

ETT METODSTÖD FÖR VRÄKNINGS-
FÖREBYGGANDE ARBETE

HEMMA!



INNEHÅLLS- FÖRTECKNING

INLEDNING	5
MÅNGA VINNAR PÅ ATT ARBETA VRÄKNINGSFÖREBYGGANDE	6
UNGDOMAR – EN PRIORITERAD MÅLGRUPP	7-9
BARN BEHÖVER OCKSÅ FÅ VETA	10-11
MODELL FÖR LOKAL SAMVERKAN	12-13
TIDSLINJE VID SEN HYRESINBETALNING	14-15
HYRESVÄRDAR BERÄTTAR	16-23
INDEX BILAGOR	25
BILAGA 1 – TIPS FÖR ATT PLANERA VIDARE SAMVERKAN	26-27
BILAGA 2 – AVSIKTSFÖRKLARING – SAMARBETE MELLAN HYRESVÄRD X OCH KOMMUN X	28-29
BILAGA 3 – MEDGIVANDE	30-31
BILAGA 4 – KRONOFOGDEN – BARN BEHÖVER OCKSÅ VETA	32-33
BILAGA 5 – TIMRÅBO – VÄLKOMMEN SOM HYRESGÄST HOS TIMRÅBO	34-35
BILAGA 6 – BOSTADEN – HANDLÄGGARSTÖD I KUNDDIALOGEN	36-37
BILAGA 7 – TIMRÅBO – MED ANLEDNING AV OBETALD HYRA	38-39
BILAGA 8 – HÖGANÄS KOMMUN – DU RISKERAR ATT BLI AV MED DIN BOSTAD	40-41
BILAGA 9 – HÖGANÄS KOMMUN – IFO:S ARBETSGÅNG VID AVHYSNING, HYRESSKULD OCH STÖRANDE BETEENDE	42-44
BILAGA 10 – MALMÖ STAD – PROCESSBESKRIVNING	45-49



INLEDNING

KRONOFOGDENS FÖREBYGGANDE VERKSAMHET HAR TILLSAMMANS MED LÄNSSTYRELSEN VÄSTERBOTTEN, LÄNSSTYRELSEN VÄSTERNORRLAND OCH LÄNSSTYRELSEN NORRBOTTEN HAFT INSPIRATIONS DAGAR KRING HUR FÖREBYGGANDE ARBETE GÄLLANDE VRÄKNINGAR (AVHYSNINGAR) KAN BEDRIVAS GENOM LOKAL SAMVERKAN.

Vid dessa inspirationsdagar har deltagare från allmännyttans bostadsbolag, socialtjänst, budget- och skuldrådgivare, privata fastighetsägare, Kronofogden, politiker med flera tillsammans diskuterat hur man genom lokal samverkan kan nå det gemensamma målet – att få flera att bo kvar genom vräkningsförebyggande arbete. En viktig aspekt i samtliga diskussioner har varit barnperspektivet och målet är givetvis att inga barn ska bli berörda av vräkningar. Det har kommit önskemål från konferensernas deltagare om att Kronofogden och Länsstyrelsen borde sammanställa goda exempel från olika kommuner och ta fram ett konkret metodstöd som visar hur man kan arbeta vräkningsförebyggande. Vi (Kronofogden och Länsstyrelserna) har därför tillsammans med några bostadsföretag och utifrån resultaten från inspirationsdagarnas workshoppar arbetat fram denna sammanställning.

METODSTÖDET INNEHÅLLER:

- Informationsbehov hos barn och unga.
- Förslag på modell hur man kan arbeta med lokal samverkan.
- Berättelser som visar hur allmännyttans bostadsbolag arbetar.
- Mallar på brev och talmanus, samt en 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. Där finns det förtydligat vad som gäller för socialtjänstens kontakt med hyresvärden.
- Exempel på arbetsgång hos socialtjänst.

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:

- Birgitta Sandström, AB Bostaden
- Lotta Backman, Timråbo
- Maria Lindblom, Väsbyhem
- Yvonne Montgomery af Ekenstam, MKB Fastighets AB
- Petra Tarberg Solatum, Hus&Hem AB
- Helen Sundin, Bostads AB Mimer



Länsstyrelsen
Västerbotten



Länsstyrelsen
Västernorrland



Länsstyrelsen
Norrbotten



Kronofogden

MÅNGA VINNER PÅ ATT ARBETA VRÄKNINGSFÖREBYGGANDE

VI ÄR MÅNGA SOM VINNER PÅ ATT VI TILLSAMMANS ARBETAR VRÄKNINGSFÖREBYGGANDE. UR HYRESVÄRDENS SYNINKEL KAN VI SE NÅGRA TYDLIGA VINSTER – BÅDE I KRONOR OCH ÖREN – MEN OCKSÅ UR ETT VARU-MÄRKESPERSPEKTIV. OM VI BÖRJAR MED KOSTNADER SÅ SKILJER DE SIG GIVETVIS ÅT BEROENDE PÅ OLIKA OMSTÄNDIGHETER, MEN VI BRUKAR UPSKATTA 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.¹

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.

¹ 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.

NY 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 hyresvärden aktivt erbjudit 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 hyresgästen. 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 kontrakts-skrivningen 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.

BARN BEHÖVER OCKSÅ FÅ VETA

Att behöva lämna sitt hem är påfrestande för hela familjen. Många gånger har barnen frågor som de behöver hjälp att få svar på. Som förälder känner man sina barn bäst och vet hur man kan hjälpa dem. Även om man inte har alla svar kan det räcka att de får prata om sin oro. Kronofogden har tagit fram ett informationsblad riktat till föräldrar för att försöka underlätta och hjälpa föräldrar att berätta för sina barn. Informationsbladet skickas med alla underrättelser om vräkningar. Förhoppningsvis kan informationsbladet även användas av andra aktörer och på så sätt göra barnens situation bättre.

Barn har rätt att få information om viktiga händelser i sitt liv. Många gånger har de redan förstått vad som händer i familjen, även om ingen vuxen pratat direkt med dem. Men då har de heller inte fått tillfälle att ställa frågor och få saker förklarade. Även riktigt små barn märker när föräldrar och syskon är oroliga, ledsna eller arga. Det kan räcka långt att hålla fast vid barnens vanliga rutiner för att skapa trygghet.

Skolbarn och tonåringar vet oftast mycket om vad som händer, även om det inte är något man pratar om hemma. De känner ofta ett ansvar och ibland till och med skuld. Av hänsyn till föräldrarna undviker de att prata om sin oro men genom att förklara vad som händer och berätta att det är de vuxna som har ansvaret kan man som förälder hjälpa barnet att förstå.

