

ETT METODSTÖD FÖR VRÄKNINGS-  
FÖREBYGGANDE ARBETE

# HEMMA!





# INNEHÅLLS- FÖRTECKNING

INLEDNING	5
MÅNGA VINNERS PÅ ATT ARBETA VRÄKNINGSFÖREBYGGANDE	6
UNGDOMAR – EN PRIORITERAD MÅLGRUPP	7
TÄNK PÅ BARNENS SITUATION!	10
MODELL FÖR LOKAL SAMVERKAN	12
TIDSLINJE VID SEN HYRESINBETALNING	14
SÅ HÄR ARBETAR VI – BERÄTTELSE FRÅN VERKLIGHETEN	16
TA HJÄLP AV BUDGET- OCH SKULDRÅDGIVNINGEN	24
DET ÄR BRA ATT VARA FÖRBEREDD MEN DET VIKTIGASTE ÄR ATT DU KOMMER!	25
INDEX BILAGOR	27
BILAGA 1 – TIPS FÖR ATT PLANERA VIDARE SAMVERKAN	28
BILAGA 2 – AVSIKTSFÖRKLARING – SAMARBETE MELLAN HYRESVÄRD X OCH KOMMUN X	30
BILAGA 3 – MEDGIVANDE	32
BILAGA 4 – TIDSLINJE ENLIGT HYRESLAGEN	34
BILAGA 5 – KRONOFOGDEN – BARN BEHÖVER OCKSÅ VETA	36
BILAGA 6 – TIMRÅBO – MED ANLEDNING AV OBETALD HYRA	38
BILAGA 7 – HÖGANÄS KOMMUN – DU RISKERAR ATT BLI AV MED DIN BOSTAD	40
BILAGA 8 – MALMÖ STAD – PROCESSBESKRIVNING	42



# INLEDNING

KRONOFOGDENS FÖREBYGGANDE VERKSAMHET HAR TILLSAMMANS MED LÄNSSTYRELSEN NORRBOTTEN, LÄNSSTYRELSEN VÄSTERBOTTEN OCH LÄNSSTYRELSEN VÄSTERNORRLAND SAMARBETAT OCH TAGIT FRAM ETT METODSTÖD FÖR VRÄKNINGSFÖREBYGGANDE ARBETE. SYFTET ÄR ATT SPRIDA DEN FRAMTAGNA MODELLEN SAMT GODA EXEMPEL SOM VISAR HUR FÖREBYGGANDE ARBETE GÄLLANDE VRÄKNINGAR (AVHYSNINGAR) KAN BEDRIVAS GENOM LOKAL SAMVERKAN.

## FÖRORD

Vi är många aktörer som gemensamt arbetar intensivt för att förebygga vräkningar. I det förebyggande arbetet är samverkan en framgångsfaktor – både inom den egna organisationen, men framför allt mellan olika aktörer i samhället. Det är först när vi samverkar som vi kan göra riktig skillnad för medborgaren.

Metodstödet Hemma är resultatet av samverkan mellan Kronofogden och länsstyrelserna i Norrbotten, Västerbotten och Västernorrland. Hemma har ett huvudsyfte – att fler ska kunna bo kvar i sina hem. I metodstödet finns kunskap, inspiration och verktyg för att starta och/eller vidareutveckla lokal samverkan för att färre personer ska vräkas. Barnperspektivet är centralt – vi värnar barnens rätt till sitt hem.

Här finner du verktyg som gör att ni i er kommun startar eller vidareutvecklar redan befintlig lokal samverkan för färre vräkningar. Ingen kan klara detta på egen hand – det här behöver vi göra tillsammans!

Christina Gellerbrandt Hagberg, Rikskronofogde  
Landshövding Björn O. Nilsson, Länsstyrelsen Norrbotten  
Landshövding Magdalena Andersson, Länsstyrelsen Västerbotten  
Landshövding Berit Högman, Länsstyrelsen Västernorrland

## METODSTÖDET INNEHÅLLER:

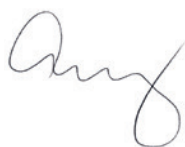
- Informationsbehov hos barn och unga.
- Förslag på modell hur man kan arbeta med lokal samverkan.
- Tidslinje vid sen hyresinbetalning innan uppsägning sker.
- Södertäljemodellen, ett konkret exempel på hur modellen fungerar i verkligheten.
- Berättelser som visar hur allmännyttans bostadsbolag, socialtjänsten samt budget- och skuldrådgivare arbetar.
- Mallar på brev, tips vid samverkan, samt förslag på avsiktsförklaring.
- Blankett för samtycke vid sekretess. När det gäller sekretessen och hanteringen av den är det både ett viktigt och svårt område. Om det finns frågor kring gränser för sekretessmedgivandet finns stöd i

Socialstyrelsens ”Stöd för socialtjänsten i arbetet med att förebygga avhysningar” som finns på [www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se). Där finns det förtydligt vad som gäller för socialtjänstens kontakt med hyresvärderna.

- Tidslinje enligt hyreslagen.

Vi hoppas att detta ska bidra till att fler kommuner och aktörer hittar såväl inspiration som konkreta verktyg som kan komma till användning i det vräkningsförebyggande arbetet.

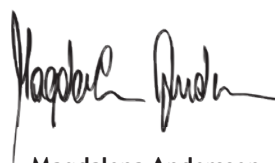
## VI VILL RIKTA ETT STORT TACK TILL ALLA SOM HAR MEDVERKAT!



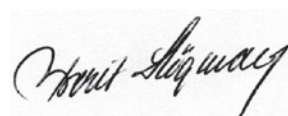
**Christina G. Hagberg**  
Rikskronofogde



**Björn O. Nilsson**  
Länsstyrelsen Norrbotten



**Magdalena Andersson**  
Länsstyrelsen Västerbotten



**Berit Högman**  
Länsstyrelsen Västernorrland

# MÅNGA VINNER PÅ ATT ARBETA VRÄKNINGSFÖREBYGGANDE

DET ÄR MÅNGA SOM VINNER PÅ ATT VI TILLSAMMANS ARBETAR VRÄKNINGSFÖREBYGGANDE. UR HYRESVÄRDENS SYNVINKEL KAN VI SE NÅGRA TYDLIGA VINSTER – BÅDE I KRONOR OCH ÖREN – MEN OCKSÅ UR ETT VARUMÄRKESPERSPEKTIV. OM VI BÖRJAR MED KOSTNADER SÅ SKILJER DE SIG GIVETVIS ÅT BEROENDE PÅ OLIKA OMSTÄNDIGHETER, MEN VI BRUKAR UPPSKATTA KOSTNADEN TILL CIRKA 30 000 KR FÖR EN VRÄKNING AV EN TVÅRUMSLÄGENHET. DEN KOSTNADEN HAMNAR I DE FLESTA FALL PÅ HYRESVÄRDEN.

## KOSTNADER – EXEMPEL

TYP AV KOSTNADER	SUMMA
Ansökan till Kronofogden	300 + 600 kr
Framkörning	500 – 1 500 kr
Låsbyte	1 500 kr
Flyttpersonal/-lådor etc.	3 000 kr och uppåt
Transport	320 kr och uppåt
Sopor/miljöfarligt gods	500 kr och uppåt
Magasinering	5 000 kr och uppåt
Uttag av magasinerat gods	300 kr per gång
Kostnad för bortforsling av skräp	1 000 kr och uppåt
Kronofogdens arbete	1 800 kr/dag och uppåt

Birgitta Sandström, AB Bostaden i Umeå uttrycker sig så här:

”Jag vill förmedla något till alla som inte jobbar förebyggande ännu – jobbet har blivit roligare. Möts oftare av ett leende eller vänligt ord från hyresgästerna än tidigare. Större möjligheter för hyresgästen att klara av att avbetala en skuld på en månad än två-tre månader och målet är förstås att hyresgästen så småningom ska betala sina hyror i tid.”

Av alla ärenden som lämnas in till Kronofogden avseende vräkningar så återkallas cirka 70 procent då de löses på annat sätt. Dessa ärenden borde kunna lösas utan Kronofogdens inblandning vilket skulle innebära minskade kostnader för alla inblandade.

Det finns flera vinster med att arbeta vräkningsförebyggande. När Kronofogdens pilotprojekt från 2011 sammanfattades kunde vi konstatera ett tydligt resultat. En kravhandläggare kunde då se hur hennes arbetsinsats förflyttats till ett tidigare steg i kedjan. Hon uppskattade att hon lägger cirka fyra timmars arbete på handläggning av ett betalningsföreläggande. På samma tid, det vill säga fyra timmar, hinner hon ringa 20-25 förebyggande samtal. Hennes reflektion var att hon på så sätt får ett roligare arbete.

Den största vinsten är givetvis om vi kan hindra det personliga lidandet. Yerko Rojas och Sten-Åke Stenberg har genom sin forskning visat att vräkning fyrdubblar risken för självmord. Att få besked om att man ska vräkas är traumatiskt för de flesta.<sup>1</sup>

Förutom det personliga lidandet för en familj som blivit vräkt är samhällets kostnader stora. Kostnaden för att bo en månad på hotell för en familj är cirka 50 000 kr.

<sup>1</sup> Vräkning fyrdubblar risken för självmord. Annika Carlsson. Dagens Nyheter 2015-11-04



## UNGDOMAR – EN PRIORITERAD MÅLGRUPP

Att bli vräkt leder ofta till hemlöshet och till att de drabbade blir utestängda från bostadsmarknaden. Vräkningar kostar dessutom mycket i personligt lidande och i rena samhällskostnader. Kronofogden har under en lång tid arbetat med vräkningsförebyggande arbete och ett särskilt fokus har lagts på ungdomar.

Vi vet att många ungdomar har ett särskilt informationsbehov och har svårigheter att ta kontakt med företag och myndigheter vid eventuella frågor eller problem. Hur kan olika aktörer arbeta vräkningsförebyggande gentemot ungdomar?

### INTERVJUUNDERSÖKNING 2010

År 2010 gjordes en intervjustudie bland ungdomar (18-25 år), som antingen blivit vräkta eller haft en ansökan om vräkning mot sig. Resultaten är fortfarande i hög grad aktuella.

Studien visar att det finns en tydlig och uttalad önskan bland respondenterna om att hyresvärden ska kontakta dem innan ärendet går vidare till Kronofogden. På frågan när i tiden denna kontakt bör ske är svaret: Så snart som möjligt, det vill säga, vid den första missade hyran. Då har man en chans att komma på fötter igen. En aspekt värd att notera är att bemötandet är oerhört viktigt samt att det finns en tydlig önskan om att hyresvärden har ett lösningsinriktat förhållningssätt.

*En av ungdomarna uttrycker sig på detta sätt:*

**”Hyresvärden ringde mest bara för att skälla ut mig och fick mig att känna mig som om jag var kriminell.”**

*På frågan om det hade varit bra om hyresvärden ringt upp innan ärendet gick vidare till Kronofogden svarar en kille så här:*

**”Ja, det hade varit jättebra. Då hade man ju varit tvungen att svara och prata med dem. När man ska ringa själv känns det så jobbigt och man bara skjuter upp det.”**

*En tjej beskriver det så här:*

**”Ringa är bäst, brev lägger man ifrån sig – vill inte öppna, inte om det kommer från hyresvärden. Om någon pratar med en kan man inte skjuta på problemet, det blir mer som en konfrontation.”**

Många av ungdomarna hade inte ens tänkt tanken på att ta kontakt med den som de är skyldiga pengar och framför allt inte med hyresvärden. Den mest vanliga uppfattningen är att det inte är någon idé att kontakta hyresvärden, där finns ingen hjälp att få.

Det finns i studien en önskan om att någon, i detta fall hyresvärden, ska ta kontakt och erbjuda hjälp istället för att ungdomen själv behöver vara den som tar initiativet för att försöka hitta en lösning. Kontakten med hyresvärden på eget initiativ upplevs som svår, näst intill omöjlig och som en konfrontation då känslan är att man har gjort något fel och riskerar att bli utskälld.

