

**Projektnamn:** Sundsvall <3 OLIKA

**Programområde:** Mellersta Norrland

**Ärende ID:** 20201373

## Bakgrund och omvärld

### Bakgrund

Kunskapen om hur användningen av olika samhällssystem, exempelvis elförbrukning, vatten och sopsortering, påverkar miljön och bostäderna hos hyresgästerna i det kommunala bostadsbolaget Mitthem behöver höjas. Sektorn bostäder och service står idag för 40 % av energiförbrukningen i Sverige enligt Naturvårdsverket och genom exempelvis beteendeförändringar skulle denna andel minska. Ett hållbart användande av samhällsresurserna skulle även bidra till att minska den totala förbrukningen av energi i samhället.

Beteendeförändringen kan bestå i att minska matavfallet i privathushåll, dela in boendet i olika värmezoner (oftast sover människor bättre i kallare temperatur) och genom cirkulär ekonomi, att inte slänga trasiga kläder och möbler utan laga dem istället.

I detta projekt vill Mitthem, i samarbete med MittSverige Vatten (MSV), utveckla nya metoder för att sprida kunskap om hur vatten, sophämtning och el kan brukas hållbart och genom detta minska vattenförbrukningen och sopvolymen med minst 5 % samt öka energieffektiviteten med 5 % i utvalda hyreshus i områden med en hög andel boende av utrikes födda.

Okunskapen handlar i första hand om att rutiner och konsumtionsmönster i Sverige skiljer sig från ursprungsländerna, men de allmännyttiga bolagen måste bli bättre på att nå gruppen genom förbättrad och mer anpassad kommunikation eftersom dagens information inte är tillgänglighetsanpassad åt kunden.

Den befintliga samhällsorienteringen som kommunen erbjuder för nyanlända innehåller endast grundläggande information om hur Sverige fungerar, inte praktisk information om till exempel sopsortering. Informationen från Mitthem som kommer hyresgästerna till del finns endast på svenska, även om många kunder har en annan språklig bakgrund och når därför inte ut till alla. Även de med svensk bakgrund som precis flyttat hemifrån är en viktig grupp att nå i arbetet för energieffektivisering varför ett studenthyreshus blivit utvalt som målgrupp. Om situationen inte förändras kommer kostnaderna för både användarna och utförarna av samhällsnyttan att skjuta i höjden samt att klimatet och miljön blir lidande.

Kvartersvärdarna för respektive område ansvarar för att nyinflyttade hyresgäster får ut nycklar, de visar allmänna utrymmen och ger viktig information samt tar emot felanmälningar vid ärenden som rör underhåll. I områdena Skönsberg och Nacksta, där det bor en relativt stor andel utrikesfödda med annat modersmål än svenska, finns det idag kommunikationsbrister mellan kvartersvärdarna och hyresgästerna.

I just dessa områden upplever ansvariga kvarters värdar att det finns en liten eller så gott som utebliven kunskap i frågor som rör källsortering, el- och vattenförbrukning. För att medarbetarna inom Mitthem ska få bättre förståelse för andra kulturer ska samtliga gå en kulturutbildning. Genom förståelsen för hyresgästernas kulturer kommer kommunikationen med dessa underlättas och det blir en bättre arbetsmiljö för medarbetarna. Mitthem är ett kommunalt bostadsbolag och erbjuder bostäder och lokaler i Sundsvalls kommun.

Projektet är väl förankrat via ledningsgruppen och genom att VD undertecknar projektansökan. Även kommunstyrelsen i Sundsvalls kommun ställer sig positiv till OLIKA.

Projektet är även förankrat i Fastighetsnätverket, som är ett nätverk för samtliga bostadsföretag i Sundsvalls kommun. Mitthem är idag en jämställd organisation, med en jämn representation mellan könen bland de anställda och de jobbar systematiskt med hållbarhetsfrågor. Organisationen är tillgänglighetsanpassad enligt lag och de lyder under lika behandlingslagen. Kommunstyrelsen har gett Mitthem i uppdrag att fördela lägenheter för socialt utsatta och nyanlända, vilket de arbetar strategiskt med.

### **Omvärd och samverkan**

Genom att gå igenom projektdatabasen för regionalfonden och kunskap inhämtad genom att delta på konferenser och nätverksträffar har en omvärldsbevakning genomförts. Det projekt som ligger närmast detta är projektet Bo i Västerås.

Projektet syftar till att öka kunskaperna kring boendefrågor för nyanlända. Genom samverkan mellan det kommunala bostadsbolaget, energibolaget och SFI i Västerås genomförs workshops där nyanlända i en autentisk miljö får lära sig hur man använder vatten, källsorterar, städar samt vilka övriga förväntningar som ställs på hyresgästerna i. OLIKA kommer att samarbeta med Bo i Västerås under uppbygganden av en visningslägenhet där den planerade bo-och miljöutbildningen kommer att bedriva verksamhet. Exempelvis kommer ett studiebesök att bokas in i Västerås under projektets planeringsfas.