Enligt barnkonventionen har alla barn rätt att komma till tals och bli lyssnade på i frågor som berör dem. Myndigheter ska också, enligt barnkonventionen, ta hänsyn till barnets bästa vid alla åtgärder som rör dem. Barn ska ges förutsättningar att uttrycka sina åsikter i frågor som rör dem. Med barn avses de som inte fyllt 18 år.

**MER INFO FINNS
PÅ KRONOFOGDENS
WEBBPLATS:**

**[www.kronofogden.se
/foraldrarstodvrakning](http://www.kronofogden.se/foraldrarstodvrakning)**





MODELL FÖR LOKAL SAMVERKAN

En lokal samverkan för vräkningsförebyggande 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 vräkningsförebyggande 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 vräkning 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

PÅ DEN AVSLUTANDE WORKSHOPPEN UNDER INSPIRATIONS DAGARNA SAMMANFATTADE GRUPPERNA ETT ÖNSKELÄGE OM HUR HYRESVÄRDEN KAN AGERA VID SENA HYRESINBETALNINGAR INNAN UPPSÄGNING SKER. MÅLET ÄR ATT DE VRÄKNINGSFÖREBYGGANDE INSATSERNA BÖR ÄGA RUM INNAN ÅTERVINNINGSFRISTEN BÖRJAR LÖPA.

SÅ HÄR KAN EN MÅNAD SE UT NÄR DEN LOKALA SAMVERKAN ÄR ETABLERAD.

DAG

2

DAG

7

DAG

19

NOTIFIKATION

TVÅ DAGAR FÖRSENAD
HYRESINBETALNING.

Hyresvärderna kan:

- Skicka notifikation 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 CÖR 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 hyresvärden 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.

HYRESVÄRDA

VI HAR UNDER ÅREN MÖTT MÅNGA GODA EXEMPEL PÅ HUR BOSTADSBOLAG OCH KOMMUNER FRAMGÅNGSRIKT BEDRIVER SITT VRÄKNINGSFÖREBYGGANDE ARBETE. HÄR KOMMER BERÄTTELSE FRÅN HUR NÅGRA AV DESSA ARBETAR I VARDAGEN.

AB TIMRÅBO

Timrå kommun har cirka 18 000 invånare. Största arbetsgivare är SCA och vi är en pendlingskommun. Timrå har varit en av Sveriges fattigaste kommuner. Timråbo har drygt 1 800 lägenheter och 25 anställda. Vi har inga vakanta lägenheter.

” Vårt förebyggande arbete har under 2017 gett både ekonomiska och mänskliga vinster. Under året har vi inte haft någon avhysning och vi hoppas 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 kontraktsskrivandet lämnas dels muntlig information om exempelvis autogiro, vikten av att vårda sin lägenhet, betalning av hyra och även en del skrivet material om sopsortering och hemförsäkring. Vi har avtal med ett försäkringsbolag för eventuellt tecknande av hemförsäkring och allrisk eftersom vi ställer krav på en giltig hemförsäkring. Kostnaden för hemförsäkringen betalas då via hyresavin.

VI GER ÄVEN FÖLJANDE INFORMATION TILL NYA HYRESCÄSTER:

”Logga in hos Timråbo” - En guide för dig som vill hålla koll på ditt boende,
”Goda grannar” - En liten guide om trygghet, ljud och störningar.

Till unga sökande brukar vi trycka extra på vikten av att betala hyran i tid.

Vi har för avsikt att börja skicka ut notifiering via sms efter två 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 någon dag 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, till exempel 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.

AR BERÄTTAR



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

Anette Granzell
AB Timråbo, Uthyrning

VÄSTBYHEM

AB Väsbyhem är ett allmännyttigt bostadsföretag som ägs i sin helhet av Upplands Väsby kommun. Väsbyhem äger och förvaltar cirka 4 500 lägenheter och cirka 31 300 kvm lokaler i Upplands Väsby.

”Alla kan klara av att behålla sitt kontrakt med rätt stöd och insatser.”

Maria Lindblom, Väsbyhem

MARIA LINDBLOM BERÄTTAR:

”Vi skickar erbjudande om visning till 15 personer. I samband med det tar vi en kreditupplysning. För att man ska få ett erbjudande om lägenhet får ingen skuld finnas. När en person sedan blir aktuell för en lägenhet begär vi in inkomstuppgifter. Vi tar även en ny kreditupplysning där vi ser årsinkomst två-tre år bakåt i tiden och eventuella betalningsanmärkningar. Har man många betalningsanmärkningar kan det vara anledning till att neka kunden att teckna avtal med oss. Vi godkänner försörjningsstöd som inkomst från vår egen kommun, Upplands Väsby kommun. Vi begär då in ett intyg från kundens handläggare som bekräftar att den tänkta hyran är rimlig.

VID KONTRAKTSSKRIVNING INFORMERAR VI OM VÄLDIGT MÅNGA SAKER, BLAND ANNAT:

- Vi går igenom besiktningsprotokollet, informerar hyresgästen om eventuella val (tapeter, matta, färg).
- Informerar om att hyresgästen ska göra en egen besiktning när de får tillträde till lägenheten.
- Informerar om deras kvartersvärd, vart hyresgästen vänder sig med felanmälan, hur de kommer i kontakt med personalen på Väsbyhem.
- Informerar om var och när de kan kvittera ut sina nycklar.
- Vi skickar med information om hemförsäkring.
- Vi skickar med information angående störningar.
- Vi skickar med en blankett om betalning av hyra via autogiro och informerar om e-faktura.
- Eventuell information om porttelefon.
- Vi går igenom hyresavtalet och de viktigaste punkterna.
- Vi skickar med den första hyresavin och poängterar vikten av att hyran betalas in i tid.

Vi gör egentligen inget särskilt för att bygga en relation med en hyresgäst, mer än att vi försöker göra mötet/kontraktsskrivningen till en trevlig upplevelse. Ofta sker telefonkontakt och ibland träffar vi hyresgästen innan kontraktsskrivning, i vissa fall får man en relation som varar längre och man kan ha kontakt i olika frågor flera år efter inflyttningen.

Är man ny hyresgäst hos Väsbyhem får man den ”långa” introduktionen. Är man redan hyresgäst behöver vi oftast inte informera så mycket. De vet redan allt och har inte så många frågor och funderingar. Är det en ungdom som flyttar hemifrån är vi extra tydliga med att hyran ska betalas

i tid och att man inte ska störa sina grannar samt att det är av största vikt att man prioriterar en hemförsäkring. När det kommer till sena hyresinbetalningar, störningar eller sanitära ärenden så kallas hyresgästen i ett tidigt skede till personligt möte med Väsbyhem och kommunen där handlingsplan upprättas för hyresgästen. En handlingsplan kan innehålla vad som måste rättas till för att säkerställa att hyran är betald i tid. Till exempel att hyresgästen ska ringa sin elleverantör för att få elräkningen varje månad i stället för varje kvartal. Vi bokar in nytt möte i slutet av månaden. Vid sanitära ärenden kommer vi överens om vilket stöd som behövs för att städa upp och för att kunna bibehålla detta i längden, samt att flera hembesök kommer att göras.

