

# Effektiv bostadsservice och förmedling av bostäder – ur ett dubbelt användarperspektiv

*Rapport nr 3 från Boutredningen*

*Stockholm 2007*



---

STATENS OFFENTLIGA  
UTREDNINGAR

---

SOU 2007:14

SOU och Ds kan köpas från Fritzes kundtjänst. För remissutsändningar av SOU och Ds svarar Fritzes Offentliga Publikationer på uppdrag av Regeringskansliets förvaltningsavdelning.

Beställningsadress:  
Fritzes kundtjänst  
106 47 Stockholm  
Orderfax: 08-690 91 91  
Ordertel: 08-690 91 90  
E-post: [order.fritzes@nj.se](mailto:order.fritzes@nj.se)  
Internet: [www.fritzes.se](http://www.fritzes.se)

*Svara på remiss. Hur och varför. Statsrådsberedningen, 2003.*  
– En liten broschyr som underlättar arbetet för den som skall svara på remiss.  
Broschyren är gratis och kan laddas ner eller beställas på  
<http://www.regeringen.se/remiss>

Textbearbetning och layout har utförts av Sonia Redondo  
Regeringskansliet, FA/kommittéservice

Tryckt av Edita Sverige AB  
Stockholm 2007

ISBN 978-91-38-22706-0  
ISSN 0375-250X

Effektiv bostadsservice och förmedling  
av bostäder  
- ur ett dubbelt användarperspektiv

## Förord

Regeringen beslutade den 31 mars 2005 att tillsätta en nationell bostadssamordnare för att ta fram förslag på konkreta åtgärder i syfte att underlätta ungdomars inträde på bostadsmarknaden. Ett av nationella bostadssamordnarens och Boutredningens uppdrag består i att skapa förutsättningar för bostadsmarknadens olika aktörer att tillsammans identifiera hur man utifrån sina olika perspektiv och roller kan förbättra förutsättningarna för unga på bostadsmarknaden.

Ett område som både finns omnämnt i Boutredningens uppdrag och som aktualiserats i samtal med såväl unga som med bostadsmarknadens aktörer är förmedling av bostäder, information om hur man söker bostäder och hur bostäder kan förmedlas på bästa sätt. I Boutredningens direktiv 2005:37 påtalas att då orsakerna till ungas svårigheter att ta sig in på bostadsmarknaden är många behövs en bred ansats som bl.a. belyser förmedling och eventuell diskriminering vid förmedling av bostäder och de krav som ställs vid tecknande av hyreskontrakt. Hur kommunerna lever upp till sitt ansvar för bostadsförsörjningen och hur kommunala bostadsföretag används för att stödja ungdomars inträde på bostadsmarknaden, ingår också i direktivet att undersöka.

Det kan konstateras att debatten om bostadsförmedlingar och bostadsservice sällan förts på en konkret och konstruktiv nivå om hur en bostadsservice skulle kunna utformas för att vara till nytta för alla parter. Bristen på kunskap är stor gällande hur de olika befintliga förmedlingssystemen fungerar, och vilken nytta dessa kan ha för hyresvärdar och bostadssökande. Också vilka värden som är viktiga från ett kommunalt och regionalt perspektiv, så som att underlätta för arbetskraft, studenter och övriga att finna en bostad, är frågor som fått en begränsad uppmärksamhet.

Målsättningen i den här rapporten är att visa vilka erfarenheter som gjorts i de olika bostadsförmedlingssystemen som finns i dag och genom det också stimulera till vidare diskussioner och utvärderingar om lämplig utformning av förmedlingssystem för bostäder i olika delar av landet.

*Lotta Jaensson, nationell bostadssamordnare*

1	Sammanfattning .....	7
	Kriterier för ett effektivt och efterfrågat förmedlande av bostäder .....	10
	Jämförelse Stockholms bostadsförmedling och Boplats Göteborg .....	11
2	Inledning.....	16
	Bakgrund .....	16
	Syfte och metod .....	18
	Metod18	
3	Bostadsförmedlingsfrågan förr och nu .....	20
	Historik .....	20
	Intern arbetsgrupp på regeringskansliet utreder kommunernas bostadsförsörjningsansvar.....	21
	Kommunernas roll gällande information och förmedling av bostäder .....	22
	Forskning om bostadsförsörjning, bostadsförmedling och bostadsservice .....	24
	Hur söker man bostad .....	34
	Boutredningens studie av ett antal kommuners bostadsförmedling och service.....	36
4	Viktiga egenskaper i ett effektivt bostadsförmedlande för sökande respektive hyresvärdar?.....	45
	Viktiga kriterier gällande förmedlande av bostäder ur sökandeperspektiv .....	45
	Viktiga kriterier gällande förmedlande av bostäder ur hyresvärdsperspektiv .....	48
5	Jämförelse Stockholms och Göteborgs system för förmedling av lediga bostäder .....	51
	Bakgrund .....	51
	Ägarstruktur.....	53
	Storlek och omfattning av förmedlingssystemet .....	54
	Affärsidé och målsättning .....	55
	Jämförelse utifrån hyresvärdars och bostadssökandes perspektiv och kriterier .....	56

6	Analys av förmedlingssystemen i Göteborg och Stockholm utifrån ett hyresvärdar- och sökande perspektiv.....	82
	Ägarstruktur .....	82
	Finansiering och omsättning .....	83
	Storlek och omfattning av förmedlingssystemet.....	83
	Affärsidé och målsättning.....	84
	Jämförelse utifrån hyresvärdar och bostadssökandes perspektiv och kriterier.....	85
	Bilaga 1 .....	98
	Bilaga 2 .....	111

## 1 Sammanfattning

Frågan om bostadsförmedlingars vara eller icke vara är en känslig fråga i den svenska debatten. Kritiken mot de tidigare obligatoriska kommunala bostadsförmedlingarna har varit omfattande och minnet av dessa lever kvar på såväl politisk nivå som hos bostadsmarknadens aktörer, med undantag de bostadssökande.

Åsikterna har gått isär men gemensamt har varit att debatten ofta tagit vida svängar och glidit ut på ideologiska sidospår där själva sakdebatten kommit i skymundan. Utmärkande har också varit att i stället för att föra resonemang om anledningen till, och möjliga utformningar för förmedling av bostäder och övrig bostadsinformation, har i stället diskussionen tenderat att fastna vid en för- eller emot bostadsköer. Rättvisefrågan mot åsikten att köer inte leder till fler bostäder har helt tagit fokus från försök att finna lösningar på de faktiska problem som lyfts fram såväl från bostadssökande som hyresvärdar.

### Problematik

Det är svårt och krångligt att söka bostad. Bristen på samlad information men också de olika systemens uppbyggnad gör att vissa gruppers förutsättningar att hitta och efterfråga lediga lägenheter begränsas. Inte minst framkommer att avsaknad av lokal kännedom är ett viktigt hinder, samt att bristande tillgång till dator med internetuppkoppling i princip omöjliggör ett effektivt sökande efter bostad. Det som främst efterfrågas är förmedlingssystem där lediga bostäder samlas och något som poängteras från både sökande och hyresvärdar är att systemen måste vara uppbyggda så att det förenklar processen och skapar största möjliga nytta för alla bostadsmarknadens parter. Bristen på översikt och kunskap om bostadsmarknadens regler, var lediga lägenheter finns och på vilka grunder dessa förmedlas, skapar grogrund för illegala bostadsförmedlingar, svarta pengar i mellanhand för att få ett kontrakt och överhyror på andrahandsmarknaden.

## Historik gällande bostadsförmedlande och lagstiftning

Under 1990-talet förändrades förutsättningarna för kommunernas bostadspolitiska arbete då bostadsmarknaden avreglerades. Lagen om kommunal bostadsanvisningsrätt (1947:543) upphävdes år 1993. Vid upphävandet av lagen lät man kommunernas skyldighet att ansvara för bostadsförsörjningen vara kvar. Det nya var att kommunerna själva skulle utarbeta former för hur de på bästa sätt skulle ta hand om bostadsförsörjningen. Samma ansvar kvarstod med ökad frihet att organisera men också minskad möjlighet att kräva in lägenheter för förmedling.

Den lokala självstyrelsen och dess möjligheter att prioritera och göra vägval för långsiktiga utvecklingsfrågor är viktig. Dagens lagstiftning ger kommunerna betydande möjligheter och spelrum att tolka regelverk och göra prioriteringar utefter lokala och regionala förutsättningar.

## Brist på regionalt perspektiv på bostadsfrågan

I de län som har regionala utvecklingsprogram eller motsvarande ligger inriktningen i de flesta fall på näringsliv, kompetens/utbildning och infrastruktur. Resonemang om livsmiljö/attraktivitet är också vanligt förekommande. I vissa län hanteras bostadsförsörjningen inom ramen för utvecklingsprogrammen men Boverket redovisar att knappt hälften av befintliga regionala utvecklingsprogram och liknande dokument tar upp bostadsfrågan. Bostadsfrågan hanteras fortfarande i första hand som en kommunal angelägenhet, där kommungränsen avgör hur information av utbudet och förmedling av lediga bostäder går till.

## Kommunala bostadsförmedlingar i Sverige

Kommunal bostadsförmedling definieras enligt Boverket som en bostadsförmedling som har inrättats av kommunen och där kommunen beslutar om mål och riktlinjer för verksamheten. Kommunen kan uppdra åt någon annan att driva verksamheten enligt avtal. År 1990 hade cirka 100 kommuner en kommunal bostadsförmedling och i princip alla kommuner med över 50 000 invånare hade en bostadsförmedling. Under 1990-talet avvecklades bostadsförmed-



lingarna i landet och enligt Boverkets definition har åtta kommuner en kommunal bostadsförmedling år 2006.

I Boverkets bostadsmarknadsenkät 2006-07 redovisas följande bild av bostadsförmedlingar i landets kommuner: 68 % uppger att allmännyttan har egen kö/förmedling; 8 % säger att de har kommunal bostadsförmedling och 2 % uppger att de har privat bostadsförmedling; 27 % uppger att bostadsförmedling saknas helt. I många kommuner där man uppger att det finns en kommunal bostadsförmedling handlar det egentligen om att det allmännyttiga bostadsbolaget eller en kommunal stiftelse har en kö där man fördelar sina lägenheter. Någon förmedling av lägenheter från privata aktörer sker inte. Därtill finns det i vissa fall kommunala bostadsbolag med bostadsförmedling som har som service att även förmedla övriga aktörers lägenheter. I praktiken lämnar de privata fastighetsägarna sällan några lägenheter till förmedlingen. Först då det finns ett överskott på lägenheter kan det hända att de vänder sig till förmedlingen.

### Service för de bostadssökande

Servicen riktad till de bostadssökande varierar i kommunerna. I en del kommuner går det att få information/rådgivning om vilka möjligheter som finns att få tag i en bostad i olika delar av kommunen och vart man ska vända sig. Via kommunernas hemsidor finns det länkar till det kommunala bostadsbolaget och ibland också till privata fastighetsägare och mäklare. En del kommuner lägger ut generell information om den lokala bostadsmarknaden på hemsidan, medan en del redovisar en lista med lokala fastighetsägare med telefonnummer. Ett fåtal kommuner ger ingen service om den lokala bostadsmarknaden.

### Förmedlingsprinciper

När det gäller förmedlingsprinciper finns inga bestämmelser om vilka krav som är rimliga att ställa på en potentiell hyresgäst. Det är upp till respektive hyresvärd att ha förmedlingsprinciper som de anser lämpliga för att bedriva sin verksamhet. Detta gäller även bostadsförmedlingar och här kompliceras frågan då fastighetsägare ofta är kunder och bostadsförmedlingens verksamhet bygger på att

de vill använda deras tjänster. Generellt sett ökar fastighetsägarnas och bostadsbolagens krav om och när det råder bostadsbrist. Ju högre krav desto svårare blir det för olika människor att ha lika möjligheter att etablera sig på bostadsmarknaden. När det gäller strukturell diskriminering, dvs. regelverk, normsystem och tanke-mönster i samhället som utestänger vissa gruppers möjligheter att välja boende är frågan om förmedlingsprinciper central.

### **Kriterier för ett effektivt och efterfrågat förmedlande av bostäder**

#### **En effektiv och förutsägbar förmedlingsprocess**

För bostadssökande är det viktigt att kunna planera sökprocessen och göra den så effektiv som möjligt för att kunna kombinera bostadssökande med övrig livssituation. För hyresvärdarna är en effektiv förmedlingsprocess främst en ekonomisk.

#### **Bra matchning mellan lägenhet och bostadssökande**

En bra matchning där den bostadssökandes önsknings tillgodoses och hyresvärdens krav uppfylls, ökar förutsättningarna för en bra framtida relation mellan hyresvärd och hyresgäst. För den sökande är det viktigt att veta vilka villkor hyresvärderna kräver för att kunna bedöma huruvida man själv matchar dessa och styra sitt sökande efter detta.

#### **Funktionalitet och service utifrån olika förutsättningar och behov**

För bostadssökande underlättas sökprocessen om utbudet av lediga bostäder finns samlat. För hyresvärdar ger den samlade informationen en möjlighet att nå ut till ett stort antal potentiella hyresgäster/kunder. Den service som hyresvärdarna får genom att anlita bostadsförmedlingen bör utformas från hyresvärdarnas behov. Både bostadssökande och hyresvärdar påtalar vikten av tillgänglighet. Personlig service är ett viktigt komplement till internet.

## **Bred information och effektiva tekniska lösningar**

Bostadssökande efterfrågar en mer utförlig information om lägenheternas egenskaper med foton och planlösningar, såväl som information om exempelvis närområdet och kommunikationer. För hyresvärdarna är det också relevant med bra tekniska lösningar och systemet får inte vara för krångligt vare sig för de sökande eller hyresvärdarna själva. Det efterfrågas också mer generell information om bostadsmarknaden från både sökande och värdar – om regler, lagar, tips och råd. Också från hyresvärdarna efterfrågas mer kompletterande service och hjälp för värdarna med kreditupplysningar, visningar och snabbförmedling av svårtuthyrda lägenheter.

## **Försäkran mot diskriminering**

Klara och fastställda spelregler om vilka egenskaper som ska värderas i valet av hyresgäst efterfrågas. När det råder osäkerhet om urvalskriterier och vilka krav som ställs från hyresvärden ökar känslan av orättvisa och misstankar om diskriminering kan lätt uppstå. För de bostadssökande är det av intresse att den information som registreras om den sökande verkligen är relevant och har betydelse för hur denne är som hyresgäst. För hyresvärdar minskar risken att bli anklagad för olaglig diskriminering genom att medverka i ett förmedlingssystem som tydligt tar avstånd från detta.

## **Jämförelse Stockholms bostadsförmedling och Boplats Göteborg**

### **Tidigare problematik gällande bostadsförmedlingar**

För de tidigare kommunala bostadsförmedlingarna både i Göteborg och Stockholm var det ett problem att lägenheter och hyresgäster som matchades ihop ofta inte stämde. Både i Stockholm och Göteborg definierade de bostadssökande vid registreringen vilken typ av bostad de sökte. Eftersom aktivitetskravet var lågt blev konsekvensen att när en sökandes köplats väl kommit upp hade ofta personens livssituation hunnit förändrats och den erbjudna bostaden stämde inte längre med behoven. Förmedlingsprocessen blev ineffektiv och drog ut på tiden.

## Ägarstruktur

Ägandeformen påverkar förmedlingssystemets utformning och arbete, ett delat ägande med hyresvärdarna kan ge en ökad trygghet för dessa, samtidigt kan det skapa slitningar där olika intressen har olika prioriteringar i förmedlingssystemet. I Stockholm är bostadsförmedlingen helt i kommunal ägo, medan Boplats har ett delat ägande mellan kommun, allmännyttiga bostadsbolag och privata fastighetsägare.

## Finansiering

Det ekonomiska utrymme som i Stockholm har skapats via kö- och förmedlingsavgifter har återinvesterats i verksamheten i form av utökade administrativa resurser och utveckling av systemet. Systemet har därmed anpassats i takt med att kraven ökat och ett högre tryck funnits på tjänsterna. Boplats finansieras genom driftsbidrag från ägarna samt reklam- och annonsförsäljningsintäkter, inga användaravgifter tas ut. Konsekvensen blir att intäkterna inte speglar de växande behoven av ekonomiskt utrymme allt efter att användandet av systemet ökar.

## Storlek och omfattning

Både i Göteborg och Stockholm har förmedlingssystemen lyckats knyta till sig majoriteten av hyresvärdarna, också de privata. Utvecklingen går också framåt på båda håll med en konstant ökning i antalet annonserade/förmedlade lägenheter, Boplats Göteborg annonserade under 2006 ut 8026 lägenheter, en ökning med ca 21 % jämfört med 2005. Stockholm ökade under samma period 16 % och förmedlade 9 728 lägenheter under 2006. Främst är det en ökning av lägenheter från kommunala bostadsbolag där det i Stockholm inneburit ett stort tillskott när allt fler kommuner anslutit sig till bostadsförmedlingen. Antalet lägenheter från privata värdar har i Göteborg legat på ungefär samma nivå sedan 2004, medan det i Stockholm ökat med 14 % under samma period.

## Affärsidé och målsättning

De båda förmedlingssystemen har en grundläggande likhet i sin affärsidé och målsättning, att samla så många av de lediga lägenheter som kommer ut på marknaden som möjligt. Den stora skillnaden i inriktningen och innehållet i affärsidéerna mellan Boplats Göteborg och Stockholm stads bostadsförmedling är att i Göteborg är grunden att annonsera/förmedla lägenheter, medan det i Stockholm förutom att lägenheter ska förmedlas också läggs stor tyngd på hur detta ska göras: *"...efter kötidssordning i ett öppet och rättvist system med god service och tillgänglighet."* Ytterligare en skillnad är att Boplats Göteborg i affärsidén har ambitionen att vara en bredare bostadsservice än att enbart annonsera/förmedla hyreslägenheter, som syfte nämns också: *"Informera om bostadsmarknaden i Göteborgsregionen."*

## Jämförelse av förmedlingssystemen från ett effektivitetsperspektiv

Det finns ett högt krav på användaraktivitet i båda systemen och de sökande anmäler från samma grundprincip intresse för de lägenheter som de är intresserade av. Den avgörande skillnaden är det köpsystem som används i Stockholm men inte i Göteborg.

Det finns ganska stora skillnader mellan de bostadssökandes möjligheter att planera sitt sökande och bedöma sina möjligheter i de båda förmedlingssystemen. Utifrån ett effektivitetsperspektiv konstateras att trots längre publiceringsperiod på lediga lägenheter och bättre möjligheter för en effektiv process för de sökande i Stockholm, är aktivitetskravet lägre, förutsägbarheten högre och förmedlingstiden kortare än i Göteborg. Detta innebär från ett hyresvärdsperspektiv en mindre faktisk kostnad av administration och en indirekt minskad kostnad genom utebliven hyresintäkt.

## Jämförelse av förmedlingssystemen för bra matchning mellan ledig lägenhet och bostadssökande

Gällande resultatet för matchningen går det inte att se några stora skillnader. Trots helt olika urvalsprinciper har inte några problem med den slutgiltiga matchningen lyfts från någon. En strikt köpprincip i kombination med tydligt redovisade krav från hyresvärdarna i

Stockholm innebär ett tydligt och förutsägbart förmedlingssystem där få diskussioner förs om på vilka grunder någon får en lägenhet. Situationen i Göteborg är den motsatta. Då varken hyresvärdarnas krav eller urvalsprinciper är synliga för de bostadssökande är förvirringen stor över på vilka grunder man erbjuds eller inte erbjuds ett kontrakt.

### **Jämförelse av förmedlingssystemen om funktionalitet och service**

Både i Göteborg och Stockholm har man lyckats väl att samla lediga lägenheter i de båda förmedlingssystemen, men dessa bör bättre spegla den regionala bostadsmarknaden än de gör i dag. Från hyresvärdsperspektiv ökar ett mer regionalt inriktat förmedlingssystem en möjlighet till en bredare exponering av de lediga lägenheterna, och för de bostadssökande begränsas inte den faktiska bostadsmarknaden av kommungränser. De båda systemens funktionalitet verkar vara hög från ett hyresvärdsperspektiv. Trots att systemen är så olika utformade och omfattningen av service varierar verkar ändå hyresvärdarna nöjda med den service som erbjuds.

Det är viktigt att förmedlingssystemen är flexibla utifrån de sökandes olika förutsättningar och behov, både när det gäller tillgänglighet men också utifrån de sökandes olika omständigheter. Det finns begränsningar i båda systemen som inte är fullt anpassade till de sökandes förutsättningar, exempelvis för den som har mer än en inkomstkälla. Trots att tillgång till personlig service finns är det fortfarande svårt att bedöma hur ett så pass internetbaserat förmedlingssystem slår mot de som inte har möjlighet att söka bostad via nätet. Det bör göras vidare undersökningar av detta och hur tillgängligheten för alla grupper kan ökas. Det är också av största vikt att de hemsidor som hela förmedlingssystemen bygger på finns tillgängliga i flera språk. Där är Boplats föredömligt som har i princip hela hemsidan tillgänglig på både svenska och engelska.