### UNDERSÖKNING 2016-17

Under hösten 2016 och våren 2017 valde Kronofogden att göra en ny undersökning utifrån samma frågeställningar. Detta gjordes för att se vad som har förändrats under åren som gått sedan 2010. Kantar Sifo genomförde totalt 17 intervjuer med 17 ungdomar i åldern 18-25 år. Alla ungdomarna hade haft ett vräkningsärende registrerat hos Kronofogden.



EN AV UNGDOMARNA OM SIN SITUATION:

“Jag blev påkörd 2011. Jag var med om en bilolycka helt enkelt. Jag fick bestående besvär från det. Ett år efter fick jag beskedet att jag skulle leva på det här sättet och kort därefter blev jag väldigt ordentligt deprimerad kan man säga. Anledningen till att det blev såhär var väl främst att jag slutade betala för mig själv. Jag tycker inte det är okej att göra så givetvis men jag hade bestämt mig att jag skulle dö och då gav jag upp helt enkelt. Det var bara därför.”



## TVÅ ORSAKER TILL ATT UNGA HAR PROBLEM MED SITT BOENDE:

1. För låg inkomst i relation till utgifterna.
2. Inte klarat av sina utgifter trots tillräcklig inkomst.

*En ungdom berättar att hen flyttade till Norge och under tiden hyrde ut sin lägenhet i Sverige:*

**”Jag hade satt allting på autogiro, men hade glömt det viktigaste av allt, hyran. När jag kom hem efter ett halvår låg det där beslutet redan i brevlådan, jag hade inte fått nåt samtal eller något utan det var bara en massa påminnelser på brev där.”**

## VIKTIGT ATT HA NÅGON ATT PRATA MED

På frågan om vad som hade kunnat minska risken för vräkning framkommer att ungdomarna hade velat ha någon att prata med, till exempel en nära anhörig, en förälder, en boendestödjare, någon från Kronofogden eller någon i sin omgivning.

*Situationen kan många gånger vara komplex, vilket denna ungdom ger uttryck för:*

**”Det enklaste sättet för mig är... Får jag ett brev kastar jag bara bort det och är det någon som ringer trycker jag på upptaget. Men om en person kommer till mig och frågar vad jag håller på med, typ ställer mig mot väggen och konfronterar mig, då fattar jag i huvudet vad jag håller på med. Jag har så mycket lättare för sånt än när jag får brev eller samtal, för jag kände igen numren efter ett tag och då skiter jag i att svara för jag vet vad det gäller.”**

## UNGDOMARNA SAKNAR OFTA EN BUDGET

I undersökningen framgick att de flesta inte gör någon formell budget. Huvuddelen av respondenterna betalar sina räkningar via internet i slutet av varje månad. Vissa räkningar kan betalas via autogiro. Hyran betalas inte alltid med autogiro, det beror på om hyresvärderna aktivt erbjuder detta. Vissa tycker att det är jobbigt och svårt att betala räkningar och detta innebär att man skjuter upp det.

**”Man levde mycket i nuet och tankade bilen och köpte grejer till bilen.”**

**”Jag lånade av mina föräldrar och sånt, när det inte fanns till mat och så, eller åt hos dem eller kompisar.”**

## VIKTIGT ATT HA EN PERSONLIG KONTAKT MED HYRESVÄRDEN

Hyresvärderna upplevs som anonym. Den enda kontakten är när hyresavierna kommer.

**”De känns avlägsna i allmänhet. Den enda kontakten jag har haft med dem är via hyresavierna.”**

Ungdomarna upplevde även att det kunde vara svårt att få tag på hyresvärderna i telefonen.

**”Det viktigaste är att de är lätta att få tag på när det behövs.”**

*En av ungdomarna berättar om en bra dialog med sin hyresvärd:*

**”Efter jag kom ut från psyket hade jag ett möte med hyresvärderna på grund av den här avhysningen. Då berättade de hur mycket de hade försökt söka mig och att de hade gjort sitt yttersta. Att det inte är deras mål att avhysa någon. De vill försöka lösa det så de inte behöver avhysa någon.”**

I samband med inflyttning hade det varit bra om det viktigaste, till exempel vad som händer om man inte betalar hyran i tid, även hade sagts muntligen.

Ungdomarna tycker att det är bra att hyresvärderna skickar ut påminnelser, men anser också att telefonkontakt är mycket viktigt.

## VILKA SLUTSATSER KAN VI DRA AV DETTA?

Resultaten från båda undersökningarna visar tydligt att en framgångsfaktor när det gäller att minska vräkningar av ungdomar, är att ha en personlig kontakt med hyresvärderna. Hyresvärderna bör ringa upp sina unga hyresgäster när de inte betalat sin hyra.

Hyresvärderna kan redan i samband med inflyttningen ge muntlig information om vad som händer om man inte betalar hyran i tid. Ett konkret hjälpmedel vid kontraktskrivningen med unga personer är foldern ”Välkommen hem” som kan lämnas över till den unge. Om hyresvärderna skapar en relation till sin hyresgäst är det troligare att ungdomen tar kontakt med hyresvärderna om det uppstår problem.

**DU HITTAR  
FOLDERN PÅ  
KRONOFOGDENS  
WEBBPLATS.**

**VÄLKOMMEN  
HEM!**

Några tips till dig som ska flytta till egen bostad

# TÄNK PÅ BARNENS SITUATION!

För de allra flesta av oss är hemmet en självklarhet, som manifesteras i visdomsord som ”borta bra men hemma bäst” eller ”mitt hem är min borg”. För barn är hemmet och uppväxtmiljön särskilt viktiga. Kamrater bor i närområdet och oftast ligger dagis och skola på gångavstånd. Barn reser inte till ett arbete långt från hemmet, deras verklighet sträcker sig sällan längre bort än kvarteret eller lokalsamhället. Om barnets familj tvingas lämna sin bostad, för att i värsta fall bli hemlösa eller leva i temporära boenden hos bekanta, släktingar eller tillfälliga övernattningsplatser. Då känner barnen utanförskap, otrygghet och skam. Vi vet också att dessa barn har en förhöjd risk att bli placerade i fosterhem.

**”Jag vill ha en säng, en toalett, ett badkar, en kran. Inte så som när vi bodde i skogen. TV, soffa. Jag vill sova bredvid mamma.”**

Alexandra 6 år

Barn kan också ha betydelsefulla vuxna i sin närhet som de inte, eller bara ibland, bor hos. En mamma eller pappa när de har växelvis boende eller en viktig mor- eller farförälder. Trots att barnet inte är närvarande vid vräkningen kan en närståendes förlust av sitt hem bli en traumatisk upplevelse för barnet.

I Kronofogdens statistik kan vi läsa att 448 barn berördes av vräkningar under 2018. När statistiken för drygt tio år sedan började var det 716 barn och även om det har varit en minskning sedan 2008 har antalet ökat från 387 barn 2016. Då det är mycket svårt att få ett nytt kontrakt efter en vräkning kan det vara många barn som varit med om upprepade vräkningar. Vi kan därför summera det totala antalet barn som berörts av vräkning under de senaste tolv åren till drygt 5 800 barn. Det är lika många som alla barn som går i femte klass i Göteborg eller tio gånger så många som under ett år går i till exempel Matteusskolan i Stockholm. Och det fortsätter, år efter år.

Nu är det här tyvärr inte hela sanningen. De verkställda vräkningarna är bara en tredjedel av ansökningarna om vräkning och mindre än en tiondel av uppsägningarna. Vi vet inte hur många det är, men det är inte ovanligt att vräkningshotade familjer flyttar innan vräkningen blir verkställd. De inser att loppet är kört och vill inte ha en vräkning i bagaget när de söker nya boenden. Man kan tänka sig att detta särskilt gäller barnfamiljer som förstås vill skydda barnen från hemska upplevelser och som snabbt söker ett nytt ”tryggt” boende. Kanske är det därför som 10 000 eller fler barn som varit med om en påtvingad avflyttning sedan 2008? Oavsett hur vi räknar är det inte ett litet problem.

Barn berörs olika av vräkningar. Under 2018 var 44 barn hemma när kronofogden verkställde vräkningen. Även om det är svårt att nå målet att inga barn ska beröras av vräkningar borde det inte vara omöjligt att låta barnen slippa höra låsmedens arbete för att bara kunna ta med det allra viktigaste, kanske nalle eller en dator, till nästa natt på en kanske främmande plats.

Socialtjänsten har nästan alltid kontakt med vräkningshotade barnfamiljer. Men inte sällan kärvar det på något sätt. Ofta handlar det om ensamstående föräldrar med en kombination av ekonomiska, psykiska och ibland missbruksproblem. De kan ha svårt att leva upp till socialtjänstens krav och gör andra ekonomiska prioriteringar. Istället för att betala hyran kan pengarna ha gått till leksaker eller något annat barnen längtat efter. När hyresskulderna sedan växer kan det bli avslag på ansökan om hjälp att betala hyran och i förlängningen blir det en vräkning. Även om barnen naturligtvis är oskyldiga drabbar vräkningen också dem.

En vräkning är en av de yttersta konsekvenserna när vuxna inte kommer överens. Barn är inte part i konflikterna men de vuxna ska, enligt barnkonventionen, ta hänsyn till barnets bästa vid alla åtgärder som berör dem. Barn ska få komma till tals och uttrycka sina åsikter. Det är det minsta vi vuxna kan göra för dem.



**Sten-Åke Stenberg,**  
Professor Institutet för social forskning,  
Stockholms universitet

**MER INFO FINNS  
PÅ KRONOFOGDENS  
WEBBPLATS:**

**[https://kronofogden.se/  
Foraldrastodvrakning.html](https://kronofogden.se/Foraldrastodvrakning.html)**



# MODELL FÖR LOKAL SAMVERKAN

En lokal samverkan för vråkningsförebyggande arbete står på två ben. Det handlar dels om ett samarbete mellan hyresvärd och socialtjänst och dels om att skapa ett nätverk av olika aktörer.

Den lokala samverkan bygger på återkommande möten mellan hyresvärd och socialtjänst. I vår föreslagna modell sker möten med hyresvärd och socialtjänst en gång i månaden. Möten i nätverket för det vråkningsförebyggande arbetet sker två-fyra gånger per år. Det är också att rekommendera att berörda chefer hos hyresvärd och socialtjänst träffas minst två gånger per år. Nedan listas saker som kan vara värda att diskutera.

## SAMARBETE HYRESVÄRD OCH SOCIALTJÄNST

Hyresvärd och socialtjänst träffas varje månad och går igenom sena betalare. Det är viktigt att dessa möten sker kontinuerligt. I de fall det inte finns några sena betalare att diskutera kan man ta tillfället i akt att exempelvis omvärldsbevaka och utbyta erfarenheter och gemensamt lära känna sina målgrupper ännu bättre.

## FÖRSTA SAMVERKANSMÖTET

Vid första samverkansmötet är det bra att börja med att utbilda varandra i respektive verksamhets lagar, regler och andra förutsättningar. Det är viktigt att skapa förståelse för de olika verksamheterna och vilka förutsättningar som styr beslut och ageranden. Ett exempel på hur viktigt detta är kommer från en lokal samverkan där det vid uppstartsmötet kom fram att hyresvärd och socialtjänst inte hade samma definition på vad en barnfamilj är.

## ATT DISKUTERA PÅ DET FÖRSTA MÖTET:

- INFORMERA VARANDRA OM VÅRA RESPEKTIVE UPPDRAG.
- UTBILDA VARANDRA I RESPEKTIVE VERKSAMHETS STYRANDE DOKUMENT.
- DEFINIERA GEMENSAMMA MÅLGRUPPER.
- SÄTT UPP GEMENSAMMA MÅL.
- SKAPA EN INGÅNG FÖR KONTAKT.
- BOKA DATUM FÖR MÅNADSMÖTEN.

En framgångsfaktor har visat sig vara att skapa en ingång, exempelvis ett telefonnummer, att ringa vid kontakt med socialtjänsten. Se till att skapa detta redan vid första samverkansmötet.