Vi använder även 1+1 kontrakt som en sista utväg, kontraktet är ett tillägg på huvudavtalet som med automatik förlängs med en månad för varje månad man sköter avtalet. Samtycke om att bryta sekretessen skrivs då vi bedömer att så krävs. Om insatser från kommunen behövs hänvisas hyresgäst till den enhet som berörs. Upplands Väsby kommun är alltid med på dessa möten för att kunna vara länk till socialförvaltningen. Uppföljningsmöte bokas inom en månad. Uppföljning sker så länge hyresgäst är i process att få kontakt med socialtjänst eller så länge försök pågår att hitta en lösning själv. Att ställa krav är obehagligt men inte farligt, målet är alltid att hitta lösningar så hyresgästen kan behålla sitt kontrakt. Kraven som ställs är att hyran ska vara betald i tid, att inga störningar ska ske och att man håller en god och sund ordning i och runt sin lägenhet.

Väsbyhem har egen inkassoverksamhet för att själva kunna ha full kontroll över vilka hyresgäster som behöver stöd och insatser. Väsbyhem säger upp hyresgästen då alla resurser anses uttömda. Uppsägning är aldrig ett hot. Det är ett slutgiltigt beslut. Vi skickar ärendet till Kronofogden när det beslutats att hyresgästen inte ska ha kvar sitt kontrakt.

Återvinningsfristen behöver aldrig användas i och med att vi har utvecklat vräkningsförebyggande arbete med kravställan och uppföljning i samverkan med kommunen och Väsbyhem. Skulle uppsägning behöva ske kommer detta att göras i samråd med kommunen. Om eventuell bestridan av uppsägning skulle komma från hyresgästen hänskjuts det till hyresnämnden.

Effekten av vårt målmedvetna och långsiktiga arbete har resulterat i att betalningsmoralen ökat, boendet har blivit hållbart samt att skam och skuld minskat. Ur ekonomiskt perspektiv så har kostnaden för avhysningar drastiskt minskat och arbetsbelastningen för alla inblandade (bostadsbolag, kommun och Kronofogden) minskat.

Det är viktigt att tänka på att inte använda Kronofogden som hot, utan det är vi hyresvärdar som ska vara kravställande. Väsbyhem har ett gott samarbete med Kronofogden och kommunen i händelse av avhysning.”

Maria Lindblom, Väsbyhem



AB BOSTADEN

AB Bostaden är ett allmännyttigt bostadsföretag som äger och förvaltar cirka 15 700 lägenheter i Umeå kommun. Vi är den största uthyraren av studentbostäder i Umeå och hyr även ut kommersiella lokaler.

”Jag vill förmedla något till alla som inte jobbar förebyggande ännu – jobbet har blivit roligare. Jag 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 skall betala sina hyror i tid.”

*Birgitta Sandström
AB Bostaden i Umeå, ekonomi/inkasso*

BIRGITTA SANDSTRÖM BERÄTTAR:

”Kreditprövning gör vi på alla nya kunder och man måste ha minst 140 000 kronor i årsinkomst. Försörjningsstöd är okej men då har man först haft en dialog med handläggare på socialtjänsten.

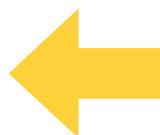
Hyresgästen får information via ”Personliga sidan” och de flesta signerar kontraktet elektroniskt. Men innan hyresgästen skriver på avtalet har det självklart varit en dialog eftersom det alltid kommer upp frågor från den blivande hyresgästen. Men vi gör inget särskilt för att bygga en relation och det gäller alla.

Om vi kontakter 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. Om/när hyresgästen hör av sig och inte kan betala sin skuld hänvisar vi 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.

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 brukar jag alltid säga till hyresgästen att ta med en tolk. Om inte något av detta blir av så lämnar vi in en ansökan om betalningsföreläggande till Kronofogden när två månadshyror är förfallna cirka den tionde i andra månaden. I samband med detta får socialtjänsten en under rättelse. 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 kvartervärdar 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 mellanhånd mellan oss och kunden. Vi har idag bra rutiner och utestående fordringar ligger på cirka tre procent av en månadsdebitering. Det är en styrka i företaget att vi sköter inkassoverksamheten själva. Framförallt 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."

Birgitta Sandström, AB Bostaden i Umeå

MKB FASTIGHETS AB

MKB Fastighets AB är ett av Sveriges största allmännyttiga bostadsbolag. Med drygt 22 500 lägenheter och 1 100 kommersiella lokaler är MKB det största fastighetsbolaget i Malmö. Ägare är Malmö stad. MKB:s marknadsandel av hyresrätter i Malmö är 32 procent. Av det totala bostadsbeståndet i Malmö är marknadsandelen 15 procent.

"Varje avhysning är ett misslyckande."

*Yvonne Montgomery af Ekenstam,
MKB fastighets AB*

YVONNE MONTGOMERY AF EKENSTAM BERÄTTAR:

"En kreditprövning gör vi i form av kreditupplysning och uppvisande av intyg vid ansökan om lägenhet. Vårt krav är en inkomst på 1,5 gånger hyran och vi godkänner alla typer av inkomst, även försörjningsstöd. Man kan ha upp till 5 000 kr i skuldsaldo hos Kronofogden och max två betalningsanmärkningar de senaste 12 månaderna. Om man haft skuldsanering eller avbetalningsplan i 12 månader kan det bli aktuellt med visning ändå även om skuldsaldot är högre.

Vid kontraktsskrivningen pratar vi om att hyran ska vara betald till den sista varje månad. Information lämnas även om vikten av att ha en hemförsäkring. När det gäller störningar berättar vi om vår trygghetsjour, vad de gör och när hyresgästen kan kontakta dem. Vikten av att anmäla skador och skadedjur pratar vi också om. Våra ordningsregler, sopsortering, tvättstuga med mera går vi också igenom.

Det görs ett återbesök i lägenheterna någon månad efter inflyttningen om vi inte redan varit på besök i lägenheten av andra anledningar. Vi har också bomöten, trapphusmöten med mera. I nyproduktion har vi mer tät kontakt med kunderna i början för att skapa gemenskap.

