

April 2017

Privatuthyrning till nyanlända

*Ett kunskapsunderlag om
kommuners operativa arbete
i uthyrningsprocessen*

Innehållsförteckning

1.	Inledning	1
1.1.	Uppdrag och syfte.....	1
1.2.	Genomförande.....	1
2.	Utgångspunkter för skriften och dess upplägg	3
2.1.	Disposition.....	3
3.	Regelverk.....	5
3.1.	Allmänt om att hyra i andra hand	5
3.2.	Lagar och regler för uthyrning	6
3.3.	Lag (2012:978) om uthyrning av egen bostad.....	6
3.4.	Övriga regler	10
3.4.1.	Brandskyddsregler	10
3.4.2.	Bostadsersättning till nyanlända i Sverige.....	11
3.4.3.	Kort om Attefallshus	12
3.5.	Bra att tänka på	12
4.	Marknadsföring och kommunikation	14
4.1.	Hur kan marknadsföring och kommunikation användas strategiskt?	14
4.2.	Vilka kanaler använder kommunerna?	15
4.3.	Vilket budskap kommuniceras?	16
4.4.	Checklista och bra att tänka på	17
5.	Organisering och intern samverkan.....	19
5.1.	Vilka likheter och olikheter finns i organiseringen?	19
5.2.	Hur kan den interna samverkan underlättas?	20
5.3.	Vilken extern samverkan behövs?	20
5.4.	Checklista och bra att tänka på	21
6.	Det operativa arbetet – uthyrningsprocessen	22
6.1.	Kommunen som avtalspart	23
6.1.1.	Checklista och bra att tänka på när kommunen är avtalspart	29
6.2.	Kommunen som förmedlare	31
6.2.1.	Checklista och bra att tänka på när kommunen är förmedlare	35
7.	Sammanfattande slutsatser och reflektioner	37
	Bilaga 1. Deltagande kommuner	41
	Bilaga 2. Intervjufrågor	42

1. Inledning

1.1. Uppdrag och syfte

PwC har fått i uppdrag av Botkyrka kommun att utarbeta ett kunskapsunderlag om hur landets kommuner arbetar med privatuthyrning till nyanlända. Bakgrunden är att det s.k. Botkyrkaklustret (med kommunerna Botkyrka, Salem, Nykvarn och Huddinge) beviljats medel från Länsstyrelsen för ett projekt med denna inriktning.

Projektet drivs som ett samarbete mellan Botkyrka, Salem, Nykvarn och Huddinge. Projektet är sedan i sin tur ett samarbete med andra projekt i Stockholms län som drivs av kommunklustren Täby, Vallentuna, Norrtälje, Vaxholm och Danderyd samt Nacka, Värmdö, Nynäshamn och Tyresö.

Projektet ska tillsammans ta fram metoder och rutiner för att underlätta för kommunerna att hitta boendelösningar för flyktingar genom privatpersoner. Genom utbyte och lärande mellan kommunerna och övriga aktörer ska möjligheterna till privatuthyrningar och inneboendekontrakt öka. Även möjligheter att hyra Attefallshus av privatpersoner kommer att undersökas.

Projektet syftar också till att utveckla samarbetet internt i kommunerna på så sätt att enheter som arbetar med flyktingar utvecklar kommunikationskanaler med enheter, förvaltningar och kommunala bolag som på olika sätt arbetar med att hitta boendelösningar för anvisade nyanlända.

Projektet kommer också att kunna undersöka vilken roll och vilket ansvar kommunen kan ha när det gäller att vara en länk mellan personer som vill hyra ut sin bostad och nyanlända som anvisats till kommunen. I ett längre perspektiv är syftet att genom att erbjuda boende hos privatpersoner, främja etableringsprocessen hos anvisade nyanlända i kommunerna.

För att kunna leverera ett underlag som svarar upp mot ovanstående kravbild har PwC valt att genomföra uppdraget genom egen research och intervjuer med 20 kommuner runt om i landet med målet att samla in ett kunskapsunderlag som kan ligga till grund för projektets fortsatta arbete.

1.2. Genomförande

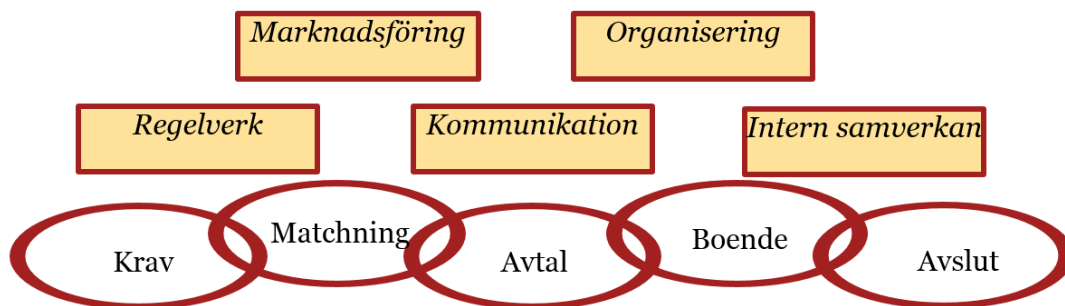
För att genomföra uppdraget har PwC i ett första steg utvecklat ett ramverk för vilka olika delar som ingår i uthyrningsprocessen när det gäller privatuthyrning till nyanlända. Detta har varit styrande för både datainsamling och analyser. Vi har även genomfört utforskande intervjuer med nyckelpersoner i Stockholmsregionen och nationellt i syfte att få grepp om vilka kommuner som borde ingå i kartläggningen. Därefter påbörjades ett parallellt researcharbete för att dels klarlägga viktiga juridiska frågor kopplade till privatuthyrning till nyanlända, dels finna information om vem i respektive kommun som borde intervjuas. Sammanlagt genomfördes under kartläggningen sedan 20 intervjuer med kommuner (se bilaga 1

för en lista av de kommuner som intervjuats). Intervjuerna följde en strukturerad frågeguide (se bilaga 2). En preliminär analys av intervjuresultaten presenterades vid en workshop med deltagare från de olika systerprojekten. Under workshopen bistod deltagarna med ytterligare fördjupad analys och värdering/prioritering av resultatet. Vår analys färdigställdes därefter och det är denna som redovisas i denna skrift.

2. *Utgångspunkter för skriften och dess upplägg*

1 mars 2016 trädde den s.k. bosättningslagen (2016:38)¹ i kraft som innebär att varje kommun anvisas ett antal nyanlända vilka beviljats permanenta eller tillfälliga uppehållstillstånd. Kommunens ansvar innebär bl.a. att man ska ordna bostäder åt de nyanlända som anvisas till kommunen. För de flesta kommuner innebar lagen att behovet av att finna lämpliga bostadslösningar för nyanlända hamnade högt på dagordningen. I många kommuner fanns sedan tidigare en bostadsbrist, och med lagkravet på att kunna bosätta även nyanlända på anvisning i kommunen blev bristen än mer allvarlig. Det har prövats många olika strategier och handlingsvägar för att lösa denna utmaning. Ett sätt att hantera situationen kan vara att uppmana och uppmuntra privatpersoner att hyra ut bostäder till nyanlända, antingen en hel bostad eller som inneboende.

PwC har tagit fram nedanstående schematiska illustration av de bärande delarna av uthyrningsprocessen, sett ur kommunens perspektiv. I illustrationen finns även några viktiga faktorer som kan fungera som möjliggörare för att processen ska kunna nå önskat resultat. Den kedja som illustreras utgör det operativa arbetet för kommunen, medan boxarna ovanför illustrerar de faktorer som kommunen behöver agera inom och förhålla sig till - men som inte är en del av det operativa arbetet.



I denna skrift kommer vi att, baserat på egen research och de timplånga intervjuer vi genomfört med ett tjugotal kommuner runt om i Sverige, beskriva vad som är viktigt att tänka på i respektive del av vår schematiska illustration ovan. Ett klokt och välavvägt agerande från kommunen inom varje del ger ett värdefullt bidrag för att hantera den kommunala, och samhällsliga, utmaningen att ordna funktionella bostäder till nyanlända individer och familjer.

2.1. *Disposition*

Skriften är upplagd på så sätt att vi först går igenom de faktorer som omgärdar själva uthyrningsprocessen, d.v.s. det som lägger grunden för det operativa arbetet. Vi beskriver juridiken kring uthyrning, brandskydd m.m., liksom vad som är viktigt att tänka på när det gäller marknadsföring och kommunikation samt organisering

¹ Lag (2016:38) om mottagande av vissa nyanlända invandrare för bosättning.

och intern samverkan. Identifierade fallgropar och goda exempel lyfts, och en del råd och tips ges.

Därefter presenterar vi resultaten av vår kommunala kartläggning vad gäller det operativa arbetet i uthyrningsprocessen. Det innebär att de olika stegen i uthyrningsprocessen redovisas och beskrivs, utifrån hur de faktiskt går till i de kommuner som ingått i kartläggningen.

Under vår kartläggning har det utkristalliserat sig två huvudsakliga typer av modeller för hur kommunen operativt arbetar i uthyrningsprocessen. Den avgörande skillnaden mellan kommunerna står att finna i frågan om vilken roll kommunen tar i den avtalsmässiga relationen mellan hyresvärd och hyresgäst. Beroende på vilken roll kommunen tar så visar vår kartläggning att samtliga delar i uthyrningsprocessen påverkas. Det innebär att valet av roll leder till att det operativa arbetet får olika karaktär.

Den första modellen vi kan se innebär att kommunen själv kliver in som en avtalspart. De kommuner som tillämpar denna modell är kommuner i storstadsregionerna, t ex Nacka och Stockholms stad. I denna modell är kommunen den som tecknar avtal med den privatperson som vill hyra ut en bostad till nyanlända. Kommunen hyr sedan i sin tur ut bostaden till den nyanlända familjen eller individen.

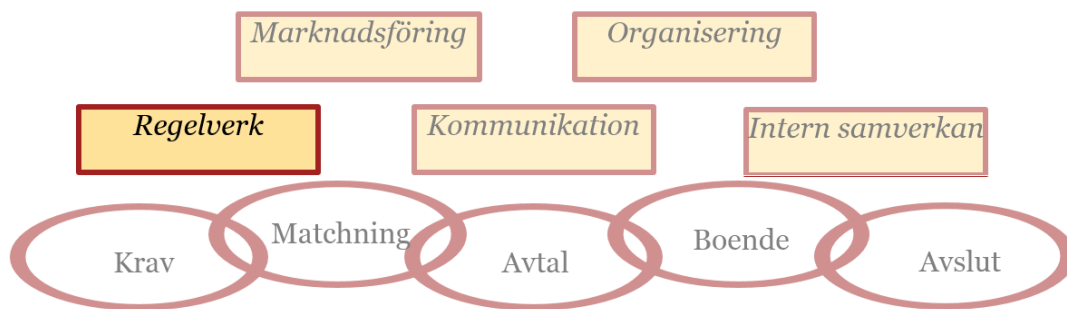
Den andra modellen, som tillämpas av övriga kommuner i kartläggningen, innebär att kommunen inte alls har en avtalsmässig roll i relationen mellan hyresvärd och hyresgäst. Kommunens roll handlar då om att primärt bedriva sitt operativa arbete i andra delar av uthyrningsprocessen.

I skriften presenterar vi varje modell för sig, och beskriver vad kommunen gör i de olika delarna av uthyrningsprocessen. Vi avslutar med att för varje modell redovisa ett förslag till checklista samt några övriga medskick som är viktiga att tänka på i det operativa arbetet med just denna modell. Dessa är utvecklade av PwC utifrån den samlade kartläggningen.

Skriften avslutas med ett kapitel där vi lämnar våra slutsatser och tankar efter att ha genomfört denna kartläggning.

3. Regelverk

I detta kapitel redogörs för de viktigaste lagarna och regelverken som den kommun som avser arbeta med privatuthyrning till nyanlända har att förhålla sig till. Det finns ur kommunens perspektiv skäl att vara insatt i de juridiska frågor som omgärdar privatuthyrning, både i förhållande till den privatperson som vill upplåta sin bostad, och i förhållande till den nyanlände. Syftet med kapitlet är dels att det i sig ska kunna stödja de funktioner som praktiskt arbetar med frågan i kommunen, dels att det ska ge en grund till resterande delar av denna skrift.



3.1. Allmänt om att hyra i andra hand

Särskilda regler gäller för att hyra hel, eller del av en, bostad av bostadsrättsinnehavare eller ägare till t.ex. en villa. Detta kan kallas att *hyra privat*, eller att *hyra någons egen bostad* men det är nog vanligast att det kallas att *hyra i andrahand* eller att *vara inneboende*. När det gäller äganderätt (äganderätter kan vara lägenheter eller t.ex. villor där personen som hyr ut själv är fastighetsägare) är det egentligen inte en egentlig andrahandsuthyrning utan en direkt uthyrning mellan ägare och hyresgäst. För bostadsrätter är förhållandet något av ett mellanting mellan privatuthyrning och andrahandsuthyrning.

Ansvar

Den som hyr ut sin lägenhet i andra hand räknas som *hyresvärd*. Det finns alltså inget hyresförhållande mellan andrahandshyresgästen och den ursprungliga hyresvärden. Förstahandshyresgästen har vid uthyrande i andra hand fortfarande ansvar för lägenheten gentemot fastighetsägaren och värden.

Samma regler om ansvar gäller i princip vid uthyrning av bostadsrätter. Fastighetsägaren och värden är då bostadsrättsföreningen medan förstahandshyresgästen motsvaras av den som äger bostadsrätten – bostadsrättsinnehavaren.