## AVSIKTSFÖRKLARING

En annan viktig punkt är att skriva en avsiktsförklaring gällande den lokala samverkan. En avsiktsförklaring ska vara skriftlig. Den ska ha genomtänkta och gemensamma mål och den ska innehålla aktiviteter för uppföljning av det gemensamma arbetet. Det är också viktigt att dokumentera vilka mandat respektive deltagare har i den lokala samverkan.

Avsiktsförklaringen behövs för att se till att samarbetet inte blir personberoende. Det är också viktigt att samverkan förankras i respektive organisation och hos berörda chefer.

En framgångsfaktor är att cheferna också träffas en eller ett par gånger per år och diskuterar den samverkan som sker och vilka mandat medarbetarna har.

## MÅL

Ett första steg på vägen kan vara att sätta ett väldigt enkelt första mål för samverkan:

- Vi ska ha samverkansmöten en gång i månaden och nätverksträffar fyra gånger per år.

När samverkan är etablerad kan ni ta steget vidare och sätta upp gemensamma mål och bryta ner dem i delmål. Det är svårt att sätta upp ett mål som ”inga barnfamiljer ska avhysas”. Ett tips är att sätta mål gällande arbetsgång eller processer. Exempel på målsättning:

- Vi ska göra X antal relevanta åtgärder som brev, telefon, kalla till besök, hembesök till ALLA i utvald målgrupp/målgrupper innan vi går vidare med åtgärd X eller Y.

Genom att sätta ett sådant mål blir det enklare att påvisa vilka åtgärder man gjort, även i de fall en vråkning blir oundviklig. Det bidrar till rättssäkerhet och rättvisa där alla får en likartad chans.

## NÄTVERK FÖR DET LOKALA VRÄKNINGSFÖREBYGGANDE ARBETET

Lokal samverkan omfattar inte bara hyresvärd och socialtjänst, utan även ett nätverk av olika aktörer. Nätverket bör träffas tre-fyra gånger per år för att diskutera och utbyta erfarenheter kring det vräkningsförebyggande arbetet.

Här finns en möjlighet att utbilda varandra och berätta hur respektive instans fungerar, samt att omvärldsbevaka tillsammans. Omvärlden förändras allt snabbare med nya kanaler och sociala medier. Genom att utbyta erfarenheter om hur ni exempelvis på bästa sätt kommunicerar med unga, äldre och andra grupper kan ni tillsammans bli ännu bättre på att lära känna era målgrupper och utveckla era arbetsätt. Deltagarna i nätverket kan variera och ni bestämmer givetvis vilka ni vill bjuda in till era möten.

### NÅGRA EXEMPEL PÅ DELTAGARE:

- Hyresvärdar (allmännyttan och privata)
- Socialtjänst
- Kronofogden
- Budget- och skuldrådgivning
- Ambulans och polis
- Flyktingsamordnare
- Kyrkan
- Vården
- Övriga



# TIDSLINJE VID SEN HYRESINBETALNING

HÄR PRESENTERAS ETT EXEMPEL PÅ HUR HYRESVÄRDEN KAN AGERA VID SENA HYRESINBETALNINGAR INNAN UPPSÄGNING SKER. MÅLET ÄR ATT DE VRÄKNINGSFÖREBYGGANDE INSATSERNA SKA ÄGA RUM INNAN ÅTERVINNINGSTRISTEN BÖRJAR LÖPA. SÅ HÄR KAN EN MÅNAD SE UT NÄR DEN LOKALA SAMVERKAN ÄR ETABLERAD. JÄMFÖR GÄRNA MED BILAGA 4 (SID 34-35), VRÄKNINGSPROCESSEN PÅ GRUND AV FÖRSENAD HYRA, TIDSLINJE UTIFRÅN HYRESLAGEN (12 KAP JORDABALKEN, JB).

DAG

2

DAG

7

DAG

19

## PÅMINNELSE

TVÅ DAGAR FÖRSENAD  
HYRESINBETALNING.

Hyresvärderna kan:

- Skicka påminnelse till hyresgästen via sms eller e-post.
- Ringa och/eller mejla hyresgästen för att försöka hitta en lösning.

## INKASSO

EFTER SJU DAGAR KONTAKTAS  
HYRESGÄSTEN VIA TELEFON.

- Antingen kontaktas samtliga eller prioriterade målgrupper.
- Ärendet skickas till inkasso. Samtidigt hänvisas kunden till budget- och skuldrådgivning för hjälp.
- Vid upprepade förseningar och inkasso – se dag 24.

## HYRESVÄRDEN GÖR ETT PERSONLIGT BESÖK HOS HYRESGÄSTEN

Här prioriteras barnfamiljer, ungdomar och äldre. Om ingen är hemma lämnas en lapp i brevlådan med information om att socialtjänsten kommer att underrättas.

DAG  
**24**

DAG  
**28**

## ÅTERKOMMANDE MÖTE MELLAN HYRESVÄRD OCH SOCIALTJÄNSTENS BOSTADSGRUPP

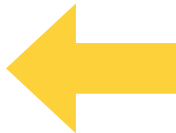
MÅNADENS SAMVERKANSMÖTE  
MELLAN HYRESVÄRD OCH SOCIAL-  
TJÄNST ÄGER RUM.

- Nu meddelar hyresvärderna vilka det är som inte har betalat. Hyresvärd och socialtjänst bokar gemensamt möte med hyresgästen och nu kan samtycke tas in för att bryta sekretessen.
- Socialtjänsten utreder orsaken till skulden och vilka betalningsmöjligheter som finns.
- Finns behov av god man, förvaltare eller dylikt? Är avbetalningsplan ett alternativ?
- Hänvisa hyresgästen till budget- och skuldrådgivning.

## KRONOFOGDEN

Om man inte lyckats få någon kontakt med hyresgästen skickas ärendet till Kronofogden.

# SÅ HÄR ARBETAR VI – BERÄTTELSE FRÅN VERKLIGHETEN



## SÖDERTÄLJEMODELLEN

- Socialtjänsten gör hembesök till samtliga personer som riskerar att förlora sitt boende och socialtjänsten är med på alla vräkningar.
- Det genomförs kontinuerliga träffar mellan socialtjänst och hyresvärd samt stora nätverksträffar tre-fyra gånger om året.
- Endast 24 % av ansökningar om verkställighet behöver återkallas.

Sociala boendeenheten är en del av socialtjänsten i Södertälje. Inom den sociala boendeenheten finns kommunens uppsökande verksamhet. Kommunen har två stycken heltidsanställda vräkningsförebyggare.

Telge Bostäder och Telge Hovsjö är de två allmännyttiga bostadsbolagen i Södertälje med cirka 11 000 lägenheter. I Södertälje finns det även flera större privata hyresvärdar.

## BAKGRUND TILL LOKAL SAMVERKAN

Då Telge Bostäder och Kronofogden vid flertalet tillfällen stötte på problem vid vräkningar fanns ett behov av att agera. Det gjordes ett gemensamt arbete med att identifiera problem samt att ta fram konkreta förslag på förbättringar. Resultatet av förbättringsarbetet implementerades hos de allmännyttiga bostadsbolagen, de privata hyresvärdarna och socialtjänsten.

## VRÄKNINGSFÖREBYGGANDE ARBETE

För att möjliggöra ett nära samarbete hålls kontinuerliga träffar mellan socialtjänst och hyresvärd. Dessa hålls varannan vecka med Telge Bostäder samt vid behov med de privata hyresvärdarna. Det förekommer tätare kontakt om det behövs.

## NÄR EN HYRESGÄST ÄR SEN MED HYRAN AGERAR TELGE BOSTÄDER SÅ HÄR:

Telge Bostäder skickar inga påminnelser utan försenade hyror går direkt till inkasso cirka dag 10-14 efter förfalldatum. Hyresgästen får då ett inkassokrav och har åtta dagar på sig att reglera skulden eller fråga om en avbetalningsplan eller ett anstånd. Individuella bedömningar görs avseende beviljande av avbetalningsplan, längd på denna

och anstånd. Parametrar som tidigare beviljade anstånd eller avbetalningsplaner, konstaterade störningar eller annat som kan föranleda ett nej vägs in i beslutet.

Om hyresgästen inte kontaktar inkassobolaget går skulden vidare till Kronofogden för betalningsföreläggande med avhysningsåtgärder. Socialtjänsten informeras då om den första sena hyran. Detta sker cirka 22-24 dagar efter förfalldatum. Telge Bostäder har valt att skicka första obetalda hyran till Kronofogden istället för att vänta. I och med att den första obetalda hyran går till betalningsföreläggande har viss del av sekretessen brutits. Detta eftersom lagen säger att hyresvärdar måste underrätta socialtjänsten i de lägen där en person riskerar att förlora sitt boende. Skulle hyresvärdarna vänta med att skicka ärendet till Kronofogden kan skulderna hopa sig och bli omöjliga för hyresgästen att betala. Ju tidigare hyresvärdarna kan samarbeta med socialtjänsten desto lättare är det att hjälpa hyresgästen.

Telge Bostäder har en rutin som innebär att de kontrollerar samtliga folkbokförda på den aktuella lägenhetsadressen. Detta sker i det läget där hyresgästen riskerar att förlora sitt hyreskontrakt. Telge Bostäder kan också ha information om att andra personer uppehåller sig i lägenheten och i dessa fall informeras socialtjänsten. Detta för att göra det möjligt för socialtjänsten att utföra uppsökande verksamhet och komma i kontakt med personerna.

Telge Bostäder har differentierad handläggning i de ärenden där personer som är över 65 år riskerar att förlora sitt hyreskontrakt. Dessa ärenden sorteras bort av inkassobolaget och skickas inte per automatik till Kronofogden för betalningsföreläggande med avhysningsåtgärder. Detta för att minimera kostnader och för att kontrollera hur det står till med den äldre personen och vad som orsakat förseningen. Telge Bostäder tar hänsyn till om det finns hemmavarande barn. Detta genom att, om möjligt, ge hyresgästen längre tid på sig att betala även om det meddelats ett utslag. Telge Bostäder verkställer inte utslag direkt utan kontaktar berörd hyresgäst och ser om det finns möjlighet att betala skulden och få bo kvar med ett uppskov. Vidare har Telge Bostäder kontakt med socialtjänsten som även de söker upp familjen.

Telge Bostäder verkställer överlag inte en avhysning innan försök att komma i kontakt med hyresgästen har gjorts. Det är inte alltid de lyckas komma i kontakt med berörd hyresgäst, men flera försök görs alltid innan de beslutar om att begära verkställighet hos Kronofogden.





Telge Bostäder använder sig av olika kanaler för att kontakta hyresgästerna. Varje ärende är unikt och därför anpassar Telge Bostäder sina kontaktvägar efter individen. De kan skicka sms, skicka brev, ringa, mejla och/eller kalla personen till samtal.

I och med att barnkonventionen blir lag från och med 1 januari 2020 har Telge Bostäder tillsammans med socialtjänsten påbörjat ett arbete som ska säkerställa att det alltid finns ett barnperspektiv i de fall där barn riskerar att bli berörda av avhysning och/eller förtida uppsägning.