## Jämförelse av förmedlingssystemen för bred information och effektiva tekniska lösningar

Från de privata fastighetsägarna är möjligheten att kunna lyfta fram fördelarna med hyresrätten mer generellt en positiv del av ett omfattande förmedlingssystem. Med den stora konkurrens som är på bostadsmarknaden i dag, och den omfattande ombildningen från hyresrätter till bostadsrätter, menar man att det skulle kunna vara en del i förmedlingssystemets service, att lyfta fram de positiva aspekterna av att hyra i stället för att köpa en bostad. Unga vill veta hur hyresvärdarna resonerar, vad som krävs för att man ska få en bostad. Hyresvärdarna menar att det finns en bristande kunskap hos unga men också mer generellt, om regelsystem och att mer kunskap om detta skulle skapa förutsättningar för en mer välfungerande bostadsmarknad.

När det gäller tekniska lösningar utvecklas de båda förmedlingssystemen parallellt, och en klar insikt finns om nödvändigheten att förbättra informationen till de bostadssökande både gällande lägenhetens egenskaper men också närområde, kommunikationer och annan relevant information. Gällande övrig kompletterande bostadsinformation som inte är direkt relaterad till förmedlingsfrågor är Boplats Göteborg ett bra exempel på hur en mer generell bostadsservice kan se ut. Boplats service är mer heltäckande och allmän och ger därmed en större helhetsbild av vilka alternativ som finns på bostadsmarknaden men också hur den brist på kunskap, som både sökande och hyresvärdar anser vara ett problem, kan åtgärdas.

## Jämförelse av förmedlingssystemen för försäkran mot diskriminering

Frågan om möjlighet till insyn, och därmed kontroll att diskrimineringslagstiftningen följs, är en viktig skillnad mellan de två förmedlingssystemen. Det går inte att påvisa att det skulle vara vanligare med diskriminering på olika grunder i Göteborgs förmedlingssystem, än i Stockholms - men i och med att förmedlingsprocessen är sluten - går det heller inte att visa motsatsen. Systemet i Göteborg är utarbetat på ett sådant sätt att det är stängt för insyn samtidigt som ett stort antal detaljerade uppgifter om den bostadssökande efterfrågas vid registreringen. Ur diskrimineringssynpunkt är detta

ett problem, dels risken för att diskriminering sker utan att man kan upptäcka det men också risken för att bli misstänkt för diskriminering och inte kunna visa på motsatsen.

## 2 Inledning

Det kan konstateras att debatten om bostadsförmedlingar och bostadsservice mycket sällan avhandlat hur en bostadsservice skulle kunna utformas för att vara till nytta för alla parter. I våra intervjuer med unga och aktörer på bostadsmarknaden har vi fokuserat på just denna frågeställning. I vår intervjustudie som ingick i Boutredningens delrapportering i augusti 2005, definierades problem som unga bostadssökande och andra aktörer ansåg vara hinder för unga att etablera sig på bostadsmarknaden. Ett återkommande tema var svårigheterna att orientera sig på bostadsmarknaden och svårigheter att förstå regelverk och systemet för hur man skaffar en bostad. I detta inledande kapitel redogör vi för den problembild som ligger till grund för följande djupanalys av bostadsförmedlingssystem.

### Bakgrund

Det finns i dag inget samordnat och lättöverskådligt system för bostadssökande och förmedling av bostäder, varken nationellt eller regionalt. Det är svårt att få en överblick och det finns sällan någon samlad information om hur, var och på vilket sätt man söker bostad, vilka regler som gäller och vad som efterfrågas av hyresvärdarna. Det finns inga enhetliga system utan olika kommuner och olika hyresvärdar har sina egna regler och metoder för hur lediga lägenheter fördelas. Både unga och övriga parter på bostadsmarknaden beskriver hur komplext och tidskrävande det är för bostadssökande att hitta lediga bostäder, framförallt där efterfrågan och konkurrensen är stor. Där situationen är omvänd och utbudet är större än efterfrågan handlar det i stället om att det främst är av intresse för hyresvärdarna att få hjälp att hitta lämpliga hyresgäster.

De olika förmedlingssystem som finns hos olika värdar och på olika platser skapar många frågetecken hos de bostadssökande gällande på vilka grunder lägenheter fördelas. Det är svårt att bedöma de egna möjligheterna och på så sätt effektivisera sökprocessen. Unga och övriga parter är också överens om att det finns en



generell kunskapsbrist där bristen på information och guidning skapar osäkerhet och förvirring.

### **En splittrad bostadsmarknad ger utrymme åt oseriösa aktörer och ryktesspridning**

Konsekvensen av dagens splittrade bostadsmarknad är att den ger utrymme åt mindre seriösa alternativ för bostadsförmedlande. Både unga själva och övriga parter på bostadsmarknaden vittnar om en utbredd svarthandel och olika former av illegal förmedlingsverksamhet. Detta är något som ses som ett problem av alla parter och det finns ett gemensamt intresse att komma tillrätta med dessa problem. Från de bostadssökandes sida handlar det om att slippa betala svarta pengar för att få tillgång till information om lediga lägenheter eller tillgång till ett första- eller andrahandskontrakt och slippa betala dyra överhyror på andrahandsmarknaden. Från hyresvärdarnas perspektiv handlar det om att ha inflytande och kontroll över vem som bor i deras lägenheter och att få till en bra matchning mellan ledig lägenhet och passande hyresgäst.

Något som också kan ses som ett allvarligt problem är den bristande kunskap som finns om både den egna och andra bostadsmarknader bland såväl bostadssökande som bland hyresvärdar. Den lämnar utrymme för spekulationer och ryktesspridning. Intrycket att det är omöjligt att få en bostad kan ibland vara ett större problem än den faktiska bostadsbristen och detta har ibland resulterat i tomma bostäder också i bristområden på grund av att de bostadssökande inte känner till olika alternativ. Risken är att utsatta grupper med bristande kunskap väljer bort de befintliga bostadsförsörjningskanalerna och i stället utnyttjas ekonomiskt på den svarta andrahandsmarknaden.

Då vi vet att unga bostadssökande efterfrågar en mer samlad information om lediga lägenheter och övrig bostadsinformation är det viktigt att ta reda på vad som skulle kunna motivera hyresvärdarna att delta i ett samlat förmedlingssystem.

## Syfte och metod

Utifrån ovanstående är syftet med denna rapport om bostadsinformation och förmedlingssystem för bostäder att undersöka vad som efterfrågas av bostadsmarknadens parter, de som söker bostad och de som tillhandahåller bostäder. Vilka olika egenskaper bör ett effektivt och väl fungerande förmedlingssystem ha för att både bostadssökandes och hyresvärdarnas behov ska tillgodoses? Vilka kriterier efterfrågas från de olika perspektiven?

Målsättningen är att lyfta fram för- och nackdelar med de två största förmedlingssystem som används i Sverige i dag, och därmed bidra till en ökad insikt och kunskap om vad som efterfrågas av bostadsmarknadens parter.

## Metod

För att konkretisera och möjliggöra en mer systematisk prövning av hur olika existerande förmedlingssystem lever upp till de egenskaper som efterfrågas av parterna, har Boutredningen jämfört två befintliga system, Stockholms och Göteborgs. Djupintervjuer har gjorts med representanter från de båda bostadsförmedlingssystemen, en kontinuerlig diskussion har också förts över telefon och e-post under arbetets gång. Intervjuer har även gjorts med representanter för de privata fastighetsägarnas organisationer i Stockholm, Göteborg och Malmö. Anteckningar har förts under ovanstående intervjuer och sammanställts i minnesanteckningar. Unga bostadssökande har intervjuats i fokusgrupper och där har frågan om förmedling av bostäder diskuterats, liksom hur man söker en bostad, och hur de olika bostadsförmedlingssystemen fungerar. Dessa intervjuer finns bandade och utskrifter har gjorts från bandupptagningarna. Intervjuer har slutligen gjorts med representanter från nätverket Jagvillhabostad.nu, och en skiftlig förfrågan har gått till nätverket gällande vad bostadssökande efterfrågar i ett förmedlingssystem.

Studier har gjorts av de båda förmedlingssystemens hemsidor och årsrapporter, samt statistik och övriga information som tillhandahållits från Boplats Göteborg och Stockholms stads bostadsförmedling.

Vidare har litteraturstudier gjorts av externa studier som varit relevanta för ämnet. Slutligen har också eget material tagits fram av

eller på uppdrag av Boutredningen som gjort egna studier om de kommunala bostadsbolagens roll och arbete, samt en intervjustudie och kartläggning av övriga bostadsförmedlingar i landet.

### **Avgränsningar**

Vi begränsar oss i rapporten till att se över förmedlingen av hyresbostäder eftersom bostadsrättsmarknaden och egnahemsmarknaden redan har väl utvecklade system för säljare och köpare att hitta varandra. Vi har heller inte undersökt förmedlingen av hyreslägenheter på andrahandsmarknaden i denna rapport.

De intervjuer som har gjorts för att få fram hyresvärdarnas perspektiv har enbart gjorts med de privata fastighetsägarnas organisationer. Begränsade resurser och övriga omständigheter har gjort att vi har valt att fokusera på de privata hyresvärdarnas syn på förmedlingssystemen. Vi anser att deras preferenser och synpunkter i princip bör vara representativa också för ett mer generellt hyresvärdsperspektiv. De medverkar också i förmedlingssystemen helt på frivillig basis och det är därför intressant att undersöka vad som motiverar denna medverkan.

Vidare kommer den jämförande studien att begränsas till att undersöka funktion och nytta för parterna i de förmedlingssystem som används i Göteborg respektive Stockholm. Det finns utöver dessa ytterligare ett antal bostadsförmedlingar men då problemen med bostadsbrist bland unga är som störst i storstadsregionerna och någon form av avgränsning krävs har vi valt att undersöka dessa system. Stockholms stads bostadsförmedling och Boplats Göteborg är vidare två olika sätt att lösa förmedlingsfrågan och dessa har funnits under en förhållandevis lång period vilket gör dem lämpliga som jämförelseobjekt. Det ska tilläggas att också Malmö under 2006 har startat upp ett system för förmedling av hyreslägenheter, vi har dock inte möjlighet att undersöka detta närmare då Boutredningens uppdrag kommer att avslutas inom kort.

Rapporten kommer enbart att fokusera på hur ett förmedlingssystem kan utformas för att förenkla sökprocessen, hur detta kan ge information om lediga lägenheter och övrig relevant information som efterfrågas av bostadsmarknadens parter.

### 3 Bostadsförmedlingsfrågan förr och nu

I det här kapitlet redogörs för hur det ser ut aktuellt och historiskt i frågan om förmedling av bostäder. En genomgång görs av lagstiftning och forskning i frågan om bostadsförmedlande och bostadsservice. Vidare utreds hur kommunerna arbetar med förmedlande av bostäder, bostadsservice och sina kommunala bolag. Kapitlet avslutas med en genomgång av bostadsförmedlingssystem i övriga landet, undantaget Stockholm och Göteborg som redovisas i detalj i kapitel 5.

#### Historik

Under 1990-talet förändrades förutsättningarna för kommunernas bostadspolitiska arbete då bostadsmarknaden avreglerades. Lagen om kommunal bostadsanvisningsrätt (1947:543) upphävdes år 1993. Lagen tillkom som ett led i samhällets strävan att få igång bostadsbyggandet efter andra världskriget. Den innehöll bestämmelser om både befogenheter och skyldigheter för att kommunerna skulle sätta in åtgärder som främjade bostadsförsörjningen och bostadsbyggandet inom kommunen.

Vid upphävandet av lagen lät man kommunernas skyldighet att ansvara för bostadsförsörjningen vara kvar. Det nya var att kommunerna själva skulle utarbeta former för hur de på bästa sätt skulle ta hand om bostadsförsörjningen. Samma ansvar men ökad frihet att organisera. I samband med upphävandet av lagen överfördes rätten att använda kommunala skattemedel i något förändrat skick till annan lagstiftning.

En konsekvens av upphävandet av lagen om bostadsförsörjning blev att bostadsfrågan fick en mer undanskymd roll i kommunernas arbete. Allt fler kommuner valde att inte längre utarbeta riktlinjer för bostadsförsörjningen och bostadsförmedlingarna avvecklades i snabb takt. Då nuvarande lagstiftning om bostadsförsörjning (2000:1383), infördes saknades en samordnad förmedling av bostäder i 85 % av kommunerna. När lagen infördes ansågs en aktiv och serviceinriktad bostadsförmedling som ett viktigt instrument för att uppnå målet om allas rätt till en god bostad. Främst gällde detta i en besvärlig bostadsmarknadssituation med brist på bostäder

(prop. 2000/01:26)<sup>1</sup>. Därmed förtydligades bostadsfrågan som en socialpolitisk välfärdsfråga.

År 1990 hade cirka 100 kommuner en kommunal bostadsförmedling och i princip alla kommuner med över 50 000 invånare hade en bostadsförmedling. Under 1990-talet avvecklades bostadsförmedlingarna i landet och 2005 konstaterar Boverket att det endast finns tio kommunala bostadsförmedlingar kvar i Sverige<sup>2</sup>.

### **Intern arbetsgrupp på regeringskansliet utreder kommunernas bostadsförsörjningsansvar**

I maj 2005 fick en intern arbetsgrupp på regeringskansliet till uppgift att föreslå åtgärder som skulle resultera i att kommunerna bättre levde upp till sitt bostadsförsörjningsansvar. Vidare skulle åtgärderna syfta till att alla ska kunna söka och få en bostad på rättvisa och jämlika villkor, att medborgarna ska få kunskap om var, hur och på vilka grunder de kan söka bostäder, samt att ingen diskriminering ska förekomma och att tillgången på bostäder för utsatta grupper ökar.

Förslagen från arbetsgruppen presenterades i departementspromemorian *Rättvisa och jämlika villkor på bostadsmarknaden* och sammanfattas nedan.

Förändringar i lagen (SFS 2000:1383) om kommunernas bostadsförsörjning omfattar följande punkter:

- förtydligande av målet med bostadsförsörjning
- behovet av förmedlingsservice för bostadssökande och fastighetsägare
- behovet av kunskapsunderlag för att ta fram kommunernas riktlinjer
- samordning av olika planeringsinstrument
- ökat fokus på ett regionalt perspektiv

Arbetsgruppen föreslog också att lagen kompletteras med en bestämmelse där kommunerna åläggs att inrätta en kommunal organisation för bostadsservice, där förmedlingsservice och övrig bostadsrelaterad information ska samlas. Vidare föreslås att kommunerna ska

---

<sup>1</sup> Rättvisa och jämlika villkor på bostadsmarknaden, Ds 2006:09, Miljö- och samhällsbyggnadsdepartementet, 2006

<sup>2</sup> Rättvisa och jämlika villkor på bostadsmarknaden, Ds 2006:09, Miljö- och samhällsbyggnadsdepartementet, 2006

inrätta bostadskö med förmedling efter kötid när det gäller hyresrätter.

Förändringar föreslås i lagen (SFS 2002:102) om allmännyttiga bostadsföretag, dessa ska förmedla minst hälften av sitt bestånd via den kommunala bostadskön.

Utöver ovan nämnda föreslås även ny lagstiftning där fastighetsägare med fler än 20 bostadslägenheter med hyresrätt ska vara skyldiga att redovisa de förmedlingsprinciper som tillämpas och i vilken omfattning de förmedlar sina lägenheter till bostadssökande. Lagen är tänkt att omfatta såväl privata som kommunägda bostadsföretag. Undantag görs för bostadsföretag som uteslutande förmedlar lediga lägenheter via den kommunala bostadsservicen. Arbetsgruppen vill se en översyn av hur principer för förmedling av bostäder formuleras och tillämpas. Syftet är att få en bild av hur förmedling av bostäder går till när den inte är organiserad inom den kommunala bostadsservicen. Slutligen föreslår arbetsgruppen också en total utvärdering av ovan nämnda lagförändringars effekter och genomslag efter en tidsperiod på fem år.

Responserna på arbetsgruppens rapport och åtgärdsförslag blev omfattande. En del var positiva medan andra ifrågasatte med vilken rätt staten skulle ålägga kommunerna skyldigheten att ha en bostadsservice. Det påtalades ofta att det måste vara upp till varje kommun att själv avgöra vilket behov som finns i den egna kommunen. Uppenbart blev, av reaktionerna på arbetsgruppens förslag, att det finns starka känslor och minnen kvar från tidigare former av kommunala bostadsförmedlingar. Dessa skymmer fortfarande sikten för en konstruktiv diskussion om hur dagens förmedlingssystem kan utformas för att gynna alla parter; region, kommun, arbetsmarknad, bostadssökande och hyresvärdar.

### **Kommunernas roll gällande information och förmedling av bostäder**

I Sverige ses bostaden som en social rättighet där välfärdssamhället bär det yttersta ansvaret för att varje individ har någonstans att bo. Det finns en uppgiftsdelening mellan stat och kommun där kommunens åtaganden är omfattande. Staten svarar för lagstiftning och kan ge ekonomiskt stöd till bostadsbyggandet och kommunen har ansvar för planering och genomförande.

Den lokala självstyrelsen och dess möjligheter att prioritera och göra vägval för långsiktiga utvecklingsfrågor, när det gäller till exempel bostadsfrågan, är viktig. Dagens lagstiftning, såväl Kommunallagen, Plan- och bygglagen som Lagen om kommunernas bostadsförsörjningsansvar ger kommunerna betydande möjligheter och spelrum att tolka regelverk och göra prioriteringar efter lokala och regionala förutsättningar.

För kommunernas del gäller följande lagstiftning. Kommunallagen ger bland annat kommuner rätt att skapa och driva bostadsföretag, Plan- och bygglagen ger kommunerna ansvar för planering av markanvändning och för att bidra till goda boendemiljöer, Socialtjänstlagen ger kommunen det yttersta ansvaret för den enskilde, med särskilt ansvar för äldreboende, funktionshindrade och hemlösa.

Ur lagen om kommunernas bostadsförsörjningsansvar, Lag (2000:1383)

1 § Varje kommun skall planera bostadsförsörjningen i syfte att skapa förutsättningar för alla i kommunen att leva i goda bostäder och för att främja att ändamålsenliga åtgärder för bostadsförsörjningen förbereds och genomförs

Vid planeringen av bostadsförsörjningen skall kommunen, om det behövs, samråda med andra kommuner som berörs av planeringen.

Riktlinjer för bostadsförsörjningen skall antas av kommunfullmäktige under varje mandatperiod. Lag (2002:104)

2 § Länsstyrelsen skall lämna kommunerna i länet råd, information och underlag för deras planering av bostadsförsörjningen.

På vilket sätt kommunerna ska bedriva sin bostadsförsörjningsplanering regleras inte i lagtexten. Förutsättningarna varierar och planeringen måste anpassas efter situationen lokalt och regionalt. Kommunerna är därför ålagda att utarbeta riktlinjer för bostadsförsörjningen. Innehåll och omfattning lämnas åt kommunerna att bestämma, men en kommun är skyldig att lämna uppgifter om kommunens bostadsförsörjningsplanering till regeringen om den begär så.

Enligt lagen om bostadsförsörjning ska en kommun inrätta en bostadsförmedling om det behövs och om två eller flera kommuner har behov ska de anordna en gemensam förmedling av bostäder.

Fortsättning från lagen om kommunernas bostadsförsörjningsansvar, Lag (2000:1383)

3 § Om det behövs för att främja bostadsförsörjningen skall en kommun anordna bostadsförmedling. Om två eller flera kommuner behöver gemensam bostadsförmedling, skall dessa kommuner anordna sådan bostadsförmedling.

Regeringen får förelägga en kommun att anordna kommunal bostadsförmedling enligt första stycket.

Sedan lagen om bostadsförsörjning trädde i kraft 2001 har kommuner med kommunal bostadsförmedling som förmedlar lägenheter enligt kötid möjlighet att ta ut en avgift för de som anmäler sig till kön. Avgiften ska gälla minst ett år och kommunen kan själv bestämma nivå på avgiften<sup>3</sup>. Om en fastighetsägare upprättar en kö så har denne inte rätt att ta ut någon köavgift av de bostadssökande. Till skillnad från yrkesmässiga bostadsförmedlare får han inte heller ta ut någon förmedlingsavgift för att upplåta en lägenhet i sitt bestånd. Detta gäller oavsett om det är en privat eller allmännyttig fastighetsägare<sup>4</sup>.