Observera dock att andra regler gäller för hyressättning och besittningsrätt vid uthyrning och bostadsrätter och äganderätter.

Besittningsrätt

Besittningsrätten är en rätt att få bo kvar i en bostad och gäller framförallt vid boende i hyresrätter där hyresgästen har förstahandskontrakt. Om besittningsrätt inte gäller är hyresgästen tvungen att flytta efter uppsägningstidens slut om hyresvärden säger upp kontraktet. Som andrahandshyresgäst i en hyresrätt kan man få en begränsad besittningsrätt gentemot sin hyresvärd (förstahandshyresgästen). Däremot finns ingen besittningsrätt gentemot den ursprungliga värden (fastighetsägaren). Vid hyra av äganderätter och bostadsrätter finns ingen besittningsrätt oavsett hur länge man som hyresgäst har hyrt bostaden.

I praktiken innebär det här att den som bott i en lägenhet i över två år och inte har skrivit på ett avtal där man fransäger sig rätten till besittningsskydd, inte har skyldighet att flytta om förstahandsinnehavaren vill få tillgång till sin lägenhet.

Om man hyr en bostadsrätt eller en äganderätt gäller den nya lagen om uthyrning av egen bostad som beskrivs nedan. *Vid hyra av privatpersoners egen bostad finns ingen besittningsrätt.* Enda undantaget är om privatpersonen som är hyresvärd hyr ut fler än en bostad. Då slutar lagen om uthyrning av egen bostad att gälla och hyreslagen blir gällande och ger eventuellt besittningsrätt.

3.2. Lagar och regler för uthyrning

Lagar och regler för att hyra och hyra ut är följande:

- Hyreslagen – Jordabalken 12 kapitlet och kapitel 7, paragraf 31
- Andrahandslagen – Lag (2012:978) om uthyrning av egen bostad

Utgångspunkten är att hyreslagens regler gäller när inte lagen om uthyrning av egen bostad innehåller avvikande bestämmelser.² En hyresgäst är exempelvis även vid privatuthyrning av en bostad skyldig att vårda lägenheten (se 24 § hyreslagen) och om hyresgästen missköter sig kan hyresrätten förverkas (se 42 § hyreslagen). Hyreslagens regler om när och hur hyran ska betalas gäller även för privatupplåtelser (20 och 21 §§ hyreslagen).³

3.3. Lag (2012:978) om uthyrning av egen bostad

För vilka upplåtelser gäller lagen?

Lagen gäller när en lägenhet⁴ hyrs för att användas som bostad under förutsättning att uthyrningen inte sker i en näringsverksamhet. En person som hyr ut en bostad som han eller hon under en tid inte har behov av bedriver normalt inte näringsverksamhet. De bostäder som hyrs ut enligt lagen kan t.ex. vara villor,

² Regeringens faktablad, Justitiedepartementet Ju 13.01 · Januari 2013

³ Ibid.

⁴ Begreppet lägenhet syftar på det som hyrs ut. Ett rum i en bostadsrättslägenhet är alltså en lägenhet i lagens mening.

bostadsrättslägenheter som hyrs ut av bostadsrättshavaren, möblerade och omöblerade rum eller ägarlägenheter.⁵

När kan man inte hyra ut enligt reglerna?

En person som hyr ut tre bostäder eller fler anses normalt bedriva näringsverksamhet. Om en person upplåter flera bostäder, gäller lagen bara för den första upplåtelsen. För de senare gäller i stället reglerna i 12 kap. jordabalken (hyreslagen). En uthyrning av en hyresrätt i andra hand omfattas dock inte av lagen.⁶

Exempel 1

En villaägare hyr ut båda lägenheterna i sin tvåfamiljsvilla. Lagen om uthyrning av egen bostad gäller då för den första uthyrningen och hyreslagen för den andra.

Exempel 2

En bostadsrättshavare hyr ut var sitt rum till två inneboende. Lagen om uthyrning av egen bostad gäller då för den första uthyrningen och hyreslagen för den andra.

Exempel 3

En bostadsrättshavare hyr ut var sitt rum till två inneboende, A och B. A flyttar och det rummet hyrs i stället ut till C. Hyreslagen gäller därefter för båda uthyrningarna eftersom uthyrningen till B är en pågående uthyrning enligt hyreslagens regler och uthyrningen till C inte räknas som en första upplåtelse.

Rättsfall

Beslut och utslag⁷, 2016-12-12: Privatuthyrningslagen har inte ansetts tillämplig när nytt hyresavtal träffats trots att tidigare avtal innehöll rätt till förlängning.

Hyrans storlek

Parterna är fria att komma överens om hyrans storlek. Om den överenskomna hyran tydligt överstiger kapitalkostnaden och driftskostnaderna för bostaden, kan hyresgästen ansöka om sänkning hos Hyresnämnden.⁸ Hyresvärden har däremot inte rätt att få hyran höjd av Hyresnämnden.⁹ Kapitalkostnaden beräknas som en skälig avkastningsränta på bostadens marknadsvärde. I propositionen finns ingen exakt beskrivning av *vad skälig avkastningsränta innebär*. I stället står det att frågan får avgöras av rättstillämpningen. Hyresnämndens bedömning är att detta betyder att praxis i de ärenden då frågan kommer att prövas så småningom får avgöra hur bestämmelsen ska tolkas. I propositionen står det ändå som ett

⁵ Regeringens faktablad, Justitiedepartementet Ju 13.01 · Januari 2013

⁶ <http://www.hyresnamnden.se/Skalig-hyra/Upplatelser-enligt-lagen-om-uthyrning-av-egen-bostad-privatuthyrningslagen/>

⁷

<http://www.svea.se/Domstolar/sveahovratt/Avd%202/2017/Svea%20HR%20%c3%96H%205817-15.pdf>

⁸ Läs mer på: <http://www.hyresnamnden.se/>

⁹ Regeringens faktablad, Justitiedepartementet Ju 13.01 · Januari 2013

riktmärke att avkastningsräntan t.ex. kan vara ett par procent över riksbankens referensränta.¹⁰

Om bostaden nyligen köpts kan köpeskillingen tydliggöra marknadsvärdet. Frågan om bostaden är belånad eller inte saknar däremot betydelse för hur hög hyra som får tas ut. Med driftskostnaden avses kostnader som uthyraren har för att inneha bostaden i det skick den hyrs ut. Sådana kostnader kan t.ex. vara avgift till bostadsrättsförening, slitage av möbler eller kostnader för el och bredband. Det är de faktiska kostnaderna som ska ersättas.¹¹

Exempel

En bostadsrättslägenhet som är värd tre miljoner kr hyrs ut i andra hand. Avgiften till föreningen är 1 900 kr per månad. Med en skälig avkastningsränta om fyra procent (nuvarande läge) ger det följande kostnader för hyresvärden per månad.

$$(3\ 000\ 000 * 0,04) / 12 + 1\ 900 = 11\ 900\ \text{kr}$$

Om hyran bestämts till 10 000 kr per månad, har hyresvärden ingen möjlighet att begära höjning hos nämnden. Om hyran i stället bestämts till 13 000 kr, kan hyresgästen begära en sänkning av hyran hos hyresnämnden. Hyresnämnden ska då sänka hyran i den mån den överstiger 11 900 kr.¹²

Rättsfall

Beslut och utslag¹³, 2016-12-23: Hyran ska fastställas till ett belopp som inte påtagligt överstiger kapitalkostnaden och driftskostnaderna för bostaden. Kapitalkostnaden beräknas som en skälig avkastningsränta på bostadens marknadsvärde utan koppling till bostadsägarens faktiska räntekostnader. Hovrätten har funnit att hyran anses påtagligt högre än kostnaderna för bostaden om hyran överstiger kostnaderna med fem procent eller mer.

Hyresgästen har inte rätt att få tillbaka betalad hyra

Det finns ingen möjlighet för hyresgästen att ansöka om att få tillbaka de belopp som han eller hon betalat utöver den i lagen angivna hyresnivån. Detta skiljer sig mot hyreslagen som ger hyresgästen rätt att få tillbaka de belopp som betalats utöver skälig hyra under ett år tillbaka i tiden.¹⁴

Ändrade villkor

Både hyresvärden och hyresgästen har rätt att begära ändrade villkor (vilket kan handla om både hyra och andra villkor kopplade till bostadsuthyrningen) hos

¹⁰ <http://www.riksbank.se/sv/Rantor-och-valutakurser/Referensranta-och-tidigare-diskontotabell/>

¹¹ Regeringens faktablad, Justitiedepartementet Ju 13.01 · Januari 2013

¹² Ibid.

¹³ [http://www.svea.se/Pages/201452/Svea%20HR%20%c3%96H%205119-16%20Slutligt%20beslut%20\(s%c3%a4rskilt%20uppsatt\)%202016-12-23.pdf](http://www.svea.se/Pages/201452/Svea%20HR%20%c3%96H%205119-16%20Slutligt%20beslut%20(s%c3%a4rskilt%20uppsatt)%202016-12-23.pdf)

¹⁴ Ibid.

Hyresnämnden. Tanken är dock att parterna först ska försöka komma överens innan de inleder en tvist om hyresvillkoren. Det finns inget krav på att det ska ha gått en viss tid innan man får vända sig till Hyresnämnden. Hyresnämnden kan inte lämna förhandsbesked eftersom den är en opartisk domstolsliknande myndighet.¹⁵ Hyresnämndens beslut om villkorsändring kan överklagas till Svea hovrätt.

Rätt att säga upp avtalet

Både hyresvärden och hyresgästen kan bryta avtalet i förtid. För en hyresgäst som bor i andra hand kan förhållandena snabbt ändras. Hyresgästen har därför rätt att säga upp avtalet till det månadsskifte som inträffar tidigast en månad efter uppsägningen. Detta gäller även när längre uppsägningstid har avtalats eftersom lagen är tvingande till hyresgästens förmån.¹⁶ Hyresvärden kan också få behov av att åter kunna disponera den uthyrda bostaden. Om inte parterna har avtalat att uppsägningstiden ska vara längre, har hyresvärden rätt att – oavsett den avtalade hyrestiden – säga upp avtalet till det månadsskifte som inträffar tidigast tre månader efter uppsägningen. Rätten att säga upp gäller i alla situationer. Det krävs alltså inga speciella skäl.

Exempel

Om hyresgästen säger upp hyresavtalet den 12 augusti, upphör det att gälla den 30 september samma år. Om istället hyresvärden säger upp avtalet den 12 augusti upphör avtalet att gälla den 30 november samma år.¹⁷

Ingen rätt till förlängning av hyresavtalet

Hyresavtalet kan löpa antingen tills vidare eller på bestämd tid. Hyresgästen har inte rätt att mot hyresvärdens vilja få hyresavtalet förlängt. Det gäller oavsett hur länge hyresförhållandet har varat. Om hyresvärden säger upp avtalet, är hyresgästen skyldig att flytta vid uppsägningstidens slut. Om ett hyresavtal som ingåtts på ett år löper ut, är hyresgästen skyldig att flytta utan uppsägning från hyresvärden. Om parterna ändå har avtalat uppsägningstid måste hyresvärden säga upp avtalet om han eller hon vill att det ska upphöra. Däremot behöver Hyresgästen inte säga upp avtalet för att ha rätt att flytta vid kontraktstidens utgång. Hyresgästen får inget besittningsskydd när bostaden hyrs enligt lagen om uthyrning av egen bostad. Något avtal om avstående från besittningsskydd behövs alltså inte vid sådana uthyrningar.¹⁸

Ska den som hyr ut betala skatt på hyresintäkterna?

¹⁵ <http://www.hyresnamnden.se/Hyra-i-andra-hand/Hyran/Bostadsratt/>

¹⁶ <http://www.hyresnamnden.se/Skalig-hyra/Upplatelser-enligt-lagen-om-uthyrning-av-egen-bostad-privatuthyrningslagen>

¹⁷ Regeringens faktablad, Justitiedepartementet Ju 13.01 · Januari 2013

¹⁸ Ibid.

Hyresintäkter i samband med uthyrning av privatbostad beskattas som inkomst av kapital. Hyresvärden ska redovisa ersättning som denne fått både i kontanter och i annan form.¹⁹

3.4. Övriga regler

3.4.1. Brandskyddsregler

Tillämpbara regler om brandskydd finns i lagen (2003:778) om skydd mot olyckor (LSO), Räddningsverkets allmänna råd (SRVFS 2007:1) om brandvarnare i bostäder, plan- och bygglagen (2012:900) (PBL), plan- och byggförordningen (2011:338) (PBF) samt i Boverkets byggregler (BFS 2013:14, BBR 20).

Sedan 1999 det funnits krav på att brandvarnare ska finnas i alla nyproducerade bostäder. För bostäder som är uppförda innan 1999 finns ett allmänt råd från Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB, som säger att det bör finnas brandvarnare i alla bostäder. I flerbostadshus ska varje lägenhet utgöra en egen brandcell. Det betyder att om det brinner hos grannen ska branden normalt inte kunna sprida sig till din lägenhet inom 60 minuter. Det ger räddningstjänsten tid att göra en insats.²⁰

Enligt SRVFS 2007:1 (Statens Räddningsverks allmänna råd och kommentarer om brandvarnare i bostäder) kan ansvarsförhållandet mellan fastighetsägare och hyresgäst klargöras i hyreskontrakt eller någon annan form av avtal mellan parterna. *Om man inte har avtalat något annat bör fastighetsägaren ansvara för installationen av brandvarnare och hyresgästen ansvara för skötseln, så som batteribyte, testning och rengöring.*

Verksamhetsklass är ett relativt nytt begrepp i Boverkets byggregler. Enligt Södertörns brandförsvaret är ett vanligt missförstånd att reglerna blivit hårdare och att aktuell verksamhetsklass förr inrymdes i en lägre kravnivå.