Skillnaden mellan de båda projekten är att OLIKA kommer ha tre delmoment i utbildningen;

En teoretisk del för att sedan gå in i visningslägenheten och genomföra momenten praktiskt och slutligen anordnas studiebesök vid Korstaverkets, ett fjärrvärmeverk. Det ska genomföras kampanjer och event för att få upp medvetenheten om hållbar energiförbrukning. Innan utbildningen når målgruppen ska ett pilottest genomföras som kvalitetssäkring.

Projektet samarbetar med MSV i utformandet och genomförandet av Bo- och miljöutbildningen. Det kommer att bildas en separat projektgrupp där båda organisationerna är representerade. Projektgruppen kommer vara en stödfunktion i arbetet med att ta fram upphandlingsunderlaget, ta del av kursplaneringen, vara utvärderare och arbeta med lärandet som blir resultatet av genomförd utbildningsomgång.

Mitthems ledningsgrupp deltar i samverkansgrupper med övriga fastighetsbolag i Sundsvalls kommun. Fastighetsgruppen träffas fyra gånger om året och diskuterar gemensamma frågor. Dessa bolag är intresserade av att ta del av projektets resultat och kan i förlängningen även få låta sina hyresgäster ta del av bo- och miljöutbildningen. Dessa bolag har fått ta del av projektets intention. Det kommer skrivas en plan för strategisk kommunikation där det ska framgå hur projektet ska använda de kommunikationsverktyg som finns till förfogande, exempelvis hemsida, sociala medier och interntidningar. När aktiviteterna och utbildningarna genomförs kommer det tydligt framgå att det är europeiska regionala utvecklingsfonden som delfinansierar projektet. Detta är något som kommer vara rutin i projektet.

### **Koppling till det lokala näringslivet**

Näringslivet är involverat genom projektets partners. Ledningarna i samsamarbetsorganisationerna sitter i olika nätverk där det uttryckts ett intresse av att ta del av projektets resultat. Till exempel har Fastighetsnätverket uttryckt intresse för resultatet. I takt med att fler hyresgäster och anställda blir medvetna om energieffektivisering ökar även behovet av nya innovativa lösningar. Detta leder till fler öppningar för näringslivet och forskningen då offentliga och privata bostadsbolag har gemensamma utmaningar. I projektet involveras privata aktörer genom bland annat upphandling av utbildningsaktörer. I samarbetet med näringslivet kommer hållbarhet och miljö vara ledord.

## **Mål och resultat**

### **Mål**

Projektets övergripande mål är en hållbar energianvändning i samhället.

#### Projektmål:

1. Projektets primära och sekundära målgrupp ska få kunskap om hur enkla åtgärder kan minska energiförbrukningen
2. Informationen ska språk anpassas till hyresgästens önskade språk
3. De interna rutinerna ska utvecklas

#### Delmål:

1. Skapa en tillgänglighetsanpassad bo-och miljöutbildning.
2. Inreda en visningslägenhet för praktisk utbildning
3. Genomföra kampanjer och event i de utvalda bostadsområdena med inriktning på olika energieffektiviseringsmetoder
4. Språkänpassa primära dokument och informationsskyltar i boendemiljöerna
5. Översyn av nuvarande interna rutiner och framtagande av nya rutiner där det finns behov
6. Skapa en metod för att mäta energiförbrukning på ett enklare sätt

#### Målgrupper

Den primära målgruppen för projektet är hyresgästerna, som är mottagarna för projektets insatser. Det är framförallt nyanlända och utrikesfödda hyresgäster samt svenskfödda som flyttat hemifrån för första gången som utgör målgrupp. Problembilden som har framträtt är bristande kunskaper hos gruppen om samhällssystemen i Sverige som skiljer sig från ursprungsländerna, samt att personer som flyttar till sin första egna bostad ofta saknar rutiner kring källsortering och vattenanvändning.

De metoder och verktyg som utvecklas i projektet kommer att implementeras i ordinarie verksamhet och vänder sig till samtliga hyresgäster. Enligt statistik från Tolkservice på Sundsvalls kommun är det framförallt språken arabiska, dari/farsi, tigrinja och somaliska som är viktiga att översätta. Sekundär målgrupp är anställda inom Mitthem som med projektets resultat får en bättre arbetssituation.

Med nya interna rutiner kring information till hyresgästerna minskar det dagliga merarbete för exempelvis kvartersvärdarna som felsortering och överdriven vattenförbrukning medför. Detta underlättar för det systematiska hållbarhetsarbete som Mitthem bedriver. Även andra kommunala och privata bolag har genom detta projekt möjlighet att ta del av nya metoder för att nå sina respektive målgrupper.