Fortsättning från lagen om kommunernas bostadsförsörjningsansvar, Lag (2000:1383)

4 § En kommunal bostadsförmedling som förmedlar lägenheter i turordning efter kötid får, utöver sådan förmedlingsersättning som får tas ut vid yrkesmässig bostadsförmedling enligt 12 kap. 65 a § jordabalken (hyreslagen), ta ut en avgift för rätten att stå i kö (köavgift) av den hyressökande. Kravet på förmedling efter kötid skall inte hindra att ett begränsat antal lägenheter som är tillgängliga för kön fördelas enligt ett förturssystem.

### **Forskning om bostadsförsörjning, bostadsförmedling och bostadsservice**

Boendeplanering är en viktig del i kommunernas strategiska planering. Som instrument för en funktionell bostadsförsörjning finns olika typer av förmedling av bostäder och bostadsservice för kommuninnevånarna. Utifrån kommunernas bostadsförsörjningsansvar har Boverket regeringens uppdrag att följa utvecklingen när det gäller kommunernas arbete med riktlinjer för bostadsförsörjningen och planeringen generellt. Boverket följer även utvecklingen av förmedlande av bostäder och service som kommunerna erbjuder.

---

<sup>3</sup> Rättvisa och jämlika villkor på bostadsmarknaden, Ds 2006:09, Miljö- och samhällsbyggnadsdepartementet, 2006

<sup>4</sup> Bostadsmarknadsenkäten 2006-07, Boverket, 2006



Boverkets bostadsmarknadsenkät görs årligen och här nedan redovisas 2006 års bostadsmarknadsenkät tillsammans med ett antal andra studier för att ge en bild av bostadsförmedlingar och service i Sverige.

Det finns begränsat med studier som beskriver denna typ av verksamhet i kommunerna. De arbeten som utöver Boverkets bostadsmarknadsenkät refereras i detta kapitel är Miljö- och samhällsbyggnadsdepartementets, *Rättvisa och jämlika villkor på bostadsmarknaden* (Ds 2006:9), studien *Ungdomarna och allmännyttan – en kartläggning av kommunernas ägardirektiv och bostadsföretagens regler för tilldelning och uthyrning av lägenheter* från IM-gruppen med forskare aktiva inom Institutionen för bostads- och urbanforskning, Uppsala universitet, på uppdrag av Boutredningen, samt institutionen för Bygg- och fastighetsekonomi vid KTH:s delstudier, *Vilken information kan potentiella kunder finna på bostadsförmedlingarnas hemsidor?* och *Vilken information kan potentiella köpare finna i annonser för bostadsrätter och egnahem på Internet?*

### Hur kommunerna arbetar med bostadsförsörjningsfrågor

I Boverkets rapport, Bostadsmarknadsenkäten 2006-07, redovisas att servicen gentemot de bostadssökande varierar i kommunerna. I flertalet kommuner består bostadsförmedlingen i att det kommunala bostadsbolaget eller en kommunal stiftelse fördelar sina egna bostäder. Mer än hälften av kommunerna lägger ut information om bostadsmarknaden på sin hemsida.

Enligt lagen om bostadsförsörjning åläggs landets kommuner att utarbeta riktlinjer hur bostadsförsörjningen ska hanteras under varje mandatperiod. Enligt Boverket är det 27 % av landets kommuner som har riktlinjer antagna inom innevarande mandatperiod trots att lagen nu funnits i mer än fem år. Det är vanligare bland kommuner med bostadsbrist att man arbetar aktivt med bostadsförsörjningen, än bland kommuner med balans eller överskott på bostadsmarknaden<sup>5</sup>.

På uppdrag av Boutredningen har som tidigare nämnts att IM-gruppen med forskare aktiva vid IBF, Uppsala universitet, har genomfört en kartläggning av hur kommunerna hanterar tillhandahållandet av ägardirektiv. Enligt studien finns det många dokument som kan styra ett allmännyttigt bostadsföretag vilket också

---

<sup>5</sup> Bostadsmarknadsenkäten 2006-07, Boverket, 2006

återspeglar sig bland de kommuner som studerats. Enligt lag, som fastställdes 1992 ska kommuner som ägare tillhandahålla ägardirektiv för alla sina bolag. Enligt krav skall kommunen genom ägardirektiven:

- fastställa det kommunala ändamålet med verksamheten,
- utse samtliga ledamöter och minst en revisor,
- se till att kommunfullmäktige får yttra sig innan beslut i verksamheten som är av principiell beskaffenhet eller annars av store vikt fattas samt
- besluta om allmänheten har rätt att ta del av handlingar hos företaget.

Långtifrån alla av de ca 40 tillfrågade kommunerna har ägardirektiv till sina bostadsföretag fastställda av kommunfullmäktige. Nästan en fjärdedel har direktiv som är fastlagda antingen i stiftelseurkunder eller i bolagsordning. De 33 direktiv som särskilt studerats är vanligen mycket allmänt hållna men i ungefär hälften finns skrivningar som rör uthyrningspolicy<sup>6</sup>. Det finns relativt sett en medvetenhet bland Sveriges kommuner om studenters och ungdomars särskilda behov av bostäder. Dessa grupper nämns ofta i ägardirektiven. I vissa fall står de som särskilt uttalade målgrupper för den kommunala allmännyttiga bostadsförsörjningen. Trots detta visar det sig att inte ens de mest ambitiösa formuleringarna i frågan saknar direktiv om hur den speciella satsningen ska förverkligas. Hur många, var i kommunen, vilka kostnader, vilka eventuella regeländringar som kan behövas etc. är aspekter som inte i något fall berörs. I studien reserverar man sig för att det eventuellt kan finnas andra, komplimenterande dokument som inte granskats inom ramen för denna studie. Oftast, konstateras det, verkar ungdomsboende kopplas till nyproduktion. Varken anpassningar av befintligt bostadsbestånd eller ändring av interna förtursregler tas upp i ägardirektiven<sup>7</sup>.

Tillgänglighetsfrågor, bostadsförsörjningen för äldre och funktionshindrade samt brottsförebyggande och trygghetskapande åtgärder är exempel på frågor som står högt på dagordningen. 65 kommuner arbetar med förhållanden i utsatta områden som en

<sup>6</sup> Ungdomarna och allmännyttan – en kartläggning av kommunernas ägardirektiv och bostadsföretagens regler för tilldelning och uthyrning av lägenheter, IM-gruppen och Ibf, Uppsala universitet, på uppdrag av Boutredningen, 2006

<sup>7</sup> Ungdomarna och allmännyttan – en kartläggning av kommunernas ägardirektiv och bostadsföretagens regler för tilldelning och uthyrning av lägenheter, IM-gruppen och IBF, Uppsala universitet, på uppdrag av Boutredningen, 2006

särskilt aktuell fråga. Trygghet och brottsförebyggande åtgärder är och har länge varit den enskilda typ av insats som är vanligast, men även fysiska upprustningar av bostäder och boendemiljöer är vanligt förekommande<sup>8</sup>.

Insatserna för särskilda grupper räcker inte alltid. Trots satsningarna på specialbostäder under senare år, är det på många håll svårt för kommunerna att leva upp till ansvaret för särskilda grupper. Ganska ofta lyckas man inte tillgodose behoven för de äldre och funktionshindrade. Jämfört med de senaste åren har färre kommuner angett att de har brist på hyreslägenheter för flyktingar. Det vanligaste sättet att skaffa fram bostäder till denna grupp är som tidigare, genom samarbete med allmännyttan. Boverket noterar att kraven från hyresvärdarna ökar, vilket försvårar.

### **Kommunen har det yttersta ansvaret för individens rätt till bostad**

Genom internationella åtaganden om mänskliga rättigheter har Sverige förbundit sig att förverkliga rätten till bostad. Rättigheten omfattas bl.a. av artikel 11 i FN:s konvention för ekonomiska, sociala och kulturella rättigheter (1966). Den kommer också till uttryck i den europeiska sociala stadgan (1996) där konventionsstaterna ska främja tillgången till bostäder och minska hemlösheten i syfte att undanröja den och göra bostäder ekonomiskt tillgängliga för personer som saknar tillräckligt med medel. Rätten till bostad ska genomföras enligt principen om likabehandling. I regeringsformens programstadga i 1 kap. 2§ anges att den enskildes personliga, ekonomiska och kulturella välfärd ska vara grundläggande mål för den offentliga verksamheten och att det särskilt ska åläggas det allmänna att trygga rätten till arbete, bostad och utbildning samt verka för social omsorg och trygghet samt för en god levnadsmiljö. Tre grupper har lagstadgad rätt till bostad. Dessa är personer med funktionshinder, äldre som inte klarar sitt boende och personer som söker asyl i landet. För de två förstnämnda grupperna har kommunen det yttersta ansvaret och för asylsökande finns ett statligt ansvar att se till att speciella bostäder upplåts<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> Bostadsmarknadsenkäten 2006-07, Boverket, 2006

<sup>9</sup> Rättvisa och jämlika villkor på bostadsmarknaden, Ds 2006:9, Miljö- och samhällsbyggnadsdepartementet, 2006

I Boverkets bostadsmarknadsenkät 2006-07 redovisas att kommunernas sätt att hantera förturer skiljer sig. En tredjedel av landets kommuner har någon form av förturssystem inom kommunen när det gäller förmedling av bostäder. En av de grupper som ofta beviljas förtur är personer med lättare rörelsehinder som behöver flytta till en bostad med bättre tillgänglighet. Andelen kommuner som beviljar den här typen av förtur har ökat de senaste åren. Det förekommer nu i en fjärdedel av kommunerna. Exempel på andra grupper som kan beviljas förtur till en bostad är hushåll som behöver flytta till en billigare bostad, trångbodda familjer med många barn och de som har mycket starka sociala och/eller medicinska skäl. Även bland de här grupperna kan man skönja en viss ökning de senaste åren. Nio kommuner uppger att de varken har någon bostadsförmedling eller att deras allmännytta har någon egen kö men att det förekommer förturer ändå. I kommentarerna uppges att det är ”sociala” förturer det handlar om och som beviljas i samarbete med socialtjänsten och t.ex. arbetsförvaltningen. Skälen till det byte av bostad eller område som personen söker måste i regel styrkas med intyg, t.ex. läkare, socialarbetare eller någon annan som i sin yrkesverksamhet har en stödjande eller behandlande kontakt med sökanden och som väl känner till behovet av en bostad<sup>10</sup>.

Femton procent av kommunerna beviljar även förtur till personer som fått arbete i kommunen. Några övriga kommuner uppger att man vanligtvis inte beviljar förtur till dessa personer men att man ändå försöker hjälpa dem att hitta en bostad<sup>11</sup>.

Vissa bostadsföretag har regler för hur förturer ska hanteras. Exempelvis är krav på medicinska skäl eller näringslivsmässiga skäl vanliga, det vill säga nyckelpersoner som kan vara av särskild nytta i kommunen. I särskilda fall förekommer även kampanjer riktade till specifika kategorier, till exempel ungdomar. Därutöver förekommer olika typer av kategoriboende för såväl ungdomar som äldre (55+)<sup>12</sup>.

När det gäller hemlösa personer eller hushåll har fler jämfört med 2005 lyckats få bostad genom kommunens försorg. Trots detta noterar var fjärde kommun att de behövt fler bostäder att anvisa till personer som inte kan få eget förstahandskontrakt på den ordinarie bostadsmarknaden. Tre av tio uppger att det har blivit

---

<sup>10</sup> Bostadsmarknadsenkäten 2006-07, Boverket, 2006

<sup>11</sup> Bostadsmarknadsenkäten 2006-07, Boverket, 2006

<sup>12</sup> Ungdomarna och allmännyttan – kartläggning av kommunernas ägardirektiv och bostadsföretagens regler för tilldelning och uthyrning av lägenheter, IM-gruppen och Ibf, Uppsala universitet, på uppdrag av Boutredningen, 2006

svårare att få fram bostäder till hemlösa. De flesta samarbetar med allmännyttan men bara tre av tio kommuner har något regelbundet samarbete om detta med privata fastighetsägare<sup>13</sup>.

## Diskriminering

År 2003 infördes lagen (2003:307) om förbud mot diskriminering. Diskrimineringsgrunderna var då etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, sexuell läggning och funktionshinder. Sedan 2005 gäller lagen även för diskrimineringsgrunden kön. Lagen gäller bland annat vid tillhandahållande av bostäder. Enligt prop. 2002/03:65 *Ett utvidgat skydd mot diskriminering* omfattas all yrkesmässigt tillhandahållande av bostäder av diskrimineringsförbudet. Det medför att en ägare av en hyresfastighet som inte utannonserar lediga lägenheter, utan i stället har en lista med personer som anmält intresse för att hyra lägenhet, omfattas av lagen. Enligt prop. 2004/05:147 *Ett utvidgat skydd mot könsdiskriminering* kan man göra undantag från förbudet mot diskriminering vid tillhandahållandet av bostad om det kan motiveras av ett berättigat mål som väger tyngre än kravet på likabehandling. Syftet är att inte motverka ideella organisationer och kommuner som tillhandahåller akutboenden eller mer stadigvarande bostäder för exempelvis enbart för kvinnor som far illa<sup>14</sup>.

I Rättvisa och jämlika villkor på bostadsmarknaden (Ds 2006:9) tar man upp diskrimineringsbegreppet och skiljer på direkt och indirekt diskriminering. Exempel på direkt diskriminering, som inte givet sorteras som direkt diskriminering, är exemplet med hyresvärden som nekar en person med viss hudfärg att hyra en lägenhet på grund av andra hyresgästers önskemål. Även om avsikten kan vara för att bespara personen i fråga lidande kan handlingen betraktas som diskriminerande. Indirekt diskriminering är då en person missgynnas genom tillämpning av en bestämmelse eller ett förfaringsätt som framstår som neutralt, men som i praktiken utestänger eller missgynnar en grupp människor utifrån diskrimineringsgrunderna som omfattas i lagen. Ett exempel som först på tal i intervjuer med unga är inkomstkravet anser många. Indirekt diskriminering för tanken till strukturell diskriminering som

---

<sup>13</sup> Bostadsmarknadsenkäten 2006-07, Boverket, 2006

<sup>14</sup> Rättvisa och jämlika villkor på bostadsmarknaden, Ds 2006:9, Miljö- och samhällsbyggnadsdepartementet, 2006

behandlas i betänkandet *Det blågula glashuset – strukturell diskriminering i Sverige* (SOU 2005:56), där konstateras att forskning om strukturell diskriminering när det gäller boendet är sällsynt och att hyresvärdars, bostadsrättsföreningar och fastighetsmäklares agerande bör studeras närmare utifrån ett diskrimineringsperspektiv. Enligt Irene Molina, docent i kulturgeografi, finns tecken på att det finns bostadsförmedlare, fastighetsmäklare, bostadsrättsföreningar och även privatpersoner som utövar diskriminering som påverkar människors möjlighet att välja bostad<sup>15</sup>. Rapporter och olika händelser den senaste tiden visar att det inte är ovanligt att personer upplever att de utsätts för diskriminering inom bostadssektorn. Bland annat har media genomfört så kallade diskrimineringstester för att påvisa diskriminering på bostadsmarknaden (TV 4, 2006)<sup>16</sup>. Integrationsverkets återkommande opinionsundersökning pekar på att andelen personer som anser att diskriminering förekommer ökat från 25 % år 1999 till 43 % år 2005<sup>17</sup>.

När det gäller förmedlingsprinciper finns inga bestämmelser om vilka krav som är rimliga att ställa på en potentiell hyresgäst. Det är upp till respektive hyresvärd att ha förmedlingsprinciper som de anser lämpliga för att bedriva sin verksamhet. Detta gäller även bostadsförmedlingar. Frågan är dock komplicerad då fastighetsägare ofta är kunder och bostadsförmedlingens verksamhet bygger på att de vill använda deras tjänster. Generellt sett ökar fastighetsägarnas och bostadsbolagens krav om och när det råder bostadsbrist. Ju högre krav desto svårare blir det för olika människor att ha lika möjligheter att etablera sig på bostadsmarknaden<sup>18</sup>. När det gäller strukturell diskriminering, d.v.s. regelverk, normsystem och tankemönster i samhället som utestänger vissa gruppers möjligheter att välja boende är frågan om förmedlingsprinciper central.

---

<sup>15</sup> Artikel, Etnisk boendesegregation och rasism, Irene Molina

<sup>16</sup> Rättvisa och jämlika villkor på bostadsmarknaden, Ds 2006:9, Miljö- och samhällsbyggnadsdepartementet, 2006

<sup>17</sup> Rättvisa och jämlika villkor på bostadsmarknaden, Ds 2006:9, Miljö- och samhällsbyggnadsdepartementet, 2006

<sup>18</sup> Rättvisa och jämlika villkor på bostadsmarknaden, Ds 2006:9, Miljö- och samhällsbyggnadsdepartementet, 2006

## Bostadsförmedling och service

Kommunal bostadsförmedling definieras enligt Boverket som en bostadsförmedling som har inrättats av kommunen och där kommunen beslutar om mål och riktlinjer för verksamheten. Den behöver dock inte drivas i egen regi, utan kommunen kan uppdra åt någon annan att driva verksamheten enligt avtal.

I Boverkets bostadsmarknadsenkät 2006-07 redovisas att 68 % av kommunerna uppger att allmännyttan har egen kö/förmedling, 8 % säger att de har kommunal bostadsförmedling, 2 % uppger att de har privat bostadsförmedling och 27 % uppger att bostadsförmedling saknas helt.

## Kommunala bostadsföretagens fördelning av lediga lägenheter

I många kommuner där man uppger att det finns en kommunal bostadsförmedling handlar det egentligen om att det allmännyttiga bostadsbolaget eller en kommunal stiftelse har en kö där man fördelar sina lägenheter. Någon förmedling av lägenheter från privata aktörer sker inte där. Därtill finns det i vissa fall kommunala bostadsbolag med bostadsförmedling som har som service att även förmedla övriga aktörers lägenheter. I praktiken är det dock så att de privata inte lämnar några tomma lägenheter till förmedling, utan hör endast av sig i de fall då de har överskott på lägenheter<sup>19</sup>.

## Kommunala bostadsförmedlingar

Utifrån Boverkets definition, som detta avsnitt inledningsvis beskrev, identifierar Boverket att åtta kommuner har en kommunal bostadsförmedling år 2006. Dessa är, Värmdö, AB Huddinge (avtal med Stockholms bostadsförmedling), Tyresö, Stockholm, Lomma, Kungsbacka, Kungälv och Borås. Enligt Boutredningens intervjustudie kan både Borås och Lomma kommuns bostadsförmedling ifrågasättas. Lomma tillhandahåller enbart lägenheter från det allmännyttiga bostadsföretaget och Borås kommun erbjuder endast bostadsinformation via e-post och telefon, någon förmedling av bostäder finns inte.

---

<sup>19</sup> Bostadsmarknadsenkäten 2006-07, Boverket, 2006

## Regionalt perspektiv på förmedling av bostäder

Tillväxtförutsättningarna i landets regioner skiljer sig. Ett fåtal regioner växer medan ett stort antal mindre regioner stagnerar eller fortsätter att krympa. Utvecklingen med fortsatt stark tillväxt för stora regioner får långtgående effekter över kommungränserna. Boverkets bostadsmarknadsenkät för 2006-07 visar att en femtedel av landets kommuner samarbetar med någon annan kommun när det gäller boendeplanering. Framförallt sker samarbete där det finns någon typ av regionförbund eller liknande sammanslutning. Att kunna erbjuda bostäder i attraktiva lägen och öka inflyttningen är frågor som är aktuella i många kommuner<sup>20</sup>.

När det gäller utbildnings- och arbetsmarknad diskuteras det regionala perspektivet betydligt mer än när det gäller bostäder. Kommunikationsnät byggs ut för att människor ska kunna arbeta på en annan ort, kommuner gör gemensam sak för att få till de infrastruktursatsningar som krävs för att göra hela regionens arbetsmarknad mer tillgänglig. I de län som har regionala utvecklingsprogram eller motsvarande ligger inriktningen i de flesta fall på näringsliv, kompetens/utbildning och infrastruktur. Resonemang om livsmiljö/attraktivitet är också vanligt förekommande. I vissa län hanteras bostadsförsörjningen inom ramen för utvecklingsprogrammen men Boverket redovisar att knappt hälften av befintliga regionala utvecklingsprogram och liknande dokument tar upp bostadsfrågan<sup>21</sup>. Bostadsfrågan hanteras fortfarande i första hand som en kommunal angelägenhet, där kommungränsen avgör hur information av utbudet och förmedling av lediga bostäder går till.

