på det objektet.

– För att få en jämförelsepunkt för att bedöma hur mycket vi minskat oljeberoendet genom installationen av en luftvärmepump tittade vi igenom gamla fakturor och konstaterade att det under vintern 2015 fylldes på 7 kubikmeter olja till en kostnad av cirka 65 000 kronor. Under 2016 behövde vi inte fylla på någon olja alls, utan det tog fram till 2017 innan behovet av en påfyllning kom, säger Anna Ohlsson.

Theres Lans, byggnadsförvaltare på Trafikverket, kommenterar:

– Mellansel har minskat oljeberoendet från 7 kubikmeter till 1 kubikmeter per år, en super-

trevlig siffra för 2016! För oss innebär det en besparing på cirka 50 000 kronor per år och är dessutom en bra åtgärd för miljön.

Ytterligare åtgärder som utförts i Mellansel är att sänka taket och tilläggsisolera det lokstall som brukas mest av verksamheten. Fördelarna med detta – förutom att det inte försvinner lika mycket värme genom taket – är att volymen luft som måste värmas i stallen minskar kraftigt. Förhoppningsvis leder det också till att det går att reducera användningen av olja för uppvärmningen ytterligare.



Lokstallar är speciella byggnader. Som den här i Mellansel. Ofta rätt gamla och häftiga – men byggda innan energibesparing blev stort. Så det finns mycket besparingar att göra när vinter och kyla sätter in.



# Alla viktiga för bra NKI

*En fastighet kan vara perfekt skött när det gäller de tunga och viktiga bitarna – men är gräsmattan dåligt klippt får hyresgästen ändå ett dåligt intryck. Sådant, och mycket annat, ser man i en NKI.*

Per Englund, marknadsområdeschef för Östersund i Kungsleden Fastighets AB, konstaterar att långa och trogna kunder är bra för fastighetsbranschen.

Med andra ord – det gäller att de är nöjda och trivs och därför stannar kvar.

Något kunderna i just hans område verkar göra.

Fyra år i rad har Östersund legat i topp inom den stora Kungsleden-sfären i NKI-undersökningar.

– Det är vi givetvis väldigt glada för och vi jobbar hårt för att bli ännu bättre. NKI är ett bra verktyg för att ha koll på kundnöjdheten eftersom vi mäter varje år och därmed kan jämföra år för år, säger Per Englund.



Undersökningen brukar göras efter semestern och resultatet komma i oktober.

– Då känner jag alltid en viss spänd förväntan, lite som när man fick betyg i skolan, säger han.

Att Kungsleden sköter sina åtaganden mot kunderna är givetvis A och O, men i en NKI är det lika viktigt vad deras samarbetspartners gör.

För kunden är det ju samma sak.

– Därför är det viktigt för oss att till exempel Fastighetssnabben gör sitt jobb bra. Vi har ett bra samarbete tycker jag. När vi får resultaten av vår NKI har vi ett möte med Fastighetssnabben, berättar han.

Inför det har han och hans kollegor brutit

*Per Englund, Kungsleden, ser NKI som ett verktyg för att se vad kunderna tycker – och för att utveckla verksamheten.*



ner undersökningen så att de i princip kan se byggnad för byggnad hur resultatet ser ut.

– Vi går igenom fråga för fråga så att Fastighetssnabben får se var vi ligger högt och var vi ligger mindre högt och alltså kan förbättra oss. Vi gör en åtgärdsplan för att inte missa något. Det är viktigt att de lyssnar på oss och anammar det vi säger, men vi uppskattar också att de brukar komma med egna förslag på förbättringar, säger han.

Per Englund menar att det ofta handlar om ganska självklara saker som är lätta att åtgärda.

– Vi har till exempel inte varit tillräcklig bra på att återkoppla till en hyresgäst när en driftentreprenör varit ut efter en felanmälan. Det märker vi är en återkommande fråga som vi ibland får lågt resultat på. Jobbet är alltså gjort men kunden vet inte det. Det handlar

egentligen bara om att hitta rutiner för att meddela kunden att vi varit på plats och åtgärdat problemet.

Dåligt klippt gräs är en annan sådan punkt som är lätt att fixa.

– Rabatter, gräsytor, renhållning och all yttre skötsel är ofta det första kunden ser och egentligen självklara saker att det ska skötas bra, säger han.

**Kungsleden Fastighets AB** region Östersund (exklusive Umeå) har cirka 80 000 kvadratmeter uthyrningsbar yta. Det handlar framförallt om kommersiella lokaler, kontor och skolor.

# NKI och N'Ki

Man kunde höra det knaka, så mycket växte det. Fler och fler fick sina fastigheter vårdade av Sixten, Petra och alla deras kollegor. På flera orter anställdes det nu nya medarbetare. Unga-gamla-långa-korta. Alla som hade kommit igenom nålsögat blev internutbildade i den ädla konsten att sköta och vårda hus. Och i detta nu, satt Sixten med en ny medarbetare och fikade, förstås.

– En bra idé är som ett självspelande piano, sa Sixten till sin nyfunne kollega. Att få kunden att återkoppla sina tankar kring den felanmälan som gjorts är en bra idé. Den gör kunden mer aktiv och gör att vi blir ännu bättre. Jag gillar den styva lappen, avslutade Sixten.

N'Ki Galup hette den nyanställda kollega som Sixten skulle assistera på nya orten. N'Ki var tekniker med lång bakgrund inom sjöfarten. Efter många år till sjöss hade han en dag tröttnat på sjölivet och stannat kvar på landbacken. Han satt tillsammans på nyetablerade orten tillsammans med Sixten och fikade, där Sixten för tillfället gjorde ett gästspel och hjälpte till.

– Det heter inte lapp, det heter same, sa N'Ki Galup.

– Vad heter inte lapp, eller vad sa du? Aaaah, nu fattar jag. Vi pratar om olika saker.

– Jag har en kompis som bodde i Kiruna för länge sedan, sa N'Ki. Han lärde mig att man inte fick säga lapp. Det är inte PK att säga lapp. Det heter same och samerna är ett folkslag, en stolt ursprungsbefolkning. Visste du inte det Sixten?

– Jag pratar om en papperslapp, som är styv eller ett litet hårdare papper som kartong, sa Sixten.

– Jag pratar om en minoritet, sa N'Ki.

– Inom vårt företag vill vi gärna att kunderna skall ges en möjlighet att återkoppla det arbete som vi utför. Vi delar därför ut "en styv lapp", fortsatte Sixten och gav N'Ki en lapp som han hade i benfickan.

– Efter att du lagat felet så återkopplar du till felanmälararen och ber denne fylla i lappen. Eller på nätet. Det går vilket som.

– OK, sa N'Ki. Det är alltså som en kundundersökning? Det ligger i tiden har jag läst. Nyckeltal alltså med NKI.

– Ja det borde du kunna mycket om kanske? Sa Sixten. Du heter ju så.

– Varför heter det "styv lapp"? För att den ligger i benfickan? Sa N'Ki.

– Nej, för att vi är en minoritet som håller på med att dela ut kundundersökningar, sa Sixten. Eller så är det pga benfickan...