Verksamhetsklasser är en indelning av verksamheter och är grundläggande för brandskyddets utformning. Valet av verksamhetsklass beror i huvudsak på fyra huvudkriterier:

- Om personerna är välorienterade i lokalerna och dess utrymningsvägar.
- Om personerna till största delen kan utrymma på egen hand.
- Om personerna kan förväntas vara vakna.
- Om det finns ökad risk för brand eller om branden kan förväntas få ett mycket snabbt och omfattande förlopp.

Olika verksamheter ställer olika krav på brandskyddet. Den verksamhetsklass som är aktuellt när det gäller privatuthyrning är *Vk3A – Vanliga bostadslägenheter i exempelvis flerbostadshus eller småhus.*

För denna verksamhetsklass krävs följande:

¹⁹ Ibid.

²⁰ <http://www.boverket.se/sv/byggande/sakerhet/brandskydd/brandvarnare/>

- Varje bostad är i egen brandcell (EI 60)
- Ska finnas system för tidig varning i händelse av brand (minst brandvarnare)
- Ska finnas två av varandra oberoende utrymningsvägar (vissa undantag finns).
 - Fönster är ofta okej och ibland även räddningstjänstens stegutrustning.
- Byggnaden ska uppfylla viss bärighet

3.4.2. *Bostadsersättning till nyanlända i Sverige*

Den som är nyanländ i Sverige kan ansöka om bostadsersättning om man får etableringsersättning via Arbetsförmedlingen. Om man bor ensam och i egen bostad, samt om man är folkbokförd i bostaden så är det möjligt att få bostadsersättning. En egen bostad kan både betyda bostad som man äger eller bostads- eller hyresrätt. Det är också möjligt att få bostadsersättning om man bor i andra hand under förutsättning att hyresavtalet är skriftligt och att hyresvärden, bostadsrättsföreningen eller hyresnämnden har godkänt uthyrningen. Om man däremot har en inneboende eller bor tillsammans med någon har man inte rätt till bostadsersättning.²¹

Bostadsersättning kan betalas ut för den bostadskostnad som överstiger 1 800 kronor per månad och uppgår till maximalt 5 700 kronor per månad. Maxbelopp för bostadsersättning är 3 900 kronor.

Barnfamiljer är också berättigade till bostadsbidrag om

- Sökanden har barn som bor hos sig.
- Sökanden betalar mer än 1 400 kronor i månaden för sin bostad.
- Sökanden bor och är folkbokförd på den adress som hen söker bidrag för.

Om det finns särskilda skäl kan man göra undantag från folkbokföringskravet. Undantagen är:

- Att sökanden ska bo kortare tid än ett år i bostaden. Då blir du normalt inte folkbokförd där men kan ändå ha rätt till bostadsbidrag.

Försäkringskassan betalar ut de olika ersättningar man ansvarar för kopplat till målgruppen nyanlända (etableringsersättning, etableringstillägg och bostadsersättning) en gång i månaden och i efterskott.²²

²¹ Läs mer på Försäkringskassans hemsida:
https://www.forsakringskassan.se/myndigheter/nyanlanda_i_sverige

²² Ibid.

3.4.3. *Kort om Attefallshus*

Den som har ett en- eller tvåbostadshus får (förutom friggebod på maximalt 15 kvadratmeter) uppföra ett Attefallshus på maximalt 25 kvadratmeter.

Innan man börjar bygga måste man göra en anmälan till byggnadsnämnden och få ett formellt startbesked.²³

Till skillnad från friggeboden får Attefallshuset inredas som självständig bostad och kan användas både som fritidsbostad och permanentbostad. I så fall är den ett komplementbostadshus.

Ett Attefallshus ska följa Boverkets byggregler, BBR och Boverkets konstruktionsregler, EKS. Reglerna är olika beroende på vad ett Attefallshus ska användas till.

Om Attefallshuset ska användas som ett komplementbostadshus för permanentboende ska alla bostadsfunktioner som ska finnas i en vanlig bostad finnas. Attefallshus som ska användas som komplementbostadshus för permanentboende ska också vara tillgängliga och användbara för personer med nedsatt rörelse- eller orienteringsförmåga.²⁴

Utifrån vår kartläggning är det få kommuner som har förmedlat Attefallshus. I de kommuner där Attefallshus undviks beror detta på olika anledningar, såsom att Attefallshusen inte bedöms vara ändamålsenliga för en familj eller att det gjorts lokala politiska avvägningar. På flera håll ses också Attefallshusen som en dyr och besvärlig lösning. I flera kommuner har visserligen Attefallshus kommit på tal men bostadslösningen har ansetts vara för dyr för en person och passar heller inte för alla familjekonstellationer.

3.5. *Bra att tänka på*

- De juridiska aspekterna som gäller för privatuthyrningsprocessen är omfattande och komplexa - ta det säkra före det osäkra och säkerställ att juridisk kompetens finns kopplad till kommunens arbete och åtagande i frågan!
- Det är vanligt att det sker förändringar och uppdateringar inom de lagar, regler och förordningar som styr olika frågor kopplat till nyanlända. Säkerställ därför att det görs kontinuerlig omvärldsbevakning av funktion med juridisk kompetens för att inte riskera att missa något som kan få betydelsefulla konsekvenser för kommunens arbete. Säkerställ också att resultaten av omvärldsbevakningen kommuniceras ut i organisationen till alla de funktioner som arbetar med delar av processen kring privatuthyrning till nyanlända.

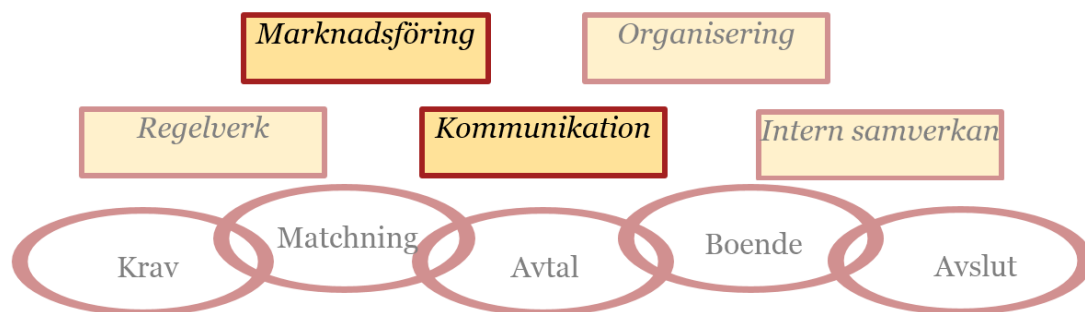
²³ <http://www.boverket.se/sv/byggande/bygga-nytt-om-eller-till/bygga-utan-bygglov/attefallshus/>

²⁴ Ibid.

- Säkerställ att ansvariga funktioner har full koll på regelverken hos t.ex. Försäkringskassan rörande exempelvis bostadsersättning, innan kommunikation sker med den nyanlände om vilka ersättningsmöjligheter som finns, eftersom reglerna i vissa fall är omgärdade av undantag.
- Vid frågetecken rörande brandskyddsregler konsultera gärna den lokala eller regionala brandförsvärsverksamheten.

4. Marknadsföring och kommunikation

I detta kapitel beskrivs marknadsförings- och kommunikationsdelar kopplade till uthyrningsprocessen baserat på vår kartläggning. Marknadsförings- och kommunikationsarbetet har utförts av olika funktioner och verksamheter inom de intervjuade kommunerna, exempelvis av administrativa enheter eller kommunernas kommunikationsavdelningar.



Kommunens ambition för och inriktning på privatuthyrningen påverkar marknadsföringsinsatserna. Utifrån kartläggningen ser det ut som att en kommun, som är i stort behov av uthyrningsbara bostäder för att lösa bostadsfrågan för nyanlända, *avsätter mer resurser till marknadsföring* och riktade uppdrag ges till kommunikationsavdelningen (eller motsvarande funktion) som utvecklar *kommunikationsstrategier och/eller kommunikationsplaner*.

I de kommuner som inte har lika stort behov av uthyrning av bostäder via privatpersoner förefaller däremot lägga *mindre resurser på marknadsföring* och i vissa fall är information på den egna kommunala hemsidan den enda kommunikationskanalen.

4.1. Hur kan marknadsföring och kommunikation användas strategiskt?

Oavsett ambitionsnivå med marknadsföring och kommunikation framkommer i vår kartläggning att kommunerna ser det som en god idé att klarlägga vilket *syftet* är med kommunikationen- *varför ska kommunen kommunicera och vad är det som ska uppnås med kommunikationen?*

Kommunen behöver också skapa en organisation med tydliga roller och ansvar så att det är klart *vem/vilka funktioner som gör vad när* kopplat till marknadsföring och kommunikation. På så vis säkerställs också att en invånare/intressent som tagit kontakt med kommunen exempelvis utifrån publicerad information från kommunens hemsida får en snabb återkoppling från en funktion med kunskap i frågan.

Dessutom bör kommunen klarlägga *vilka budskap* kommunen vill sända ut till *vilka målgrupper* (såsom *nyanlända, hyresvärdar, invånare/allmänhet* och *potentiella hyresvärdar*) och i *vilka kanaler*. För att nå rätt med den tänka kommunikationen och marknadsföringen är det också viktigt att *välja kanal* utifrån det *budskap* som ska förmedlas.

- Exempel på kommunikationskanaler²⁵: den kommunala hemsidan, Facebook, Twitter, LinkedIn, kommunens intranät och kommunala appar.
- Exempel på marknadsföringskanaler²⁶: TV, radio, direktreklam, mässor och den kommunala hemsidan.

För att med säkerhet täcka in de delar som är nödvändiga för att kommunen ska kunna kommunicera och marknadsföra privatuthyrning till nyanlända på ett effektivt och relevant sätt är det vår rekommendation att det *tas fram en kommunikationsplan*²⁷, oavsett vilken roll kommunen tar i processen med privatuthyrning till nyanlända. Detta kan göras antingen med hjälp av stödfunktioner såsom kommunens kommunikatörer, eller att involverade medarbetare och chef(er) avsätter tid för att ta fram planen tillsammans.

Tänk på att det finns olika typer av målgrupper (såsom nyanlända och hyresvärdar respektive invånare/allmänhet och potentiella hyresvärdar) och att de olika delarna i kommunikationsplanen behöver anpassas utifrån detta faktum. En aspekt som behöver inkluderas är exempelvis *tidsaspekten* i kommunikationen gentemot nyanländ/hyresgäst och hyresvärd om vikten av att starta *parallella boendeprocesser* eftersom det tar tid att hitta ett mer permanent eget boende.

Tänk också på att en kommunikationsplan bara tjänar sitt syfte om den uppdateras och används av alla involverade parter.

4.2. *Vilka kanaler använder kommunerna?*

Den egna hemsidan är för många av kommunerna en viktig kanal kommunikationskanal ut mot exempelvis invånare och privata uthyrare. För att hemsidan ska vara en informativ och tydlig kommunikationskanal gäller att tid avsätts för att hålla hemsidan uppdaterad med kvalitetssäkrat och korrekturläst material. Möjligheten att ha en *mejladress* dit potentiella hyresvärdar kan höra av sig på kommunens hemsida liksom *intresseformulär* lyfts också som viktiga delar i kommunikationen och marknadsföringen. Utifrån de kommuner som medverkat i kartläggningen är det dock ett angivet *telefonnummer* till en kontaktperson/funktion som fungerat bäst.

²⁵ En kommunikationskanal är ett medium för överföring av olika typer av information. Källa: http://sv.termwiki.com/SV/communication_channel_%E2%82%82

²⁶ En marknadsföringskanal är en plats där en verksamhet kan marknadsföra sig själv, sina produkter eller sina tjänster. Källa: <http://www.mynewspapers.net/vad-ar-en-marknadsforing-kanal-eller-distributionen-kanaler/>

²⁷ Exempel på hur en kommunikationsplan kan se ut hittas på: https://sverigeskommunikatorer.se/globalassets/dokument/kommunikationsplan_ki.pdf

Därutöver har det mediala intresset kring frågan nyttjats och *lokalradio, TV* och *dagspress* har använts för att kommunicera och marknadsföra kommunens behov.

Även *annonskampanjer* på gator och torg samt i lokalpress och dagspress har används bland de kommuner som intervjuats.

Sociala medier har gett såväl *positiv* som *negativ* respons hos de intervjuade kommunerna. Några anser att nyttjandet av sociala medier som kommunikationskanal har underlättat spridning av kommunens budskap på ett *smidigt* och *kostnadseffektivt* sätt, medan andra kommuner istället framhåller användande av mer *traditionella kommunikationskanaler* eftersom detta ses som mer *tryggt*. Marknadsföring via sociala medier lämnar enligt flera kommuner ett större utrymme för debatt som riskerar att skapa osämja. Riktade personangrepp eller hot till de personer som aviserat intresse uppges ha förekommit bland de kommuner som ingått i kartläggningen.

Någon kommun har också genomfört särskilt *riktade marknadsföringsinsatser* till den målgrupp som bedömdes ha bäst möjligheter att hyra ut bostad (via postutskick till privatpersoners brevlådor).