När det kommer till sena hyresinbetalningar gör vi inget förrän efter fem arbetsdagar, om inte kunden själva kontaktar oss. En fil skickas till vårt inkassobolag med information om de som inte betalt hyran. Om man varit en god betalare under lång tid får man istället en påminnelse från oss.

Inkassobolaget skickar därefter ut inkassokravet. Om kunden själv hör av sig till oss så kan vi i det läget hänvisa till socialtjänsten för att kunden eventuellt kan få hjälp att betala hyran.

Vi jobbar med att komma i kontakt med kunderna via hembesök, lapp i brevlåda, mejl och telefon. Innan betalningsföreläggandet skickar vårt inkassobolag meddelande till socialtjänsten. Därefter har vi möjlighet att ta upp ärendet med vräkningsförebyggarna i kommunen.

MKB använder sig av inkassobolag eftersom det är både tidsbesparande och mer rättvist, alla behandlas lika. Inga ärenden trillar mellan stolarna. Vi vill också agera snabbt och tidigt meddela kunden och socialtjänsten att det finns en skuld så att den inte växer med fler hyror.

Kunder sägs upp som har två månadshyror i skuld om vi inte fått varken kontakt eller information om skulderna från socialtjänsten och/eller kunden. Efter tre sena hyror får man ett tillsägelsebrev. Fortsätter förseningarna säger vi upp på grund av återkommande sena betalningar. Om hyrorna sköts under uppsägningstiden och det inte finns andra problem (såsom störningar, olovlig uthyrning i andra hand eller tidigare hyresskuldsärende) brukar vi skriva 1+1-avtal med kunden.

Vi använder oss inte av samtycke för att bryta sekretessen utan samtal med socialtjänsten först när sekretessen är bruten via tillsägelsebrev eller meddelande från inkassobolaget. Ärendet skickas till Kronofogden kring den 25:e till den 26:e varje månad.



Samarbete äger rum med vräkningsförebyggarna på socialtjänsten och vi sitter ner med dessa en gång per månad för att prata kring ärenden där sekretessen är bruten i syfte att hitta lösningar. Ett nära samarbete med socialtjänsten i de olika områdena finns också. Vi försöker göra hembesök hos alla som är uppsagda på grund av hyresskuld. En dialog förs med Kronofogden innan avhysningen genomförs och vi är alltid själva närvarande vid avhysningarna.

Vårt förebyggande arbete äger rum i form av föreläsningar hos SFI, socialtjänsten och gymnasieskolor. Vi har just börjat jobba med vräkningsförebyggande workshops tillsammans med socialtjänsten för att förbättra samarbetet och jobba för att förebygga ännu mer.

Det är väldigt viktigt att förankra samarbetet med cheferna hos både fastighetsbolag och socialtjänst. Vikten av ett nära och tidigt samarbete bör betonas samt att det finns resurser i respektive organisation så att arbetet inte blir för sårbart och personberoende. Samverkan måste fortsätta även om en handläggare slutar i någon av organisationerna. I samverkan pratar vi om att vi har olika uppdrag och mål men att vi jobbar mot samma mål i nästan alla ärenden.

MKB har också ett nära samarbete med staden gällande sociala avtal där staden hyr lägenheter och i sin tur hyr ut i andra hand. Detta är övergångslägenheter och efter drygt ett år kan kunden ta över till eget kontrakt om allt fungerat som det ska.”

*Yvonne Montgomery af Ekenstam,
MKB Fastighets AB*



SOLATUM HUS&HEM AB

Solatum Hus&Hem AB är Sollefteås kommunala bostadsbolag som bildades 1976. Vi äger och förvaltar cirka 1 180 bostäder. Våra bostäder finns i radhus, småhus, flerbostadshus samt lägenheter i en herrgård. Vi hyr även ut lokaler, garage och p-plats. Vi finns i centrala Sollefteå men även runt om i kommunen.

”Vi bemöter kunderna med att vara trevliga, tydliga och samtidigt vara lyhörda för deras situation. Vi försöker hjälpa i den mån vi kan.”

*Petra Tarberg
Solatum Hus&Hem AB*

PETRA TARBERG BERÄTTAR:

”På Solatum gör vi en kreditprövning innan kontraktsskrivning. För oss är försörjningsstöd okej som inkomst och vi har riktlinjer för godkännande av hyresgäst. Om kunden har hyresskuld nekas kunden eget kontrakt. Finns andra skulder gör vi en bedömning från fall till fall beroende på hur stor/hur gamla skulderna är och om de är återkommande.

Kunderna som ska skriva kontrakt kommer oftast in till oss och vi informerar om hur hyran ska betalas, att den ska

betalas i förskott samt att möjlighet till autogiro finns. Vi informerar även om vikten av att inte störa sina grannar och vilka regler som gäller. Har kunderna inte möjlighet att komma in till oss så skickar vi kontraktet via brev, samt lämnar informationen muntligt, per telefon eller via mejl. Vid inflyttning får hyresgästen med sig en folder/mapp där denna information framgår och vi skickar alltid ut en autogiro-blankett till kunden.

Vi försöker bygga en relation med hyresgästen genom att ha ett trevligt bemötande och vi informerar om hur kunden kan nå oss i olika ärenden via besök, mejl eller telefon. Vi vill att kunden alltid ska känna att de är välkomna in till oss. När det kommer till sena hyresbetalare går det på dag 3 efter förfallodag ut en automatisk notifikation från vårt ekonomiprogram via sms eller mejl där kunden påminns om betalning. Genom detta arbetssätt har kravlistan minskat rejält.

Runt dag sex – åtta tar jag ut en kravlista och då tittar jag lite extra på våra äldre och yngre kunder. Kunden kontaktas via telefon eller mejl/brev då jag ser att något inte stämmer, till exempel kunden som alltid har betalat i tid men inte denna månad. När jag ringer kunden så presenterar jag mig, berättar vem jag är och varifrån jag ringer. Jag berättar anledningen till varför jag ringer, det vill säga att hyran inte är betald för denna månad. Oftast har kunden en förklaring och ber om betaluppgifter för att omgående betala in skulden och då är problemet borta.

Kan de inte betala så informeras kunden om att vi inte kan ge någon avbetalningsplan. I det läget ber vi dem se över möjligheten att få hjälp via sin familj eller vänner. Information lämnas om att de kan kontakta kommunen för att se om möjlighet finns för dem att hjälpa kunden. Jag har även vid något tillfälle informerat om att det finns en budget- och skuldrådgivning hos kommunen där man kan få hjälp att göra en budget. Under den tiden får kunden anstånd och vi bokat in en ny tid att besöka oss. När genomgång av listan är klar sänds den till det inkassobolag vi använder oss av. Tillsammans med kommunens boendesamordnare gör vi även kundbesök och det har gett bra resultat. Om kunden har kontakt med socialtjänsten ber vi om samtycke från hyresgästen gällande sekretessen, vilket underlättar arbetet.