## Avgifter i samband med bostadsförmedlande

Sedan lagen om bostadsförsörjning trädde i kraft 2001 har kommuner med kommunal bostadsförmedling, som förmedlar lägenheter enligt kötid, möjlighet att ta ut en avgift för de som anmäler sig till kön. Avgiften ska gälla minst ett år och kommunen kan själv bestämma nivå på avgiften<sup>22</sup>. Fem av kommuner med en kommunal bostadsförmedling har valt att utnyttja möjligheten att ta ut en

---

<sup>20</sup> Bostadsmarknadsenkäten 2006-07, Boverket, 2006

<sup>21</sup> Strategier för regional utveckling – kapplöpning mellan regioner, Boverket, 2004 och Regionala tillväxtprogram och fysisk samhällsplanering, Boverket, 2004

<sup>22</sup> Rättvisa och jämlika villkor på bostadsmarknaden, Ds 2006:09, Miljö- och samhällsdepartementet



köavgift, och den varierar mellan 200 till 275 kronor per år bland de som redovisat storleken på avgiften. Två kommunala bostadsbolag tar ut en köavgift, avgiftens storlek redovisas dock inte<sup>23</sup>.

### Service gentemot de bostadssökande

Förutom att kommunerna förmedlar bostäder via en bostadsförmedling kan de även ge annan service om den lokala bostadsmarknaden. 53 % av kommunerna uppger att det går att få information/rådgivning om vilka möjligheter som finns att få tag i en bostad i olika delar av kommunen och vart man ska vända sig. Via kommunernas hemsidor finns det länkar till det kommunala bostadsbolaget och ibland också till privata fastighetsägare och mäklare. 57 % lägger ut information om bostadsmarknaden på kommunens hemsida och 47 % säger att det går att få en lista med lokala fastighetsägare med telefonnummer, 10 % av kommunerna ger ingen service om den lokala bostadsmarknaden<sup>24</sup>.

I den studie om bostadsförmedlingars informationsutbud på internet, som genomförts vid KTH, konstateras att informationen genomgående är bra och lättillgänglig. Det som ofta saknas, och som skulle vara bra att utveckla, är information om olika geografiska områden för hyresrätter. I studien förespråkas en samlande information för samtliga fastighetsägare och att företrädesvis kommunen tar på sig detta samordningsansvar. Vidare anser man att mer information om hyreslägenheter enkelt skulle kunna exponeras och på så vis också skapa intresse för bostäder och områden som konsumenten inte per automatik sökt eller ens känner till. I studien finns också ambitioner att låta konsumenten i högre grad styra värderingen av hyresrätter, vilket man menar skulle öka intresset för områden och bostäder som är okända för den bostadssökande<sup>25</sup>.

---

<sup>23</sup> Bostadsmarknadsenkäten 2006-07, Boverket, 2006

<sup>24</sup> Bostadsmarknadsenkäten 2006-07, Boverket, 2006

<sup>25</sup> Information på marknaden för hyreslägenheter i dag och i framtiden – hur kan konsumenterna och domstolar skaffa sig information? Hans Lind m.fl., KTH Bygg- och fastighetsekonomi, 2006

## Övrig bostadsservice

Några av de kommunala bostadsbolagen uppger att de vid förfrågningar om adresser till privata hyresvärdar lämnar ut sådan information. Trots en konkurrenssituation dem emellan anser man att det kan vara till gagn för kommunen med nya invånare. Serviceandan är större framförallt när det gäller långväga inflyttare och gäller främst i kommuner där man inte har brist på bostäder. I någon annan kommun är fallet det omvända. Såväl kommunen som det allmännyttiga bostadsbolaget känner en stark konkurrenssituation från de privata fastighetsförvaltarna varför de inte vill förmedla deras lägenheter<sup>26</sup>.

## Hur söker man bostad

Det finns inget enhetligt system för att söka bostad varken inom eller mellan olika kommuner. Dagens bostadssökande behöver vara mycket aktiva själva i sitt sökande av lägenhet. Även i de fall kommunerna har en bostadsförmedling är det upp till den sökande själv att regelbundet gå in på förmedlingens hemsida, bevaka och anmäla sitt intresse för eventuellt lediga lägenheter. Till privata värdar kan man lämna intresseanmälningar och dessa väljer oftast ut sina sökande utan något speciellt kö-system. Hos större värdar är det vanligt att anmälan/kundanmälan görs med en anmälningsblankett via bolagets/förmedlingens hemsida som skickas antingen elektroniskt eller med post. Hos mindre privata värdar är anmälningsystemet inte givet datoriserat. Här gäller fortfarande en skriftlig intresseanmälan där man presenterar sig själv, talar om inkomst och lämnar referens samt talar om varför man väljer att lämna intresseanmälan till just denna värd/fastighetsägare. När det gäller bostadsbolag och förmedlingar får man efter anmälan ofta stå i kö och samla kö-poäng. När personen är registrerad som sökande hos bolaget/förmedlingen är det upp till den sökande att vara aktiv och bevaka de lägenheter som läggs ut på hemsidan. Lägenheten ligger vanligtvis ute på hemsidan mellan 3–7 dagar och då har den sökande möjlighet att anmäla sitt intresse för att få gå på visning.

---

<sup>26</sup> Bostadsmarknadsenkäten 2006-07, Boverket, 2006

## Söka bostad i kommunala bostadsbolag

I studien om *”Ungdomarna och allmännyttan”* från IM-gruppen, redovisas två typer av grundsystem gällande hur bostadsföretagen handlägger fördelningen av lediga lägenheter. Det ena bygger på intresseanmälningar som den sökande gör. Sökande lämnar sina uppgifter om sig själv och preciserar vilken typ av lägenhet som önskas, bolaget gör en matchning mot de lediga lägenheter man har i sitt bestånd och skickar därefter ut erbjudanden. Därefter sker fördelningen på lite olika sätt. Antingen styrs det av reaktionstid, det vill säga ”först till kvarnprincipen”, alternativet är att bolaget aktivt arbetar och väljer ut ”rätt” sökande till ”rätt” lägenhet. De bolag som arbetar så vill placera sina hyresgäster med förhoppning om att kunna åstadkomma väl fungerande bostadsområden<sup>27</sup>.

Det andra systemet bygger på ett mer aktivt arbete från den sökandes sida. Bolaget lägger då upp sina lediga lägenheter på Internet och sökande söker den lägenhet som är av intresse. Därefter finns olika tillvägagångssätt för att fördela lägenheterna. Vissa bolag använder sig av en typ av ”först till kvarn-modell”. När en lägenhet fått tillräckligt med intresseanmälningar tas den ur systemet och den som sökt lägenheten först får den om villkoren uppfylls.

Vanligast är att lägenheter fördelas enligt kötid. Sökande ställer sig i kö och samlar tid/poäng. Redan boende hos den aktuella hyresvärden tillgodoräknas sin boendetid och för icke redan boende hos hyresvärden, räknas kötid. Kölistan är vanligtvis offentlig och var och en kan följa sin placering i kön. I studien från IM-gruppen konstateras att systemet med intresseanmälningar sakta ersätts av varianten där ”kunden” förväntas vara mer aktiv. Det är resurs-sparande för bolaget genom att man slipper matchningsprocessen. Även i de bolag som aktivt placerar sina ”kunder” fördelas många lägenheter utifrån tid eftersom många ansökningar är likvärdiga och det i många fall tar för mycket tid att fullt ut tillämpa ”matchningsmetoden”<sup>28</sup>.

---

<sup>27</sup> Ungdomarna och allmännyttan – kartläggning av kommunernas ägardirektiv och bostadsföretagens regler för tilldelning och uthyrning av lägenheter, IM-gruppen och Ibf, Uppsala universitet, på uppdrag av Boutredningen, 2006

<sup>28</sup> Ungdomarna och allmännyttan – kartläggning av kommunernas ägardirektiv och bostadsföretagens regler för tilldelning och uthyrning av lägenheter, IM-gruppen och Ibf, Uppsala universitet, på uppdrag av Boutredningen, 2006

### ”Först till kvarn”

Flera av bolagen har också en speciell plats där man kan söka lägenhet utan att ha några kö-poäng. Platsen kallas ofta för ”direkt”, ”bums”, ”bostadssnabben” eller liknande. Den som först anmäler sitt intresse för lägenheten får första chansen att titta på den och få ett erbjudande. Flera av bolagen erbjuder kunddatorer till hjälp på kontoren. Bolagen skriver ofta att de förbehåller sig rätten att fritt välja hyresgäst. Förutom att köa hos de kommunala bostadsbolagen kan den sökande göra en intresseanmälan hos olika privata hyresvärdar.

### Datorns betydelse vid bostadssökande

Internet och datorer har stor betydelse vid dagens bostadssökande och personer som av olika anledningar inte har tillgång till, eller kan hantera datorer blir begränsade i sina möjligheter att hitta bostad. Sökandet underlättas betydligt för den som har tillgång till och vana av att använda sig av en dator. För personer som behöver besöka eller ringa till bostadsförmedlingens kontor varje gång de ska bevaka eventuellt lediga lägenheter blir sökprocessen väsentligt komplicerad<sup>29</sup>.

### Boutredningens studie av ett antal kommuners bostadsförmedling och service

Under tidig höst 2006 gjorde Boutredningen en studie av övriga bostadsförmedlingar som komplement till en fördjupningsstudie av Stockholm och Göteborgs förmedlingssystem, som pågått under hela 2006. Syftet var att få exempel på hur bostadsservice och förmedling av bostäder organiserats i övriga landet. I stort bekräftar Boutredningens studie Boverkets uppgifter och slutsatser om bostadsförmedlingar och service varför vi valt att i detta avsnitt lyfta fram och beskriva ett urval olika förmedlingssystem och servicesystem som exempel på hur frågan hanteras i olika kommuner. Studien i sin helhet med tillvägagångssätt, urval och samtliga intervjuer redovisas i bilaga 1.

---

<sup>29</sup> Bostadsmarknadsenkäten 2006-07, Boverket, 2006

## Bostad Västerås AB i Västerås kommun

Under 1980-talet lades bostadsförmedlingen ned i kommunen. I början på nittiotalet fanns ingen samordning eller samarbete kring förmedling och förtursverksamheten fungerade dåligt. Som följd av detta startade kommunen en bostadsförmedling 1993, tillsammans med HSB, Mimer (det kommunala bostadsbolaget) och ett antal privata fastighetsägare. Syftet var att skapa en "marknadsplats" med enkla och snabba beslutsgångar.

1999 drog sig Mimer, det kommunala bostadsbolaget ur, de ville sköta uthyrningen av sina bostäder på egen hand. Under samma period blev internet ett alltmer förekommande verktyg. Samtliga aktörer drog sig ur verksamheten och bostadsförmedlingen, Bostad Västerås AB, privatiserades helt. I dag finansieras verksamheten genom uppdrag från kommun och privata fastighetsägare.

Bostad Västerås förmedlar samtliga studentbostäder, handhar kommunala tomt- och småhuskönen samt har kommunens uppdrag att ordna och förmedla förturer/lägenheter för personer med särskilda behov, t.ex flyktingar och sociala förturer. Varje år görs en behovsuppskattning och därefter utformas frivilliga kontrakt med fastighetsägare om hur många lägenheter de ställer till förfogande. Antalet lägenheter som lämnas grundar sig på storleken på beståndet. Nästan alla fastighetsägare har sina egna hemsidor och många, särskilt de större tar hand om sin egen uthyrning. Bostad Västerås AB fungerar som marknadsplats men fungerar också som en kompass för den bostadssökande. Här finns information om vad man ska tänka på när man skriver kontrakt och var man kan vända sig i olika frågor samt länkar till fastighetsägare. Många mindre fastighetsägare använder Bostad Västerås AB. Graden av service bestäms de själva.

Bostad Västerås AB använder sig inte av något kösystem. Som bostadssökande fyller man i en intresseanmälan, antingen via internet eller genom att göra ett besök i Bostad Västerås AB:s lokaler som ligger centralt i Västerås. Bostadssökande betalar ingen avgift.

De lägenheter som Bostad Västerås får in som lediga läggs ut på nätet och bostadssökande som registrerat sig får höra av sig om de är intresserade. Lägenheten ligger ute en tid för att bostadssökande ska ha en möjlighet att visa sitt intresse. Därefter överlämnas intressenternas namn till fastighetsägaren som beslutar, utifrån sina kriterier, om vem som får lägenheten. Det är olika hur mycket

Bostad Västerås sköter. Det är fastighetsägaren som köper tjänsten, men i vissa fall sköts hela kedjan av Bostad Västerås.

När det gäller fastighetsägares önskemål och kriterier för att godkänna eller avvisa bostadssökande säger man nej till diskriminerande urvalskriterier – exempelvis nationalitet, ålder är svårare att dra gränsen för, det kan ha att göra med blandningen av hyresgäster.

### **Bostadsbyrån i Kungälv kommun**

Bostadsbyrån i Kungälv drivs på initiativ av kommunen i bolagsform med en styrelse bestående av representanter från respektive ägare. De tre kommunala bostadsbolagen äger 20 % vardera och kommunen äger 40 %.

Byrån förmedlar det mesta av hyresrätterna i kommunen och förmedlar samtliga lägenheter för allmännyttan, sammanlagt rör det sig om 3 500 lägenheter. Utöver detta hanteras villakön och kön för kommunala tomter, nyproduktion och bostadsrätter samt förturer.

Kommunen, kommunala fastighetsbolagen och privata fastighetsägare betalar för förmedling, administration och service. För fastighetsägare med hyresrätter betalar man 100 kronor/lägenhet/år (disponering och administration kring urval av presumtiva hyresgäster) som ska förmedlas av byrån. Fastighetsägaren betalar ytterligare 250 kronor för varje förmedlad lägenhet, för kreditprövning och dylikt.

Kommunen betalar för uppdraget att ansvara för förtursverksamheten. De personer som av särskilda/sociala skäl inte får eget kontrakt kan få ett andrahandskontrakt, där sociala myndigheterna har förstahandskontraktet. Efter 12 månader utvärderas boendet och förstahandskontraktet övergår till hyresgästen om allt gått bra.

Bostadssökande betalar också en årsavgift på 250 kronor. Förmedling av lägenheter sker utifrån kötid och kreditprövning. I nuläget står 4 300 personer i kö. En uppskattning visar att cirka 40 % av dessa står passivt i kön, däribland unga som ännu inte uppnått ålder eller/och saknar fast/tillräcklig inkomst. Bostadsbyrån väljer hyresgäst och genomför hela processen. Vid ytterst tveksamma fall kan samråd med hyresvärden vara aktuell.

För unga är det problem men reglerna kring anställning är flexibla, enligt bostadsbyrån. För den som studerar och inte kan styrka annan inkomst kan en borgenär finnas med som säkerhet. Kan den

sökande visa att den klarat försörjning t.ex. ett år bakåt, trots enbart timanställning, räcker det med att arbetsgivaren står som referens och styrker att man arbetar och är ”skötsam”. Hamnar unga under socialbidragsnormen brukar man säga nej/avråda.

Sökande registrerar sig genom att fylla i en blankett som lämnas (manuellt) till förmedlingen och betalar in årsavgiften. Bekräftelse skickas hem och det är datumet för anmälan som gäller för beräkning av kötid, under förutsättning att man också betalar avgiften. Lediga lägenheter läggs ut på hemsidan och där får sökande göra en intresseanmälan, detta kan också göras per telefon. Lediga lägenheter publiceras varje måndag och ligger ute en vecka. Som sökande kan man inte se på nätet hur man ligger till för att få en lägenhet. Däremot går det att få hjälp av bostadsbyrån som kan se hur lång genomsnittlig väntetid det är på olika områden eller typ av lägenheter.

Det råder brist på små billiga lägenheter. Kungälv kommun har nyligen inlett samarbete med Skanska och IKEA för att producera BoKlok hus. Det finns ett visst samarbete mellan kommunerna i området/regionen. Till exempel vid toppar (hösten ”då alla ska skilja sig”) händer det att byrån kontakter närliggande kommuner, företrädesvis allmännyttan för att lösa brådskande ärenden.

### **Kungsbacka kommuns bostadsförmedling**

Bostadsförmedlingen har frivilliga avtal med fastighetsägare, vilka i nuläget består av 90 % av samtliga fastighetsägare och motsvarar 95 % av lägenhetsbeståndet i kommunen. Fastighetsägarna förbehåller sig rätten att säga nej. Bostadsförmedlingen åtar sig att lämna negativa besked till presumtiva hyresgäster. De som blir nekade att hyra, ofta p.g.a. för låg inkomst eller brist på referenser, förs över till anvisningsgruppen. I anvisningsgruppen ingår representanter från bostadsförmedling, ett antal fastighetsägare och sociala myndigheter. Här försöker man på olika sätt finna lösningar för att personerna ifråga ska få ett eget boende.

Bostadsförmedlingen har ett nära samarbete med fastighetsägarna i kommunen. Ett nätverksarbete som kräver mycket energi och tålamod och förhandlande för förmedlingen. Förmedlingen arbetar utifrån ett kösystem där kötid och prioriteringsordning tillämpas. Prioriteringen sker utifrån olika prioriteringsgrupper som bostadssökande placeras in i. Lägenheter förmedlas enligt principen

datum för registrering, placering i prioriteringsgrupp och datum för aktivering. När bostadssökande ställer sig i bostadsförmedlingens kö görs en skriftlig anmälan där persondata och önskemål fylls i. För att ansökan ska aktiveras ska depositionsavgiften på 500 kronor betalas.

Cirka 450 lägenheter förmedlas per år, 6 000 personer står i kö och bristen på lägenheter är ganska stor. Tidigare har man haft som mål att lösa sociala förturer inom sex månader. Handläggningstiden har nu förlängts p.g.a. det svåra läget till nio månader.

### **Värmdö kommuns bostadsförmedling**

Verksamheten består av ett internetbaserat system med möjlighet till personlig kontakt under besökstid/telefonid. Bostadsförmedlingen förmedlar kommunens egna och andras lägenheter. HSB lämnar då och då lägenheter och det finns ett antal privata värdar som också lämnar sina lägenheter. Bostadsförmedlingen sköts av en person anställd av kommunen men placerad på Värmdö Bostäder kontor.

Via webbsidan kan bostadssökande registrera sig. Sökande som inte har tillgång till internet kan ringa och få hjälp med sin registrering. Datorer finns placerade på Medborgarkontor för att öka tillgängligheten. Bostadsförmedlingen tillämpar rak kötid. Bostadssökande kan prenumerera via e-post och får snabb information om lediga objekt. Ingen manuell förmedling tillämpas. Manuell förmedling sker endast för nyproduktion.

När en lägenhet bli ledig kallar man tio personer till visning. Därefter har bostadssökande en vecka på sig att bestämma sig för om de är intresserade och hyresassistenten gör en bedömning av inkomst. Studiemedel som enda inkomst kräver borgenär. När det gäller förturer finns sociala kontrakt där sociala myndigheter hyr ut i andrahand, men detta kommer inte ”vanliga” unga till del.

### **Gävle kommuns bostadsinformation och Gavlegårdarnas uthyrningsverksamhet**

Kommunen tillhandahåller bostadsinformation via sina Medborgarkontor där det finns kunniga personer och tillgång till datorer. Någon kommunal bostadsförmedling finns inte. Den bostadskö



som finns i Gävle hanteras av det kommunala bostadsbolaget, Gavlegårdarna. Dessa hanterar endast uthyrning av sitt eget lägenhetsbestånd vilket består av 72 % av samtliga hyresrätter i kommunen. Gavlegårdarna samverkar med högskolan i Gävle på så vis att högskolan sköter all uthyrning av studentbostäder.

Anmälan görs via telefon, internet eller genom att besöka Gavlegårdarnas Kundcenter. Bekräftelse på anmälan skickas via post. I anmälan uppges personuppgifter samt på vilket sätt man vill hålla kontakten med Gavlegårdarna. Den absoluta majoriteten väljer prenumeration på e-post, den sökande får då ett meddelande när en lägenhet är ledig. Det går också att välja kontakt via brev – men då sker bevakning av lediga lägenheter på egen hand.

Bostäderna fördelas enligt ett kösystem som bygger på antal poäng. De som redan bor i Gavlegårdarnas bestånd får 1,5 poäng per dag och de som är externt sökande får 1 poäng per dag. Ungdomar som bor hemma hos föräldrar i Gavlegårdarnas bestånd räknas som externt sökande. 40 000–50 000 personer står i kön, hög andel är ickeaktivt sökande.

För att få hyra krävs inkomst minst sex månader framåt. Studielån godtas som inkomst. Skuld hos kronofogden på över 25 000 kronor gör det svårt att bli godkänd som hyresgäst. När det gäller särskilda fall såsom om blivande hyresgäst anses som värdefull för kommunen, görs undantag. Bedömning av betalningsförmåga följer socialtjänstens norm/rekommendationer. Diskussion förs dels om hur man ska undvika inflyttare som riskerar att börja leva på socialbidrag, dels om hur man kan finna lösningar till att godta personer med stora skulder hos kronofogden (runt 500 000 kronor) som tros kunna tillföra kommunen något och som antas fungera bättre av att flytta in.