En annan kommun har tryckt upp *fysiska foldrar* som beskriver möjligheten med privatuthyrningen och trycker på vikten av att den kan lämnas kvar hos olika intressenter. Ytterligare en kommun har använt *flyers i offentliga rum*, såsom bibliotek.

I en kommun där *ideella organisationer* och *religiösa samfund* var starka använde kommunen dessa som förmedlare av kommunens arbete.

När en marknadsföringskampanj startas är det viktigt att från kommunens håll vara beredd på att finnas tillgänglig och exempelvis kunna bemöta antalet intresseanmälningar och säkerställa att alla får en snabb återkoppling. Beredskap för ett resurskrävande arbete är därför väsentligt.

4.3. Vilket budskap kommuniceras?

För att kommunen ska vara framgångsrik i kommunikationen och marknadsföringen av privatuthyrning gäller **”[A]tt göra människor av siffror”**²⁸. Statistik engagerar inte, människor engagerar – enligt en intervjuad kommun.

Att förmå privata hyresvärdar att släppa på de krav som ställs på deras hyresgäster och därigenom möjliggöra för andrahandsuthyrning till nyanlända har förts fram som en stor utmaning.

Utifrån kartläggningen kan följande exempel lyftas på argument och råd som kan underlätta kommunens kommunikation och marknadsföring gentemot potentiella privata hyresvärdar:

²⁸ Citat från en av de genomförda intervjuerna i kartläggningen.

- Våga utmana de krav som hyresvärderna ställer med sakliga argument och följdfrågor: vilket är syftet med era krav? Vad skulle hända om kravet togs bort?
- Tydliggör vilken hjälp och stöttning kommunen ställer upp med - om det mot förmodan skulle uppstå några problem med uthyrningen

När det gäller budskap i marknadsföringen som använts kan även följande exempel lyftas fram:

- Genom att hyra ut sin bostad gör hyresvärderna en aktiv CSR-handling²⁹
- Samhällets samlade resurser används smartare när privata bostäder som delvis står tomma hyrs ut (antingen ytmässigt eller årstidsmässigt)
- Privatuthyrning är en möjlighet för hyresvärderna att få in en sidoinkomst samtidigt som en god gärning görs för integration där den nyanlände får ett kontaktnät och nya möjligheter att träna det svenska språket
- Ställ frågan till nuvarande hyresvärdar som är ”ambassadörer” och goda exempel om de kan tänka sig att vara kontaktpersoner och svara på frågor från potentiella framtida uthyrare
- För landsbygdskommuner kan privatuthyrning till nyanlända lyftas som ett bidrag till att öka befolkningmängden och på sikt generera ökad skattebas.

4.4. **Checklista och bra att tänka på**

Checklista

- Ta fram en kommunikationsplan som bl.a. klargör syfte, budskap, målgrupp och kanaler (antingen med hjälp av stödfunktioner såsom kommunikatörer eller genom att involverade medarbetare tillsammans med chef tar fram planen).
- *Sprid kunskap* om den framtagna kommunikationsplanen internt i organisationen för att öka möjligheterna att den följs.
- Besluta om vem eller vilka funktioner som har *mandat att revidera* i kommunikationsplanen *samt hur en revidering ska göras* och *kommuniceras* ut i organisationen.
- Besluta om *vem som gör vad när* kopplat till kommunikation och marknadsföring, säkerställ att denna information är kommunicerad internt.

²⁹ CSR är engelska och står för Corporate Social Responsibility, d.v.s. ett företags frivilliga samhällsansvar utifrån ekonomiskt, miljömässigt och socialt ansvar. Men även privatpersoner kan såklart ta ett samhällsansvar, exempelvis genom privatuthyrning till nyanlända personer.

- Besluta om en struktur för uppföljning av kommunikationsplanen - har valda budskap och kanaler fungerat utifrån syftet (och bestämda faktorer för att utvärdera planen)? Ja? Fortsätt på den inslagna vägen. Nej? Revidera planen.

Bra att tänka på

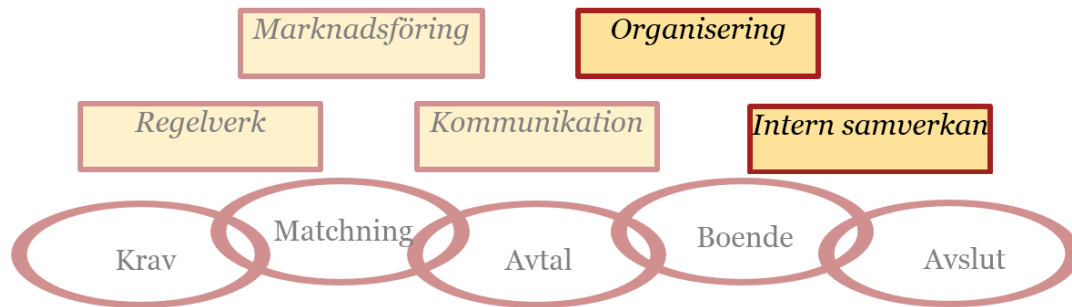
- För att exempelvis kunna ha beredskap kring responsen från allmänhet och potentiella uthyrare bör kommunikation och marknadsföring om privatuthyrning ske *efter* att en kommunal organisation finns på plats (d.v.s. efter att kommunikationsplanen som reglerar och tydliggör *vem som gör vad när* finns framtagen och kommunicerad internt). På så vis är det tydligt vilken eller vilka funktioner inom kommunen som ska ta emot och agera på resultaten av kommunikations- och marknadsföringsinsatserna.
- Lyft fram och kommunicera goda exempel i exempelvis tidning eller radio. Dessa exempel kan fungera som ambassadörer för verksamheten och ge nya uthyrningsmöjligheter.
- När en invånare tar kontakt med en kommun - oavsett vad ärendet gäller - behöver invånaren få en snabb återkoppling av en insatt funktion!
- Glöm inte att anpassa och rikta kommunikation och marknadsföring utifrån de behov som finns i kommunen!
- Om ni erbjuds utrymme i ett externt styrt forum - såsom lokaltidning eller dagspress - tänk på att meddela att ni vill korrekturläsa artikeln och godkänna den innan publicering för att säkerställa att all fakta och information är rätt.
- Om det inträffar något som får en uthyrare att bli negativt inställt - ta kontakt direkt och lös situationen. Förhoppningsvis kan dialog möjliggöra att hyresvärden kvarstår.
- Använd tolk när tillräckliga kunskaper i svenska inte finns för att målgruppen ska kunna förstå det kommunen behöver kommunicera.

Lästips

På Sveriges kommunikatörers hemsida finns mycket information om olika områden relaterade till kommunikation. Exempelvis om kommunikationsplaner och råd och tips för kommunikation i sociala medier: <https://sverigeskommunikatorer.se/fakta-och-verktyg/verktygslada/>

5. *Organisering och intern samverkan*

I detta kapitel lyfts olika sätt att organisera arbetet inom kommunen med uthyrningsprocessen till nyanlända och hur den interna samverkan har fungerat i de intervjuade kommunerna - i syfte att kunna dra lärdomar av dessa erfarenheter.



Att arbeta med de olika operativa delarna i privatuthyrningsprocessen, liksom de omgärdande faktorerna såsom regelverk och kommunikation och marknadsföring, är resurskrävande. Dessutom är det utifrån de genomförda intervjuerna generellt sett flera olika delar av kommunens verksamheter och funktioner som är involverade i olika moment av processen och de omgärdande faktorerna såsom kommunikationsavdelning, integrationsenhet, fastighetskontor, kommunjurist, socialtjänst etc. Sammantaget innebär detta att höga krav ställs på en välfungerande intern samverkan - det går inte att arbeta i stuprör om man vill få till en framgångsrik uthyrning av privata bostäder till nyanlända.

Därutöver är detta en verksamhet som är relativt ny i kommunerna, åtminstone har omfattningen ökat markant utifrån det stora inflödet av flyktingar till Sverige som skedde framför allt under hösten 2015 och i och med anvisningslagen.

Dessutom är uthyrningsprocessen kantad av lagar och regelverk som involverar olika myndigheter och kan upplevas som både komplex och otydlig.

Tillsammans betyder detta att *hur arbetet organiseras och hur den interna samverkan fungerar* blir än mer viktig - inte minst utifrån möjligheterna att överföra kompetens och information till alla de funktioner som inkopplade i någon del av processen, för att kommunen ska kunna säkerställa att alla delar i processen sker på rätt sätt, i rätt tid och av rätt funktioner (som har tillräcklig kompetens).

5.1. *Vilka likheter och olikheter finns i organiseringen?*

Som framkom i inledningen av detta kapitel har de intervjuade kommunerna organiserat verksamheten runt privatuthyrning till nyanlända på olika funktioner och med olika ansvar och roller. Det som däremot är relativt likt mellan de olika kommunerna är att *delar* av den operativa och omgärdande processen ligger på

olika verksamheter inom kommunen, d.v.s. det är ovanligt att alla delar i processen - kravbild, matchning, avtal/hyreskontrakt, boende, avslut/utflyttning ligger på samma funktion(er) inom en och samma verksamhet.

Beroende på hur en specifik kommun väljer att organisera arbetet ställs också olika typer av krav på den interna samverkan och exempelvis kommunikations- och kompetensflöden. I en kommun förlades verksamheten till en arbetsmarknadsförvaltning vilket innebar att mycket samverkan krävdes med exempelvis kommunjurist för utformande av hyresavtal eftersom den kompetensen inte fanns inom förvaltningen.

5.2. Hur kan den interna samverkan underlättas?

För att en intern samverkan ska kunna fungera när flera verksamheter och/eller flera förvaltningar inom kommunen är inblandade i processen är det viktigt att cheferna i organisationen *visar hur viktigt det är att samverka*. När samverkan fungerar på chefsnivå kommer det att skapa ringar-på-vattnet-effekter ut i organisationen. Genom att träffas cheferna emellan och tydligt kommunicera ut i organisationerna vad samverkansträffarna på ledningsnivå lett fram till skapar cheferna i en kommun bilden av att det är viktigt att prioritera samverkan. Inför den typen av chefsträffar är det också en god idé att som chef möjliggöra för medarbetare att lyfta in samverkansfrågor som behöver ett beslut i samverkan med annan chef. När beslutet är taget mellan de samverkande cheferna bör dessa också samstämmt kommunicera ut det fattade beslutet till berörda medarbetare inom respektive verksamhet. På så vis skapas en öppenhet, tydlighet och ett flöde nerifrån och upp och ner igen i organisationen.

Närheten till viktiga interna samverkansparter såsom flyktingenheter anges också som en framgångsfaktor i de genomförda intervjuerna.

Men viktigast av allt är att det är *tydligt vem som ska göra och ansvara för vad i processen och att det är tydligt vem som ska kontaktas i vilka frågor*.

5.3. Vilken extern samverkan behövs?

”Hela etableringen blir bättre om arbetet sker genom samverkan med fler aktörer i samhället” (citrat från en av de intervjuade tjänstemännen).

Utifrån kartläggningen framkommer att privatuthyrningen underlättas av en fungerande extern samverkan. Andra myndigheter (exempelvis Försäkringskassan, Migrationsverket och räddningstjänsten), organisationer (t.ex. ideella föreningar som är aktiva i lokalsamhället och hyresgästföreningar) och invånare (inte minst som tänkbara hyresvärdar) är exempel på externa parter som har en nyckelroll för att de olika delarna i uthyrningsprocessen ska fungera.

Kommunen bör därför *kartlägga vilka externa parter* som man behöver samverka med, och på *vilket sätt*, och utifrån denna kartläggning ta fram en *handlingsplan* för hur kontakt ska tas, av vem och i vilket syfte (läs också kapitlet kring marknadsföring och kommunikation).

Därutöver finns det mycket att vinna på att ta kontakt med andra kommuner för att exempelvis utbyta erfarenheter och kunskaper och rådgöra kring utmanande frågor och situationer.

5.4. Checklista och bra att tänka på

Checklista

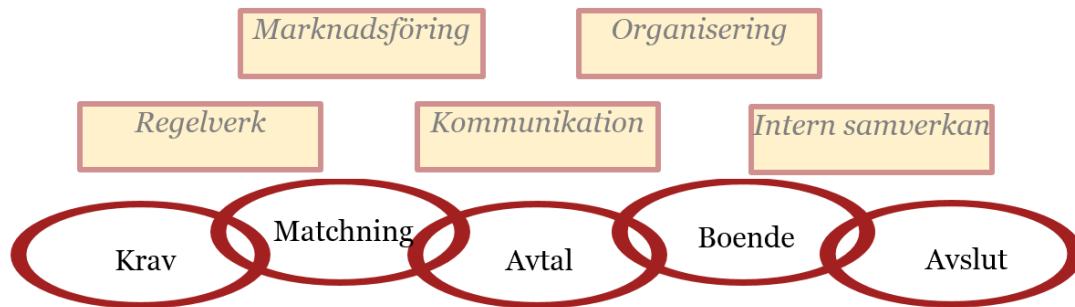
- Ta fram en *processkarta* över samtliga funktioner inom kommunen som har en roll i processen- tydliggör vilka roller som finns och vem som ansvarar för vad. Kommunicera processkartan ut i alla delar av organisation (t.ex. via chefer på APT) och klargör vilken funktion som ansvarar för att genomföra revideringar av checklistan (och kommunicera ut uppdaterade versioner av processkartan internt i organisationen).
- Ta även fram ett flödesschema som visar hur uthyrningsprocessen i er kommun ser ut från A till Ö. Även flödesschemat behöver kommuniceras ut i den interna organisationen, fr.a. till de funktioner som har en direkt eller indirekt roll i processen.
- Om flera förvaltningar är involverade i processen - fundera på om det är en god idé att ta fram ett internt samverkansavtal som tydliggör, och reglerar, vem som tar ansvar för vilka delar under vilka omständigheter. Om ett internt samverkansavtal tas fram ska det signeras av samtliga ansvariga chefer och kommuniceras ut i organisationen. Det ska också framgå hur och när avtalet ska revideras samt hur långt det gäller.
- Vilka externa myndigheter, organisationer och andra samhällsaktörer behöver er kommun samverka med för att processen kopplad till privatuthyrning av bostäder till nyanlända ska fungera? Formulera vad samverkan ska syfta till och ta fram en handlingsplan för extern samverkan där det framgår vilken eller vilka funktioner som ansvarar för kontakten och dialogen med respektive extern aktör.