### VRÄKNINGSFÖREBYGGARNA PÅ SOCIALTJÄNSTEN ARBETAR SÅ HÄR:

- Socialtjänsten har genomfört ett förbättringsarbete där bland annat rutiner inom uppsökandeverksamheten har setts över. I ett tidigt skede upptäckte kommunen att personerna som hade ett överhängande vräkningshot ofta hade någon annan form av problematik. Det rörde sig då bland annat om minnesproblematik hos äldre personer, personer med missbruksproblematik samt psykisk ohälsa. Därav upprättades en prioriteringsordning där barnfamiljer, unga och äldre prioriterades.
- Numer har socialtjänsten uppsökande verksamhet till
- samtliga personer som riskerar att förlora sitt boende. Detta möjliggör för kommunen att fånga upp alla kommuninvånare och inte endast de målgrupper som tidigare prioriterats. Vidare behöver det inte enbart handla om hyresskuld utan uppsökarna hanterar även andra ärenden som kan generera en uppsägning. Till exempel en anmodan om att vidta rättelse som hyresvärden ställt ut. Det kan handla om återkommande störningar, vanvård eller andra oegentligheter.
- Oavsett vad underrättelsen avser görs hembesök hos hyresgästerna, det är således ingen skillnad i arbetsrutinerna om det gäller hyresskuld eller rättelseanmaning.
- När underrättelsen inkommer görs först en kartläggning av ärendet. Det rör sig då om bland annat kontroller på vilka personer som finns folkbokförda på adressen, vilka åldrar det är på de boende samt en planering framåt kring exempelvis vilka enheter på socialtjänsten som kan komma att behöva bli inkopplade. Framkommer det att personen redan är aktuell på någon utav socialtjänstens enheter skickas en kopia på underrättelsen till ansvarig handläggare i form av en orosanmälan.
- Fysiska uppsök till aktuell adress utförs numer redan vid första indikation om hyresskuld samt alltid innan utsatt avhysning. Får vräkningsförebyggarna kontakt med hyres-

gästen vid det första hembesöket kan de redan då fastställa om det behöver göras orosanmälningar. Orosanmälningar gör att sekretessen mellan socialtjänstens olika enheter kan brytas, det vill säga sekretessbrytande bestämmelser. Dessa görs då till Myndigheten för äldre och personer med funktionsnedsättning, Socialpsykiatriska rehabiliteringsenheten, Missbruksenheten. Barnets bästa ska alltid beaktas. När underrättelserna avser barnfamiljer gör vräkningsförebyggarna orosanmälningar till barn- och ungdomsenheten. Barn- och ungdomsenheten är de som ska arbeta för att barnets bästa ska främjas.

### VRÄKNINGSFÖRBEREDANDE ARBETE

En fördel med att arbeta vräkningsförebyggande i lokal samverkan är att detta i många fall leder till ett vräkningsförberedande samarbete. Vad är egentligen skillnaden? Att arbeta vräkningsförebyggande innebär att arbeta med tidiga insatser så att en hyresgäst kan behålla sitt hyreskontrakt och bo kvar. Att arbeta vräkningsförberedande innebär att tillsammans förbereda en vräkning så att den kan genomföras på ett så bra sätt som möjligt för alla inblandade. Vid tillfället för begäran om verkställighet av avhysning skickar Telge Bostäder ett brev till aktuell hyresgäst. Brevet innehåller information om kommande avhysning samt vad hyresgästen kan göra för att minimera kostnader. Exempelvis flytta på egen hand och inkomma med nycklar innan utsatt avhysningsdatum. Hyresgästen uppmanas även att kontakta Telge Bostäder. Genom att flytta på egen hand förhindrar hyresgästen att hen kommer att få en "avhysningsprick" i sin kreditupplysning. Telge Bostäder informerar även socialtjänsten i ett tidigt skede om att avhysning kommer att verkställas, vanligtvis samma dag som verkställighet begärs. Detta för att socialtjänsten ska få mer tid på sig att arbeta med de boende via sitt uppsöksarbete. Vanligt förfarande är annars att Kronofogden underrättar både hyresgästen och socialtjänsten cirka 14 dygn innan utsatt avhysning via brev.

Genom tät kontakt med socialtjänsten och ett väl upp- arbetat samarbete är det ovanligt att Telge Bostäder återkallar avhysningar när väl verkställighet begärts. Telge Bostäder använder inte verkställighet av avhysning som ett hot. När väl verkställighet begärts är detta ett beslut som gäller. Det är endast i ett fåtal fall där ökända omständigheter framkommer som hyresgästen tillåts bo kvar i lägenheten. Ibland kan en begäran om avhysning leda till att Södertälje kommun övertar kontraktet och startar upp stödinsatser och ibland får hyresgästen bo kvar med ett uppskov om avhysning. Inför en avhysning har Telge Bostäder tät kontakt med Kronofogden och socialtjänsten. Detta för att planera kommande avhysning samt informera om ärendet. Ibland kan hyresvärden sitta på information som det kan vara av stor vikt att övriga inblandade får ta del av. Vanligt är att hyresvärden har god kännedom om sin hyresgäst och/eller andra boende i den aktuella lägenheten.

Inför avhysning kontakter Kronofogden aktuell hyresvärd för att stämma av datum för avhysning. I samband med detta kontaktas även socialtjänsten. Det kan hända att uppsökarna medverkar redan vid delgivningstillfället tillsammans med Kronofogden. Detta för att få en indikation om vilka personer som befinner sig på den aktuella adressen. Detta underlättar för samtliga berörda och

bereder möjlighet att vara förberedda inför delgivning och kommande verkställighet. I dessa samtal utbyts information som kan vara av värde inför kommande delgivning och avhysning. Kronofogden beslutar tillsammans med socialtjänsten om de ska medverka redan vid delgivningstillfället. Kronofogden skickar underrättelse om dag för avhysning till aktuell hyresvärd, socialtjänst samt hyresgäst två veckor innan utsatt avhysningsdatum.

Socialtjänsten gör även hembesök tillsammans med hyresvärderna i ärenden där behov finns. Vidare medverkar uppsökarna på samtliga avhysningar som verkställs i Södertälje kommun. Detta oavsett hyresvärd.

I och med den täta kontakten mellan samtliga parter skapas möjlighet att planera och förbereda utifrån den specifika situationen och det möjliggör en så värdig avhysning som möjligt för den drabbade.

### VRÄKNINGSTILLFÄLLET

Samtliga instanser sluter upp på plats och går igenom hur avhysningen ska hanteras, vem som gör vad och i vilken ordning. Det är viktigt att alla har tydliga roller och vet vad som förväntas av dem.

- Socialtjänsten – fokus på klienten, vad händer nu, vad händer sen, vilken hjälp finns att ansöka om.
- Vid avhysningar av barnfamiljer är tjänstemän från barn- och ungdomsenheten alltid närvarande. De kan fokusera på barnets bästa medan vräkningsförebyggarna för samtal med de vuxna.
- Kronofogden – verkställa, informera hyresgäst.
- Hyresvärd – svara på frågor från hyresgäst, tar med nya lås, visa lägenhetsförråd. Telge Bostäder har alltid två representanter med på alla avhysningar. Detta för att kunna besvara hyresgästens frågor och lösa andra praktiska saker på plats tillsammans med Kronofogden och/eller socialtjänsten.
- Krissamtal hålls efter verkställd avhysning om det anses nödvändigt, till exempel om personer hittas avlidna i lägenheten eller om annat påverkat den personal som varit inblandade i avhysningen.

### NÄTVERKSTRÄFFAR

Socialtjänsten är initiativtagare till de stora nätverksträffarna som hålls cirka tre till fyra gånger om året. Dit är samtliga hyresvärdar i kommunen inbjudna samt olika aktörer inom kommunen och Kronofogdemyndigheten. Intresset för nätverksträffarna är stort och har ökat med åren. Inbjudningarna har även skickats till Polismyndigheten, Skatteverket och Försäkringskassan som har uttryckt ett intresse för att delta.

### VAD INNEHÅLLER NÄTVERKSTRÄFFARNA?

De dagsaktuella frågorna är det som styr nätverksträffarnas agenda. Det ger träffarna en sorts kontinuitet med nya frågor och erfarenheter att diskutera och utbyta. Exempelvis kan hyresvärdarna lyfta fram vilket stöd de behöver ifrån myndigheterna och vice versa. Nätverksträffarna har också utmynnat i ett tätare samarbete i andra forum.

Hyresvärdarna har idag mycket lättare för att ta kontakt med socialtjänsten när oro för en hyresgäst uppstår. Vräkningsförebyggarna åker då ut och söker upp dessa personer och agerar utifrån den orosanmälan som har inkommit, fastän ett vräkningshot inte föreligger. Socialtjänsten har uppmärksammat att det går att se ett samband mellan ett föreliggande vräkningshot och skulder till elbolag. Ett samarbete med Telge Energi har därför upprättats och ambitionen är att söka upp alla personer där hot om avstängning av el föreligger. På så sätt kan socialtjänsten se vilka personer som ofta förekommer i underrättelserna om uteblivna inbetalningar. Detta möjliggör för en djupare kartläggning till att exempelvis även omfatta försummelse av fakturainbetalningar. Detta samarbete, med bland annat rutiner för tillvägagångssätt, är något som idag håller på att byggas upp.

### VINSTER MED SAMVERKAN

Vad ser vi i Södertälje för vinningar i att samverka? Tar det inte för mycket tid i anspråk?

Nej! Vi ser endast fördelar med det upparbetade arbetssättet. Det är lättare och smidigare att arbeta tillsammans än att var och en arbetar på egen hand. Genom att vi samarbetar får vi information och stöttning av varandra vilket är värdefullt i mötet med hyresgäst/klient/hyresgäst eller andra som vistas på adressen. Vi vet alla vad som förväntas av oss i våra olika roller och uppdrag. Vi är väl förberedda inför och vid avhysningar. 76% av alla inkomna ansökningar om avhysning verkställs. Avhysningar skickas inte in i onödan och då minimeras onödigt arbete för Kronofogden och för oss. Genom att vi arbetar så nära varandra är vi helt trygga med varandra och kan på så sätt hantera även svåra situationer på ett professionellt sätt. Hyresgäst/klient möts av en respektfull hantering och det blir rättssäkert.

Eftersom vi även har en stor problematik gällande oriktiga hyresförhållanden i Södertälje är det viktigt att vi redan innan avhysning lyckas identifiera vilka som faktiskt bor och vistas i den aktuella lägenheten. Detta för att dessa personer ska få det stöd och den hjälp som de har rätt till. Av erfarenhet vet vi att det inte alltid är den person som står på kontraktet som bor i lägenheten. Vi har vid flera tillfällen stött på helt andra personer när vi ska verkställa avhysning, personer som inte alls står skrivna på den aktuella lägenhetsadressen. Det kan till exempel vara barnfamiljer, äldre ensamstående personer, personer utan uppehållstillstånd och flera personer som trängt ihop sig i en och samma lägenhet. Dessa personer är ofta helt ovetande om vad som ska ske då de många gånger har betalat en stor summa pengar till förstahandshyresgästen, men denna har inte betalat in hyra till hyresvärderna. Det förekommer även att lägenheter hyrs ut i tredje och fjärde hand för en stor summa pengar.

Genom att vi har detta upparbetade samarbete har vi större möjlighet att hantera oidentifierad problematik direkt på plats.

Vi kan bara se fördelar med vårt samarbete och rekommenderar varmt andra att följa detta exempel.

## AB BOSTADEN I UMEÅ

- Arbetar aktivt för att hjälpa hyresgäster som inte har betalat hyran.
- Har eget inkasso för att de inte vill ha någon mellanhand mellan dem och kunden.
- Har mellan 2011 och 2019 minskat antalet inlämnade ansökningar till Kronofogden med 50%.

AB Bostaden i Umeå är ett allmännyttigt bostadsföretag som äger och förvaltar cirka 14 400 lägenheter i Umeå kommun. De är även den största uthyraren av studentbostäder i Umeå och hyr även ut kommersiella lokaler.

**” Vi har minskat antalet inlämnade ansökningar fram till 2019 med 50%. Det är en styrka i företaget att vi sköter inkassoverksamheten själva. Framför allt tycker jag det är respektfullt mot hyresgästen eftersom detta oftast är känsliga frågor. Jag vill också förmedla något till alla som inte jobbar förebyggande ännu - jobbet har blivit roligare.”**

Birgitta Sandström  
AB Bostaden i Umeå, ekonomi/inkasso



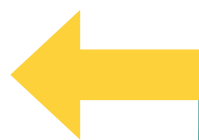
### BIRGITTA SÅNDSTRÖM BERÄTTAR:

Vi arbetar aktivt för att hjälpa hyresgäster som inte har betalat hyran och i slutet av varje månad bevakar vi noga alla hyresinbetalningar. Så fort vi upptäcker en försening så agerar vi genom att antingen ringa upp eller skicka e-post till hyresgästen. Det handlar om att direkt ta kontakt med hyresgästen för att fånga upp eventuella problem. Det kan handla om ekonomiska problem men det kan även handla om ohälsa. Ju snabbare vi agerar desto större chans att vi tillsammans kan hitta en hållbar lösning. Bostadens ekonomichef Carin Andersson berättar också att det förebyggande arbetet med egen inkassoverksamhet är en stor del i Bostadens sociala hållbarhetsarbete.