För ungas situation finns inga särskilda insatser. Det råder brist på små och billiga lägenheter. Väntetiderna är generellt väldigt lokala och skiljer sig. För studenter har kommunen infört Bostadsgaranti, men för andra unga är situationen betydligt svårare. Gavlegårdarna lägger ut lägenheter med förkortad uppsägningstid på Bostadsdirekt där unga är betydligt mer aktiva och med kort varsel kan flytta in. Detta kan anses som orättvist, men det ses som positivt att unga flyttar in i områden med många äldre som då kan genomgå en generationsväxling. Äldre bostäder har också ofta låg hyra som passar unga. Gavlegårdarna har i sina direktiv uppdrag att särskilt prioritera unga och gamla. En särskild person har i uppdrag att svara för dessa strategi- och framtidsfrågor.

## Tyresö kommuns bostadsförmedling

Tyresö kommuns kommunala bostadsförmedling är förlagd till Stadsbyggnadskontoret och består av en bostadshandläggare. Det finns två bostadsföretag i kommunen, det kommunala Tyresöbostäder och det privata Akelius. Akelius lägenhetsbestånd består av 1 200 lägenheter som de förmedlar själva. Tyresöbostäder har ett bestånd på 2 000 lägenheter. Tyresöbostäder har sin egen bostadsförmedling och förmedlar två tredjedelar av beståndet, utom i bostadsområdet Granängsringen, där man förmedlar samtliga lägenheter. Bostadsförmedlingen har ett avtal med Tyresöbostäder som går ut på att bostadsförmedlingen förmedlar en tredjedel av deras lägenheter, utom i Granängsringen, där kommunen inte förmedlar några lägenheter. År 2005 förmedlade man ungefär 100 lägenheter. Under 2006 har 5-6 lägenheter/månaden förmedlats hittills. Det finns inget samarbete/kontakt med andra kommuner, ej heller kontakt med andra bostadshandläggare.

Det har funnits diskussioner om att helt låta Tyresöbostäder ta över bostadsförmedlandet, men detta har ännu inte skett. Anledningen är att kommunen har ansvar för speciella ärenden och förursverksamhet, vilket gjort att organisationen ser ut som den gör. Det finns fördelar med detta då kommunen i något större mån kan göra bedömningar/prioriteringar och på så vis styra förmedlandet utifrån andra kriterier än en rak kö som grundar sig på tid.

För bostadssökande erbjuder Tyresös bostadsförmedling både webbaserad och personlig kontakt. På hemsidan kan man ladda ned blankett för ansökan och få information om Akelius och Tyresöbostäders bostadsköer. Vid Tyresös bostadsförmedling gäller inte rak kötid. Förmedlingen har befogenhet att prioritera utifrån behov. För bostadssökande är det inte möjligt att veta hur lång tid det kommer att ta för att få en lägenhet, ej heller att se hur prioriteringarna gått till. Bostadssökande kan överklaga och har möjlighet att få ta del av motiveringen i de fall någon fått sig tilldelad en bostad som kan ifrågasättas. Bostadsförmedlingen kan i nuläget kommunicera brevlades och via e-post. Kommunen har satsat på ett utvecklat system för att göra förmedlandet transparent när det gäller Tyresöbostäders bostadskö. Där redovisas samtliga lägenheter och sökande kan se sin egen och andras kötid som erbjuds en lägenhet.

När det gäller unga ställer sig de flesta i kö vid 19 års ålder. Genomsnittlig väntetid är ca fyra år. Tyresöbostäder godkänner en

person först när man har en inkomst. Inkomsten ställs i relation till hyran och bör utgöra 30 % av inkomsten före skatt. Är man två personer räknas inkomsten samman, endast samboförhållanden godkänns. Gällande anställningsform godkänns (förutom tillsvidareanställning), projektanställning under förutsättning att man har en anställning om minst 12 månader och när det gäller vikariat krävs minst sex månaders anställning. A-kassa kan också godtas som inkomst under förutsättning att det återstår minst sex månader av ersättningsperioden.

Flertalet lägenheter som unga kan efterfråga har en hyra på 4 500-5000 kronor/månaden.

I Tyresö menar man att det vore en fördel att samordna förmedlandet. Om man hade tillgång till samtliga lägenheter skulle man kunna hjälpa fler menar den intervjuade bostadsförmedlaren. Det skulle gå att dra nytta av byteskedjor och göra/skapa byteskedjor. Samordningen skulle också ge en bättre överblick. Det finns också en önskan om någon form av samverkan mellan Stockholms kranskommuner. Tidigare fanns ett kommunförbund mellan bostadsförmedlingar som gav god kontakt med andra förmedlingar.

### **Borås kommuns bostadsinformation**

Bostadsinformationen ger information om vilka fastighetsägare som finns och hur man kan kontakta dem samt info om egna lägenheter. Bostadssökande hänvisas till hemsidor som BoVision och Hemnet där man kan klicka sig vidare till Borås. Bostadsinformationen har sammanställt en förteckning över samtliga fastighetsägare i form av en broschyr som bostadssökande kan få hemskickad per post. Mellan 9.00 och 12.00 kan man också få personliga råd via telefon. E-post är också ett redskap för att möta bostadssökandes frågor. Bostadsinformationen kan dock inte hjälpa bostadssökande att skaffa bostad.

Verksamheten har legat nere under ett års tid. Prioriteringen för denna verksamhet har varit låg och ansvarig nämnd har inte lyckats motivera behovet av verksamhet i konkurrens med andra kommunala verksamheter. Den bostadshandläggare som nyligen tillsatts arbetar halvtid och har som främsta verktyg en hemsida för att kommunicera och sköta informationen till bostadssökande. Verksamheten återfinns vid Administrativa avdelningen som ligger under Konsumentnämnden. Enligt bostadshandläggaren har kommunen

ingen regelrätt Bostadsförmedling. Verksamheten går under benämningen Bostadsinformation.

Bostadsinformationen har inte kontakt/samarbete med någon av omgivande kommuner. Kommunen har upprättat ett samarbete med Högskolan som förmedlar bostäder till studenterna i kommunen. Borås har infört en Bogaranti för studerande.

Det finns ett stort allmännyttigt bostadsföretag, AB bostäder förmedlar sina egna lägenheter. Utöver detta finns en mängd små fastighetsägare med ett fåtal lägenheter och två större fastighetsbolag som nyligen gått samman.

Unga eller personer som inte har förankring på bostadsmarknaden får på egen hand kontakta fastighetsägare. För unga är det svårt eftersom de sällan har en anställning som är godtagbar för fastighetsägarna. Dessa får förlita sig på föräldrar eller någon annan som kan stå som borgenär. Borås har ingen större bostadsbrist, men för unga och andra som efterfrågar små och billiga bostäder råder det brist, menar den intervjuade bostadshandläggaren.

### **Bostadsförmedlingen i Lomma kommun**

Bostadsförmedlingen i Lomma ligger under kommunens Tekniska nämnd och ska förmedla lägenheter till Lomma Fastighets AB. Det finns två personer som arbetar med bostadsförmedlingen. Lomma Fastighets AB har knappt 300 hyreslägenheter, för övrigt är det bostadsrätter och endast några enstaka privata hyreslägenheter.

Bostadssökande anmäler sig och huvudprincipen för tilldelning är kötiden. Förturer kan förekomma av sociala eller medicinska skäl. Tekniska nämnden beslutar om förtur efter utredning av socialförvaltningen. Slutligen görs en sedvanlig prövning av eventuell hyresgäst som ska godkännas av hyresvärden, det vill säga Lomma Fastighets AB.

Sökande kan när som helst ringa eller kommunicera via e-post för att få reda på sin kötid och på hur många som står före, men väntetiden är svår att bedöma då omsättningen är låg. Kostnaden för att stå i bostadskön är 100 kronor per år. Det finns ingen särskild kö för unga, däremot finns en hel del ettor som lämpar sig för ungdomar. Det fungerar bra i stort sett, problemet är att det finns för få lägenheter till alla sökande.

#### 4 Viktiga egenskaper i ett effektivt bostadsförmedlande för sökande respektive hyresvärdar?

##### Viktiga kriterier gällande förmedlande av bostäder ur sökandeperspektiv

Utifrån den intervjustudie som Boutredningen har gjort om ungas situation på bostadsmarknaden har ett tjugotal unga bostadssökande intervjuats om sina erfarenheter av att söka bostad. Också representanter för ungas organisationer har fått frågan om hur unga söker bostad och vilka hinder unga stöter på i sitt bostadssökande. Övriga aktörer på bostadsmarknaden som intervjuats, t.ex. privata fastighetsägarorganisationen, SABO, HSB, Hyresgästföreningen, MKB m.fl. har fått frågor om ungas bostadssökande och vilka eventuella hinder som finns i samband med detta. Vidare har djupintervjuer gjorts med representanter för bostadsförmedlingssystemen i Göteborg och Stockholm.

Utöver de erfarenheter och åsikter som framkommit i våra egna intervjuer har en förfrågan gått ut till nätverket Jagvillhabostad.nu<sup>30</sup> gällande vilka egenskaper som deras medlemmar anser definierar ett bra bostadsförmedlande för unga bostadssökande.

Utifrån vad som framkommit i intervjuerna med unga, ungas representanter och övriga aktörer på bostadsmarknaden samt de synpunkter som Jagvillhabostad.nu presenterat har ett antal viktiga egenskaper sammanfattats gällande vad som kan definiera ett bra bostadsförmedlingssystem ur ett sökandeperspektiv.

- En effektiv och förutsägbar förmedlingsprocess

För den bostadssökande är det viktigt att kunna planera sitt bostadssökande. Om en flytt planeras inom eller till en ny region är det viktigt att ha möjligheten att bedöma vilken tidsaspekt som gäller för att hitta ett passande boende. När måste man börja söka bostad, vilka områden är mest intressanta av olika skäl, hur lång tid tar det att få boende i respektive område? Om det är stor konkurrens på bostadsmarknaden är tidsaspekten ännu viktigare, det är en fördel att kunna beräkna om det är värt att söka ett fast boende eller om det är bättre att koncentrera sig på ett tidsbegränsat boende

---

<sup>30</sup> Nätverket Jagvillhabostad.nu är ett partipolitiskt obundet nätverk som arbetar med opinionsbildning och lobbying i frågan om bostadsbrist bland unga, nätverket har ca 6500 medlemmar i hela Sverige med koncentration i storstadsregioner och studentstäder

till att börja med. Det är också viktigt att organisera sitt bostadssökande så att det kan skötas så effektivt som möjligt. Det är av intresse för de sökande att utannonserade lediga lägenheter finns tillgängliga för intresseanmälningar under en bestämd tid som inte bör vara för kort. Att behöva söka aktivt varje dag eller flera gånger om dagen är inte förenligt med att sköta ett arbete eller studier.

- Bra matchning mellan ledig lägenhet och bostadssökande

För bostadssökande är det viktigt att förstå vad hyresvärderna söker och vilka förväntningar som finns på den bostadssökande samt att dessa förväntningar är realistiska. Då finns förutsättningar för att matchningen mellan sökande och ledig lägenhet fungerar tillfredställande.

### **Tydligt definierade och realistiska krav från hyresvärderna**

För de bostadssökande är det av intresse att hyresvärdens villkor och krav för respektive lägenhet kommuniceras klart och enhetligt. Går det lätt att se som sökande att man inte kommer att komma ifråga för lägenheten därför att man inte uppfyller de formella kraven finns det heller ingen anledning att lägga tid och energi på att söka och sedan vänta på besked för den lägenheten. Det är också viktigt för de bostadssökande att de villkor och krav som ställs är realistiska utifrån hur övriga samhället fungerar. Krav om fast anställning är något som många unga bostadssökande reagerar på eftersom begreppet fast anställning inte är anpassat till de förändrade villkor som gäller på arbetsmarknaden.

- Funktionalitet och service utifrån olika förutsättningar och behov

Ett bostadsförmedlingssystem måste vara enkelt att förstå och anpassat efter övriga villkor för de bostadssökande. Tillgänglighet och att kunna söka bostad på de tider som är möjliga för den sökande är avgörande och det kan därför vara en fördel med möjlighet att söka över Internet. Samtidigt kan en alltför ensidig internetservice begränsa för den som inte har tillgång till dator och uppkoppling och det bör därför finnas väl utarbetade alternativ till ett internetbaserat bostadssökande. Det är viktigt att systemen är genomtänkta och flexibla för att passa olika individers omständigheter.

## En samlad information om lediga bostäder

Unga bostadssökande efterlyser en samlad och välkänd plats där de allra flesta bostäder i kommunen eller regionen samlas. Det är viktigt för den som söker lägenhet att sökandeprocessen effektiviseras och att utbudet är lättöverskådligt. Som sökande är det annars svårt att få överblick och hitta de lägenheter som kommer ut på bostadsmarknaden och detta öppnar också upp för mindre seriösa aktörer.

## Personlig service

Som bostadssökande är det svårt att veta hur hyresvärdar resonerar och vad som krävs för att få en lägenhet. Att bara få avslag på sina ansökningar skapar osäkerhet och frågor som behöver besvaras. För de bostadssökande bör personlig service komplettera den mer självständiga sökandeprocessen via internet, det måste finnas tillräckligt med tid för personligt bemötande för att besvara frågor och funderingar och inte bara hänvisning till hemsidan.

- Bred information och effektiva tekniska lösningar

Information om lägenhetens egenskaper, planlösning och närområdet med foton är viktigt för att den bostadssökande ska kunna avgöra om lägenheten stämmer med de egna behoven och förväntningarna. Det är värdefullt med information om stadsdelen, transport och kommunikationer eftersom dessa egenskaper har betydelse för den sökandes prioriteringar. Övrig information som är värdefull för de sökande är en mer detaljerad information om kontraktet, om det exempelvis är tillåtet att stå två personer på kontraktet. Information om hyresvärden kan vara intressant utifrån framtida möjligheter till interna byten. Information om hyresvärden hjälper den bostadssökande att undvika värddar som svartlistats eller har dåligt rykte.

## Kompletterande information

Unga bostadssökande är ofta medvetna om sin bristande kunskap och efterlyser hjälp att förstå lagar, regelverk och hur hyresvärdarna resonerar. Information, tips och råd om hur man söker en

bostad är självfallet viktigt men minst lika viktigt är information om vilka regler som gäller på bostadsmarknaden och andra relevanta fakta som kompletterar uppgifterna om lediga lägenheter.

- Försäkran mot diskriminering

Klara regler om vilka egenskaper som ska värderas i valet av hyresgäst kan utgöra en försäkran mot diskriminering. Oklara regler och godtycklighet leder lätt till spekulation om varför någon fick en lägenhet och inte en annan. Ju mer osäkerhet om urvalskriterier och vilka krav som ställs från hyresvärden desto mer känsla av orättvisa och misstanke om diskriminering uppstår. För de bostadssökande är det också av intresse att den information som registreras om den sökande verkligen är relevant och har betydelse för hur denne är som hyresgäst.

### **Viktiga kriterier gällande förmedlande av bostäder ur hyresvärdsperspektiv**

För att ta reda på vad som efterfrågas och värderas från ett hyresvärdsperspektiv har djupintervjuer gjorts med representanter från bostadsförmedlingssystemen i Stockholm och Göteborg, samt med de privata fastighetsägarnas organisationer i Stockholm, Göteborg och Malmö. I intervjuerna med fastighetsägarna, representanterna för Stockholms stads bostadsförmedling och Boplats Göteborg framkommer att det finns vissa specifika faktorer som är en förutsättning för att värdarna ska vara intresserade av att använda systemen. De faktorerna kommer nedan att sammanfattas i ett antal egenskaper som sedan får ligga till grund för vidare analys av förmedlingssystemen från ett hyresvärdsperspektiv.

- En effektiv förmedlingsprocess

När en hyresgäst flyttar innebär det en kostnad för hyresvärden, dels kan det handla om utebliven hyresinkomst, dels innebär det en faktisk administrativ kostnad för att hitta en ny lämplig hyresgäst. Ju smidigare processen är att hitta en ny hyresgäst desto mindre ekonomisk kostnad för hyresvärden. Det är viktigt att hela processen är effektiv, att lägenheten läggs ut som tillgänglig, att ett antal matchande hyresgäster identifierats, visning av lägenheten, och



slutligen förmedlande av en lämplig hyresgäst så att kontrakt kan skrivas.

- Matchning mellan ledig lägenhet och bostadssökande

För hyresvärdarna är målsättningen generellt att ha nöjda hyresgäster som trivs och bor kvar länge, det skapar stabilitet. Bra förutsättningar för en god matchning är att de sökandes uppgifter är aktuella, att dessa lever upp till de villkor som värden ställer och att lägenhetens egenskaper är tydliga. Det krävs skickliga handläggare med kunskap om nödvändig information för att få fram hyresgäster som verkligen passar och är intresserade av objektet. Ju bättre matchningar desto mindre förlorad tid och därmed pengar genom sökande som tackar nej eller som inte godkänns av värden.

Generellt anser hyresvärdarna att aktiva sökande är en fördel eftersom det innebär mer motiverade hyresgäster som vet vad de söker och verkligen har ett genuint intresse av att hitta bostad.

- Funktionalitet och service utifrån olika förutsättningar och behov

För hyresvärdarna finns vissa moment som måste göras när en lägenhet blir ledig, utannonsering, hitta en ny lämplig hyresgäst, undersöka dennes kreditvärdighet, teckna kontakt osv. Detta kan administreras internt i företaget eller så köps tjänsterna in, ofta beroende på antalet lägenheter hyresvärden har och intern policy. Kan dessa tjänster erbjudas gratis via ett allmänt system för bostadsförmedlande, till samma höga kvalitet och med en likvärdig personlig service och förståelse för hyresvärdarnas behov blir det därmed också attraktivt enligt de privata hyresvärdarna.

## En samlad information om lediga bostäder

En samlad information med lediga lägenheter drar till sig ett stort antal bostadssökande och ger därmed möjlighet att maximera ”produktexponeringen”, den lediga lägenheten. Att nå så många kunder, de bostadssökande, som möjligt ökar också chanserna att hitta en sökande som uppfyller de krav och förväntningar hyresvärden har. När det är en hög efterfrågan på bostäder är detta självfallet inte lika viktigt som om efterfrågan minskar, men rent generellt ger det en chans att nå de sökande effektivt. Det finns också en annan viktig aspekt från hyresvärdsperspektivet och det är att ju fler lägenheter som förmedlas genom ett och samma system, desto bättre förutsättningar finns att få kunskap och information om vad som efterfrågas av de sökande, vilka områden är attraktiva, vilken betalningsförmåga finns och vilka egenskaper värderas hos lägenheterna.

## Personlig service

Det måste vara möjligt att få hjälp och service per telefon och genom personliga möten, för hyresvärdar som vill ha hjälp med att förmedla sina lediga lägenheter, men också för sökande som inte har tillgång till internet. Det är bra om stora delar av förmedlingsservicen sker datoriserat men det är viktigt med personlig service där man kan ringa eller gå till en plats där man kan få hjälp, för de omständigheter och grupper där inte en mer datoriserad service passar. För hyresvärden är det viktigt att nå hela marknaden och att inte förmedlingssystemet är uppbyggt så att vissa kundgrupper inte nås.

- Bred information och effektiva tekniska lösningar

Det måste vara enkelt att såväl lämna lediga lägenheter såväl som att söka dem för att få ett effektivt system. Det måste vara tillgängligt, vilket gör att internet har stora fördelar, ingen tid förloras genom begränsade öppettider och telefonköer. Servicen måste också finnas på många språk för att vara tillgänglig för alla. De tekniska lösningarna måste vara anpassade efter användarna och det får inte vara krångligt eller svårt varken för hyresvärdarna eller de sökande. Bra tekniska lösningar för intresseanmälningar, information och besked genom e-post, hemsidor med information och möjlighet att marknadsföra sig ökar värdet för hyresvärdarna.

## Kompletterande information

Ju mer service som erbjuds och ju högre kvalité servicen har desto intressantare blir medverkan för värdarna. Exempel på intressant service är hjälp med urval av hyresgäster, hjälp med visningar av lägenheten, kreditupplysningar på tänkbara hyresgäster, allmän information om regelsystem, rättigheter och skyldigheter. Information om hur man ska möta marknaden som hyresvärd, och vad som efterfrågas. Andrahandsförmedling, snabbförmedling av svåruthyrda lägenheter.

- Försäkran mot diskriminering

Det kan vara en fördel för hyresvärdar att vara del av ett större förmedlingssystem eftersom det minskar risken att bli anklagad för olaglig diskriminering. Det kan också i sig lyfta diskussionen hos hyresvärdarna om vilka krav som ska ställas och förmedlingspolicy eftersom detta efterfrågas av förmedlingssystemen.