Bra att tänka på

- Ju tydligare roller och ansvar är formulerade och kommunicerade - inom och mellan de aktuella förvaltningarna - desto bättre kommer processen att fungera och det blir en mindre risk för att små eller stora frågor hamnar mellan stolarna.
- Om intern samverkan ska kunna fungera krävs aktiv styrning på chefsnivå och forum för dialog (medarbetarnivå) respektive beslutsfattande i gemensamma frågor (chefsnivå). Cheferna behöver utifrån sitt styransvar ta fram syfte och uppdrag till samverkansforum - vad är det dessa ska ha för uppdrag och vilket mandat finns?

6. *Det operativa arbetet – uthyrningsprocessen*

I detta kapitel riktas fokus mot kommunens operativa arbete under själva uthyrningsprocessen. Vi definierar de olika stegen och redovisar därefter resultatet av vår kartläggning i detta avseende.



Tabell. Definition av stegen i uthyrningsprocessen

Steg i processen	Innebörd
Krav	Det första steget i uthyrningsprocessen är att kommunen definierar vilka krav man kan och vill ställa, på såväl bostaden som hyresvärden och hyran.
Matchning	Det andra steget i uthyrningsprocessen är att kommunen matchar en privatperson som vill hyra ut sin bostad till nyanlända (en individ eller familj) i behov av bostad. När matchningen inleds finns lediga bostäder och en efterfrågan från nyanlända, och steget handlar om vad kommunen kan göra för att rätt individ eller familj får rätt bostad.
Avtal	Det tredje steget i uthyrningsprocessen innebär att ett avtal i form av ett hyreskontrakt tas fram, förklaras för parterna och undertecknas av såväl hyresvärd som hyresgäst. I avtalet regleras sådant som tid, ansvar och betalning.
Boende	Det fjärde steget i processen utgörs av den tidsperiod som den eller de nyanlända är bosatta i bostaden. Ur kommunens perspektiv handlar det om att erbjuda stöd i olika former till hyresgästen för att boendetiden ska fungera.
Avslut	Det sista steget i processen är när det är dags för den nyanlände att lämna bostaden, oavsett skäl.

Under vår kartläggning har två huvudtyper av modeller för hur kommuner operativt arbetar i uthyrningsprocessen framkommit. Den avgörande skillnaden mellan kommunerna handlar om *vilken roll kommunen tar i den avtalsmässiga relationen mellan hyresvärd och hyresgäst*. Beroende på vilken roll kommunen tar så visar vår kartläggning att samtliga delar i uthyrningsprocessen påverkas. Det innebär att valet av roll leder till att det operativa arbetet ser ut på olika sätt.

Samtidigt vill vi uppmärksamma på att det vi nedan beskriver är typmodeller, den enskilda kommunen kan av olika skäl i vissa fall ta rollen som avtalspart och i andra fall rollen som förmedlare. Detta sker exempelvis i en kommun som normalt är avtalspart men när en inneboendelösning uppkommer istället valt att endast förmedla kontakt, kontrollera att hyran var skälig och stötta med hyresavtal, juridisk kompetens samt tolk.

Ytterligare en annan kommun, som normalt är avtalspart, lyfter fram problematiken i att bostadsrättsföreningar oftast inte tillåter uthyrning till juridisk person, och att möjligheten till uthyrning enligt denna modell då försvåras.

6.1. Kommunen som avtalspart

Den första modellen vi kan se innebär att kommunen själv kliver in som en avtalspart. De kommuner som i vår kartläggning tillämpar denna modell är kommuner i storstadsregionerna, t ex Nacka och Stockholms stad. I denna modell är kommunen den som tecknar avtal med den privatperson som vill hyra ut en bostad till nyanlända. Kommunen hyr sedan i sin tur ut bostaden till den nyanlända familjen eller individen. Denna modell möjliggör exempelvis för kommunen att betala en marknadsmässig hyra, och samtidigt avtala med den nyanlände om en hyra som dennes ekonomi tillåter.

Nedan går vi igenom vad som framkommit i kartläggningen för respektive steg i processen och avsnittet avslutas med en checklista anpassad utifrån användande av denna modell.

Krav

En kommun som är avtalspart söker allt från lägenheter och inneboendelösningar till villor och fritidshus. Kommunens kravbild påverkas till stor del av det lokala utbudet i kommunen som i sin tur beror på om kommunen är en stadskommun, kommun med hög andel villor eller en kommun med landsbygdsområden.

Krav på bostaden

I utgångspunkten är de flesta boendeformer intressanta men det är av vikt att bostaden uppfyller Boverkets olika föreskrifter (d.v.s. de som ställs på en vanlig hyreslägenhet).³⁰ Vissa kommuner kräver att bostaden ska vara möblerad respektive omöblerad, andra menar att det inte spelar någon roll.

Kommunerna skiljer sig åt när det gäller inneboendelösningar. De som tillåter inneboendelösningar har satt krav på ett rums minimistorlek, att det ska gå att låsa om sig samt att det ska finnas tillgång till kök, toalett, dusch och tvätt. En annan kommun accepterar del av bostad om det finns en egen ingång.

Några kommuner har utarbetat tydliga krav med utgångspunkt i reglerna för brandskydd, så som att säkerställa att brandvarnare, brandfilt och brandsläckare finns i bostaden. Påpekanden görs till hyresvärderna om brandskyddsreglerna inte

³⁰ Läs mer på <http://www.boverket.se/sv/boende/>.

uppfylls. Ibland installerar kommunerna själva brandlarm i varje sovrum om detta inte finns. I de genomförda intervjuerna finns fall där kommuner uppgett att de tackat nej till objekt på grund av att brandskyddsreglerna inte uppfyllts.

Krav på hyresnivåer

Flera kommuner har ställt krav på hyresnivån beroende på om det handlar om inneboende, egen lägenhet eller villa. Kommunerna tar exempelvis hjälp från allmännyttan, socialförvaltningen eller annan part för att fastslå rimliga och marknadsmässiga hyresnivåer. Hyresnivåerna bestäms till stor del från fall till fall utifrån storlek, läge och standard och i största möjliga mån ska de nyanlända själva kunna bära hyreskostnaden. I vissa kommuner är detta dock inte möjligt då marknadshyran i kommunen är för hög. Ett flertal kommuner fastställer även hyran utifrån en årsavgift enligt kvadratmeterpris.

Krav på hyresvärd

Kommunerna vänder sig i utgångsläget till alla kommuninvånare med lediga bostäder. Men det förekommer också att kommuner kontrollerar hyresvärdens lämplighet utifrån exempelvis brottsregister och eventuella skatteskulder.

Matchning

Kommunerna får in intresseanmälningar via två huvudsakliga kanaler. De flesta kommunerna i kartläggningen har annonserat via den egna kommunala hemsidan där uthyraren får fylla i en intresseanmälan via ett formulär (alternativt att det finns kontaktuppgifter på hemsidan till ansvariga tjänstemän). Kommunerna kan även bedriva uppsökande verksamhet via t.ex. riktade utskick till hushåll.

Uthyrarens preferenser och hyreskontrakt

Kommunen tar kontakt med hyresvärderna för att ta reda på dennes preferenser. Kommunen är tydlig med att uthyraren inte kan påverka vem som kommer att bo där, men att hänsyn kommer att tas till hyresvärdens preferenser.

Efter en första kontakt sker ofta en bedömning av boendelösningen och i samband med detta går kommunen och uthyraren tillsammans igenom de praktiska förutsättningarna som hyresnivå och hyresavtal. Antingen kan hyresavtalet vara standardiserat eller så kan en förhandling ske. Det här momentet mynnar ut i det hyreskontrakt som tecknas mellan kommun och uthyrare.

Planering utifrån de nyanländas behov

Efter att kommunen har sammanställt tillgängliga bostäder sker matchning utifrån de nyanländas behov. Kommunen kan ibland planera matchningen i förväg utifrån de boendeunderlag som Migrationsverket tillhandahåller. Ibland är det dock svårt för kommunen att veta hur många och i vilka konstellationer de nyanlända kommer. Därför har det förekommit att kommuner stått med tomhyror. Ibland kan

det ta 1-2 månader innan ”rätt” familjekonstellation kommer till kommunen. I vissa fall finns då möjlighet att återsöka kostnaden för tomhyran hos Migrationsverket.³¹

Kommunens roll mellan hyresvärd och hyresgäst

Det finns hyresvärdar som önskar möta de nyanlända som ska flytta in i dennes bostad. Vissa kommuner har valt att ordna så att hyresvärden och den som ska bo i bostaden får träffas. Vid mötet närvarar i så fall företrädare från kommunen och eventuell tolk. Ofta är det hyresvärden som initierar mötet eftersom denne är nyfiken på till exempel familjekonstellation och bakgrund. Andra kommuner har valt att inte ordna några möten mellan den som hyr ut en bostad och den som ska bo i bostaden. Ett motiv bakom beslutet uppges vara hyresvärden ändå inte har någon påverkan på vem eller vilka som ska bo i bostaden.

Avtal

Kommunen ingår ett kontrakt med hyresvärden (kontrakt 1) och ett kontrakt med avsedd hyresgäst (kontrakt 2). Kontrakt 1 ska reglera rättigheter och skyldigheter för nyttjande av bostaden gentemot hyresvärden. Kontrakt 2 ska reglera rättigheter och skyldigheter för nyttjande av bostaden gentemot hyresgästen.

Kontrakt 1: Avtal mellan kommun och hyresvärd

I kontrakt 1 kommer hyresvärd och kommun överens om vilka regler som ska gälla för nyttjande av bostaden. Det kan handla om hyreskostnad, hur lång tid bostaden ska stå till kommunens förfogande, uppsägningstid eller om bostaden hyrs ut möblerad eller omöblerad. Av intervjuer framkommer att flera kommuner utgår från ett standardiserat avtal framtaget av kommunjurist eller motsvarande kommunal funktion men att det i de standardiserade avtalen finns plats att lägga till bestämmelser för den specifika bostaden.

När kommunen ingår kontrakt 1 med hyresvärden förbinder sig kommunen att ansvara för skador i bostaden som uppstår genom vårdslöshet eller försummelse. Vid intervjuer framkommer att flertalet kommuner väljer att ange ansvar för eventuella lösörens i avtalet. Vanligtvis utgår betalningsskyldighet eller ekonomisk kompensation för inventarier utifrån uppförd inventarielista. I en kommun har hyresvärden full dokumentationsskyldighet i både text och bild för att eventuell ersättning av skadat lösöre ska utbetalas.

Kartläggningen visar också att formaliseringsgraden i avtalet angående brandskydds säkerhetsåtgärder varierar. Några intervjuade uppger att kommunen via avtalet reglerar vilken part som bär ansvar för att det initialt ska finnas till exempel brandvarnare, brandfilt och brandsläckare i bostaden.

Därtill visar kartläggningen att en del kommuner reglerar åtaganden för skötsel av bostaden, när det gäller en villa, fritidshus eller motsvarande med trädgård. En

³¹ Läs mer om vilka regler som gäller på: <https://www.migrationsverket.se/Andra-aktorer/Kommuner/Statlig-ersattning/Sok-ersattning-for-personer-med-tillstand/Ersattning/Tomhyra.html>

intervjuad kommun uppger att det kan finnas flera fördelar med att avtala bort ansvar för exempelvis trädgårdsskötsel eftersom det kan ställa krav på vissa arbetsrutiner som inte alltid är självklart för den som ska bo i bostaden. Även i det fall bostaden står tom i väntan på att hyresgästen ska flytta in uppges det finnas fördelar med att inte ha något omfattande omvårdnadsansvar för en trädgård eller fastighet.

Kontrakt 2: Avtal mellan kommun och nyanländ

I kontrakt 2 bestämmer kommunen och den nyanlände om vilka regler som ska gälla för att hyresgästen ska få bo i bostaden. Avtalet reglerar till exempel när och hur mycket hyra som ska betalas, vilka ordningsregler som gäller, hur bostaden ska återställas vid utflytt etc. Kartläggningen tyder på att kontrakt 2 i allt väsentlighet utgår från de regler som hyresvärden och kommunen kommit överens om i kontrakt 1.

Däremot framgår det av kartläggningen att vissa kommuner väljer att reglera avstående av besittningsskydd i samband med avtalet, vilket behöver göras om uthyrningen sker enligt hyreslagen. För att hyresgästen inte ska få besittningsskydd till bostaden krävs i detta fall en särskilt upprättad handling. **Läs mer om besittningsskydd i avsnitt 3.3.** I huvudsak gäller att Hyresnämnden³² ska godkänna överenskommelsen men det finns undantag.