I dagsläget köper vi tjänsten med inkasso då tid inte finns för att göra det själv. Vi har en kontaktperson hos inkassobolaget som har hand om våra ärenden och som vi kan kontakta om det uppkommer frågor eller funderingar. Vi får alltid ett åtgärdsförslag när ärenden ska gå vidare, så det är alltid vi som tar beslutet. Kunden vänder sig direkt till inkassobolaget i sitt kravärende och gör inbetalningen till dem. Våra ärenden kan vi se på inkassobolagets webb och vi kan även ta ut statistik. Om en kund blir uppsagd är det oftast via en avhysning, denna sänds ut av de inkassobolag vi använder oss av. De sköter all hantering med delgivning och sänder in ärendet till Kronofogden samt underrättar socialtjänsten. Sedan är det alltid en medarbetare från Solatum som tillsammans med Kronofogden verkställer avhysningen. Finns det barn i hushållet så finns personal från socialtjänsten med.”

Petra Tarberg, Solatum Hus&Hem AB

BOSTADS AB MIMER

Bostads AB Mimer är det största bostadsföretaget i Västerås och ägs av Västerås stad. Vi äger och förvaltar cirka 11 800 bostäder och över 24 000 västeråsare bor i våra hus. Vi tillhandahåller ca 50 procent av alla hyresrätter i Västerås.

” Vi arbetar vräkningsförebyggande genom samverkan med Västerås stad och arbetet bygger på ömsesidigt förtroende. Vi arbetar tillsammans för att främja kvarboende, så långt det är möjligt.”

Helen Sundin, Bostads AB Mimer

HELEN SUNDIN BERÄTTAR:

”Mimers uthyrning: Den 1 september 2015 ändrade vi våra uthyrningsregler i syfte att möjliggöra för fler att få en bostad och ett större ansvar lades på den sökande att själv avgöra sin betalningsförmåga. Förändringarna innebar att vi idag inte har något krav alls på inkomst. Vi godkänner alltså även försörjningsstöd eller andra bidrag. Vi gör dock en kreditprövning eftersom det får finnas max en betalningsanmärkning som tillkommit under de senaste tolv månaderna. Den sökande får inte ha skuld till Mimer eller annan fastighetsägare. Hyresgästerna erbjuds idag att teckna digitala kontrakt, vilket de flesta gör. De får då information via webben gällande kontraktet, betalning av hyran, inflyttning, nycklar, hemförsäkring med mera. Efter inflyttning får alla hyresgäster ett ”välkomstbesök” där vi informerar om lägenheten, området, tvättstugan, miljöboden, med mera.

MIMERS KRAVHANTERING

Vi köper tjänsten inkasso sedan 15 år tillbaka. Inkassobolaget är proffs på det de gör och har de system och kompetens som behövs. Resultatmässigt tror vi att vi får bättre lyckandegrad än om vi hanterade inkassot själva. Vi har ett nära samarbete med handläggarna som ansvarar för Mimers ärenden. Vi skickar i snitt cirka 320 ärenden till inkasso varje månad. Vi skickar en inkassofil den femte vardagen efter förfallodag till inkassobolaget. Hyresgästen får inkassokravet dagen efter och har åtta dagar på sig att betala skulden. Uppsökande verksamhet (UV) i form av telefonsamtal/hembesök/brev/sms sker dag 10-20 efter förfallodag, då Mimers tre bostadssociala samordnare försöker få kontakt med hyresgästen som har skuld.

Vi prioriterar att kontakta hyresgäster som är sena att betala första gången, de som är nyinflyttade, unga som har fått sitt första kontrakt och äldre människor där betalningarna tidigare har fungerat. I detta läge kan vi erbjuda hyresgästen att få lägga upp en amorteringsplan med inkassobolaget på max sex månader, om de har betalat hyran i tid under de senaste tolv månaderna och inte har någon annan skuld till oss. Amorteringsplan kan också läggas upp direkt med Mimer, om hyresgästen kontaktar oss innan hyran förfaller och de uppfyller kraven enligt ovan.



BETALNINGSFÖRELÄGGANDE

Inkassobolaget frågar Mimer om ansökan om betalningsföreläggande (BF) med begäran om avhysning, ska göras hos Kronofogden, runt den tjugonde i månaden efter förfallodag. En anledning till att vi inte skickar in hyresskulden till Kronofogden i detta skede, kan vara att hyresgästen har sagt att de ska betala inom kort. Då kan vi avvakta med att skicka in skulden till Kronofogden för att minska kostnaderna för både Mimer och hyresgästen. Vi skickar i snitt 37 inkassoärenden vidare till betalningsföreläggande varje månad.

SAMVERKAN MED VÄSTERÅS STAD

Socialtjänsten underrättas i samband med att vi skickar in betalningsföreläggande. I Västerås är det den bostadssociala enheten, som tillhör sociala nämndernas förvaltning, som tar emot underrättelsen. Bostadssociala enheten, Västerås stad, består av socialsekreterare som har en geografisk indelning och i deras uppdrag ingår bland annat att arbeta med nyanlända, bostadssocialt stöd och att arbeta vräkningsförebyggande.

Mimers bostadssociala samordnare träffar socialsekreterarna från Västerås stads bostadssociala enhet och går igenom obetalda hyror och aktuella betalningsföreläggande minst en gång per månad. Därutöver har vi i princip daglig kontakt med socialsekreterarna i aktuella ärenden. Vi gör uppsökande hembesök tillsammans och deltar på möten initierade

av Västerås stad för att träffa och prata med hyresgäster. Mimer har arbetat vräkningsförebyggande i samverkan med Västerås stad i drygt 15 år, vilket har lett till att vi har byggt upp ett ömsesidigt förtroende för varandra. Våra enheter träffas också två gånger per år för att diskutera och utveckla vår samverkan.

ÅTERKOMMANDE SENA BETALARE

Vi skickar en rättelseanmaning till hyresgäster:

- som betalat hyran så sent att inkassokrav har skickats vid fyra tillfällen under den senaste tolv månadsperioden eller
- som betalat hyran så sent att inkassokrav har skickats tre månader i följd.

Rättelseanmaning (1) skickas om kriterierna enligt ovan är uppfyllda. Om inte rättelse vidtas, det vill säga ytterligare inkassokrav skickas inom sex månader från anmodan 1, sänds ytterligare en **rättelseanmaning (2)** inklusive en kallelse till träff. Vid ytterligare inkassokrav inom sex månader från anmodan 2, skickas en tredje **rättelseanmaning (3)** och kallelse till en ny träff. Vid träffen kräver vi att hyresgästen skriver på en bilaga till ordinarie hyresavtal, ett så kallat korttidsavtal där kontraktet löper en månad i taget med en månads uppsägningstid, med omprövning tidigast efter ett år.