#### Förväntat resultat vid projektavslut

En stor del av den primära målgruppen har genomgått Bo- och miljöutbildningen. Genom utvärderingar och lärdomar under projektperioden

finns det en utbildning som appellerar till både kvinnor och män. Det finns en fullt utrustad visningslägenhet som är tillgänglighetsanpassad för att ge hyresgäster kunskap om hållbar energianvändning och vad den obegränsade energiförbrukningen har för inverkan på klimatet.

Efter genomgången utbildning kommer hyresgästerna kommer få en förståelse för hur de kan bidra till energieffektiviseringen, med målet att minska avfall och vattenförbrukning med 5 % inom de utvalda bostadsområdena.

Vattenförbrukningen kommer minska från 142 277,668 m<sup>3</sup> år 2016 till 135 163,784 m<sup>3</sup> år 2020 och avfallet kommer minska från 456 700 kg år 2016 till 433 873 kg år 2020 i de utvalda bostadsområdena. Även energianvändningen ska minska med 5 %, från 8864,583 MWh år 2016 till 8421,254 år 2020 i hushållen. Minskad förbrukning innebär att hyreshöjningar kan undvikas för hyresgästerna. Den minskade resursförbrukningen inverkar även positivt på klimatet genom minskade koldioxidutsläpp från människor. Det ska finnas interna rutiner för att välkomna hyresgäster med annat modersmål än svenska. Vid välkomst ska Mitthem erbjuda relevant och aktuell information om energieffektivisering på önskat språk. All information som Mitthem tar fram är språkanpassad och tillgängliggjord i samtliga boenden och allmänna utrymmen inom det kommunala fastighetsbeståndet. Energiförbrukningen följs upp systematiskt och kontinuerligt för att upptäcka en ökning i ett tidigt skede, och åtgärder kan vidtas fortare.

## Målvärde för aktivitetsindikatorer

Uppskattad minskning av växthusgaser per år: 10 Ton koldioxidekvivalenter

Minskad energiförbrukning hos projektmedverkande företag och organisationer:  
444 MWh

## Organisation och genomförande

### Projektorganisation

Projektet strävar efter en jämn representation av kön, bakgrund och ålder i tillsättning av projektorganisation, projektgrupp och styrgrupp samt expertis. Projektets styrgrupp utgörs av Mitthems ledningsgrupp, som består av VD, chefen för affärsstöd, fastighetschefen samt kommunikationschefen.

Det är styrgruppen som har det strategiska ansvaret för projektets genomförande, och delegerar det operativa ansvaret till projektledaren. I projektorganisationen ingår projektledningen och projektmedarbetarna. Projektledningen består av en projektledare på 100 %, Kate Almroth som är

affärsutvecklare på Mitthem. Kate har 15 års erfarenhet av projektledning och att arrangera aktiviteter. I rollen som projektledare ingår även kommunikationsansvaret.

Till projektledningen anställs även en projektadministratör på 100 % som har en stöttande funktion gentemot projektledaren och ansvarar för rapportering till Tillväxtverket. I gruppen projektmedarbetare ska två språkambassadörer anställas på 70 % vardera under hela genomförandefasen. Rekryteringen påbörjas vid projektstart. Dessa har relevant språkkompetens, är relativt nyanlända och kommer att utgöra en länk mellan projektledningen och målgruppen. Språkambassadörerna ska delta i pilotverksamheten för bo- och miljöutbildningen och kommer sedan att arbeta ute i bostadsområdena där projektet har insatser. Viktiga egenskaper hos språkambassadörerna är den kommunikativa förmågan, lyhördhet inför målgruppen samt besitter en viss ledarskapsförmåga.

En projektgrupp tillsätts för hela projektperioden. Denna projektgrupp kommer bestå av anställda på Mitthem som arbetar med relevanta frågor. Förutom projektorganisationen ingår chefen för kundcenter, en uthyrare, en boendesamordnare, fyra kvarters värdar, en kommunikatör och en områdeschef. Projektgruppen ska agera länk mellan projektledningen och organisationen, där projektresultaten löpande överförs till olika funktioner inom Mitthem för att kunna implementeras. Vidare kommer projektgruppen att utgöra ett viktigt stöd för projektorganisationen, då det här finns funktioner som kan svara mot olika behov och frågor som dyker upp. Projektgruppen sammanträder två gånger i månaden inledningsvis, vilket kan komma att revideras längre fram i projektet.

För genomförandet av Bo- och miljöutbildningen kommer en separat projektgrupp bildas, där även representanter från MSV ingår. Från MSV deltar en kommunikatör och från Mitthem deltar projektledaren, en områdeschef samt energicontrollern. Här är det viktigt att få med bred kunskap om kretsloppstjänster i den utbildning som kommer att genomföras, då den ska inkludera både elförbrukning, sophantering och vattenanvändning.