Om vi kontaktar kund så sker det oftast via mejl men alla har inte uppgett sin mejladress och då blir det via telefon och ibland sms. Brev skickas mer sällan numera. Om jag mejlar kund så skriver jag att hen ska kontakta mig angående sina hyror och inget mer eftersom man idag inte vet vem som läser mejlen. Om jag ringer frågar jag alltid vem jag talar med och sen presenterar jag mig och varför jag ringer. Sedan frågar jag om de kan prata där de är, lyssnar av hur hyresgästen reagerar innan jag fortsätter samtalet. Jag vet ju inget om bakgrunden till att hyrorna inte blivit betalda. Efter åtta dagar skickar vi inkassokrav till de kunder som har månadens hyra obetald men de får även information om det finns äldre skulder. Ibland finns lösningen nära till hands men andra gånger kan det bli väldigt jobbiga samtal men det leder oftast till något bra. Man måste komma ihåg att situationen inte behöver vara hopplös - det finns hjälp att få. Vi hänvisar först och främst till socialtjänsten, anhöriga samt kyrkan som också ställer upp ibland. Budget- och skuldrådgivning kan också föreslås eftersom hyresgästen kanske behöver hjälp med att lägga upp en budget för att få ordning på sin ekonomi. Det är inte så att vi lyckas med alla ärenden men de som vi kan hjälpa - de berör mig och det är ju så jag vill att det ska fungera, att vi bryr oss om varandra i samhället.

Inga barnfamiljer skall vräkas från sina hem, inga barn skall bli hemlösa och alla barn har rätt till ett hem. Här är det viktigt att vi samverkar med socialtjänsten, och oftast finns redan denna kontakt med familjer som har ekonomiska problem. Skulle det gå så illa att vi har en barnfamilj där vräkning är aktuell så har barnen redan blivit omplacerade via socialtjänsten. Under de senaste femton åren har inte AB Bostaden i Umeå vräkt någon barnfamilj.

Hembesök gör vi inte idag, det kan i så fall vara kvartersvärden som får i uppdrag av mig att göra en kontroll i bostaden. Vid det besöket uppmanas hyresgästen att kontakta mig. Jag försöker alltid i de enskilda fallen boka in



ett personligt besök med hyresgästen. Det är alltid lättare att samtala när man ser den man pratar med. Skulle det vara problem med språket får hyresgästen ta med sig en tolk. Ibland händer det att föräldrarna vill använda sina barn som tolkar vilket vi inte tillåter. Det måste vara en myndig person. Men om vi inte får kontakt med hyresgästen, inget möte blir inbokad så lämnar vi in ansökan om betalningsföreläggande till kronofogden när två månadshyror är förfallna (ca 10:e i månaden).

I samband med detta får socialtjänsten en underrättelse. Dock händer det att vi skickar in efter endast en obetald hyra, ungefär den tjugonde i månaden om det finns andra problem i boendet. Vi har ett gott samarbete med våra kvartersvärdar ute på områdena. De är "våra ögon". Vi har inkasso i egen regi och har inte i nuläget någon diskussion om att köpa den tjänsten. Anledningen till att vi valt att ha eget inkasso är att vi inte vill ha någon mellanhand mellan oss och kunden.

Vi har idag bra rutiner och utestående fordringar ligger på cirka tre procent av en månadsdebitering. Vi har dessutom, från 2011 till 2019, minskat antalet inlämnade ansökningar till Kronofogden med 50%. Det är en styrka i företaget att vi sköter inkassoverksamheten själva. Framför allt tycker jag det är respektfullt mot hyresgästen eftersom detta oftast är känsliga frågor. Nu får man oftast möta samma handläggare eftersom vi idag endast är två som jobbar med inkassoverksamheten. Vi säger upp en kund om hen varit sen med hyran under längre tid (cirka åtta månader). Hyresgästen får först en anmaning att vidta rättelse. Om ingen förändring skett efter två månader säger vi upp hyresavtalet med tre månaders uppsägningstid.

Under återvinningsfristen har vi i vissa fall kontakt med hyresgästen. Oftast är det när datum för avhysning har delgivits hyresgästen som det börjar hända saker. Det kan vara hyresgästen som ringer eller socialtjänsten som vill veta hur stor skulden är men även anhöriga kan vara i kontakt med oss och då kan vi bara hänvisa till att sekretess råder. Om hyresgästen inte kan betala sin skuld så uppmanar vi hyresgästen att flytta själv och städa ur lägenheten. Vi anser att det är ett bättre avslut för hyresgästen än om en flyttfirma ska göra det och hyresgästens skuld ökar ytterligare eftersom de även får stå för denna kostnad. Under denna process är kvartersvärden inblandad och vi har även haft samtal med hyresgäst och socialtjänst.

**"Vi är stolta över vårt förebyggande arbete och de effekter som vi åstadkommit och vi hoppas att vårt arbetssätt kan inspirera kollegor runt om i landet."**

Birgitta Sandström  
AB Bostaden i Umeå

## AB TIMRÅBO

- Litet bostadsbolag som kontaktar de som inte betalat hyran.
- Träffar socialtjänsten en gång varje månad.
- Ledningen anser att vräkningsförebyggande är ett viktigt arbete.

För Timråbo är nöjda kunder vårt viktigaste mål. Genom att arbeta nära kunden med en stor portion omtanke har vi säkerställt att flera av våra kunder lyckats behålla sina hem vilket är viktigt med tanke på barnperspektivet som finns med i vårt dagliga arbete. Jag är stolt över resultatet vi ser av vårt vräkningsförebyggande arbete berättar Micael Löfqvist, vd för AB Timråbo.

### FRAMGÅNGSFAKTORER

- Kundnära arbetssätt.
- Tidigt skede.
- Enkla kontaktvägar.

Timrå kommun har cirka 18 000 invånare. Största arbetsgivare, förutom kommunen själv är SCA och vi är en pendlingskommun. Timråbo har drygt 1 800 lägenheter och 26 anställda. Vi har inga vakanta lägenheter.

**"Vårt förebyggande arbete har under en lång tid gett både ekonomiska och mänskliga vinster. Under de senaste åren har vi inte haft någon avhysning på grund av obetalda hyror och vårt mål är att det ska förbli så."**

Lotta Backman  
AB Timråbo

### LOTTA BACKMAN BERÄTTAR:

Vi gör en kreditprövning på alla nya kunder som får ett erbjudande och denna görs automatiskt via en tjänst vi köper. Kunden får ha ett mindre skuldsaldo men inga hyresskulder får förekomma, vi tittar även på hur "färska" skulderna är. Här görs en bedömning från fall till fall. Försörjningsstöd är okej som inkomst efter dialog med socialtjänsten.

De flesta som söker och som ska skriva kontrakt på en lägenhet besöker kontoret och träffar vår uthyrare. Bor man inte på orten har vi kontakt via telefon/mejl och sedan skickas hyreskontraktet tillsammans med ett informationsbrev till hyresgästen.

Vår uthyrare vill gärna ha en personlig kontakt så att en bra relation byggs upp. Vid kontraktskrivandet lämnas både muntlig och skriftlig information om exempelvis autogiro och vikten av att betala hyran i tid. Vi informerar även om vår hemsida, t.ex. bokning av tvättstuga, felanmälan samt annan boendeservice. Vi ställer krav på en giltig hemförsäkring för att få bo hos oss och den blivande hyresgästen får



skriva under en försäkran att en giltig hemförsäkring finns. Vi skickar ut påminnelse via sms efter ett antal dagar om hyran inte betalats in. Är hyran cirka 8-10 dagar sen tar vi ut en inkassofil som vi går igenom. Vi gör alltid en individuell bedömning om vilka som plockas bort från inkassofilen. De som blir kvar på listan skickas till vårt inkassobolag och efter ett antal dagar går vi igenom listan och ringer till dessa personer. Ju tidigare inkassofilen skickas till inkassobolaget ju större chans att kunden kan betala hyran.

Tidigare kontaktade vi endast ungdomar 18-25 år men nu kontaktar vi alla. Vi är alltid noga med att vid samtalet bemöta med respekt eftersom man aldrig vet varför en skuld uppstått. De flesta är tacksamma att vi ringer eftersom en del upplever skam över sin obetalda hyra och inte vågar ta kontakt. När vi inte kunden via telefon skickar vi ett brev.

Ibland bokar vi in besök om kunden tycker det känns bättre att komma in till kontoret eller att vi bedömer att det vore lämpligare. Ibland är socialtjänsten med om det är okej för kunden.

Vi försöker hitta en bra lösning, t.ex. att lägga upp en avbetalningsplan på tre månader. Vi brukar rekommendera att kunden betalar in skulden till inkassobolaget och att en avbetalningsplan läggs upp på den kommande hyran. På detta sätt kommer kunden i fas med sina hyresinbetalningar och slipper dyra kostnader och eventuell avhysning. Finns det fler än en obetald hyra hänvisar vi till inkassobolaget för att komma överens om en avbetalningsplan där. I vår policy beviljar vi endast en avbetalningsplan/år. Har kunden svårt att betala hyran hänvisar vi till socialtjänsten.

Vi har ett inkassobolag som sköter vårt inkasso på grund av att vi inte har resurser att sköta den själva. Vi är mycket nöjda med detta och tycker att det fungerar bra. Vi har även en kontaktperson som hjälper till om vi har några funderingar. Vi utnyttjar även möjligheten att säga upp återkommande sena inbetalare. Vi tycker det har gett bra resultat eftersom dessa personer i de flesta fall börjar betala in sina hyror i tid. Både vi och kunden slipper onödiga kostnader och eventuella avhysningar.

Vår lokala samverkan bygger på att Timråbo och socialtjänst träffas cirka en gång i månaden. Vid dessa möten följer vi upp socialtjänstens stödkontrakt och går igenom eventuella avhysningar som är aktuella. Vi går också igenom sena betalare som riskerar uppsägning av hyreskontraktet och det är en viktig del i det vräkningsförebyggande arbetet. Finns det behov så bokas ett möte mellan Timråbo, socialtjänst och exempelvis återkommande sena betalare som riskerar uppsägning. Samtycke kring sekretessen inhämtas, både muntligt och ibland skriftligt.

Har det gått så långt som till en avhysning har vi kontakt med kunden och hänvisar till socialtjänsten för att kunna ansöka om försörjningsstöd till hyresskulden. Socialtjänsten skickar även ett brev till alla som fått datum för avhysning. I brevet finns en bokad tid för besök. Behöver socialtjänsten extra tid för utredning så brukar vi i de flesta fallen bevilja ett kortare anstånd med avhysningen. Kan kunden visa att en lösning finns inom en snar framtid beviljar vi, i de flesta fall, ett tidsbegränsat anstånd.

Om det går så långt att kunden ska avhysas finns alltid medarbetare från Timråbo närvarande. Socialtjänsten närvarar när det gäller barnfamiljer, äldre och om det finns kännedom om olika funktionsnedsättningar.

Våra framgångsfaktorer består i att vi är små organisationer med enkla kontaktvägar. Vi har låg personalomsättning och ledningen anser att detta är ett viktigt arbete.