## 5 Jämförelse Stockholms och Göteborgs system för förmedling av lediga bostäder

### Bakgrund

Ursprunget för uppbyggnaden av de system för bostadsförmedlande som finns i dag i Stockholm och Göteborg har liknande bakgrund. Båda systemen har vuxit fram ur ett missnöje med hur de kommunala bostadsförmedlingar som tidigare fanns i både Stockholm och Göteborg fungerade. Den tidigare formen för kommunal bostadsförmedling byggde på kö-system med en omfattande användning av olika typer av förturer som i sin tur skapade sidoköer. Beskrivningen från Stockholm och Göteborg visar att det fanns en allmän känsla av att de kommunala bostadsförmedlingarna var ineffektiva och byråkratiska. De var också omgivna av rykten om fusk och de ansågs fungera dåligt både från sökandes och fastighetsägarnas perspektiv.

Det fanns en otymplighet i systemen som gjorde att uppgifterna om de sökande ofta var inaktuella. Den sökande skrevs in med en profil där det specificerades i vilket område man ville bo och vilken typ av bostad som söktes, det gick sedan att uppdatera sina uppgifter men aktivitetskravet var lågt och ofta gjordes inte detta. När

man efter en tid, ibland flera år, väl fick ett erbjudande om en bostad hade ofta livssituationen förändrats och uppgifterna om vad som önskades var inaktuella. Den utdragna förmedlingsprocessen gjorde att lägenheterna under processen stod tomma vilket innebar stora ekonomiska kostnader för hyresvärdarna.

Under intervjuerna, både med de privata fastighetsägarnas egna organisationer men också representanterna för förmedlingssystemen nämns att det tidigare fanns ett synsätt där inte fastighetsägarperspektivet respekterades. Det fanns liten eller ingen förståelse för vilka behov och preferenser fastighetsägarna hade. *”Man blev tilldelad en hyresgäst, och hade inget att säga till om hurvida man ansåg den personen lämplig för just det objektet”*, uttrycker en av de privata fastighetsägarnas representanter. Både enligt fastighetsägare och från representanterna från de aktuella förmedlingssystemen har det funnits en allmän känsla av bristande respekt och förståelse från anställda på den tidigare formens kommunala bostadsförmedlingar. Det har lett till en generell negativ syn på alla former av kommunalt organiserade bostadsförmedlingar från fastighetsägarhåll och det har krävt ett hårt arbete för att komma vidare. Representanterna för dagens olika förmedlingssystem i Stockholm och Göteborg vittnar om det omfattande arbete som lagts ner på att bygga upp förtroendet hos de privata fastighetsägarna för dessa nya system.

Erfarenheterna från den tidigare formen av kommunal bostadsförmedling är mycket lika varandra i både Stockholm och Göteborg och kan sammanfattas i ett antal punkter från de olika perspektiven sökande och fastighetsägarna.

*För de bostadssökande:*

- Krångliga regler.
- Rädsla för mygel hos de anställda med att placera bekanta i någon av förtursköerna vilket innebar att snabbt få förmedlat en lägenhet.
- Svårt att veta sin plats i kön beroende på alla olika förtursköer.
- Svårt att få överblick på utbudet.
- Lång tid mellan registrering av önskemål och erbjudande om bostad gjorde att uppgifterna var inaktuella och den bostad som erbjöds inte passade den sökandes behov.
- Osäkerhet p.g.a. politiska opinionen (splittrad politisk opinion ledde till osäkerhet om det var värt att ställa sig i kön eftersom

man inte visste om den skulle finnas kvar i längden, detta har främst påpekats i Stockholm.)

#### *Fastighetsägare:*

- Hyresvärdarnas medverkan var inte frivillig.
- Krångliga regler om förturer och prioriteringar.
- Rädsla att tappa kontrollen över lägenheten, man blev tilldelad en boende och hade liten möjlighet att själv få tycka till om vem som skulle bo i fastigheten.
- Låg eller ingen avgift alls gjorde att många som inte var bostadssökande ställde sig i kö. Eftersom inget aktivitetskrav fanns där de sökande själva fick anmäla intresse till olika lägenheter ledde detta till omfattande administration och inaktuella uppgifter.
- Det tog lång tid att få en hyresgäst på grund av inaktuella uppgifter, de personer som erbjöds bostaden tackade i hög utsträckning nej med konsekvensen en utdragen process, extra administrativt arbete både för bostadsförmedlingen och fastighetsägarna samt stora ekonomiska kostnader för hyresvärden som stod med tomma lägenheter under processen.
- Osäkerhet på grund av politisk instabilitet, främst Stockholm.

#### **Ägarstruktur**

Bostadsförmedlingen i Stockholm ägs av Stockholms stad och avtal och delaktighet från de privata hyresvärdarna bygger på förtroende. Boplats Göteborg ägs av Göteborgsstad 40 %, de privata fastighetsägarna 30 % (Fastighetsägarna i Göteborg Första Regionen) och tre kommunala bostadsbolag 10 % var. (Bostads AB Poseidon, Göteborgs Stads Bostadsbolag AB, Familjebostäder Göteborg AB).

#### **Finansiering och omsättning**

Stockholms stads bostadsförmedling omsatte 2006 ca 62 miljoner, varav 51 miljoner kommer från kö- och förmedlingsavgifter och ca 11 miljoner kommer från den förturstjänst som köpts in från Stockholms stad. Boplats Göteborgs omsättning var samma år ca

6.8 miljoner kronor, ca 63 % av den totala omsättningen kommer från ägarna och resterande 37 % från annons- och reklamplatsförsäljning.

Situationen i Göteborg skiljer sig från Stockholm där de senaste årens ökade omfattning av användande av tjänsterna också inneburit en automatisk ökning av ekonomiska medel. De senaste årens ökade antal bostadssökande har lett till att de pengar som kommit in genom avgifter överstigit de ökade omkostnaderna. Följden blev en sänkning av den årsavgift som tas ut av de köande från 375 till 325 till 275 kr per år och person.

### **Storlek och omfattning av förmedlingssystemet**

Boplats Göteborg har tillkommit genom ett samarbete mellan Göteborgs stad och fastighetsägarna. Av Göteborgs hyresvärdar, såväl kommunala som privata är majoriteten anslutna till Boplats och förmedlar delar av sitt utbud genom Boplats. Förmedlingen består av en internetbaserad webbsida, telefonservice samt ett besökskontor som är beläget i centrala Göteborg. Antalet anställda är ca 7 personer.

Antalet lediga lägenheter som annonserades ut på Boplats var 8026 (2006) vilket är en ökning med knappt 21 % jämfört med 2005 då siffran var 6 650. Antalet annonserade lägenheter från kommunala bostadsbolag har kontinuerligt ökat de senaste åren, från 3 926 (2004) till 4 833 (2005) och 4 888 (2006) vilket innebär en sammanlagd ökning på knappt 25 %. Antalet annonserade lägenheter från privata värdar minskade något under samma period, 2 114 (2004) till 1 817 (2005) för att sedan öka till 2 076 (2006).

Stockholms stads bostadsförmedling är ett kommunalt bolag som ägs av Stockholms stad. Bostadsförmedlingen ansvarar för de kommunala bostadsbolagens externa förmedling och har ett avtal med de privata hyresvärdarna där rekommendationen är att lämna hälften av sina lediga lägenheter till Bostadsförmedlingen.

Arbete pågår aktivt med att försöka få en mer regional förmedling där allt fler kranskommuner väljer att förmedla sina bostäder via Stockholms stads bostadsförmedling. Förmedling sker av såväl nyproduktion som lägenheter i det äldre beståndet. Förmedling sker endast av lägenheter med förstahandskontrakt och ett mindre antal korttidskontrakt. Förutom förmedling via den reguljära bostadskön finns också Bostadssnabben där "först till kvarn" principen

gäller. I Bostadssnabben förmedlas lägenheter som det är extra bråttom med eller som av någon anledning är svåruthyrda. Antalet anställda på Stockholms stads bostadsförmedling är ca 60 personer.

Under 2006 förmedlade Stockholms stads bostadsförmedling 9 728 lägenheter vilket är en ökning med ca 16% jämfört med 2005 då 8 377 lägenheter förmedlades. Från 2004 har den sammanlagda ökningen varit 2004 då totalt 6 124 förmedlades. Antalet inlämnade lägenheter från kommunala bostadsbolag har kontinuerligt ökat de senaste åren, från 4 569 (2004) till 6 338 (2005) och 6 787 (2006) vilket innebär en sammanlagd ökning på knappt 49 %. Antalet inlämnade lägenheter från privata värdar ökade under samma period med drygt 14% från 2 314 (2004) till 2 639 (2005), en marginell ökning har skett under 2006 till 2646.

### Affärsidé och målsättning

Boplats Göteborgs uppgift är att informera om bostadsmarknaden och fungera som en marknadsplats för bostäder. Kärnverksamheten är annonsering av lediga hyresrätter med förstahandskontrakt men även annan verksamhet finns med bytesbörs för hyresrätter, information om nyproduktion av hyresrätter, bostadsrätter och villor, information om korttidskontrakt, en egen sida för studenter med lediga studentlägenheter, tips om att flytta hemifrån m.m.

Boplats Göteborgs affärsidé är att de ska bidra till att stärka bilden av Göteborg

som bostadsort genom att:

- Presentera ett samlat utbud av lediga hyresrätter med förstahandskontrakt från såväl kommunala som privata hyresvärdar.
- Informera om planerade och pågående nyproduktion.
- Informera om bostadsmarknaden i Göteborgsregionen.

Stockholms stads bostadsförmedling AB förmedlar lediga hyreslägenheter inom Stockholms stad, men delvis också i kranskommunerna, via en rak bostadskö som finansieras genom kö- och förmedlingsavgifter. Med rak kö menas att man generellt har gått ifrån det tidigare systemet med ett omfattande antal och former av förturer. Förturerna finns kvar men är mycket begränsade och definitionen för förtur är hårt begränsad.

Stockholms stads bostadsförmedlings affärsidé:

- Bostadsförmedlingen ska vara den självklara marknadsplatsen för lediga hyreslägenheter för fastighetsägare och bostadsköande.
- Bostadsförmedlingen ska förmedla hyresrätter efter kötidssordning i ett öppet och rättvist system med god service och tillgänglighet.
- Bostadsförmedlingen ska utifrån en professionell, effektiv och rättvis bedömning i förtursverksamheten förmedla lägenheter till personer som inte på egen hand klarar av att lösa sin bostadssituation.

### **Jämförelse utifrån hyresvärdars och bostadssökandes perspektiv och kriterier**

- En effektiv och förutsägbar förmedlingsprocess

Det är viktigt för både sökande och hyresvärdar att processen för förmedling av lediga bostäder är snabb och effektiv. För hyresvärdar handlar det om att varje flytt kostar pengar i form av utebliven hyresintäkt men också en administrativ kostnad för att hitta en ny hyresgäst.

För den bostadssökande handlar det om att kunna få ihop sökandet efter en bostad med alla andra delar i livet. Oavsett vilken anledning den sökande har för att leta efter en ny bostad är det viktigt att själva sökandeprocessen kan effektiviseras så mycket som möjligt. Dels kan det handla om att så snabbt som möjligt hitta en ny bostad, men det är också en fråga om att kunna bedöma vad som är rimligt och rationalisera sökandet efter detta.



## Användareffektivitet ur ett sökandeperspektiv

Både i Göteborg och Stockholm bygger systemen på att de sökande själva går in och letar lediga lägenheter som de är intresserade av och själva anmäler sitt intresse för dessa. Utifrån ett hyresvärdsperspektiv påtalar man vikten av aktiva sökande eftersom detta är en garant för att uppgifterna är aktuella. För de sökande är det också positivt eftersom möjligheten att själv påverka vilken lägenhet man i slutänden blir erbjuden ökar. Dock är det från ett sökandeperspektiv viktigt med en avvägning mellan aktivitetskrav och hur mycket tid som måste läggas ner på att söka bostad.

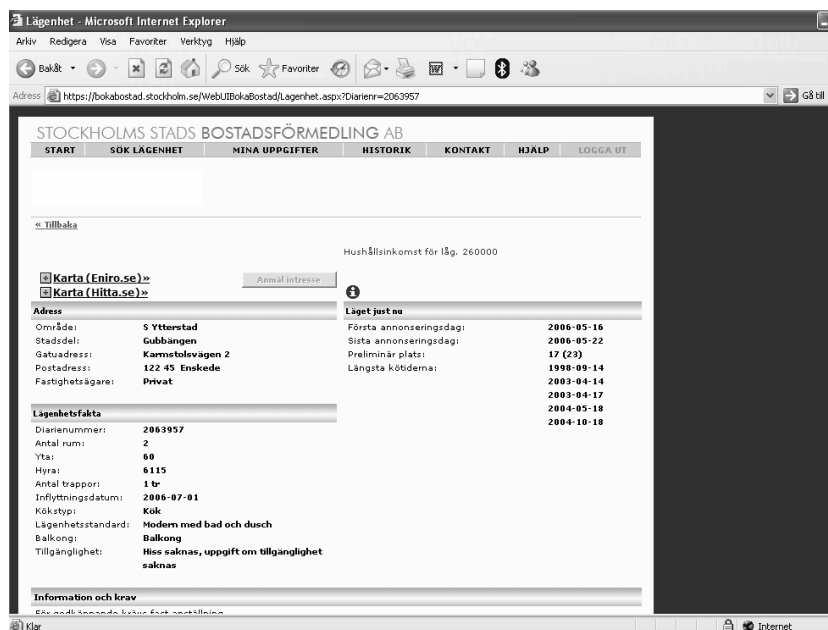
## Möjlighet att effektivisera sitt bostadssökande och bedöma sina chanser i Stockholm

Stockholms stads bostadsförmedling använder ett kösystem där det är kötiden som är avgörande för vem som erbjuds lägenheten av de som uppfyller värdarnas förutbestämda villkor. Men även om det är kötiden som är avgörande vem som slutligen får en lägenhet är aktivitetskravet högt. Det är de sökande själva som letar efter de lägenheter de finner intressanta i databasen, och de är de sökande själva som anmäler intresse för de objekt de väljer.

Systemet är uppbyggt så att det är lätt för den bostadssökande att bedöma sina chanser för respektive lägenhet. Den sökande kan redan innan intresse anmäls se vilken preliminär köplats den skulle hamna på och därmed fatta beslut om det är värt att anmäla intresse utifrån detta. Sökande kan bara anmäla intresse till de lägenheter där de uppfyller värdarnas krav i enlighet med de uppgifter de uppgett vid registreringen, vilket är en anledning att hålla dessa uppgifter uppdaterade. De krav som värdarna ställer finns också tydligt redovisade i informationen på varje lägenhet och det är lätt att se varför man inte kvalificerar sig för en viss lägenhet.

När de sökande anmäler intresse för en speciell lägenhet placeras de automatiskt i en kö för den aktuella lägenheten baserat på kötid. Första och sista annonseringsdag, preliminärplats i kön samt de längsta kötiderna framgår tydligt. Också registreringsdatum för den som ligger bäst till, detta för att den sökande ska få en uppfattning om vilken kötid som krävs. Den egna köplatsen till lägenheter där intresseanmälan har gjorts uppdateras sedan allt eftersom fler anmäler sig. Då den sökande bara kan vara anmäld på tre lägenheter

är det lätt att avanmäla sig om man ser att möjligheten att få en enskild lägenhet är mycket liten.



### Möjlighet att effektivisera sitt bostadssökande och bedöma sina chanser i Göteborg

På Boplats Göteborg är sökprocessen väldigt lik den i Stockholm men med skillnaden att man inte använder ett kösystem där de intresseanmäldas registreringsdatum automatiskt är avgörande. På Boplats väljer värdarna själva ut på vilka kriterier de bostadssökandes som anmält intresse ska rangordnas men dessa är inte synliga för de sökande. Aktivitetskravet är ungefär detsamma som i Stockholm, de sökande gör sökningar och gör intresseanmälan till de lägenheter som känns intressanta. I Göteborg finns ingen begränsning på antalet lägenheter man kan anmäla sig till. Då varken värdarnas krav eller urvalskriterier är redovisade för de sökande går det inte i förväg att bedöma sina förutsättningar att bli erbjuden en lägenhet. Den sökande vet inte huruvida den passar i hyresvärdarnas profil eftersom denna inte är redovisad. De sökande kan inte heller bedöma sina möjligheter i förhållande till andra sökande i

och med att matchningen sker efter att lägenheten har avannonserats och inte allt eftersom. Det går dock att på Boplats se hur många som anmält intresse för respektive lägenhet.

The screenshot shows the Boplats website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'In English', 'Site Map', 'Cookies', 'Press', and 'Tyck till'. A search bar and a 'Logga ut' button are also visible. Below the navigation bar, there is a menu with options like 'Hem', 'Om Boplats', 'Sök lägenhet', 'Bytesbörser', 'Korttidsboende', 'Student', and 'Köp nytt'. The main content area is titled 'Lediga lägenheter' and includes a table of available properties. The table has columns for 'Adress', 'Stadsdel', 'Rum', 'Hyra', and 'Ant.anm.'. The first few rows of the table are as follows:

Adress	Stadsdel	Rum	Hyra	Ant.anm.
Detaljer → Lilleby Ås 12	Amhult	2	5303	131
Detaljer → Gåsagången 42	Backa	2	3998	636
Detaljer → Baron Rogers Gata 13	Backa	2	3753	228
Detaljer → Hjalmar Bergmans Gata 40	Backa	2	3788	<50
Detaljer → Katjas Gata 149	Backa	4	4866	712
Detaljer → Sångspelsgatan	Backa	1	3047	368

Matchningsprocessen är komplicerad och tar hänsyn till fler faktorer än i Stockholm i och med att de sökande redan vid registreringen fyller i många fler uppgifter, till exempel geografiska prioriteringar, hushållsstruktur osv. Dessa ska sedan matchas till de urvalskriterier värdarna fastställt. Ett av de kriterier som värdarna kan använda vid matchningen är registreringstiden, dvs. hur länge man varit bostadssökande, men det går inte för den sökande att bedöma om hänsyn tas till detta, eller i sådant fall hur man ligger till i förhållande till andra intresserade.



## Möjligheten att planera sitt bostadssökande varierar mellan systemen

Angående möjligheten att planera sitt bostadssökande fungerar det lite olika också här. På Boplats ligger lägenheterna vanligtvis utannonserade på hemsidan mellan 1-3 dagar. Hyresvärdarna avgör själva hur länge lägenheten ska ligga ute men minimitiden är 24 timmar. Detta kan från de bostadssökandes perspektiv skapa en viss stress och kräver att den sökande frekvent uppdaterar sig på utannonserade lägenheter. För att underlätta den sökandes situation har Boplats en service som innebär att den sökande via e-post får information när en lägenhet lagts in som matchar den sökandes profil. Det finns också planer att utöka servicen till sms-meddelanden när matchande lägenheter läggs ut.

Bostadsförmedlingen i Stockholm har en policy där varje lägenhet ska ligga utannonserad i minst en vecka. Anledningen till detta är att det ska vara tillräckligt att gå in på bostadsförmedlingen och anmäla intresse till lediga lägenheter en gång per vecka. Om lägenheten av någon orsak skulle annonseras under en kortare period än en vecka aviseras detta tydligt. De lägenheter som det är extra bråttom att hyra ut lämnas i stället till Bostadssnabben där den som

uppfyller hyresvärdens krav och först anmäler sitt intresse får lägenheten.

### **Användareffektivitet ur ett hyresvärdsperspektiv**

Från hyresvärdsperspektiv är det intressant att se hur processen att anmäla en ledig lägenhet till förmedlingssystemet går till. Här är skillnaden ganska stor mellan systemen och Göteborgs system bygger på att hyresvärdarna gör mer arbete själva. Detta handlar dels om att systemen är olika uppbyggda men framför allt är det en resursfråga där Stockholms stads bostadsförmedlings organisation är ca 10 gånger större än den i Göteborg. Det är också en ekonomisk fråga där finansiering genom kö- och förmedlingsavgifter på Stockholms stads bostadsförmedling leder till att ju fler som använder systemet och ju fler lägenheter som förmedlas, desto större intäkter kan läggas på service. På Boplats Göteborg påverkas inte intäkterna av hur många som använder systemet och hur många lägenheter som förmedlas. Detta innebär att en ökad administrativ insats är svårare att finansiera och systemet bygger därmed på att hyresvärdarna har en mer aktiv roll än i Stockholm.

Aktivitetskravet på hyresvärderna skiljer sig åt mellan förmedlingssystemen. I Göteborg måste hyresvärderna lära sig datasystemet och sköter sedan själv huvuddelen av förmedlingsprocessen. Vissa undantag görs för mindre hyresvärdar som har få lediga lägenheter, de kan få hjälp av Boplats personal att lägga in lediga lägenheter i systemet. Registrering av lägenhetens egenskaper, krav och urvalsprinciper för rangordning av de intresseanmälda som motsvarar kraven är hyresvärdens egen uppgift. På Stockholms stads bostadsförmedling kan hyresvärdarna lämna lägenheter via telefon, fax, e-post eller brev. Dessa tas emot av personal som går igenom önskemål, kontrollerar att uppgifterna stämmer och bestämmer när och vem som visar lägenheten samt registrerar lägenheten i systemet.