Vidare visar kartläggningen att vissa kommuner begränsar tiden den nyanlände ska få bo i bostaden även om kommunen har hyresavtal med hyresvärden som löper på längre eller obestämd tid framöver. En kommun har valt att utifrån ett integrationsperspektiv låta hyresavtalet med hyresgästen löpa som mest ett år eftersom den nyanlände ska vara aktiv i sitt eget bostadssökande under etableringstiden.

Därtill har två kommuner reglerat att kommunanställda har rätt att göra hembesök i bostaden. Hembesöken syftar delvis till att kontrollera att bostaden sköts i enlighet med överenskommelsen. Om hyresgästen bryter mot ordningsreglerna riskeras uppsägning av avtalet.

Flera kommuner anger också att hyresgästen måste ha en hemförsäkring från första dagen boendet tillträds.

Kommunens roll och ansvar

När kommunen tecknar hyresavtal om en bostad med en privatperson för att sedan hyra ut till nyanländ står kommunen som avtalspart i båda kontrakten. Det innebär att kommunen har en aktiv roll med ansvar både som hyresgäst gentemot den som äger bostaden samt en roll som hyresvärd gentemot den nyanlände som hyr bostaden av kommunen.

I de kommuner som ingått i kartläggningen och som är avtalsparter betalar kommunen en avtalad hyra till hyresvärden, och den nyanlända betalar i sin tur

³² Läs mer på: <http://www.hyresnamnden.se/Besittningsskydd/Besittningsskydd---Bostad/>

avtalad hyra till kommunen. Det innebär att det finns en möjlighet för kommunen att betala en högre hyra till hyresvärderna än vad den nyanlände betalar till kommunen. Det ger alltså en möjlighet för kommunen att delvis subventionera boendekostnaden för nyanlända i förhållande till exempelvis marknadsmässiga hyror.

Boende

När kommunen hyr ut en lägenhet till nyanlända är det vanligt att företrädare från kommunen närvarar när personen ska flytta in i bostaden. Vid inflyttningen går man igenom bostaden och demonstrerar hur hushållet är utformat och fungerar. Det kan handla om hur en tvättmaskin sätts på och stängs av, var posten hämtas eller hur värme från element kan justeras. Förutom praktiskt stöd i bostaden finns även möjlighet att gå en promenad i närområdet för att exempelvis visa var närmaste hållplats, mataffär och liknande ligger i förhållande till bostaden.

Några kommuner har valt att anordna återkommande besök i hemmet efter att hyresgästen flyttat in. Besöken genomförs av en eller två representanter från kommunen och syftar dels till att säkerställa att bostaden sköts om på ett bra sätt, dels till att vid behov kunna ge praktiskt stöd i hemmet. Besöken planeras in i förväg och det finns i flera fall en utarbetad struktur för vad som ska gås igenom vid respektive tillfälle.

Informationsträffar

Trots att de nyanlända får stöd i bostaden framhåller kommunerna i kartläggningen att det är viktigt att även anordna informationsträffar mot målgruppen. Träffarna inriktas bland annat på lagar och regler och hur hyror och försäkringar betalas. Informationsträffarna kan med fördel samordnas med andra myndigheter och kommuner.

Följ upp att hemförsäkringen är adekvat, att villkoren följs och försäkringen betalas

När kommunen är juridiskt ansvarig för bostaden kan kommunen bli ersättningsskyldig gentemot hyresvärderna för skador i bostaden som är orsakade av hyresgästen. När hyresgästen har en hemförsäkring behöver kommunen vanligtvis själv inte täcka upp för skadekostnader, men olika hemförsäkringar har olika villkor kopplat till exempelvis ersättningsnivåer, självrisk och lösöre. För att få tillbaka pengar via en hemförsäkring krävs dessutom att försäkringspremien betalas på det sätt försäkringsbolaget anger samt att de villkor som försäkringsbolaget fastställer i villkorsbilagan efterföljts. Kommunen bör därför säkerställa att hyresgästen betalar sin hemförsäkring under tiden hen bor i bostaden, samt att villkoren i försäkringen fullföljs och inte minst att det är rätt hemförsäkring som valts utifrån de befintliga behoven.

Avslut

Vad händer med bostaden?

När en hyresgäst flyttar ut ska villkoren som man kommit överens om i hyresavtalet följas. Personen som bott i bostaden ska återställa den till ursprungligt skick senast på uppsägningsperiodens sista dag. Kommunen har dock juridiskt ansvar för bostadens skick via kontraktet med hyresvärden. Därför är det vanligt att en besiktning av bostaden genomförs från kommunens sida vid utflyttning. Om en inventarielista finns uppförd bör den kollas av vid besiktningen. Om något behöver åtgärdas i bostaden bör kommunen säkerställa att åtgärden anmäls till hyresgästens försäkringsbolag. Kartläggningen visar att det inte finns någon kommun som upplevt problem när någon flyttar från bostaden, men att kommunerna hittills har begränsad erfarenhet av att någon flyttar ut. En intervjuad kommun uppger att eventuella framtida komplikationer får lösas genom rättsprocess.

Ska bostaden hyras ut igen?

Om avtalet med hyresvärden fortfarande löper på kan kommunen välja att hyra ut bostaden igen. I så fall förmedlar kommunen ett nytt kontrakt till en annan hyresgäst med samma rutiner för uthyrning och godkännandekriterier.

Tänk på att hyresvärden ska bli informerad om att en ny hyresgäst flyttar in i bostaden!

Behöver kontraktet med hyresvärden sägas upp?

I det fall bostaden inte ska hyras ut till en ny hyresgäst behöver kommunen säga upp avtalet med hyresvärden. Uppsägningen ska ske skriftligt. Tänk på att det finns en förbestämd uppsägningstid och kommunen har skyldighet att betala hyra under hela uppsägningsperioden oavsett om någon bor i bostaden eller inte. För att undvika onödiga hyreskostnader är det av vikt att i tidigt skede bestämma om avtalet med hyresvärden ska sägas upp eller om bostaden ska hyras ut på nytt.

6.1.1. Checklista och bra att tänka på när kommunen är avtalspart

Moment	Checklista	Bra att tänka på
Krav	<ul style="list-style-type: none"> • Ta fram en kravbild på bostad och hyresvärd. • Kontrollera att boendet uppfyller boverkets föreskrifter. Läs mer på: http://www.boverket.se/sv/boende/. • Kontrollera att boendet uppfyller brandskydds krav. Läs mer på: http://www.boverket.se/brandskydd • Hyresvärd och hyresgäst ska ha ändamålsenlig försäkring. Hjälp gärna den nyanlände att skaffa hemförsäkringen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Socialtjänsten i kommunen kan ha riktlinjer för vad som bedöms vara ett godtagbart skick för en bostad. • Allmännyttan vara behjälplig med beräkningar av hyresnivåer. De har ofta en bra bild av hyresnivåerna i kommunen och kan ha modeller för att beräkna dessa. • Kravbilden kan ändras över tid. Behåll god kontakt med de som visat intresse för att hyra ut.
Matchning	<ul style="list-style-type: none"> • Ta del av uthyrarens preferenser. • Planera utifrån de nyanländas behov. • Be om ett intyg om vem som står som fastighetsägare på det intresseanmälda boendet innan genomförandet av kontraktsskrivande. En utskrift går att beställa hos Skatteverket (ange fastighetstaxering under "Välj område"). Läs mer på: https://www.skatteverket.se • Undersök möjligheterna till ersättning hos Migrationsverket för eventuell tomhyra i de fall bostäder står tomma för att matchas med rätt behov. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tänk på att inte placera obekanta vuxna tillsammans utan att först få deras medgivande.
Avtal	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunjurist eller motsvarande kompetens upprättar ett standardkontrakt som går i linje med lagar, regler och lokala riktlinjer och beslut. • Delegationsordning anger att relevanta funktioner har rätt att ingå avtal med privatpersoner för kommunens räkning. • Säkerställ att hyresvärden fått godkännande av eventuell bostadsrättsförening, samfällighetsförening eller hyresrättsförening att hyra ut bostaden till kommunen. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • En besiktning av bostaden har genomförts och dokumenterats. • En inventarielista har uppförts och undertecknats. • Värdefulla föremål är avlägsnade från bostaden. • Hyresvärden kan uppvisa en giltig försäkring som täcker andrahandsuthyrning. • Underrätta hyresvärden att avsedd hyresgäst flyttar in (gäller endast hyresrätter och bostadsrätter) • Hyresgästen har tecknat en giltig och applicerbar hemförsäkring som gäller från första dagen bostaden tillträds. • Om bostaden stått tom i väntan på att hyresgäst ska flytta in, bestäm huruvida kommunen ska undersöka möjligheten att återsöka kostnaden för tomhyra hos Migrationsverket.
Boende	<ul style="list-style-type: none"> • Skapa en rutin för vad som ska visas/gås igenom i bostaden när den nyanlände flyttar in. • Vid behov: skapa en rutin för uppföljande besök. • Följ upp att hyresvärdens försäkringspremie betalas samt att försäkringens villkor efterföljs. • Samordna informationsträffar med till exempel räddningstjänsten för att informera om brandsäkerhet och larmning till nationell räddningstjänst. • Hjälプ den nyanlände med vad denne måste göra under sin första tid i den nya bostaden, till exempel: adressändring eller söka olika bidrag från Försäkringskassan. Ta gärna fram en checklista som säkerställer att inget faller mellan stolarna. • Upprätta ett informationsblad över olika myndighetskontakter och andra kontakter som hyresgästen (och hyresvärden) kan ha nytta av under boendetiden.
Avslut	<ul style="list-style-type: none"> • Genomför en besiktning av bostaden. • Säkerställ att eventuella åtgärder

anmäls till hyresgästens försäkringsbolag.

- Hyr ut bostaden på nytt – informera hyresvärden om att en ny hyresgäst flyttar in.
- Säg upp avtalet med hyresvärden – gör en skriftlig uppsägning. Mall finns på hyresgästföreningens hemsida:
<https://www.hyresgastforeningen.se>

6.2. *Kommunen som förmedlare*

Den andra modellen, som i huvudsak tillämpas av övriga kommuner i kartläggningen, innebär att kommunen inte har en avtalsmässig roll i relationen mellan hyresvärd och hyresgäst. Kommunens roll handlar då istället om att bedriva sitt operativa arbete i andra delar av uthyrningsprocessen.

Nedan går vi igenom vad som framkommit i kartläggningen för respektive steg i processen och avsnittet avslutas med en checklista som är framtagen utifrån denna modell.

Krav

Kommunerna som ingår i den här modellen beskriver kravbilden som begränsad eftersom det i slutändan är uthyrare och hyresgäst som avgör om uthyrningen blir av. Kravbilden kan därför mer betraktas som önskemål och/eller riktlinjer.

Krav på bostad

Flera kommuner har krav på bostadens utformning. Kommunerna accepterar lägenheter, villor och fritidshus, men alla kommuner söker inte efter inneboendelösningar. En kommun anger att inneboendelösningar inte accepteras på grund av att Försäkringskassan ställer vissa krav på bostaden för att få rätt till bostadsbidrag och att kommunen i fråga inte vill riskera den nyanländes inkomster.³³ **Läs mer om bostadsersättningsreglerna i avsnitt 3.4.**

Krav på hyresnivå

Kommunerna har tydliga krav om en skälig men marknadsmässig hyresnivå. Kommunernas maximala hyresnivå för ett eget singelhushåll i lägenhet eller villa ligger mellan 4 000 kr – 6 000 kr. För två vuxna eller en familj har flera kommuner en maximal hyresnivå om 8 000 – 10 000 kr. Vid inneboendelösningar har två kommuner satt en maximal hyra om 1 800 kr för ett rum (med en dörr för att kunna stänga om sig). Kommuner som erbjuder hyresgaranti kan ställa högre krav på hyresnivån.

³³ Läs mer om Försäkringskassans olika regler och möjliga ersättningar till målgruppen på: https://www.forsakringskassan.se/myndigheter/nyanlanda_i_sverige

Några kommuner förmedlar endast bostäder som uppfyller kravbilden rörande hyra. En annan förekommande variant är att låta uthyrare och hyresgäst först komma överens om hyresnivån för att kommunen därefter ska kunna ge råd i kontraktsskrivandet. Det händer också att kommunen avråder från kontraktsskrivande utifrån hyresnivå. **Läs mer om hyrans storlek under avsnitt 3.3.**

Krav på hyresvärden

Kommunerna väder sig i utgångsläget till alla kommunens invånare med lediga bostäder. Vid inneboendelösningar förekommer att hyresvärden kontrolleras genom utdrag från skatteverket och belastningsregistret.

Matchning

Matchning är det moment i uthyrningsprocessen där en ledig bostad matchas med de nyanländas behov. Kommunen får in intresseanmälningar från privata uthyrare med lediga objekt via de marknadsföringskanaler som kommunen valt, t.ex. direkt via formulär på den egna kommunala hemsidan, via Facebook eller annons i lokaltidningen. Från kommunens sida förekommer även uppsökande verksamhet med riktade kampanjer.

Uthyrarens kravbild

Kommunens företrädare träffar hyresvärden och tar del av dennes eventuella kravbild, t.ex. om uthyraren föredrar singel eller familjehushåll, icke rökare etc. Eftersom uthyrningen är frivillig styrs matchningen av hyresvärdens önskningskrav. Kommunerna har stött på hyresvärdar med avancerade kravbilder gällande exempelvis kön, husdjur, parfymdoft, språkförmågor m.m. I samband med träffen inspekteras också bostadslösningen utifrån kommunens egen kravbild.