**”Man kan göra fel men man är inte fel, är något som vi tänker på när vi jobbar med dessa frågor.”**

Lotta Backman  
AB Timråbo, Ekonomi

### VRÄKNINGSFÖREBYGGANDE ARBETE I MALMÖ

Socialtjänsten Innerstadens avdelningschef Rikard Vroland anser att det vräkningsförebyggande arbetet i kommunen är avgörande för att kunna motverka hemlöshet och för att förhindra att människor tvingas lämna sitt boende till följd av orsaker eller händelser som går att förebygga. Socialt arbete i kombination med bra dialog med fastighetsägare kan i många fall förändra situationen kring den boende och göra att man trots tidigare problem eller störningar kan bo kvar. Det finns ett viktigt barnperspektiv i detta arbete då många hushåll som socialtjänsten arbetar med barn som riskerar att förlora sin bostad. Att kunna förebygga vräkning av en barnfamilj betyder att man förhindrar att barn utsätts för traumat att oplanerat behöva lämna sin bostad.

### VRÄKNINGSFÖREBYGGARNA I MALMÖ BERÄTTAR

Vräkningsförebyggarna berättar att Malmö sedan flera år tillbaka har valt att arbeta aktivt för att förebygga avhysningar, detta som ett led i att motverka hemlöshet. Ett arbete som bedrivs över hela staden i fem olika team. Att ha ett tryggt förstahandsboende kostar samhället mindre inom många områden, ekonomiskt såväl som att det minskar risken för den enskilde personen att drabbas av psykisk ohälsa eller andra problem. Att få hjälp av socialtjänsten känns ofta inte som ett förstahandsalternativ, men när de blir erbjudna stöd är det få som tackar nej.

### ARBETSGÅNGEN HOS SOCIALTJÄNSTEN

Underrättelser om hyresgäst som har blivit eller riskerar att bli uppsagd kommer till socialtjänsten för kännedom. Utifrån dessa arbetar vräkningsförebyggarna uppsökande och erbjuder råd och stöd till hyresgästen. Alla får brev om att hjälp finns att få hos socialtjänsten. Prioriterade grupper, såsom barnfamiljer och äldre, kallas ofta till besök alternativt bokas hembesök. Det uppsökande arbetet sträcker sig mycket längre vad det gäller dessa målgrupper och så länge det till exempel finns en hyresskuld avslutas inte ärendet. Gällande barnfamiljer som vräkningsförebyggarna inte får kontakt med så görs en orosanmälan till Barn och Familj om att familjen riskerar att bli av med sin bostad. Då blir ofta kontakt etablerad.

Personer med psykisk ohälsa och/eller missbruksproblematik är också en prioriterad målgrupp, men det kan vara svårt utifrån en underrättelse att bedöma detta. Det är först vid eventuell kontakt eller om personen är tidigare känd av socialtjänsten som detta framkommer.

### SEKRETESS

Det vräkningsförebyggande arbetet bygger på ett nära samarbete mellan hyresgäst, fastighetsägare och andra för ärendet viktiga aktörer såsom andra delar inom socialtjänsten, vård och omsorg, Kronofogden, överförmyndarexpeditionen med flera. Vid personlig kontakt med hyresgäst tas samtycke in så att dialog kan föras med samtliga ovanstående aktörer. Samtycket bör helst vara skriftlig, i

enstaka fall kan det räcka med ett muntligt samtycke till samverkan. Dock kan socialtjänsten alltid kommunicera med hyresvärderna gällande om en skuld är betald eller inte utifrån mottagen underrättelse.

Mycket av det konkreta arbetet består också av att coacha de som ansöker om hyresskuld, eller andra utgifter, så att de kommer in med alla handlingar i tid. Till exempel hjälpa till med utskrifter/göra kopior eller att åka till banken. Socialtjänsten kan också hjälpa till med ansökan av god man och att coacha de som behöver sanering/städning. Socialtjänsten hjälper även till med t. ex. städföretag och med att inkludera biståndshandläggaren på vård- och omsorg när behov finns att få hjälp av dem.

### UPPFÖLJNING

Det är också viktigt att föra statistik för att visa på effekten och behovet av vräkningsförebyggande arbete. Den viktiga statistiken är den som visar utfallet av varje underrättelse om avhysning från Kronofogden. Har avhysningen verkställts eller blivit återkallad och vad beror de olika utfallen på. Till exempel att socialtjänsten aldrig lyckats få kontakt med hyresgästen (vid verkställighet) eller att socialtjänsten har betalat hyresskulden och hyresgästen får bo kvar (vid återkallande) alternativt att hyresgästen självmant har flyttat innan avhysningsdagen (vid återkallande).

### VRÄKNINGSTILLFÄLLET

Ibland går det inte att rädda ett hyreskontrakt och det resulterar i avhysning. Vräkningsförebyggarna i Malmö närvarar vid samtliga avhysningar i staden. Skulle en barnfamilj hamna i denna situation försöker vräkningsförebyggarna motivera familjen till att frivilligt avflytta innan avhysningen, detta för att barn inte bör närvara vid en avhysning.

### SAMVERKAN INTERNT

Med tidsintervaller på mellan en till tre månader har vräkningsförebyggarna i de olika teamen möten med de större hyresvärdarna i Malmö, och däremellan mycket epost- och telefonkontakt. Vid dessa möten diskuteras de hushåll som riskerar att bli av med sina lägenheter, men alltid utifrån respekt för den enskildes integritet och med hänsynstagande av sekretess. Det är också viktigt att ha en god dialog med de mindre hyresvärdarna, och även bostadsrättsföreningarna, i staden.

De olika vräkningsförebyggande teamen i Malmö stad träffas regelbundet för att diskutera det fortsatta arbetet och hur det ska förbättras så att alla som riskerar att bli av med sin bostad i Malmö ska behandlas lika.

### SAMVERKAN I ETT LOKALT NÄTVERK

Det finns också ett lokalt nätverk i Malmö kallat Hyresrådgivningens referensgrupp som träffas tre-fyra gånger per år. I detta nätverk ingår hyresvärdar (både allmännyttan och privata), socialtjänst (vräkningsförebyggarna), bostadsrådgivningen, budget- och skuldrådgivningen, BoPlats Syd (kommunala bostadskön), Kronofogden, kyrkan, psykiatrien

m.fl. På dessa möten diskuterar vi olika uppkomna problem, informerar varandra om varandras verksamheter och håller koll på omvärlden. Föreläsare bjuds också in.

Många andra kommuner i Skåne har också vräkningsförebyggande arbete och därför finns ett nätverk som träffas två gånger per år. På dessa möten diskuteras också olika problem och vi omvärldsbevakar tillsammans. Även här kan föreläsare bjudas in.

#### FRAMTIDEN

En förhoppning för framtiden är att det vräkningsförebyggande arbetet blir lagstadgat i socialtjänstlagen. Detta är samhällsekonomiskt försvarbart och sänker kommuners kostnader för hemlöshet. Även hyresvärdarnas kostnader blir lägre vid färre avhysningar vilket i sin tur kan resultera i lägre hyror.

Att arbeta som vräkningsförebyggare är det roligaste arbetet som finns inom socialtjänsten. Tack och lov får majoriteten av alla hyresgäster bo kvar och deras tacksamhet väger upp alla motgångar.

Alexandra, Ann, Anna, Carina Chawan, Liselotte,  
Selina, Sofia  
Vräkningsförebyggarna  
Malmö Stad



# TA HJÄLP AV BUDGET- OCH SKULDRÅDGI VNINGEN

ALLA KAN NÅGON GÅNG FÅ PROBLEM MED ATT BETALA SINA RÄKNINGAR. FÖR DEN SOM KOMMER EFTER MED HYRAN, AVGIFTEN TILL BOSTADSRÄTTSFÖRENINGEN ELLER BOLÅNEN ÄR DET EXTRA VIKTIGT ATT TA TAG I SITUATIONEN I TID SÅ ATT DEN INTE FÖRVÄRRAS. OCH DET FINNS GOD HJÄLP ATT FÅ. ALLA KOMMUNER ERBJUDER KOSTNADSFRI BUDGET- OCH SKULDRÅDGI VNING DÄR ALLA KOMMUNINVÅNARE KAN FÅ RÅD OCH PRAKTISKT STÖD I EKONOMISKA FRÅGOR.

## DETTA KAN VI HJÄLPA TILL MED:

- Se över möjligheter att komma ikapp med obetald hyra och bostadslån.
- Hitta rutiner så att hyra och bolån betalas i tid framöver.
- Se över inkomster och utgifter.
- Resonera om olika möjligheter att förbättra ekonomin.
- Göra en budget.
- Sammanställa skulder.
- Förhandla om avbetalningsplaner.
- Ansöka om skuldsanering.

## VÅGA FRÅGA

Det är vanligt att den som har problem med ekonomin känner skuld och skam och inte vågar ta hjälp. Och tyvärr är det fortfarande tabubelagt att prata öppet om ekonomiska bekymmer. Därför är det extra viktigt att alla som kommer i kontakt med någon som kommit efter med hyran faktiskt själv vågar ställa frågan "Hur mår din ekonomi?" och berätta att det finns hjälp att få på landets budget- och skuldrådgivningar. Det kan också vara bra att avdramatisera besöket – rådgivningen är alltid framåtriktad, utan pekpinnar och utgår från vad den rådsökande vill ha hjälp med. Tillsammans med den rådsökande strävar vi efter en hållbar ekonomisk lösning på kort och lång sikt.

## BYGG LÅNGSIKTIG SAMVERKAN

Flera kommuner har utvecklat ett nära samarbete med ortens bostadsbolag så att sena betalare och de som kommer efter med hyran kontaktas och erbjuds tid på budget- och skuldrådgivningen. Det har lett till färre sena hyresbetalningar och färre avhysningar. Fundera gärna på hur du vill utveckla samarbetet med budget- och skuldrådgivningen på din ort.

Om vi tillsammans kan motverka avhysningar finns oerhört mycket att vinna för den enskilde, dennes familj och samhället i stort.

**Bodil Hallin**  
ordförande i Yrkesföreningen  
för budget- och skuldrådgivare

## SÅ NÅR DU OSS

Kontaktuppgifter till alla landets budget- och skuldrådgivningar finns på [hallakonsument.se](http://hallakonsument.se). Du kan också kontakta din kommun direkt. Rådgivning kan ske via telefon, mejl eller personligt besök. Rådgivningen är kostnadsfri och rådgivarna har tystnadsplikt.



Fotograf Martin Olsson



# DET ÄR BRA ATT VARA FÖRBEREDD MEN DET VIKTIGASTE ÄR ATT DU KOMMER!

## Hur kan hyresvärdar, socialtjänst och andra aktörer förbereda personer inför besöket hos en budget- och skuldrådgivare?

Jag vill inte sätta för stor press på dem som bokar en tid hos oss. Det räcker långt med att de tar det första steget och kommer hit. De får gärna ha med sig inkomstuppgifter, hyra, och papper på det som bekymrar dem. Ibland har de inte kvar brev med skulduppgifter så då ber jag dem skriva en lista på vilka lån och krediter de har och att uppskatta hur mycket lånet eller skulden är på.

En perfekt rådsökande har med sig uppgifter på alla inkomster, boendekostnad, andra fasta kostnader, familjesituation och försörjningspliktiga barn. Det är även bra om de har med sig papper gällande lån och krediter samt skulder om det är det som de kommer för att få råd kring.

Är det ett råd gällande budget som önskas så är det bra om de har med utdrag från banken några månader tillbaka så att vi kan gå igenom och se vart pengarna tar vägen.

Det viktigaste är trots allt inte att de har alla relevanta papper med sig – det viktigaste är att de kommer. Vi utgår från varje enskild person och bokar in fler möten om det behövs, så att den rådsökande får

möjlighet att leta fram nödvändiga uppgifter. Vi hjälper också till med att ta fram skulduppgifter om det behövs. Idag går det ju även att logga in på många webbplatser med bank-id.