### **Ett högt aktivitetskrav i Göteborg kan leda till förlängd process**

Utifrån de intervjuer som gjorts både med ansvariga på Boplats och de privata fastighetsägarna i Göteborg framgår att det finns vissa problem med matchningsprocessen i Göteborg. Hyresgäster som får ett erbjudande om visning på sina personliga sidor på internet,

eller genom brev, ibland ska dessa höra av sig för att bestämma visningstid, ibland är den redan fastställd i meddelandet. Problemet är att värden inte vet hur många som är intresserade och kommer till visningen. Det är en förhållandevis hög siffra som inte svarar eller svarar att de är intresserade att komma på visning och sedan inte dyker upp, enligt uppgifter från Boplats Göteborg handlar det om ca 60 % som inte låter bli att svara på visningserbjudandet. Det här har bland annat inneburit att det trots ett högt antal registrerade intressenter på lägenheten i slutänden inte funnits någon som tackat ja till kontraktet och man har varit tvungen att göra en ny visning, vilket kan förlänga förmedlingstiden. De som dock går till visning och sedan fullföljer nästa steg med att svara ja eller nej tack till fortsatt intresse kan dock ge en mycket intressant information till värden om varför man tackat nej till fortsatt intresse av lägenheten.

### Längre publiceringstid men kortare förmedlingstid i Stockholm

I Stockholm annonseras lägenheterna i regel under en vecka för att de sökande ska ha chans att anmäla intresse. Bostadsförmedlingen skickar sedan visningserbjudande till de sökande som har längst kötid och uppfyller kraven. I Stockholm skickas visningserbjudande ut till ett större antal personer och man uppger inte att det är några problem med att så många tackar nej att man blivit tvungen att kalla till flera visningar för att kunna teckna kontrakt. Vanligt är att ca 10-30 personer tittar på lägenheten och meddelar bostadsförmedlingen om de fortfarande är intresserade. Vanligtvis handlar det om ett visningstillfälle. Efter visningen skickas en lista över till hyresvärden med de sökande som svarat ja och har längst kötid tillsammans med uppgifter om tidigare arbetsgivare, hyresvärd och kreditvärdering.

På Boplats avpubliceras lägenheten efter ett visst antal intresseanmälningar och systemet sorterar upp ansökningarna efter urvalsprofilens kriterier. Hyresvärden väljer sedan själv ut ett antal personer som erbjuds komma på visning. Boplats Göteborg är inte inblandad i visningsförfarandet. En del värddar gör en förenklad kreditupplysning innan de väljer ut vilka sökande som får visningserbjudande. Det är också hyresvärden själv som tar hand om visningen och sedan väljer ut vem av de sökande som anmält fortsatt

intresse som bäst anses passa som hyresgäst i den aktuella lägenheten.

I och med att hyresvärderna själv sköter stora delar av förmedlingsprocessen beror förmedlingstiden i Göteborg mycket på värdarna själva. Genomsnittligt räknar man ungefär med tre veckor för hela processen från att en värd registrerar in en ledig lägenhet till att en ny hyresgäst tecknar kontrakt.

I Stockholm är motsvarande process ungefär två veckor. Dock utlovar Stockholms stads bostadsförmedling att ett hyresgästförslag kan ges redan samma dag eller dagen efter lägenheten lämnas in om det inte handlar om en svåruthyrd lägenhet.

- Matchning mellan ledig lägenhet och bostadssökande

Det finns fördelar för både hyresvärdarna och bostadssökande att matchningen mellan ledig lägenhet och ny hyresgäst fungerar bra. För hyresvärdarna är det delvis en ekonomisk fråga, ju bättre hyresgästen passar i lägenheten desto större chans att den bor kvar länge. Trogna hyresgäster sliter mindre på lägenheten och kostar mindre i administration och uteblivna hyresintäkter än hyresgäster som bor korta perioder och snabbt flyttar vidare. Det är också en fråga om att ha nöjda kunder, såväl den inflyttande som grannarna runt omkring. För den bostadssökande handlar det om att byta bostad alltid är en såväl ekonomisk som energikrävande process. Det gäller också att hitta en bostad som passar både i kostnad, storlek, läge och som man kan trivas i. Också när det gäller matchningen finns alltså ett gemensamt intresse för hyresvärdar och sökande. Matchningsproblemen från tidigare kommunala bostadsförmedlingar spelar en stor roll för utformningen av dagens förmedlingssystem både i Göteborg och Stockholm.

### **Stor skillnad på vilka uppgifter som krävs från de bostadssökande**

Som tidigare nämnts är en stor skillnad mellan de båda systemen att hela matchningen i Stockholm enbart bygger på de krav som värdarna ställt upp för respektive lägenhet och kötiden för de som lever upp till kraven. Matchningen utförs av bostadsförmedlingen i Stockholm, medan den i Göteborg sköts av värdarna själva. Boplats Göteborg har en mer komplicerad process där hänsyn kan tas till en mängd olika faktorer, som inkomst, hushållsstruktur,

geografiska prioriteringar hos de sökande osv. och detta ska sedan kombineras med urvalskriterier som kan vara såväl slumpen som registreringstid som något annat som värden prioriterar.

De är en lång lista av detaljfakta som ska fyllas i för den som registrerar sig hos Boplats Göteborg – personuppgifter, yrke, arbetsgivare, årsinkomst, nuvarande boende, kontaktuppgifter till ev. hyresvärd eller liknande. Här skiljer sig inte den efterfrågade informationen från registrering vid Stockholms bostadsförmedling förutom att det där endast är personuppgifter som är obligatoriskt, medan det på Boplats också är obligatoriskt med övriga uppgifter. När en sökande blir aktivt sökande i Stockholm måste även dessa uppgifter fyllas i även här, men så länge man är passiv i sitt sökande behövs inte uppgifterna.

Vidare finns i Boplats registreringsformulär en omfattande del som handlar om den sökande och vad den sökande efterfrågar, denna del är i också med undantag obligatorisk. Först handlar det om mer detaljerad information om hur stort hushållet är, hur många vuxna och hur många barn samt skälet till varför man vill flytta.

Nästa del handlar om önskemål gällande boendet. Här ska bl.a. fyllas i om man har medsökande, om detta är fallet ska också detaljerade uppgifter om denna fyllas i. Vidare finns en viktig och obligatorisk del som handlar om de geografiska preferenserna för var man vill bo.

### **Sökandes geografiska prioriteringar viktigt för matchningen i Göteborg**

Under registreringen på Boplats fyller den sökande bland annat i vilka geografiska områden den är mest intresserad av, detta är en obligatorisk uppgift där det inte går att fylla i att området inte har betydelse. För hyresvärden kan det vara en viktig egenskap att matcha så att de som flyttar till lägenheten verkligen vill bo i området och trivs där och inte snabbt flyttar vidare. För den sökande kan det ha negativa konsekvenser eftersom det riskerar att minska matchningschanserna och det obligatoriska valet av område inte tar hänsyn till hur den sökande prioriterar läget i förhållande till andra faktorer. Trots att de sökande sedan anmäler intresse till lägenheter som ligger utanför de i registreringen uppgivna geografiska prioriteringarna, kan dessa vara avgörande för hur högt man hamnar på



värdarnas urvalslistor, om just områdesprioriteringen varit ett urvalskriterium. I Stockholm förväntas de sökande själva ta ställning till huruvida de vill bo i området sedan de anmält intresse till en lägenhet.

### Utveckling mot mer detaljinformation om lägenheterna pågår

Det är en förutsättning att det finns information om den lediga lägenhetens faktiska egenskaper såsom kostnad, storlek, utformning, standard men också mer utförliga fakta om geografiskt läge, kommunikationsmöjligheter, omgivning, närservice etc. En redogörelse för vilken information som finns om de olika lägenheterna specificeras under punkten om information och tekniska lösningar.

Både Stockholms stads bostadsförmedling och Boplats Göteborg arbetar med att öka informationen som finns om varje ledig lägenhet. Båda förmedlingssystemen är i en pågående process med teknisk utveckling och påverkansarbete för att öka förståelsen hos hyresvärdarna hur viktigt exempelvis foton och planlösningar är för att de sökande ska kunna göra rationella och effektiva val. Det handlar om en ökad arbetsinsats från hyresvärdarnas sida, vilket kanske inte alltid tas emot så positivt. Det är dock tydligt att det är en nödvändighet och i allas intresse för att skapa en så effektiv matchningsprocess som möjligt.

### Hyresvärdarnas krav

Hyresvärdarna ställer vissa krav som en bostadssökande måste leva upp till för att uppfattas som lämplig för en viss lägenhet. I matchningsprocessen är det de specificerade kraven för varje lägenhet, och i Göteborg urvalsprincipen, det som avgör vem som slutligen erbjuds att teckna kontrakt. Som tidigare nämnts finns betydande skillnader mellan förmedlingssystemen i Stockholm och Göteborg gällande de sökandes insyn i vilka krav som ställs från hyresvärdarna.

De bostadssökande i Stockholm kan på detaljinformationen för respektive lägenhet också se de krav och villkor som värden ställt upp, vanligtvis handlar det om minimiinkomst och vilken typ av anställning som godkänns, men det kan också handla om andra krav som exempelvis ålder för seniorboende. Värden kan också ha

specificerat om man accepterar socialbidrag och betalningsanmärkningar eller inte.

**Information och krav**

För godkännande krävs fast anställning.  
 Hyresvärden accepterar inga betalningsanmärkningar eller oreglerade skulder.  
 Hyresvärden kräver att köande eller medköande varit på visningen och sett den aktuella lägenheten.  
 Tiden för intresseanmälan kan komma att förlängas om antalet intresseanmälningar blir för få.

**Krav från hyresvärden**  
 Minsta hushållsårsinkomst: **260000**

[« Tillbaka](#)

Stockholmssystemet är uppbyggt så att det redan utifrån de krav som hyresvärden ställt för respektive lägenhet avgör huruvida den sökande kan anmäla intresse till lägenheten eller inte. Det är inte möjligt rent tekniskt att skriva upp intresse för en lägenhet om inte den sökandes egenskaper uppfyller de ställda kraven. En anledning till detta är att det är ett starkt incitament för den sökande att alltid ha uppdaterade sökandeuppgifter om anställning och inkomst.

**STOCKHOLMS STADS BOSTADSFÖRMEDELING AB**

[START](#)   [SÖK LÄGENHET](#)   [MINA UPPGIFTER](#)   [HISTORIK](#)   [KONTAKT](#)   [HJÄLP](#)   [LOGGA UT](#)

---

[« Tillbaka](#)

Hushållsinkomst för lög. 260000

[Karta \(Eniro.se\)»](#)  

[Karta \(Hitte.se\)»](#)

Adress	Läget just nu
Område: <b>S Ytterstad</b>	Första annonseringsdag: <b>2006-05-16</b>
Stadsdel: <b>Gubbängen</b>	Sista annonseringsdag: <b>2006-05-22</b>
Gatuadress: <b>Karmstolsvägen 2</b>	Preliminär plats: <b>17 (23)</b>

I de intervjuer som gjorts i kartläggningen om unga på bostadsmarknaden har det flera gånger förts på tal problematiken att bostadsmarknadens krav inte går ihop med villkoren på arbetsmarknaden. Både unga själva och övriga aktörer på bostadsmarknaden som intervjuats intygar att detta är ett omfattande problem. Krav om fast anställning är något som många unga bostadssökande reagerar på eftersom begreppet fast anställning inte är anpassat till de förändrade anställningsvillkor där projekt- och timanställning blir allt vanligare, speciellt bland yngre. Fast anställning har heller inte samma innebörd som tidigare, men unga vittnar om att hyresvärdar

ofta resonerar som att fast anställning är att ha ett jobb och att inte ha fast anställning är detsamma som att inte ha något jobb alls.

Också gällande inkomstkravet anser många av de unga bostadsökande att det inte är realistiskt att begära inkomstkrav på 3-4 gånger årshyran, då det för många är svårt att styrka framtida inkomster utifrån en förändrad arbetsmarknad. Ytterligare en invändning gällande inkomstkravet är att olika personer prioriterar sitt boende olika högt, vilket avgör hur stor del av inkomsten man är beredd att lägga på boendekostnader.

Gällande huruvida hyresvärdarnas formella krav är rimliga eller inte är en diskussion som förs i många sammanhang, men det är uppenbart att det är ett problem som är utbrett såväl i Stockholm som i Göteborg.

- Funktionalitet och service utifrån olika förutsättningar och behov

Många som söker bostad har begränsat med tid och tillfälle att söka bostad och det är viktigt med ett enkelt och tillgängligt system som går att använda dygnet runt, och som kan komma så många människor till del som möjligt. Det är också viktigt att systemet är funktionellt och lätt att använda för de hyresvärdar som har lediga lägenheter att hyra ut. Det är för dem också viktigt att förmedlingssystemet verkligen når alla potentiella hyresgäster så att matchningarna hyresgäst och ledig lägenhet blir så bra som möjligt. Både bostadsökande och hyresvärdar har i intervjuerna påtalat hur viktigt det är att tillgång finns till personlig service, så att också de som av olika anledningar har svårt att använda internet kan använda förmedlingssystemet.

### En samlad information om lediga bostäder

Både i Stockholm och Göteborg har man genom Stockholms stads bostadsförmedling och Boplats Göteborg lyckats samla stora delar av kommunernas bostäder, och förmedlar också delar av bostadsbeståndet från kringliggande kommuner. Det finns avtal med de allmännyttiga bostadsbolagen att lämna majoriteten av sina lägenheter till de respektive förmedlingssystemen. Det finns också i båda städerna ett nära samarbete med de privata fastighetsägarorganisationerna som också är delägare i Boplats Göteborg. I Stockholm finns ett avtal med de privata fastighetsägarna där medlemmarna

rekommenderas att lämna minst hälften av sina lägenheter till bostadsförmedlingen.

Det finns i båda städerna ambitioner att i större utsträckning förmedla bostäder ur ett mer regionalt perspektiv för att på så sätt ta hänsyn till att bostadsmarknaden för de bostadssökande sträcker sig över de kommunala gränserna. I Stockholm arbetar Stockholms stads bostadsförmedling aktivt med att få fler av kringkommunerna att förmedla sina bostäder via dem. Bland annat förmedlas lägenheter av det allmännyttiga beståndet i Huddinge och Vallentuna kommun.

### Tillgänglighet för olika grupper

Både Göteborgs och Stockholms föremedlingssystem är uppbyggda för att finnas tillgängliga dygnet runt över internet, det finns också möjlighet till personlig service och att besöka både Boplats och Stockholms stads bostadsförmedling. Utöver detta går det i viss mån att få hjälp att söka bostad på medborgarkontoren, främst i Stockholm men också delvis i Göteborg.

#### *Boplats Göteborg:*

- Internetbaserad service tillgängligt dygnet runt.
- Hemsida och registreringsformulär finns på engelska och svenska.
- E-post till sökande när matchande lägenhet publiceras.
- Kundservice telefontid ca 20 h/vecka.
- Möjlighet att besöka Boplats Göteborg måndag till torsdag, samt lördag.
- Möjlighet att få hjälp med bostadssökande på vissa medborgarkontor.

#### *Stockholms stads bostadsförmedling:*

- Internetbaserad service tillgänglighet dygnet runt.
- Hemsidan finns enbart på svenska.
- Hemsidan finns också på lättläst svenska.
- På hemsidan finns information på tio språk förutom svenska, registreringsformulär tillgängligt från hemsidan enbart på svenska.

- Kundenservice telefontid ca 30 h/vecka.
- Telesvar med information och möjlighet att söka utannonserade lägenheter.
- Möjlighet att besöka Stockholm stads bostadsförmedling måndag till fredag.
- Möjlighet att få hjälp att söka bostad via bostadsförmedlingen på stadsdelarnas medborgarkontor.

Stockholms stads bostadsförmedlings hemsida finns enbart på svenska. Där finns dock information om bostadsförmedlingen och hur man söker bostad översatt till tio språk förutom svenska, registreringsformuläret finns enbart på svenska. Boplats hemsida finns på svenska och engelska, liksom registreringsformuläret som också finns på båda språken. En lättläst version av informationen på hemsidan finns i Stockholm men inte i Göteborg. Sökprocessen på hemsidan i Stockholm är kompletterad med ett talsvar där det också går att anmäla intresse för lediga lägenheter efter kötid.

### Personlig service

Både i Stockholm och Göteborg finns möjlighet att besöka och ringa till handläggarna som arbetar med förmedlingsfrågor för att få en mer personlig service gällande sökandeprocessen. Enligt vad som framgått av intervjuer med såväl bostadssökande som personal på förmedlingarna verkar dock behoven av en mer personlig service generellt är större i Göteborg.

I Stockholm finns en central adress men det går också att få hjälp på medborgarkontoren där man både kan få hjälp att söka samt lämna in en ansökan. Det finns i Stockholm under december 2005, 18 medborgarkontor. Stockholms stads bostadsförmedling är öppet sammanlagt 28,5 timmar under vardagar senast till 18.00, utöver medborgarkontoren som med något undantag är öppet under vanliga kontorstider.

I Göteborg går det att besöka Boplats Göteborg på en central adress i staden och där sökande kan få hjälp. Under vardagar är Boplats öppet sammanlagt 23,5 timmar som längst på måndag fram till 18.00. Boplats har också, som ovan nämnt öppet på lördagar. Det är även möjligt att få hjälp att söka bostad på medborgarkontoren i en

del stadsdelar i Göteborg bl.a. Tynnered, Bergsjön, Angered och Hisingen.

Både Boplats och Stockholm stads bostadsförmedling har också telefontider men även här är det främst kontorstider som gäller med undantaget Boplats som också har telefontid under lördagar. Den service som erbjuds genom att personligen besöka de olika förmedlingarna eller att ringa skiljer sig åt. I Göteborg som har begränsat med kapacitet och personal, gäller servicen främst rådgivning och hjälp, medan sökande i Stockholm kan få mer aktiv hjälp i sökprocessen.

### Funktionalitet från ett sökandeperspektiv

Det är viktigt att förmedlingssystemen är flexibla utifrån de sökandes olika förutsättningar och behov, både när det gäller tillgång men också utifrån de sökandes olika omständigheter.

Gällande möjligheten att fylla i fler alternativ än ett på inkomstkälla och arbetsgivare är det begränsat med utrymme på Stockholms bostadsförmedling, textrutan tar bara ett visst antal tecken men vad man fyller i är fritt. Dock håller detta på att åtgärdas och det går inom kort att registrera flera inkomstkällor och arbetsgivare. På Boplats går det endast att fylla i ett alternativ både gällande arbetsgivare och inkomstkälla vilket ställer till problem för bostadssökande som har olika former av inkomster och fler än en arbetsgivare. Detta är en begränsning i båda systemen som inte är fullt anpassade till de sökandes förutsättningar, vilket är något som påpekas vid flera tillfällen i intervjuer med bostadssökande, speciellt tas detta upp som ett problem bland de intervjuade i Göteborg.

#### *Service riktad till bostadssökande i Göteborg*

- Personlig hjälp vid besök eller telefon till personer som saknar tillgång till Internet att söka och bevaka bostadsansökningar.
- Hjälp vid registrering av bostadssökande, bl.a. hjälp att lägga in en korrekt sökande profil, och hjälp att räkna ut inkomst för att få korrekta uppgifter vid registrering som bostadssökande.
- Tips med saker att tänka på för den som söker lägenhet.
- Information och tips om hur andrahandsuthyrning går till och vilka regler som gäller runt detta.

- Länkar till bostadsföretag.
- Information om hur borgen fungerar för den som inte tjänar tillräckligt och får hyra med hjälp av att någon går i borgen som garant för att hyran blir betald.
- Länk till korttidsboende med budgetpriser.
- En del på Boplats är direkt riktad till studenter med information om lediga studentlägenheter, studentlänkar, pratiska tips och råd om att flytta hemifrån och tips om andrahandsuthyrning riktad till studenter.
- FAQ - De vanligaste frågorna och svaren från bostadssökande finns samlade på hemsidan.