Mimer kan erbjuda en amorteringsplan för att kunden ska få en chans att komma i fas med hyresinbetalningarna under ovanstående process.

Fortsätter hyresgästen att betala hyran för sent så att ytterligare inkassokrav sänds inom sex månader från senaste åtgärden enligt ovan, ska eventuell amorteringsplan brytas upp och vi säger upp hyresgästen enligt § 46 punkt 2 Hyreslagen. Om betalning har gjorts i tid under tolv månader påbörjas ett nytt ärende.

AVHYSNING

Efter utslag om avhysning har vi oftast en dialog med både Västerås stad och Kronofogden, samt med hyresgästen förstås. Vi försöker få hyresgästen att flytta själv, om det är möjligt. Både vi och socialsekreterarna från Västerås stad informerar hyresgästen om att hen vinner på att flytta själv och lämna in nycklarna. Om vi ändå måste verkställa en avhysning är vi två bostadssociala samordnare närvarande och det är alltid två stycken som närvarar från Västerås stad. Är det barn inblandade närvarar också socialsekreterare från Barn och ungdom, Västerås stad.”

Helen Sundin, Bostads AB Mimer

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. KRONOFOGDEN – BARN BEHÖVER OCKSÅ VETA

BILAGA 5. TIMRÅBO – VÄLKOMMEN SOM HYRESGÄST HOS TIMRÅBO

BILAGA 6. BOSTADEN – HANDLÄGGARSTÖD I KUNDDIALOGEN

BILAGA 7. TIMRÅBO – MED ANLEDNING AV OBETALD HYRA

BILAGA 8. HÖGANÄS KOMMUN – DU RISKERAR ATT BLI AV MED DIN BOSTAD

BILAGA 9. HÖGANÄS KOMMUN – IFO:S ARBETSGÅNG VID AVHYSNING, HYRESSKULD
OCH STÖRANDE BETEENDE

BILAGA 10. 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, den XX maj 2018

Underskrift
Hyresvärd

Underskrift
Kommun

BILAGA 3

MEDGIVANDE



MEDGIVANDE

Socialsekreterare inom stadsdelsförvaltning XX Individ och familj, Vuxenenheten 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: _____

XX den __/__/20__

Namnteckning

Namnteckning

Namnförtydligande

Namnförtydligande

Personnummer

Personnummer

BILAGA 4

KRONOFOGDEN – 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

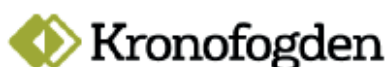
Tala om att ni måste flytta. Låt barnet vara med och välja vad som är viktigast att få med sig. Ge om möjligt barnet tid att säga hej då till kompisar och grannar. Undersök om det finns möjlighet för barnen att vara någon annanstans under själva vräkningen.

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
Telefon 0771-73 73 00

BILAGA 5

TIMRÅBO – VÄLKOMMEN SOM HYRESGÄST HOS TIMRÅBO



Välkommen som hyresgäst hos Timråbo!

Härmed översändes hyresavtalen för påskrift. Läs igenom hyresavtalen och även baksidan. Bägge avtalen skrives under och skickas åter till oss inom 6 arbetsdagar.

I hyran ingår värme, vatten och Basutbudet Kabel-TV (Comhem).

Elen debiteras via hyresavin månad för månad i efterskott på din faktiska förbrukning. (slipper nätagifter).

Vi Erbjuder även Hemförsäkring via Länsförsäkringar där vi debiterar även den avgiften på Hyresavin. Skriv bara på och skicka in den i svarskuvertet så har ni även hemförsäkring från och med det datum hyresavtalet börjar att gälla. Om ni väljer annat bolag för Er hemförsäkring vill vi att ni skriver på baksidan att ni garanterar att ni har hemförsäkring via annat bolag.

Hyran betalas alltid i förskott.

Första hyran kan man betala med kort här i Receptionen när man hämtar nycklarna.

Vid frågor vad det gäller när man kan hämta nycklar, om lägenheten skall renoveras, när den är besiktad m.m.

Ring Förvaltaren eller Receptionen på tel 060/163500 eller 060/163509 (hämtning av nycklar) eller 060/163505 (besiktningar, ev. renoveringar)

Vi hoppas att ni ska trivas hos oss!

Med vänlig hälsning

Anette Asklund Granzell

AB TIMRÅBO

Box 134

86124 TIMRÅ

060/163500

BILAGA 6

BOSTADEN – HANDLÄGGAR- STÖD I KUND- DIALOGEN

HANDLÄGGARSTÖD I KUNDDIALOGEN

Allmän information som ges i kundsamtal med nya hyresgäster

"Nu ska du hyra lägenhet av oss på Bostaden och det är några saker som vi vill informera alla våra nya hyresgäster om"

Hur kommer du att betala din hyra?

Det är viktigt att hålla koll på datumen och se till så att hyran är betald vid månadsskiftet.

Kommer du att använda dig av exempelvis internetbank, e-faktura eller autogiro?

Det är viktigt att komma ihåg att ha koll på pengarna. Om du använder autogiro måste du vara säker på att det finns pengar på kontot den dag pengarna ska dras. Om du vill använda autogiro så beställer du det via din Internetbank eller skriver under en blankett "Autogiromedgivande" som finns att ladda ner på www.bostaden.umea.se

OBS! Det kan ta några veckor innan Autogiro fungerar.

Håll koll så att du inte missar en hyra.

Du kan alltid se dina aviuppgifter på din Personliga sida.

Om du bestämmer dig för att använda e-faktura så se till att du vet vad det innebär. E-faktura är ett system för elektroniska fakturor som till skillnad från autogiro ger dig kontroll att godkänna en betalning av en faktura innan pengarna dras från ditt bankkonto. Du måste alltså hålla koll på när fakturan kommer och godkänna den för betalning.

Vet du vad som händer om du inte betalar?

Är du sen med hyran kostar det automatiskt 160 kr extra i så kallad inkassoavgift.

Upprepade förseningar kan innebära att du blir uppsagd från lägenheten och att ditt ärende hamnar hos Kronofogden. Om du hamnar i Kronofogdens register får du en betalningsanmärkning hos kreditupplysningsföretagen.

Vet du vilka konsekvenser det kan bli av en betalningsanmärkning?

Det blir allvariga konsekvenser av detta. Det kan innebära att du inte kan:

- låna pengar
- köpa på avbetalning
- få telefonabonnemang,
- byta bostad

Du kan dessutom få:

- svårigheter att få jobb och få dyrare försäkringar (kan bli dubbelt så dyr försäkring)

Har du funderingar?