Maria Thysell  
Budget- och skuldrådgivare i Umeå kommun



# INDEX BILAGOR

**BILAGA 1.** TIPS FÖR ATT PLANERA VIDARE SAMVERKAN

---

**BILAGA 2.** AVSIKTSFÖRKLARING – SAMARBETE MELLAN HYRESVÄRD X OCH KOMMUN X

---

**BILAGA 3.** MEDGIVANDE

---

**BILAGA 4.** TIDSLINJE ENLIGT HYRESLAGEN

---

**BILAGA 5.** KRONOFOGDEN – BARN BEHÖVER OCKSÅ VETA

---

**BILAGA 6.** TIMRÅBO – MED ANLEDNING AV OBETALD HYRA

---

**BILAGA 7.** HÖGANÄS KOMMUN – DU RISKERAR ATT BLI AV MED DIN BOSTAD

---

**BILAGA 8.** MALMÖ STAD – PROCESSBESKRIVNING

---

## **BILAGA 1**

# TIPS FÖR ATT PLANERA VIDARE SAMVERKAN



## TIPS FÖR ATT PLANERA VIDARE SAMVERKAN

1. Fysiskt möte för att informera varandra om respektive organisation.

### EXEMPEL PÅ INFORMATIONSPUNKTER:

#### BOSTADSFÖRETAGET

- Så här är organisationen uppbyggd.
- Kontaktperson/kontaktpersoner som ni ska vända er till när det gäller bostadssociala frågor (skulder, otillåten andra hand, störningar med mera).
- Vem/vilka har mandat att fatta beslut?
- Dessa ramverk finns för eventuella överenskommelser till exempel ”i det här läget ger vi aldrig avbetalningsplaner”.

#### KOMMUN/SOCIALTJÄNST

- Så här är organisationen uppbyggd.
- Kontaktperson/kontaktpersoner ni ska vända er till.
- En ingång vid kontakt.
- Så här ser vårt regelverk ut för ekonomiskt bistånd.
- Så här fungerar det när det gäller sekretessfrågor.

2. Definiera målgruppen för att få en tydlig bild och samsyn.

Genom att definiera målgruppen kan missförstånd undvikas. Synsättet om vad som är en ”barnfamilj” kan skilja sig åt mellan olika bostadsföretag, kommuner och Kronofogden. Ett exempel: Bostadsföretaget förväntar sig ett aktivt arbete från kommunens sida med ALLA barnfamiljer, oavsett folkbokföringsadress. Samtidigt har inte kommunen intentionen att arbeta med den gruppen av familjer och barn. Risken för missförstånd ökar och syftet med samverkan uppnås inte.

3. Sätt upp gemensamma mål.

Ett första steg på vägen kan vara att sätta ett väldigt enkelt första mål för er samverkan:

- Vi ska ha samverkansmöten en gång i månaden och nätverksträffar fyra gånger per år.

När samverkan är etablerad kan ni ta steget vidare och sätta upp gemensamma mål och bryta ner dem i delmål. Det är svårt att sätta upp ett mål som ”inga barnfamiljer ska avhysas”. Ett tips är att sätta mål gällande arbetsgång eller processer. Exempel på målsättning:

- Vi ska göra X antal relevanta åtgärder som brev, telefon, kalla till besök, hembesök till ALLA i utvald målgrupp/målgrupper innan vid går vidare med åtgärd Y eller Q.

Genom att sätta ett sådant mål blir det enklare att påvisa vilka åtgärder man gjort, även i de fall en vräkning blir oundviklig. Det bidrar till rättssäkerhet och rättvisa där alla får en likartad chans.

## BILAGA 2

# AVSIKTS- FÖRKLARING – SAMARBETE MELLAN HYRES- VÄRD X OCH KOMMUN X



## AVSIKTSFÖRKLARING – SAMARBETE MELLAN HYRESVÄRD X OCH KOMMUN X

Syftet med samarbetet är att i ett tidigt skede arbeta vräkningsförebyggande för att undvika uppsägningar och vräkningar så att flera kan bo kvar.

Särskilt fokus ska läggas på barn och unga.

### AVSIKTSFÖRKLARING

Utifrån den dialog som fördes under mötet föreslår parterna att de ska samarbeta för att färre personer ska vräkas från sin bostad.

### FÖLJANDE INRIKTNING FÖRESLÅS UNDER KOMMANDE ÅR:

1. Att parterna träffas en gång i månaden.
2. Att parterna utbildar varandra och skapar förståelse för respektive verksamhets lagar och förutsättningar.
3. Att parterna tillsammans utökar och effektiviserar det vräkningsförebyggande arbetet.
4. Samarbetet följs upp i slutet av året och ny inriktning för kommande år tas fram.

Beslutsunderlag  
Avsiktsförklaring, XX den / 20

---

Underskrift  
Hyresvärd

---

Underskrift  
Kommun

---

## **BILAGA 3**

# MEDGIVANDE





## MEDGIVANDE

Socialekreterare inom stadsdelsförvaltning XX Individ och familj, Vuxenheten och nedan markerade samarbetspartners får härmed tillåtelse att diskutera och utbyta information om mitt/vårt ärende, för att på bästa sätt försöka hjälpa mig/oss i min/vår nu uppkomna situation gällande bostaden.

### JAG/VI KAN NÄR SOM HELST UPPHÄVA DETTA MEDGIVANDE.

Samarbetspartners:

- Min hyresvärd/Inkassobolag
- AUC, (Arbete och utvecklingscenter)
- VoO, (Vård och omsorg)
- Primärsjukvård
- Psykiatri
- Anhöriga
- Övriga: \_\_\_\_\_

Avsiktsförklaring, XX den \_\_/ \_\_ 20

\_\_\_\_\_  
Namnteckning

\_\_\_\_\_  
Namnteckning

\_\_\_\_\_  
Namnförtydligande

\_\_\_\_\_  
Namnförtydligande

\_\_\_\_\_  
Personnummer

\_\_\_\_\_  
Personnummer

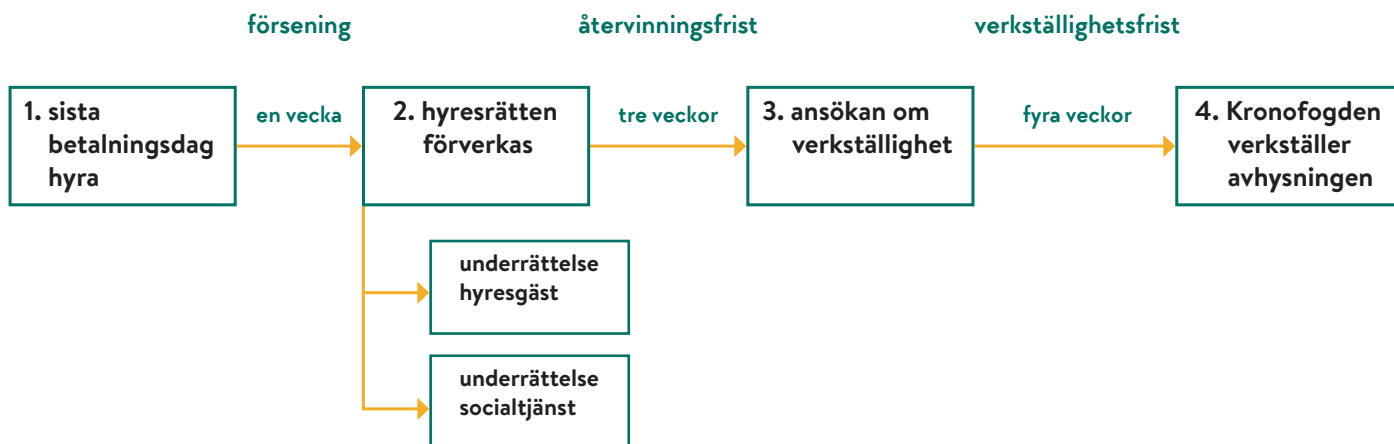
---

## **BILAGA 4**

# TIDSLINJE ENLIGT HYRESLAGEN

## AVHYSNING PÅ GRUND AV FÖRSENAD HYRA

Vräkningsprocessen med anledning av försenad hyra, tidslinje utifrån hyreslagen (12 kap. Jordabalken, JB).



### MÖJLIGHETER ATT UNDVIKA AVHYSNING:

- Betala hyran inom en vecka från förfallodagen.
- Hyresgästen eller socialtjänsten betalar hyran inom den tre veckor långa återvinningsfristen.
- Efter återvinningsfristen återstår enbart möjligheten att försöka träffa en överenskommelse med hyresvärderna.

## BILAGA 5

# KRONOFÖGDEN – BARN BEHÖVER OCKSÅ VETA



## Barn behöver också veta

Information inför vräkningen (avhysningen)

När en familj måste lämna sitt hem påverkas alla. Den här informationen kan hjälpa dig som förälder att prata med ditt barn om situationen och förbereda barnet inför flytten. Barn är ofta oroliga och har många frågor, precis som vuxna. Och även om du inte har alla svar kan det räcka långt att barnen får prata om sin oro.

### Hjälp barnen genom att prata om situationen

De allra yngsta barnen förstår nog inte vad som händer. Men även riktigt små barn märker när föräldrar och syskon är oroliga, ledsna eller arga. Små barn är ofta väldigt fästa vid sina leksaker och som förälder kan du hjälpa dem med att se till att de får med sig dem. Du kan också hjälpa ditt barn genom att hålla fast vid barnets vanliga rutiner för att skapa trygghet.

Skolbarn och tonåringar vet oftast mycket om vad som händer, även om ingen vuxen pratar med dem. Många barn tar stort ansvar och av hänsyn till föräldrarna undviker de att prata om sin oro. I stället kan de hitta egna förklaringar till situationen. Du som förälder kan hjälpa dem att inte ta på sig för stort ansvar och försöka förklara vad som händer. Om du inte har svar på en fråga kan du säga det – det viktiga är att ni pratar om situationen och att du finns till hands.

Några saker som barn brukar undra är:

- Vad kommer att hända?
- Var ska vi bo?
- Vad ska jag säga till mina kompisar?
- Måste jag byta skola?
- Vad händer med mina saker?

### Förbered flytten

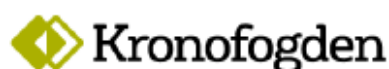
Tala om att ni måste flytta. Låt barnet vara med och välja vad som är viktigast att få med sig. Ge om möjligt barnet tid att säga hej då till kompisar och grannar. Undersök om det finns möjlighet för barnen att vara någon annanstans under själva vräkningen.

### Behöver du stöd och hjälp?

Kontakta socialtjänsten i din kommun för att få hjälp och vägledning. Informera dem om att du har barn som påverkas av vräkningen. I vissa fall kan socialtjänsten till exempel erbjuda ekonomiskt bistånd, rådgivning eller hjälp med att betala hyran.

Du kan också ringa till BRIS (Barnens rätt i samhället). De har en särskild vuxentelefon och när du ringer kan du vara anonym. Du når BRIS på 077-150 50 50. Barn kan ringa till BRIS på 116 111 eller chatta på [bris.se](https://www.bris.se).

På [kronofogden.se](https://www.kronofogden.se) kan du läsa mer om vad som händer i samband med en vräkning. Om du har frågor om vräkningen får du gärna ringa. I brevet från oss hittar du vårt telefonnummer.



[www.kronofogden.se](https://www.kronofogden.se)  
Telefon 0771-73 73 00

## BILAGA 6

# TIMRÅBO – MED ANLEDNING AV OBETALD HYRA



Hej,

Vi har uppmärksammat att du inte har betalat hyran för \_\_\_\_\_ månad och att den har skickats vidare till Intrum som är vårt inkassobolag.

Jag har försökt att nå dig via telefon men inte lyckats så därför skriver jag detta brev istället. Jag skulle vara tacksam om du kontaktade mig på telefonnummer \_\_\_\_\_ så snart som möjligt angående detta.

Vi arbetar vräkningsförebyggande och vill försöka hitta en lösning så du kan komma i kapp med hyran och undvika att fler hyror skickas vidare till inkassobolaget. Återkommande sena betalningar av hyror kan tyvärr i förlängningen leda till uppsägning av hyreskontrakt.