De nyanländas behov

Kommunen undersöker därefter om uthyrarens kravbild passar med de behov som finns hos de nyanlända. Behoven kan skilja mycket mellan singlar, små familjer och större familjer. I matchningen anpassas utbud till efterfrågan och behoven avgör vem som får bostaden. Ambitionen är att matchningen ska vara anpassad till varje enskilt fall. Det förekommer också i vissa fall att kommunen avvaktar med att förmedla kontakten till dess att kravbilden från uthyraren passar med rätt behov. Det finns även exempel där hyresvärden får ett antal alternativa hyresgäster och utifrån dessa kan välja ut den hyresgäst som bäst passar in på de uppsatta kraven.

Parternas överenskommelse

Det förekommer att hyresvärden och den potentielle hyresgästen träffas innan eller i samband med att kontraktet skrivs. Vid sådana möten medverkar tolk vid behov och vanligtvis deltar en representant från kommunen. Vid träffarna förekommer att hyresvärden vill gå igenom ordningsregler och praktiska detaljer kring boendet tillsammans med hyresgästen. Eventuella frågor eller frågetecken kan också redas ut. I slutändan är det dock hyresvärden som avgör om uthyrningen slutligen blir av.

Avtal

Förslag till hyresavtal

Kartläggningen visar att kommuner som förmedlar kontakt även tar fram förslag på hyresavtal som hyresparterna kan använda för reglera hyresförhållandet. Hyresavtalet kan vara standardiserat och flera intervjuade kommuner uppger att man ofta kan använda en liknande struktur som det kommunala bostadsbolaget tillhandahåller vid andrahandsuthyrning. Avtalet kan med fördel vara utformat för att reglera olika typ av boendeförhållanden såsom inneboende, nyttjanderätt till hel eller del av lägenhet, villa eller annan bostadsform. Hyresvärd och hyresgäst väljer själva om de vill använda kommunens föreslagna hyresavtal eller om de istället använder ett annat avtal för att reglera hyresförhållandet. Hyresvärd och hyresgäst svarar själva för att uppgifterna i avtalet är korrekta. Kommunen har inte något juridiskt ansvar för bostaden eller de förbindelser som anges i avtalet.

Kommunens roll

Kommunens roll är att råda eller avråda parter från att ingå avtal med varandra och eventuellt uppmuntra till att de använder kommunens föreslagna hyresavtal för att säkerställa att hyresavtalet följer områdets lagar och regler. En anledning till att kommunen kan avråda parterna att ingå kontrakt är till exempel på grund av oskälig hyra. Företrädare från kommunen närvarar när kontraktet skrivs under av parterna för att säkerställa att hyresgästen och hyresvärden har förståelse för sina åtaganden. Vanligtvis erbjuds språkstöd vid behov.

I en av de intervjuade kommunerna har standardkontraktet översatts till flera språk. Det föreslagna kontraktet lämnas alltid på svenska men hyresparterna ges även möjlighet att läsa kontraktets innehåll på ett annat språk.

Boende

Informationsträffar och "bo-skolor"

Kartläggningen visar att flera kommuner som förmedlar kontakt mellan hyresgäst och hyresvärd tillhandahåller någon form av boendeskola eller informationsträff. Boendeskolan eller informationsträffen syftar till att underlätta för hyresgästen i bostaden och i sin nya omgivning. Vanligtvis handlar det om att informera om bland annat trivselregler, tvättstugeregler, sopsortering, städning eller ge övriga tips på hur man bör sköta om sin bostad. Vid träffarna kan kommunen även ge vägledning i hur hyresgästen söker bostadsbidrag, genomför adressändring eller andra praktiska frågor kopplat till en ny bostad. Vissa kommuner försöker samordna träffarna med till exempel räddningstjänsten för att demonstrera brandsäkerhet och informera om hur larmning till polis, brandkår och ambulans fungerar. En kommun har även tagit hjälp av Hyresgästföreningen för att leda delar av informationsträffar.³⁴

³⁴ <https://www.hyresgastforeningen.se/aktuellt/nyheter/00/10/boskola-sodra-skane/>

Det finns även exempel på kommuner som anordnar informationsträffar riktade till såväl hyresgäst som hyresvärd. Vid träffarna informeras om lagar och regler kopplade till privatuthyrning. Träffarna ger också möjlighet för kommunen att bemöta frågor och/eller ge vägledning för ett lyckat boendearrangemang. Men det är viktigt att tydligt kommunicera till alla parter att kommunen inte har något särskilt ansvar för bostaden eller de åtaganden som hyresparterna kommit överens om. Däremot kan kommunen vara tillgänglig för att informera om hur parterna kan gå tillväga för att lösa eventuella dispyter. Det kan också vara bra att förbereda ett informationsblad med olika myndighetskontakter eller andra kontakter som kan vara användbara för hyresparterna om det skulle uppstå några komplikationer under boendetiden.

Inflyttningskit

Det finns exempel på kommuner som hjälper till att förse bostaden med vissa materiella föremål när de nyanlända flyttar in. Ett inflyttningskit bestående av bland annat toalettartiklar, handtvål, diskmedel och disktrasa uppges vara uppskattat i en kommun. En annan kommun har samarbetat med frivilligorganisationer för att samla in till exempel madrasser och köksutrustning som hyresgästen kan hyra/låna den första tiden i sin nya bostad.

Avslut

Vad händer med bostaden?

När kommunen förmedlar kontakt mellan hyresvärd och hyresgäst har kommunen inte något juridiskt ansvar för bostaden eller de åtaganden som regleras i hyresavtalet. Hyresparterna ska själva komma överens om hur utflyttningen ska gå till. Kommunen kan hjälpa till att förklara vad som händer vid utflyttningen och vilka skyldigheter hyresgästen har. Det kan till exempel handla om flyttstädning och återställande av bostaden i ursprungligt skick. Flera kommuner anger att de önskar bli informerade om att hyresgästen ska flytta för att undersöka möjligheten om hyresvärden vill hyra ut på nytt. I så fall förmedlar kommunen ny kontakt med samma rutiner för uthyrning.

6.2.1. Checklista och bra att tänka på när kommunen är förmedlare

Moment	Checklista	Bra att tänka på
Krav	<ul style="list-style-type: none"> • Ta fram en kravbild för bostad och hyresvärden. • Boendeobjekten inspekteras av en företrädare från kommunen med t.ex. teknisk och juridisk kunskap. • Hyresvärd och hyresgäst ska ha ändamålsenlig försäkring. Hjälpt gärna den nyanlände att skaffa hemförsäkring. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inneboendelösningar kan påverka bostadsersättningen från Försäkringskassan. • Ta hjälp ifrån allmännyttan. De har ofta mallar/schabloner för hyresnivåer i kommunen samt kunskap om bostäders standard, värde, kostnader för vatten/avlopp, sophämtning samt elförbrukning. • Om kommunen är en semesterort eller har specifika evenemang är uthyrare vana att ta mycket betalt i hyra för korta perioder. Detta kan ha satt en viss standard för hyresnivån i kommunen.
Matchning	<ul style="list-style-type: none"> • Ta del av uthyrarens kravbild. • Utgå ifrån de nyanländas behov. • Säkerställ att uthyrarens kravbild är förenlig med de nyanländas behov. 	<ul style="list-style-type: none"> • När uthyrare och hyresgäst träffas innan en överenskommelse finns möjligheten för parterna att lära känna varandra. I flera kommuner lyfts möjligheten att träffas innan kontraktsskrivandet som en framgångsfaktor. I ett par kommuner beskrivs det som svårt att få till rent praktiskt på grund av t.ex. avstånd. Det finns kommuner som försöker finna metoder för att överbrygga dessa praktiska svårigheter, via t.ex. Skype. • Forcera inte fram en överenskommelse. Låt parterna fundera igenom sina beslut. • Bostadens läge kan vara en viktig faktor i matchningen då den nyanlände kan ha specifika behov, t.ex. kopplat till barnomsorg. Om den nyanlände har bott i kommunen tidigare kan den nyanlände ha egna preferenser om bostadens läge. • I flera kommuner genomförs

		matchningsprocessens delar av olika funktioner inom kommunen. Ett väl fungerande samarbete mellan samhällsbyggnad/teknisk förvaltning och etableringsenhet har lyfts fram som en framgångsfaktor i matchningsprocessen.
Avtal	<ul style="list-style-type: none"> • Det finns ett ändamålsenligt standardkontrakt att erbjuda. • Språkstöd erbjuds vid behov. 	<ul style="list-style-type: none"> • Närvara vid kontraktsgöringen för att säkerställa att hyresvärd och hyresgäst går igenom kontraktet och har förståelse för sina åtaganden. • Är överenskommen hyreskostnad förenlig med hyresgästens betalningsförmåga? • Om parterna väljer att använda något annat än kommunens förslagna kontrakt, följer det gällande lagar och regler?
Boende	<ul style="list-style-type: none"> • Skapa rutin för informationsträffar. • Samordna informationsträffar med till exempel räddningstjänsten för att informera om brandsäkerhet och larmning till nationell räddningstjänst. • Upprätta ett informationsblad över olika myndighetskontakter och andra kontakter som hyresgästen (och hyresvärderna) kan ha nytta av under boendetiden. • Bestäm om kommunen ska ge något materiellt stöd/inflyttningskit. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hyresgästföreningen anordnar Boskola, läs mer på hyresgästföreningens hemsida.
Avslut	<ul style="list-style-type: none"> • Säkerställ att hyresgästen är medveten om att han eller hon ska informera kommunen när en kommande utflytt är planerad. • Skapa en checklista för vad flyttstädning omfattar. Tips, se efter om det kommunala bostadsbolaget har en mall att utgå från. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hyresnämnden lämnar information om andrahandsuthyrning av bostadslägenheter, läs mer på hyresnämndens hemsida.

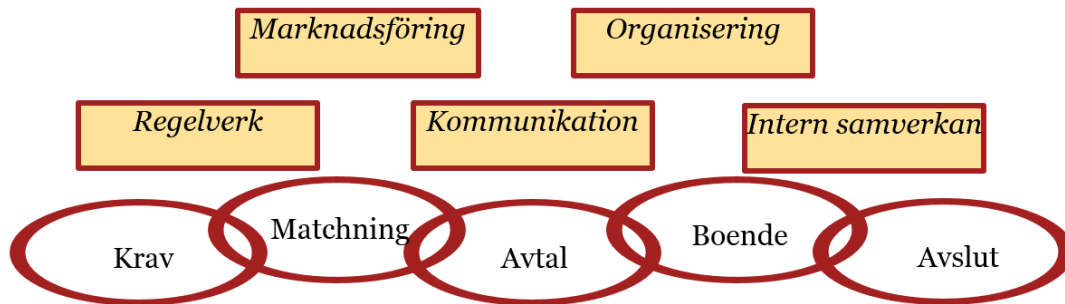
7. *Sammanfattande slutsatser och reflektioner*

Nyanlända svenskars bostadsbehov har blivit en central och komplex fråga för den offentliga sektorn att försöka lösa på ett smidigt och effektivt sätt. En stor del av komplexiteten i bosättningsprocessen ligger i att den involverar fler intressenter vilket ställer stora krav på samordning mellan en rad olika aktörer. Under de senaste åren har det blivit allt svårare för det svenska samhället att säkerställa en smidig bosättningsprocess. Myndigheternas traditionella arbetssätt har visat sig otillräckliga och behöver utvecklas och effektiviseras för att bättre möta dagens behov och utmaningar. Just samverkan myndigheter emellan är ett område där brister inom kommunikation, kunskap och förståelse av ansvarsområden och myndighetsroller försvårar bosättningsprocessen.

Det är viktigt för nyanländas etablering att bosättningsprocessen fungerar väl. En bra tillgång på bostäder är en förutsättning för att få god rörlighet på arbetsmarknaden. Ett problem med marknaden för privatuthyrning är att utbudet av lägenheter att hyra i andra hand är litet och svåröverskådligt. Till skillnad från näringsdrivande hyresvärdar kan en privatperson ofta välja att inte hyra ut lägenheten, om alternativkostnaden för att låta den stå tom inte upplevs som tillräckligt stor. Det är därför särskilt viktigt att kommunen ökar incitamentet för privatpersoner att hyra ut sin lägenhet. Privatpersoner saknar normalt den kompetens och de resurser som professionella hyresvärdar har. Hyresvärdar och hyresgästen är därför många gånger relativt jämbördiga avtalsparter. Även på detta sätt skiljer sig privatuthyrning från den vanliga hyresmarknaden.

Det vår kartläggning visar är att flera kommuner ställer sig positiva till boendelösningar genom privatpersoner till såväl nyanlända som till andra målgrupper. Detta eftersom outnyttjad boendeyta kommer till användning, men också för att det kan ge en introduktion till samhället som är svår att få på annat sätt. Däremot framhåller kommunerna att boendelösningar genom privatpersoner sällan är långsiktiga. Ett flertal intervjuade kommuner anger att kommunen prioriterar generella åtgärder för ett ökat bostadsbyggande eftersom det är viktigt att såväl nyanlända som övriga kommunmedborgare har en permanent bostad framöver.

Den kartläggning som ligger till grund för denna skrift har byggt på nedanstående schematiska illustration av uthyrningsprocessen och några viktiga delar som underlättar för att processen ska fungera.