Hör alltid av dig till din kvartersvärd eller till oss på Kundcenter/uthyrning.

Kundcenter/uthyrning

Där du känner dig hemma

BILAGA 7

TIMRÅBO – MED ANLEDNING AV OBETALD HYRA



Datum

XXXXXX XXXXX
XXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX

Med anledning av obetald hyra

Enligt våra noteringar är hyran för XXXXXX fortfarande obetald. Vi har försökt nå dig via telefon men vi har tyvärr inte lyckats.

Det vore bra om du kunde kontakta oss så får vi se hur vi kan lösa den uppkomna situationen. Hör av dig till XXXXX XXXX på XXX-XXXXXX
Har du redan betalt hyran är det ändå bra om du kontaktar mig så vi ev. kan förhindra att detta sker i framtiden. Eftersom vi inte kunnat nå dig via telefon kanske vi även behöver uppdatera dina kontaktuppgifter.

Med vänlig hälsning

XXXXXX XXXXXXXX
AB Timråbo

BILAGA 8

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 9

HÖGANÄS KOMMUN – IFO:S ARBETSGÅNG VID AVHYSNING, HYRESSKULD & STÖRANDE BETEENDE



IFO:S ARBETSGÅNG VID AVHYSNING, HYRESSKULD & STÖRANDE BETEENDE

Receptionen

1. Skriv på mottagningsbeviset, fyll i uppgift om handläggare och skicka tillbaka mottagningsbeviset till Kronofogdemyndigheten. Svara inte på frågan om vi har kontakt med personen pga sekretess.
2. Kopiera bekräftelsen, underrättelsen och upplysningar och skicka det till personen som det gäller. Anteckna på bekräftelsen att kopia är skickad.
3. Finns det barn skrivna på adressen, skicka en kopia på avhysningsmeddelandet till BUF-enhetens mottagningsgrupp. Sök på adressen! Kan finnas sambos barn!
4. Gör en aktualisering i Procapita och lämna avhysningsmeddelandet till handläggande socialsekreterare i ekonomienheten.
5. Skicka även information till vuxenenheten som vid hyresskuld & störande beteende ska kontrollera om ärendet är aktuellt.

Socialsekreterare

Samordningsansvaret i ärende om hyresskuld ligger på handläggande soc.sekr. i Ekonomigruppen. I ärende om avhysning pga störande beteende ligger samordningsansvaret på Vuxenenheten. En handläggare från BUF ska vara med i arbetsgruppen.

Socialsekreterare från Vuxenenheten och Ekonomienheten ska närvara vid avhysning samt från BUF om det finns barn i hushållet.

Återkoppling – samordningsansvaret för detta har den av enheterna som kallar till möte.

Vuxenenheten – störande beteende

- Alla som erhåller en skriftlig varning erhåller en tid till socialsekreterare på vuxenenheten.
- Kontrollera i KIR om personen är skriven på adressen. Finns det fler personer skrivna på adressen? Finns det barn? Gäller även om det är växelvis boende eller umgänge. Kontakta BUF.
- Kontrollera i Klientbilden om någon i familjen är aktuell hos ekonomienheten. Kontakta i så fall socialsekreteraren för information. Informera om tidpunkten för avhysning och försäkra dig om att han/hon medverkar då.

Vänd sida





Ekonomienheten – avhysning hyresskuld

- Kontrollera i KIR om personen är skriven på adressen. Finns det fler personer skrivna på adressen? Finns det barn? Gäller även om det är växelvis boende eller umgänge. Kontakta alltid BUF om det finns barn i familjen.
- Kontrollera i Klientbilden om någon i familjen är aktuell hos vuxenenheten. Kontakta i så fall socialsekreteraren för information. Informera om tidpunkten för avhysning och försäkra dig om att han/hon medverkar då.
- Skaffa dig information om vem från BUF och vuxenenheten som kommer att vara med vid avhysningen.
- Kontrollera om Hyresrådgivaren känner till något om familjen.
- Ring klienten för att ta reda på hur klienten har tänkt sig att lösa situationen. Vid behov boka tid för besök. Om inget telefonnummer går att uppbringa, skriv ett brev och be klienten att höra av sig omgående.
- Ring kronofogdemyndigheten och hyresvärden och/eller hyresvärdens inkassobolag för att ta reda på vad de vet.
- Avväg om vi ska medverka vid avhysningen. Grundregeln är att vi alltid är med vid avhysningar men undantag finns. Vi informerar Kfm om vilka åtgärder vi avser sätta in eller inte sätta in. Kommer vi att närvara? Avvägning görs av sekretessläget. Om du gör hembesök, ta med ekonomigruppens mobiltelefon. Ha alltid med en kollega från de andra enheterna, åk aldrig själv. Vuxenenheten och BUF är specialister på att bedöma behov av insatser.
- Koppla aktualiseringen till utredning om du öppnar en sådan eller koppla den till redan pågående utredning/insats. Om inte, fatta beslut om att inte inleda utredning i aktualiseringsbilden och dokumentera det som har gjorts på meddelandet om avhysning. Avhysningsmeddelandet ska sorteras in i akt/"sekretesspärm".

Barn-, ungdom- och familjeenheten

- Deltar i arbetsgrupp tillsammans med vuxenenheten och ekonomienheten.
- Socialsekreterare dokumenterar riskerna för barn vid avhysning.
- Riktlinjen är att öppna utredning vid avhysning.



BILAGA 10

MALMÖ STAD – PROCESS- BESKRIVNING



Malmö stad

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen

Processbeskrivning

Process för vräkningsförebyggande arbete, enheten för vuxna.

Underrättelse inkommer, kontrollera områdestillhörighet

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 underrättelse avser uppsägning eller varning på grund av hyresskuld, vanvård av lägenhet, olovlig andrahandsuthyrning, störningar eller upprepade sena inbetalningar av hyra. Underrättelser kommer från hyresvärderna eller dess ombud, t.ex. inkassoföretag eller jurister, men kan även komma från Vård och Omsorg, sjukvården, polisen, från den enskilde själv eller dess anhöriga. Underrättelser om avhysning kommer alltid direkt från Kronofogden.

Första steget är att kontrollera om underrättelsen tillhör vårt stadsområde, adressen styr. Om underrättelsen tillhör annat stadsområde skickas den dit via internpost. (Underrättelsen läggs i slutet kuvert och sedan i internpostkuvert.)

En kontroll av personuppgifter görs i KIR om den enskilde är skriven på den adress underrättelsen avser samt om den enskilde har barn. Kontroll görs även om den enskilde är aktuell i Procapita inom det egna socialtjänstområdet eller något annat.