Med vänlig hälsning

Lotta Backman

AB Timråbo



AB Timråbo, Box 134, 861 24 Timrå  
Telefon: 060-16 35 00, E-post: [info@timrabo.se](mailto:info@timrabo.se)  
Besöksadress: Centrumhuset, Hemsida: [timrabo.se](http://timrabo.se)

## BILAGA 7

# HÖGANÄS KOMMUN – DU RISKERAR ATT BLI AV MED DIN BOSTAD





## DU RISKERAR ATT BLI AV MED DIN BOSTAD

### DÄRFÖR FÅR DU BREV AV OSS

Enligt lag är en hyresvärd skyldig att meddela socialförvaltningen när en hyresgäst riskerar att förlora sin bostad. Din hyresvärd har meddelat socialförvaltningen att du har blivit uppsagd från din bostad på grund av att du har obetalda hyror.

### SÅ ÅTERVINNER DU RÄTTEN TILL DIN BOSTAD

Om du betalar hela din skuld inom **tre veckor** från att du fick uppsägningen kan du återvinna rätten till din bostad. Kontakta alltid din hyresvärd för att försäkra dig om att du får bo kvar.

### HYRESRÅDGIVNING

Kontakta budget- och skuldrådgivare Bodil Hallin på 042-33 72 32 om du vill ha hjälp med att hitta en lösning på din hyresskuld. Mer information finns i bifogad broschyr.

### FÖRSÖRJNINGSTÖD

Du har även möjlighet att ansöka om försörjningsstöd till den obetalda hyran. Ring socialkontorets reception och be att få tala med Mottagningen för försörjningsstöd om du vill veta mer. Du når oss vardagar klockan 8.30 - 9.30 på telefon 042-33 71 28.



## **BILAGA 8**

# **MALMÖ STAD – PROCESS- BESKRIVNING**



Malmö stad

**Arbetsmarknads- och socialförvaltningen**

## Processbeskrivning

### Process för vräkningsförebyggande arbete

#### Underrättelse inkommer, kontrollera områdestillhörighet

Underrättelser kommer från hyresvärderna eller dess ombud, t.ex. inkassoföretag eller jurister på grund av hyresskuld, vanvård av lägenhet, olovlig andrahandsuthyrning, störningar eller upprepade sena inbetalningar av hyra. En underrättelse om att en person har blivit uppsagd eller riskerar bli uppsagd kan inkomma via post, e-post, fax, telefon, andra sektioner inom socialtjänsten och vid besök.

En orosanmälan om att någon riskerar att bli uppsagd kan i flertalet ärenden jämföras med en underrättelse och kan komma från Hälso-, vård- och omsorg, sjukvården, polisen, från hushållet själv eller någon anhörig.

Vräkningsförebyggande teamet arbetar utifrån ovan när det finns ett hot om vräkning.

Underrättelser om avhysning kommer alltid direkt från Kronofogden.

Första steget är att kontrollera vilket socialtjänstområde som underrättelsen ska kopplas till, adressen styr. Om underrättelsen tillhör annat socialtjänstområde skickas den dit via internpost. (Underrättelsen läggs i slutet kuvert och sedan i internpostkuvert.)

En kontroll av personuppgifter görs i KIR om hushållet är skrivet på den adress underrättelsen avser samt om det finns barn i hushållet. Kontroll görs även om hushållet är aktuellt i Procapita inom det egna socialtjänstområdet eller något annat. Skulle hushållet vara aktuellt inom något annat socialtjänstområde skickas underrättelsen dit, även om adressen tillhör det egna området.

#### Registrera i Platina eller Procapita

Underrättelsen ska diarieföras i Platina om hushållet inte har ett aktuellt ärende inom socialtjänsten. Registrering görs i Procapita om hushållet är aktuellt på Enheten för ekonomiskt bistånd alt. Vuxenenheten.

#### Bekräfta att underrättelse mottagits

Om avsändaren ber om bekräftelse på mottagande av underrättelsen skriver vräkningsförebyggande teamet under och skickar tillbaka. Underrättelser från Kronofogden ska alltid skrivas under och faxas tillbaka.

## Informera andra berörda sektioner på loF

Om den hushållet är aktuellt inom Enheten för ekonomiskt bistånd eller Vuxenenheten kontaktas ansvarig handläggare för kännedom och ev. samarbete om innehållet i underrättelsen. Om någon i hushållet som underrättelsen avser är aktuell inom Enheten för Barn och Familj kontaktas i så fall ansvarig handläggare där.

## Kontroll av tidigare kännedom

Om den enskilde tidigare har varit i kontakt med vräkningsförebyggande teamet kontrolleras via Procapita. Om möjligt kopplas det nya ärendet till redan befintlig mapp. För varje nytt ärende upprättas annars en mapp.

Varje steg som görs i hanteringen av underrättelsen antecknas manuellt i mappen i form av minnesanteckningar.

## Kallelse skickas

Brev skickas till alla hushåll i form av besöksbrev, hembesöksbrev eller kontaktbrev (informationsbrev).

Barnfamiljer med hyresskuld får en tid för besök med vräkningsförebyggande teamet. Besöksbrev skickas ofta också till hushåll utan barn som tidigare har varit aktuella hos vräkningsförebyggande teamet, som har en större hyresskuld eller som är aktuella på Enheten för ekonomiskt bistånd. När ett hushåll är aktuellt på Enheten för ekonomiskt bistånd blir det ofta ett gemensamt besök med vräkningsförebyggande teamet och handläggaren på Enheten för ekonomiskt bistånd.

När det gäller störningar hos en barnfamilj görs en individuell bedömning om de ska kallas till ett besök eller inte.

Kontaktbrev skickas till ensamhushåll som inte tidigare har varit aktuella hos vräkningsförebyggande teamet.

Brev om besök alt. hembesök skickas också till äldre personer, 65 år och uppåt.

Besök på vuxenenheten avser hyresskulder eller störningar. Vid varningsbrev om vanvård av lägenhet görs hembesök.

Efter varje brev som skickas och/eller varje åtgärd som görs, skrivs en minnesanteckning i mappen.

## Kontakt med hushållet

Oavsett om kontakt sker via telefon eller personlig kontakt ges hushållet information om att vräkningsförebyggande teamet arbetar med att ge råd och stöd åt hushåll som har blivit eller riskerar bli uppsagda för att förhindra att hushållet blir av med sin lägenhet. Hushållet blir informerad om att hyresvärden enligt lag är skyldig att skicka underrättelser till socialtjänsten. Information ges även om vad underrättelsen innebär utifrån hyreslagen. Under

mötet/telefonsamtalet utreds bakgrunden till hyresskulden, störningen etc., samtals kring hushållets ekonomi samt hur hushållet har tänkt lösa situationen. Hushållet uppmanas att ta kontakt med sin hyresvärd för att diskutera uppkommen situation och ev. ansökan om avbetalning gällande en hyresskuld. Hushållet kan också behöva ansöka om hyresskulden eller kostnad för ev. städning hos t.ex. Enheten för ekonomiskt bistånd. Hushållet kan också behöva ansöka om bistånd i form av hemtjänst från Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen för att få hjälp med städning och fortsatt kvarboende. Om hushållet inte vill eller kan göra detta på egen hand erbjuder vräkningsförebyggande teamet hjälp med detta.

Vid personlig kontakt skriver hushållet under en samtyckesblankett så att vräkningsförebyggande teamet kan kommunicera med hushållets hyresvärd, och/eller andra berörda parter. Telefonnummer och eventuell mailadress till den enskilde tas.

Om ett hushåll med barn uteblir från bokad besök görs först en kontroll om skulden är betald. Om inte, skickas en tid för hembesök. Om familjen inte är hemma vid hembesöket fortsätter vräkningsförebyggande teamet att söka dem via nya hembesök och "öppna brev" i brevlådan tills de får kontakt.

Om ett hushåll utan barn uteblir från bokad besök görs en individuell bedömning om vräkningsförebyggande teamet ska göra ett hembesök eller inte. Annars skickas ett kontaktbrev i vilket den enskilde erbjuds att kontakta vräkningsförebyggande teamet.

Alla ärende gås regelbundet igenom för att kontrollera om situationen har löst sig. Om ja, avslutas ärendet och statistikförs vartefter mappen arkiveras. Om inte, skickas nytt kontaktbrev alt. att den enskilde kallas till besök.

### Kontakt hyresvärd/ombud

Under ärendets gång tas kontakt med hyresvärd/ombud för information om möjligheterna för den enskilde att bo kvar samt för att informera om att den enskilde har vänt sig till vräkningsförebyggande teamet för hjälp, om samtycke till detta finns. Efter att samtal skett med hyresvärden ska återkoppling ske till den enskilde, om möjligt via telefon eller e-post, annars vid besök. Utifrån den enskildes problematik och i samråd med denne görs en bedömning kring vilka instanser som bör bli inkopplade.

### Kontakt med andra sektioner inom socialtjänsten

Om andra sektioner inom socialtjänsten behöver involveras bokas ett nätverksmöte alternativt tjänstemannamöte via Outlook med ansvarig handläggare inom respektive enhet. I de fall hushållet önskar hjälp med att komma i kontakt med t.ex. mottaget på Enheten för ekonomiskt bistånd bistår vräkningsförebyggande teamet med detta i form av att medverka vid när hushållet ringer mottaget. Likadant är det om hushållet behöver ansöka om bosocialt stöd på mottaget inom Vuxenenheten.

Vid tjänstemannamöte informeras berörda tjänstemän om situationen och eventuella insatser diskuteras. Återkoppling sker till hushållet. Efter

tjänstemannamöte eller nätverksmöte alt. kontakt med andra enheter inom socialtjänsten kontaktas hyresvärden och förslag på insatser för att den enskilde ska kunna bo kvar presenteras. Om hyresvärden samtycker till att hushållet får bo kvar meddelas detta till berörda samarbetspartners och till den enskilde.

I de fall hyresvärden inte samtycker till att den enskilde bor kvar informeras den enskilde om möjligheten att ansöka om boende på Vuxenenheten. Mottaget på Vuxenenheten informeras om avflyttning eller ev. avhysning. Hushållet får själv ringa till mottaget för ansökan alt. att ett gemensamt möte med mottaget och klienten bokas.

### Kontakt med Kronofogden

Om underrättelse om avhysning inkommit från Kronofogden håller vräkningsförebyggande teamet kontakt med Kronofogden via telefon för att hålla dem uppdaterade om ärendets gång. Om hyresvärden har meddelat att de kommer att lämna uppskov med avhysning kontaktas Kronofogden för bekräftelse av detta. När en avhysning ska verkställas närvarar vräkningsförebyggande teamet på avhysningsdagen för att stödja hushållet och kunna hänvisa till Vuxenenhetens mottag. Även hushållet hålls informerad om vilka steg som tas under ärendets gång och dessa noteras som minnesanteckningar i mappen.

Inkommer det en avhysning gällande ett hushåll med barn försöker vräkningsförebyggande teamet motivera familjen att avflytta innan avhysningsdagen, detta för att inga barn ska närvara vid en avhysning.

### Ärende avslutas

När en hyresskuld är betald avslutas ärendet och statistikförs vartefter ärendet arkiveras.

Ett ärende gällande vanvård avslutas när eventuell städning och besiktning av denna är gjord och eventuella insatser från t.ex. Hälsa-, vård och omsorgsförvaltningen är igång. Ärendet statistikförs.

Störningsärende avslutas efter viss tid och efter att inga nya störningar inkommit, allt efter kontakt med hyresvärden/ombud. Ärendet statistikförs.

Varningsbrev som inte är av allvarlig art, t.ex. sopor på fel plats, och där hushållet enbart fått kontaktbrev från vräkningsförebyggande teamet avslutas efter ca 1 månad. Statistikförs.

Ett ärende som gått så långt som till avhysning genom Kronofogden avslutas först när avhysningen är verkställd alt. återkallad från hyresvärd/ombud. Statistikförs.

Varje månad redovisar vräkningsförebyggande teamet statistik både gällande inkomna ärende och avslutade ärende. Samt avhysningsärende. Statistik redovisas regelbundet.