En expertgrupp bestående av en förvaltnings controller och boendesamordnare från Mitthem kommer under projektet att vara extra involverade i projektet och arbeta i nära samarbete med projektledningen. Förvaltningscontrollern, med kompetens i organisations- och systemutveckling, har en betydande roll för införandet av nya lösningar i de befintliga tekniska stödsystemen för att anpassas till de nya interna rutinerna. Boendesamordnaren i expertgruppen har lång erfarenhet av att arbeta med målgruppen utrikesfödda hyresgäster i Mitthems bostadsområden och kommer under projektet att bistå med kunskap som är viktig att bära med sig i de aktiviteter som genomförs. Underifrånperspektivet säkerställs med medarbetare som har arbetat nära

målgruppen, vilket är avgörande för att skapa intresse för miljö-och energifrågor.

### **Arbetsätt**

Projektet kommer att följa Sundsvalls kommuns projektmodell. Projektmodellen består av fem faser: förberedelse, planering, genomförande, avslut och förvaltning. När varje fas är avslutad finns det inbyggda beslutspunkter där styrgruppen ger projektet klartecken att fortsätta eller att göra ett omtag. Det horisontella kriteriet gällande miljö och ekologisk hållbarhet genomsyrar samtliga aktiviteter i projektet och beaktas vid såväl planering och genomförandet. Projektet inleds med en planeringsfas i fyra månader. Där genomförs tids- och resursplanering, riskerna går igenom och projektorganisationen sätts.

Det skrivs en projektplan för att på bästa sätt se till att målen uppfylls. I planeringsfasen påbörjas planeringen av Bo- och miljöutbildningen i detalj med upphandling, studiebesök i Västerås och materialframtagning. Det sker en planering av tidsperspektiv för kampanjer och event. Rekrytering av medarbetare slutförs och processkartläggningen av de interna rutinerna påbörjas också i planeringsfasen. Språkanpassningen påbörjas och den interna organisationen deltar i en kulturutbildning. Här träffas projektgruppen första gången och har ett uppstartstillfälle. Vid slutskedet av planeringsfasen träffas styrgruppen och godkänner projektplanen för fortsatt arbete.

I genomförandefasen pågår arbetet med att nå målen: Bo- och miljöutbildningen testas och revideras vid behov, visningslägenheten färdigställs, kampanjer genomförs och event arrangeras. De anställda kommer att genomgå en kulturutbildning, där fördjupade kunskaper i bemötande ska leda till att projektorganisationen kan säkerställa att innehållet i projektet inte uppfattas som diskriminerande. De interna rutinerna förtydligas, all information är språkanpassad och en systematisk metod för att mäta energiförbrukning har tagits i användning. Efter varje genomförd utbildning, event och kampanj samt vid framtagandet av nya rutiner och mätmetoden för energiförbrukning planeras seminarium för utvärdering och lärande. Seminariedeltagarna kan vara olika personer beroende på vad det är som ska avhandlas. Kommunikationen sker kontinuerligt.

Styrgruppen får regelbundna statusrapporter under projektets gång och beslutar om godkännandet av genomförandet inför avslutningsarbetet. Vid genomförandet av aktiviteterna ska både kvinnor och män involveras och få mer kunskap kring ett hållbart boende. En möjlig utmaning är att synen på kvinnor och män och deras möjlighet till engagemang i samhället kan skilja sig åt beroende på vilket land personen kommer ifrån. Här har projektorganisationen ett särskilt ansvar att se till att både kvinnor och män deltar aktivt vid projektets

aktiviteter. Projektledningen och projektmedarbetarna för konsupplad statistik för att kontinuerligt säkerställa att båda könen är jämnt representerade vid aktiviteterna. Detta utgör underlag för eventuell revidering av utbildningen under projektets gång. Lokaler och material ska vara tillgänglighetsanpassat, vilket även är viktigt vid skapandet av en hemsida.

De fyra sista månaderna i projektet vigs åt avslutningsarbetet. Arbetet i projektet analyseras och utvärderas utefter projektmål och även processen utvärderas för att kunna överföras till en förvaltningsfas.

Förvaltningsfasen innebär att projektets resultat blir en del av den ordinarie verksamheten hos Mitthem, något som projektet strävar efter och vad ledningen har efterfrågat. Om det under projektets gång framkommit ytterligare utvecklingsmöjligheter ska även detta rapporteras. Resultaten kommer sedan att kommuniceras på två sätt: ett sammanfattande sätt för intressenter, exempelvis på hemsidan och utförligt i en slutrapport till Tillväxtverket.