Registrera i Platina eller Procapita

Underrättelsen ska diarieföras i Platina om den enskilde inte har ett aktuellt ärende inom socialtjänsten. Registrering görs i Procapita om den enskilde är aktuell 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 enskilde är aktuell inom Enheten för ekonomiskt bistånd eller Vuxenenheten kontaktas ansvarig handläggare för kännedom och ev. samarbete om underrättelsen. Om någon i familjen som underrättelsen avser är aktuell inom Enheten för Barn och Familj kontaktas i så fall ansvarig handläggare där.

**ARBETSMARKNADS- OCH
SOCIALFÖRVALTNINGEN**
Besöksadress:
Bergsgatan 54, Malmö
Postadress:
Malmö Stad
Socialtjänst Innerstaden
205 80 Malmö
www.malmo.se

Kontroll av tidigare kännedom

Om den enskilde tidigare har varit i kontakt med vräkningsförebyggande teamet kontrolleras via Platina alt. Procapita. Om den enskilde under de två senaste åren varit aktuell för vräkningsförebyggande teamet kopplas underrättelsen till den befintliga mappen i arkivpärm, vilka förvaras i dokumentskåp i vräkningsförebyggande teamets kontorsrum. Om den enskilde inte varit aktuell upprättas en ny mapp. Mapparna innehåller försättsblad som läggs tillsammans med underrättelsen i en plastficka.

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

Kallelse skickas

Brev skickas i form av besöksbrev, hembesöksbrev eller kontaktbrev.

Besöksbrev skickas alltid till barnfamiljer med tid för besök med vräkningsförebyggande teamet. Besöksbrev skickas också till hushåll utan barn som tidigare har varit aktuella hos vräkningsförebyggande teamet eller som är aktuella på Enheten för ekonomiskt bistånd. Det blir ofta ett gemensamt besök av vräkningsförebyggande teamet och handläggaren på Enheten för ekonomiskt bistånd.

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 alltid hyresskulder eller störningar. Vid varningsbrev om vanvård av lägenhet görs alltid hembesök.

Efter att brev har skickats görs en minnesanteckning. Mappen sätts in i respektive pärm för kontaktbrev eller besök/hembesök. Pärmerna för kontaktbrev är ordnade utifrån födelseår. Pärmerna för besök/hembesök är ordnade utifrån datum för besök/hembesök. Dessa pärmar förvaras i ett dokumentskåp i vräkningsförebyggande teamets arbetsrum.

Kontakt med den enskilde

Den enskilde kontaktar vräkningsförebyggande teamet via telefon eller så är besök/hembesök bokade. Information ges om att vräkningsförebyggande teamet arbetar med personer som har blivit eller riskerar bli uppsagda för att förhindra att den enskilde blir av med sin lägenhet. Den enskilde 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 den enskildes ekonomi samt hur den enskilde har tänkt lösa situationen. Den enskilde uppmanas att ta kontakt med sin hyresvärd eller ansöka om olika instanser inom socialtjänsten, t.ex. Enheten för ekonomiskt bistånd eller

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen för att få hjälp alt. hitta en lösning på situationen. Om den enskilde inte vill eller kan göra detta på egen hand erbjuder vräkningsförebyggande teamet hjälp med detta. Den enskilde skriver under en samtyckesblankett. Telefonnummer och eventuell mailadress till den enskilde tas.

Om den enskilde uteblir från kallat besök skickas ett kontaktbrev i vilket den enskilde erbjuds att kontakta vräkningsförebyggande teamet. Om en barnfamilj uteblir från besök skickas en ny tid för hembesök. Om den enskilde inte är hemma vid hembesök läggs ett brev i brevinkastet i vilket den enskilde uppmanas att ta kontakt med vräkningsförebyggande teamet.

Pärmen för kontaktbrev går igenom regelbundet då hyresvärden alt. dennes ombud kontaktas via telefon för uppgift om situationen har löst sig. Om ja, avslutas ärendet och statistikförs vartefter mappen sätts i arkivpärm under respektive födelseår. 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 den enskilde önskar hjälp med att komma i kontakt med mottaget på Enheten för ekonomiskt bistånd bistår vräkningsförebyggande teamet med detta. Om den enskilde har god man eller förvaltare bör denne kontaktas om samtycke finns. Vilka kontakter som tas ska dokumenteras tydligt i mappen.

Vid tjänstemannamöte informeras berörda tjänstemän om situationen och eventuella insatser diskuteras. Återkoppling sker till den enskilde. 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 den enskilde får bo kvar meddelas detta till berörda samarbetspartners och till den enskilde. Om det avser en hyresskuld som ska betalas av Enheten för ekonomiskt bistånd förmedlas uppgift om total skuld uppdelat på kapital och kostnader/ränta samt betalningsuppgifter till ansvarig handläggare via e-post. Betalningsuppgifterna inhämtas av vräkningsförebyggande teamet från hyresvärden/ombud.

I de fall hyresvärden inte samtycker till att den enskilde bor kvar informeras den enskilde om möjligheten att ansöka om boende på Vuxenenheten. Nybesöksblankett fylls i och lämnas till mottaget på Vuxenenheten.

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 den enskilde och hänvisa till Vuxenenhetens mottag. Den enskilde hålls informerad om vilka steg som tas under ärendets gång och dessa noteras som minnesanteckningar i mappen.

Ärende avslutas

När en hyresskuld är betald avslutas ärendet och statistikförs vartefter mappen sätts in i arkivpärm under födelseår.

Ett sanitärt ärende avslutas när eventuell städning och besiktning av denna är gjord och eventuella insatser från t.ex. Hälsa-, vård och omsorgsförvaltningen är igång. Ärendet statistikförs och sätts in i arkivpärm under födelseår.

Störningsärende avslutas efter viss tid och att inga nya störningar inkommit, allt efter kontakt med hyresvärden/ombud. Ärendet statistikförs och sätts in i arkivpärm under födelseår.

Varningsbrev som inte är av allvarlig art, t.ex. sopor på fel plats, och där den enskilde enbart fått kontaktbrev från vräkningsförebyggande teamet avslutas efter ca 1 månad. Statistikförs och sätts in i arkivpärm under födelseår.

Ett ärende som gått så långt som till avhysning genom Kronofogden avslutas först när avhysningen är verkställd alt. återkallad från hyresvärd/ombud. Statistikförs sedan och sätts in i arkivpärm under födelseår.

Varje månad redovisar vräkningsförebyggande teamet statistik både gällande inkomna ärende och avslutade ärende.







Länsstyrelsen
Västerbotten



Länsstyrelsen
Västernorrland



Länsstyrelsen
Norrbotten



Kronofogden