Vi har redovisat väsentliga aspekter av de regelverk som kommunen behöver förhålla sig till – och kunnat konstatera att det inte är en helt enkel materia. En slutsats baserad på vår kartläggning är att den kommun som vill arbeta aktivt med privatuthyrning till nyanlända gör klokt i att tidigt koppla in sina egna juridiska experter i syfte att rigga sin process på ett korrekt sätt. Skälen till detta är bl a att kunna ge en korrekt och rättvisande bild av åtaganden och skyldigheter som följer av en bostadsuthyrning, såväl till hyresvärd som hyresgäst. I och med att det är privatpersoner, och inte professionella uthyrare, som är inblandade är det viktigt att dessa får helt klart för sig vad ett avtal med kommunen alternativt med en nyanländ medför. I skriften har vi lyft skillnader mellan om uthyrningen sker enligt hyreslagen eller privatuthyrningslagen – och vilka olika konsekvenser detta får rörande t ex besittningsrätt.

I skriften har vi också beskrivit hur kommuner har valt att arbeta med marknadsföring och kommunikation. Vi har redovisat ett antal olika argument som kan lyftas i syfte att ”göra människor av statistik” och tydliggjort att olika kanaler kan användas för att nå ut med budskapet. Vikten av ett strukturerat kommunikationsarbete, gärna med en kommunikationsplan i botten, kan inte nog understrykas, liksom rekommendationen att inte dra igång omfattande kampanjer utan att ha en ansvarsfördelning och en tänkt operativ process på plats. Det är värt att här återigen ta upp det enkla, men sannolikt viktiga, medskicket som kommunerna i kartläggningen gör: ha ett telefonnummer tydligt angivet i all marknadsföring och extern kommunikation – och se till att den som svarar är en person som är väl insatt i hur ett intresse för att hyra ut sin bostad ska tas om hand.

När det gäller en kommuns organisering har kartläggningen visat att denna sannolikt behöver se olika ut, beroende på hur ansvar och befogenheter är fördelade i utgångsläget. Det finns ingen kommun där endast en organisatorisk del har uteslutande ansvar för samtliga delar i och kring uthyrningsprocessen. Det finns baserat på kartläggningen alltså ingen universallösning, utan det som behöver finnas på plats är en strukturerad intern samverkan – gärna reglerad utifrån just denna fråga. Vi kan också se att ett antal externa parter ofta behöver involveras för att kommunen ska bli framgångsrik i sitt arbete med att finna bostäder till nyanlända genom privatuthyrning.

När det gäller det operativa arbetet i uthyrningsprocessen har kartläggningen visat att det i huvudsak är två olika modeller som tillämpas. Det bör underlätta om kommunen gör ett ställningstagande om vilken modell som passar bäst utifrån de egna förutsättningarna. Samtidigt bör en beredskap finnas, om en särskilt lämplig

boendelösning uppkommer, att kunna frångå denna och tillämpa den andra modellen. I denna skrift finns modellerna, baserad på beskrivningar från de kartlagda kommunerna, redovisade och summerande med förslag till checklistor och tips och råd.

Vår bild är att de båda modellerna ställer lite olika krav på kommunen, och ger olika möjligheter. Väljer kommunen att i huvudsak ta rollen som avtalspart blir det operativa arbetet mer omfattande, både när det gäller kravställande, avtalstecknande och under boendetiden. Detta kommer sig av att kommunens ansvar är större, och att man har andra skyldigheter till såväl hyresvärd som hyresgäst samtidigt som man står en ekonomisk risk. Vi kan se att kommuner som tillämpar en sådan modell också förefaller engagera sig mer under boendetiden, där man t ex kan göra hembesök och i övrigt tillse att den boende får kunskap och förutsättningar att sköta sitt boende. Samtidigt som modellen är mer resurskrävande möjliggör den till en ökad långsiktighet och flexibilitet. Kommunen kan genom att själv hyra bostad av en privatperson tillgängliggöra bostaden till fler än en nyanländ, genom att teckna längre hyresavtal med hyresvärden än med sin hyresgäst. Kommunen kan också självständigt hyra ut bostaden till den nyanländ som kommunen bedömer passa bäst, utan att ta specifik hänsyn till hyresvärdens preferenser. Likaså möjliggör modellen för kommunen att reglera hyresnivån gentemot den nyanlända till en nivå som dennes ekonomi tillåter, samtidigt som en marknadsmässig hyra kan betalas till den privatperson som hyr ut till kommunen.

Väljer kommunen att inte ingå som part i avtalsförhållandet rörande bostaden, visar kartläggningen att arbetet även i övrigt blir annorlunda. Kommunen blir i denna modell mer beroende av privatpersoners egna preferenser rörande hyresgäst, och kartläggningen har visat att det kan ställas ganska specifika krav vilka kan göra matchningen svårare. I och med att även denna modell bygger på att kommunen genomför marknadsföring och matchningsinsatser, så avhänder sig inte kommunen helt ansvaret. Vi har i kartläggningen sett att kommuner som tillämpar denna modell är både hyresvärd och hyresgäst behjälpliga med exempelvis förslag till avtal och tolkhjälp. Kommunen kan också ge råd till den tilltänkta hyresgästen om sådant som rimlighet i hyresnivå. Avgörandet om en uthyrning till sist kommer till stånd gör dock hyresvärd och hyresgäst, kommunen styr inte detta.

Avslutningsvis kan man ställa sig frågan om det som denna skrift behandlat, exempelvis arbetssätt och val av modell, påverkar utfallet mätt i antal tillgängliggjorda bostäder. Svaret på den frågan blir att vi inte kan se något mönster. I många av landets kommuner är arbetet med privatuthyrning i sin linda – och har kommit till stånd i många fall tack vare externfinansiering.

Det är således för tidigt att kunna peka ut ett visst arbetssätt som särskilt framgångsrikt. Det vi kan konstatera är att de flesta kommuner, även om de arbetar olika och har olika organisering och tillämpat olika marknadsföringsinsatser, är förhållandevis nöjda med just sitt arbetssätt och sina resultat. Det som sannolikt krävs är att välja modell utifrån lokala och regionala betingelser. Det är helt enkelt svårare att få tillgång till bostäder från privatpersoner i kommuner där marknadsmässiga hyror är för höga för en nyanländ med etableringsersättning. För att i sådana områden skapa incitament för privatpersoner att hyra ut sina bostäder

kan därför krävas att kommunen tar rollen som hyresgäst, ersätter den fulla hyran, och i sin tur hyr ut till en målgruppsanpassad kostnad bostaden till en nyanländ.

Detta leder oss till vår avslutande slutsats: hur en kommun i detalj bör rigga sin egen uthyrningsprocess måste styras av kommunens egna förutsättningar och ambitioner. Vår förhoppning är dock att denna skrift kommer ge inspiration och bli användbar för fler kommuner i det viktiga arbetet att på ett bra sätt tillhandahålla bostadslösningar för sina nya kommuninvånare.

Bilaga 1. Deltagande kommuner

Flera av de intervjupersoner som ställt upp och delgivit oss sina erfarenheter och berättat om sin kommuns arbete med privatuthyrning till nyanlända har bitt om att få vara anonyma. Detta respekterar vi, varför vi nedan endast anger namn på kommun samt vilken förvaltning som intervjupersonen arbetar vid. I sammanställningen nedan anges också vilken modell för privatuthyrning som respektive kommun har bedömts tillhöra. För den intresserade ger denna information möjlighet för vidare egna kontakter med de kommuner som ingått i kartläggningen.

Kommun	Förvaltning	Typ av modell
Alingsås	Utbildning och barnomsorg	Förmedlare
Båstad	Kommunstyrelsens förvaltning, verksamhetsområde bildning och arbete	Avtalspart
Falun	Arbetsmarknads- och integrationskontoret	Förmedlare
Göteborg	Boplats Göteborg	Förmedlare
Kalix	Socialförvaltningen	Förmedlare
Kristianstad	Bygga, bo och miljö	Avtalspart
Kungsbacka	Omsorg, stöd och hjälp	Förmedlare
Mora	Kommunstyrelsens förvaltning, enheten för integration	Förmedlare
Mölndal	Stadsledningsförvaltningen, enheten för lokalförsörjning	Förmedlare
Nacka	Arbete och företagande	Avtalspart
Nyköping	Omsorg och hjälp	Förmedlare
Oskarshamn	Kommunstyrelsens förvaltning/strategienheten	Förmedlare
Skellefteå	Socialkontoret	Förmedlare
Stockholm	Socialförvaltningen/Administrativa enheten/Bostadskansliet	Avtalspart
Trelleborg	Arbetsmarknadsförvaltningen	Avtalspart
Uppsala	Stadsbyggnadsförvaltningen	Avtalspart
Varberg	Serviceförvaltningen	Förmedlare
Värmdö	Sektorn för samhällsbyggnad och tillväxt/Tillväxtavdelningen/Arbetsmarknads- och integrationsenheten	Avtalspart
Ängelholm	Omsorg och hjälp	Avtalspart

Bilaga 2. Intervjufrågor

Under våra intervjuer användes en gemensam frågeguide, i syfte att samla in samma information från samtliga kommuner. Frågeguiden redovisas nedan.

Frågeguide

INLEDNING

- Berätta lite kort om uppdraget
- Använder kommunen uthyrning av bostäder genom privatpersoner?
 - Ja eller nej
 - Om ja, Vill du beskriva det hur processen ser ut? Vem kan alternativt berätta?

ALLMÄNT OM KOMMUNEN

1. Hur ser potentialen ut i kommunen vad gäller tillgängliga bostäder genom privatpersoner? – har det gjorts några bedömningar?
2. Har kommunen formulerat några mål om hur många bostäder som kommunen behöver för att tillgodosebehovet av bostäder? (politisk förankring framgångsfaktor?)
3. Hur styr kommunen för att nå målen? (politisk förankring framgångsfaktor?)
4. Har kommunen ett eget bostadsbolag? Om ja, vilket uppdrag har bolaget? Bostadssocialt?
5. Hyr kommunen från privata bostadsbolag? Typ av bostäder, omfattning

KOMMUNENS KRAVBILD

6. Vilka typer av hyresvärdar vänder ni er till? - bostadsrätter, villor, fritidshus, äganderättslägenheter, hyresrätter (inneboende), Attefallshus
 - 6.1 Om inneboende accepteras? Har det definierats några krav?
 - 6.2 Om Attefallshus accepteras, vad bör man tänka på avseende läge, matchning, upplevda problem och fungerande lösningar
7. Vad söker ni efter? Rum, inneboende, de av bostad eller hela bostaden?
8. Har ni definierat vad kommunen söker efter? dvs vad anses vara en godtagbar bostad (standard), storlek, läge, hur många personer som får vistas i en bostad mm.
9. Hur har ni reglerat hyresnivåer?
 - 9.1 Modell, kalkyler
 - 9.2 hyra, hyrestid mm
10. Uppfyller de bostäder som anmäls tillgängliga för uthyrning kommunens krav avseende standard, hyra, läge mm
11. Har det hänt att kommunen tackar nej till de som vill hyra ut? Om ja, vilka problem har uppstått?

MARKNADSFÖRING

12. Hur marknadsför kommunen sitt arbetssätt utåt och inåt?
13. Involveras civilsamhället i arbetet? Vilka deltar?
14. Vilka hyresvärdar är det som vänder sig till kommunen och visar intresse – Bostadsrättsinnehavare, villaägare, hyresgäster mm

PROCESSEN - MATCHNING

15. Hur avgörs vem som får bostaden?
16. Hur förmedlas bostäderna?
 - 16.1 Låter kommunen vid matchningen hyresvärden träffa hyresgästen? Hur gör ni?
O hur ser erfarenheterna ut?
 - 16.2 När blir matchningen komplicerad, exempelvis vid inneboende, vad händer när det blir fel, rent juridiskt?

PROCESSEN – AVTAL/KONTRAKT

17. Vad är kommunens ansvar?
 - 17.1 Vilken roll(er) har kommunen tagit på sig när det gäller hyreskontrakt?-
 - 17.2 Kommunen hyr direkt – beskriv processen formaliseringsgrad, handläggningstid, mall. hyresgaranti, klagomål mm)
 - 17.3 kommunen förmedlar – beskriv processen formaliseringsgrad, handläggningstid, mall. hyresgaranti, klagomål mm)
 - 17.4 Beskriv kommunens ansvar när kommunen står på kontrakt både under etableringstiden och efter etableringstiden.

PROCESSEN - BOENDE

18. Hur hanteras de störningar som kan uppstå under boendetiden? Upplevda juridiska problem vad gäller ansvarsutkrävande
19. Tillhandahåller ni något boendestöd?

PROCESSEN - AVSLUT

20. Hur går arbetet vidare efter att nyanländ flyttar ut?
21. Tillfälliga bostäder är ju tillfälliga,
22. Långsiktigt tänk
23. Hur lång tid ska sådana lösningar hålla- hur har ni resonerat?

AVSLUTANDE FRÅGOR

24. Upplevda problem vid ökande volymer, många kontrakt som ska hanteras, räcker organisationen när det är många kontrakt som ska hanteras?
25. Upplevda problem med regelverket kring uthyrning genom privatpersoner (privatuthyrningslagen, hyreslagen, brandskyddsreglerna, bostadsbidrag vid delat boende)
26. Vad ser du för utmaningar med att hyra från privatpersoner?
27. Vilka framgångsfaktorer har ni identifierat?
28. Intern samverkan/samarbete – vilka parter? Behov av intern samordning, vad har funkat och inte funkat?
29. Övriga utmaningar
30. Vad har ert arbetssätt genererat för resultat – antal kontrakt och hur många personer?