#### Service riktad till bostadssökande i Stockholm

- Personlig hjälp vid besök på bostadsförmedlingen eller kommunens medborgarkontor.
- Talsvar med lediga lägenheter och möjlighet att anmäla intresse för lediga lägenheter.
- Försöks- och träningslägenheter. För den som inte blir godkänd som hyresgäst på egen hand finns försöks- och träningslägenheter. Dessa hyres av en stadsdelsnämnd eller annan institution och hyrs via dem ut i andrahand till den boende. Andrahandskontrakten kan om boendet fungerar övergå till ett förstahandskontrakt efter en provotid som oftast är ca 1 år. Försöks- och träningslägenheterna är tänkta som ett tillfälligt boende. Under 2004 förmedlades 280 försöks- och träningslägenheter.
- Mer detaljerad information med bilder, planlösningar och kartor. Det nya verksamhetssystemet möjliggör redan nu att i annonsering av lediga lägenheter visa planlösningar, broschyrer, bilder m.m. Utsträckningen av användandet av detta beror på respektive fastighetsägare, men arbete pågår för att öka omfattningen av mer detaljerad beskrivning av lägenheterna. Än så länge utnyttjas dessa möjligheter främst gällande nyproduktion. Samarbete med eniro.se och hitta.se gör att kartor samt fasadfoton av fastigheterna (gäller än så länge endast Stockholms innerstad) kan visas där de lediga lägenheterna annonseras.

## Funktionalitet från ett hyresvärdsperspektiv

I Stockholm och Göteborg har genomförts stora ansträngningar för att vinna tillbaka det förlorade förtroendet hos de privata fastighetsägarna.

I Stockholm har man haft en massiv kampanj riktad till fastighetsägarna med olika aktiviteter. Man har också besökt nästan alla fastighetsägarna för personliga möten. För att få förtroende hos fler har referensvärdar som är nöjda med servicen lämnats till ännu inte anslutna hyresvärdar med uppmaningen att kontakta de som redan använder sig av förmedlingsservicen. I Göteborg arbetar man också aktivt med kontakterna till hyresvärdarna och på att bygga upp ett förtroende för Boplats Göteborg och den service som erbjuds.

## Intressant service för hyresvärdarna

Exempel på intressant service för hyresvärdar är hjälp med urval av hyresgäster som matchar det lediga objektet, hjälp med visningar av lägenheten, kreditupplysningar på tänkbara hyresgäster, allmän information om regelsystem, rättigheter och skyldigheter. Information om hur man ska möta marknaden som hyresvärd, och vad som efterfrågas. Andrahandsförmedling är också något som efterfrågas då det både bland allmännyttiga och privata hyresvärdar ses som ett stort problem med den bristande insynen i andrahandsförmedlingen. Snabbförmedling av svåruthyrda lägenheter är också en efterfrågad service från hyresvärdarna.

### *Service riktad till hyresvärdarna i Göteborg*

- En matchning av hyresgäster enligt villkor och urvalsprofil som fastställs för respektive lägenhet av värden.
- Helpdeskfunktion för datasystemet.
- Utbildning i Boplats datasystem.
- Boplatsnytt 2 ggr/år för att kommunicera med värdarna.
- E-post till värdarna.
- Personliga möten.
- Seminarier med teman.

Aktivitet för alla uthyrare som jobbar i systemet i informationssyfte och för att underhålla nätverk mellan Boplats och bostadsbolagen.



*Service riktad till hyresvärdarna i Stockholm*

- Hyresgästförslag som lever upp till fastighetsägarnas krav.
- Hela analysen av sökande görs av bostadsförmedlingen.
- Den fastighetsägare som vill ha en personlig handläggare får det.
- Kreditupplysning på föreslagna hyresgäster ordnas av Stockholms stads bostadsförmedling och är gratis för fastighetsägarna.
- Informationsblad och utskick via Fastighetsägarnas sändlista.
- Personliga besök hos fastighetsägare för att berätta om verksamheten.
- Evakueringservice– fastighetsägare kan få hjälp att permanent-evakuera en hyresgäst om detta är nödvändigt på grund av ombyggnad eller rivning. När renoveringen är klar lämnas då lägenheten in för förmedling till Stockholms stads bostadsförmedling. Avgiften för evakueringshjälp är 8 000 kr exklusive moms per lägenhet. Den evakuerade hyresgästen föreslås för en annan hyresvärd för att snabbt kunna få en annan lägenhet.
- Till hösten hoppas Stockholms stads bostadsförmedling kunna lansera ”Värdens sida” på internet, där ska fastighetsägaren kunna lämna in sina lediga lägenheter direkt och sedan hela tiden kunna följa utvecklingen av förmedlingsarbetet.

Det finns också en gemensam syn både i Stockholm och Göteborg att målsättningen måste vara att erbjuda en så bra service att hyresvärdarna själva väljer att medverka. Det handlar om samarbete, dialog och gemensamma vinster. Samhället får in lägenheter för förmedling, de sökande får en samlad plats för att söka bostad och hyresvärdarna får en service som är så bra att det blir attraktivt att förmedla sina bostäder genom den gemensamma förmedlingsservicen.

*Synen på kunderna, (fastighetsägarna) är en förutsättning för att få in lägenheter att förmedla och därmed måste de få en bra service och sina behov tillgodosedda. Dt bostadssökande är kunder som betalar för en service, varje ny bostadssökande betyder att pengar kommer in i verksamheten som kan utvecklas, förbättras och därmed trygga fortsatt existens och arbetstillfällen. I ett system som bygger på frivillighet där inte fastighetsägarna måste lämna in lägenheter måste attityden vara positiv och servi-*

*ceinriktad mot dessa. Det borgar för en framgång./* Christer Ericsson, vice vd Stockholms stads bostadsförmedling.

I Göteborg är medvetenheten mycket stor att nöjda hyresvärdar ger fler lägenheter att förmedla, och därmed också fler nöjda bostadssökande. Boplats Göteborg kallar sig heller inte en bostadsförmedling som Stockholm stads bostadsförmedling, utan har gått ännu ett steg och kallar sig i stället för en marknadsplats.

*Vår strategi är att bli en så bra marknadsplats att bostadsbolagen själva väljer att arbeta i vårt system. Fler och fler hyresvärdar annonserar sina lediga lägenheter på vår hemsida och fler använder också vårt uthyrningssystem... //...ju bättre bostadsbolagen tycker att Boplats Göteborg fungerar desto fler lägenheter kommer ut på en gemensam marknadsplats. Den sökande hittar allt på ett ställe./* Maria Meyer-Martins, vd Boplats Göteborg.

- Bred information och effektiva tekniska lösningar

Både ur effektivitets- och matchningsperspektiv är det viktigt att en utförlig och rättvisande information finns om de lediga lägenheterna. Det är viktigt att se konsumentens behov av en detaljerad ”produktbeskrivning” så att rationella beslut kan fattas baserade på egna behov och prioriteringar. Det är många faktorer som spelar in i valet av bostad; lägenhetens egenskaper, hyresvärd, planlösning men också närmiljön, bostadsområdet och kommunikationsmöjligheter. En detaljerad och rättvis information leder till ett träffsäkrare och mer effektivt bostadssökande vilket bör gynna alla parter, såväl den sökande som hyresvärderna men också förmedlingssystemet.

Av både bostadssökande och hyresvärdar efterfrågas också mer kompletterande information om bostadsmarknaden. Att kunskapen är dålig om såväl rättigheter som skyldigheter, vilka lagar och regler som gäller men också om mer generell fakta om att söka bostad, är något som alla är överens om. Det skulle vara en fördel om förmedlingssystemen också kunde ha till uppgift att tillhandahålla kompletterande information med målsättning att öka kunskapen om bostadsmarknaden hos alla parter och därmed motverka de oegentligheter som blivit vanliga på bostadsmarknader med stor efterfrågan.

Detaljerad beskrivning av lägenhetens egenskaper och geografiska läge

Både bostadsförmedlingen i Stockholm och Boplats Göteborgs system möjliggör publicering av foton och planlösningar men det

är väldigt varierande huruvida bilder finns med i detaljbeskrivningen. Anledningen är att förmedlingssystemen i detta är helt beroende av den information som tillhandahålls av hyresvärdarna. I intervjuerna med personalen på båda förmedlingssystemen framgår att man går i riktningen mot mer omfattande och utförlig information på hyresrätter, men att det är en lång process och ett helt nytt tankesätt. Att ta foton av lägenheten, planlösningar som ska publiceras digitalt och beskrivning av omgivning har hittills inte varit aktuellt på hyresmarknaden.

Men utvecklingen går snabbt hos båda förmedlingssystemen och ständiga förbättringar läggs till som ska underlätta för bostadssökande. På Boplats Göteborg finns länk med karta över var lägenheten ligger och samt en länk till Västtrafik där vägbeskrivning kan fås. Också på Stockholms bostadsförmedling finns länkar med kartor och via dessa vägbeskrivning. Det finns ytterst begränsat med information om närmiljö och beskrivning av mer generella kommunikationsmöjligheter men det förekommer att information om detta finns med i detaljbeskrivningen av en lägenhet.

### **Ovanligt med information om hyresvärden**

Varken Göteborgs eller Stockholms system har någon speciell information om värdarna mer än att det kan stå om värden är privata eller inte. På Boplats specificeras också om, och då vilket kommunalt bostadsbolag som är värd. Den begränsade informationen om hyresvärden kan ses som en brist utifrån de bostadssökandes perspektiv samtidigt som det är en komplicerad fråga, och en fråga om avvägning. Idén med ett gemensamt förmedlingssystem är att eventuella frågor och ansökningar går via detta. Identifiering av den aktuella värden, speciellt om det gäller en liten hyresvärd, skulle kunna få konsekvensen att den bostadssökande vid frågor eller för att ansöka om lägenhet vänder sig direkt till värden. Detta skapar i sin tur administrativa problem och kan urholka idén med ett mer centralt organiserat och gemensamt förmedlingssystem. Samtidigt är det från ett sökandeperspektiv en relevant information för att bedöma möjligheten till internbyten hos en större hyresvärd, och för att kunna undvika en hyresvärd med dåligt rykte, eller tvärtom, välja en hyresvärd som är känd för bra underhåll och villkor.

## Boplats Göteborg har en väl utbyggd kompletterande information

Boplats har en betydligt mer utbyggd service för övriga tjänster och information. Där finns en hel del utöver annonseringen av lediga lägenheter. Man har lagt ner mycket tid och resurser på att samla allmän information och formulera instruktioner och tips på hur man använder sig av Boplats system och vad som gäller generellt när man söker en bostad. Det finns hjälp att räkna ut sin inkomst, information om hur det går till att hyra ut, hur andrahandsuthyrning går till och vilka regler som gäller då. Information finns också om korttidsboende både för företag som letar boende för anställda men också med budgetpriser, samt ett antal länkar till bostadsbolag. Utöver detta finns också en egen sida för studenter med information om lediga studentlägenheter, studentlänkar och tips och råd om att flytta hemifrån. På Boplats finns också en bytesbörs där man kan byta en hyresrätt mot en annan. Boplats har ett antal relevanta länkar upplagda till hyresnämnd, information om anpassning av handikapplägenheter, hyresgästföreningen, fastighetsnämnden, tomtkö och hur man söker bostadsbidrag. Ytterligare finns också omfattande information och tips om nyproducerade bostadsrätter och villor, lånestrategier, hjälp att kalkylera ränta osv.

The screenshot shows the Boplats website interface. The browser window title is "Att köpa hus eller bostadsrätt - Microsoft Internet Explorer". The address bar displays the URL: "http://www.boplats.se/CM/Template/Article/general.aspx?mguid=cc221063-81a0-4a2b-bfae-b6fed240b46e". The website header includes the Boplats logo and navigation links: "In English | Site Map | Cookies | Press | Tyck till". The main content area is titled "Att köpa hus eller bostadsrätt" and contains text about the importance of choosing a real estate agent. A sidebar on the left lists various services like "Att köpa bostadsrätt", "Kalkylera med högre ränta", "Söka dig en länsstrategi", "Du har undersökningsplikt", "Detta skall du kontrollera", "Detta skall du tänka på", "Visa alla", "Bra länkar", "Citadellet i Kungälv", "Ny stadsdel i Alingsås", "750 nya lägenheter i Gädd", "Seniorboende i härlig parkmiljö", "Nybyggda bostadsrätter i nytt koncept", "Väcker miljö på Norra Älvsjöstranden lockar", and "Erliggande villor på". A right sidebar features an advertisement for "Inredningstips för telejacket" by TELIA, with the text "Spännande digital-tv från 129 kr/mån. Läs mer" and the TELIA logo.

Utöver den breda information som finns på hemsidan anordnar Boplats Göteborg också temadagar och utställningar för att öka kunskapen om olika teman. Ett exempel är utställningen ”Första Lyan” som håller på mellan januari och mars 2007. Utställningen riktar sig till unga mellan 18-28 år som söker sin första bostad, tips finns om hur man söker lägenhet på Boplats och hur man gör när man bosparar. Det finns två temadagar med ”boskola”:

### ”Gå i skola med Boplats Göteborg

Vi har bjudit in en rad utställare som kan hjälpa dig att forma dina framtidsplaner. Därför arrangerar vi även två temadagar i mars. Första temadagen består av en boskola. HSB, Nordea och Svensk Fastighetsförmedling håller en kvällskurs för alla som är intresserade! ” (Från Boplats Göteborgs hemsida)

Boplats Göteborg arbetar också aktivt för att öka kunskapen hos de bostadssökande om områden som ligger lite utanför de mest kända delarna. Bland annat har bussrundturer gått genom Bergsjön, Hammarkullen och Lövgärdet.

### Guidade bussturer visar bostäder i norr



**Är du nyfiken** på Göteborgs norra stadsdelar? Följ med på bussrundtur och få en överblick över denna levande och naturnära del av stan. Med på rundturen finns uthyrare som berättar om olika boendeanternativ och hur du gör om du är intresserad av att söka.

*Källa:* Boplats Göteborg

Syftet med bussturerna har varit att låta bostadssökande lära känna de delar som ligger lite utanför de mest efterfrågade områdena där konkurrensen är som högst och det kan vara svårt att få en bostad. Initiativet kommer från hyresvärdarna själva, både kommunala och privata, de är också själva med i bussarna och guidar i de olika områdena. Resultaten har också enligt representanter från Boplats Göteborg varit mycket positivt och ofta handlar det om att de

bostadssökande som varit med aldrig själva varit i dessa områden, inte känner någon som bor där eller inte är från Göteborg och inte tidigare känt till områdenas existens. Uppföljningar har också visat att flera av de bostadssökande som varit med på bussturerna sedan ändrat sina geografiska prioriteringar och valt dessa områden i stället för mer centrala lägen, vilket också gett resultat.

### **Begränsad generell bostadsinformation på Stockholms bostadsförmedling**

På Stockholms stads bostadsförmedling består den övriga kompletterande informationen av vanligast förekommande frågorna samt svar på dessa, men dessa handlar främst om själva sökprocessen och om förmedlade lägenheter. Det finns också statistik om antalet förmedlade lägenheter och kötider för olika storlekar och områden. Utöver detta finns information om nyproduktion i Stockholmsområdet, samt länkar för den som är intresserad av att byta sin lägenhet eller vill hyra ut i andrahand.

Det är stor skillnad på Stockholms stads bostadsförmedling och Boplats Göteborg. Stockholms bostadsförmedling är helt inriktad på förmedling av förstahandshyresrätter medan Boplats mer lutar åt att vara en allmän och heltäckande bostadsservice. Boplats ger en bredare bild av bostadsmarknaden med information om alternativ som bostadsrätt, villa och andrahandsboende och därutöver många bra tips och råd vilket ur sökandeperspektiv är intressant.



### Övrig service i Göteborg

- Bytesbörser för byten hyresrätt till hyresrätt.
- Information om korttidsboende, främst riktad mot företag som söker boende för anställda i centralt läge med eventuell tillgång till kringsservice. Billigare alternativ finns också som riktas till studenter och turister.
- Information och tips om nyproducerade bostadsrätter och villor, lånestrategi, hjälp att kalkylera ränta, lista på lediga bostads- och äganderätter samt detaljerad information om specifika projekt.
- Länkar till hyresnämnd, adressändring, information om handikappsanpassning av lägenheter, hyresgästföreningen, fastighetsnämnden, tomtkö samt hur man söker bostadsbidrag.
- Statistik om antalet sökande på Boplats, sökande per område osv.
- Boplats anordnar regelbundet utställningar och temadagar med olika teman. Exempel är en utställning om seniorbostäder med anslutande temadag, en guidad bussresa till förorterna i norr för

att visa olika områdens kvaliteter och temadagar om bostadsområden med nyproduktion. Under hösten 2006 planeras temat "min första bostad" med råd och fokus på vad man ska tänka på när man flyttar hemifrån till sin första egna bostad.

#### *Övrig service i Stockholm*

- Bostadssnabben är en service parallellt med bostadskön där lägenheter som det är extra bråttom att hyra ut eller som av någon anledning är svåruthyrda, hyrs ut utan kötid. Den som lever upp till ställda krav och anmäler sig snabbast får också lägenheten.
- Information och detaljerad beskrivning finns av olika nyproduktionsprojekt som har eller kommer att förmedlas via Stockholms stads bostadsförmedling.
- Statistik finns på webbsidan om antalet förmedlade och inlämnade lägenheter, kötider för olika storlekar och stadsdelar samt kundtjänststatistik.
- Länkar finns till bostadsbolag, om att byta lägenheter, om andrahand osv.
- Vykort skickas till alla som fyller 18 år om att ställa sig i bostadskön.
- Försäkran mot diskriminering

En fråga som framförallt har kommit upp i intervjuer med bostadsökande är huruvida vissa grupper diskrimineras på bostadsmarknaden. Framst har detta varit ett hett samtalsämne bland de intervjuade i Göteborg där en övertygelse finns om att vissa grupper diskrimineras och väljs bort när lediga lägenheter förmedlas. I Stockholm diskuteras också diskrimineringsproblemet men det har då främst handlat om hur vissa grupper sorteras bort på andrahandsmarknaden. Det är väldigt svårt att hitta fakta gällande diskrimineringsfrågan, vad som är sant och vad som är känslor och misstankar, vi har ändå undersökt hur de olika förmedlingssystemen fungerar utifrån diskussionen om diskriminering eftersom det är en aktuell fråga som också har lyfts av de privata fastighetsägarorganisationerna. De menar i sin tur att det är ett problem att det ofta just är de privata fastighetsägarna som anklagas för diskriminering och menar att ett gemensamt förmedlingssystem kan vara ett sätt att undvika anklagelser om diskriminering.



## Stockholms stads bostadsförmedling utifrån ett diskrimineringsperspektiv

I det system som används i Stockholm är det lätt för de bostadsökande att se varför en person erbjuds en lägenhet och inte en annan. En strikt köordning och att den sökande inte tillåts anmäla intresse till en lägenhet, om de formella kraven inte uppfylls, lämnar begränsat utrymme för spekulationer. Det är flera faktorer som begränsar möjligheten till diskriminering enligt Stockholmssystemet. Hyresvärdarna formulerar villkor för respektive lägenhet innan den lämnas för förmedling och sedan sköts hela processen av bostadsförmedlingen. Det går inte för en värd att ändra villkoren allt eftersom utan dessa fastställs när lägenheten lämnas in. Urvalsprocessen är strikt kötid och hela urvalsprocessen sköts av handläggarna på bostadsförmedlingen som först förmedlar ett antal personer för visning och utifrån fortsatt intresserades kötid ger ett slutförslag på hyresgäst. Även om en viss flexibilitet finns gällande hyresvärdens känsla för en hyresgäst – känns det helt fel för hyresvärderna accepteras detta, men på rimliga grunder. Eventuellt misstänkt diskriminering anmäls. Enligt Stockholms stads bostadsförmedling har detta bara inträffat någon enstaka gång under de senaste åren.

## Boplats Göteborg utifrån ett diskrimineringsperspektiv

Det finns större utrymme för diskriminering i det system som används i Göteborg eftersom det finns ett antal möjligheter att sortera de hyresgäster som anmält intresse. Hyresvärderna kan välja olika kriterier för hur de som uppfyller kraven ska rangordnas. En möjlighet är att ta hänsyn till hur länge de bostadsökande varit registrerade i Boplats databas, vilka områdespreferenser de sökande har men många värdar väljer också att slumpa fram listan på matchande hyresgäster. Hur rangordningen går till är helt och hållet upp till hyresvärderna och ingen utomstående har insyn

Risken för diskriminering är också större med Göteborgssystemet eftersom den sökande fyller i betydligt fler uppgifter om sig själv och sin eventuella medsökande, såsom kön, antal vuxna och barn osv, vilket gör att det är lätt att sortera ut personer/familjer som av någon anledning inte anses vara attraktiva hyresgäster. Då hyresvärdens krav, generella sorteringskriterier och själva match-

ningsprocessen är dold för de sökande och utomstående gör systemet det möjligt att diskriminera och välja hyresgäster och därmed också välja bort andra trots att dessa uppfyller de formella kraven. Matchningsprocessen sköts också vanligtvis av hyresvärderna själv utan inblandning av Boplats personal vilket också ökar möjligheten att diskriminera vissa individer eller grupper. Samtidigt finns en annan aspekt gällande detta som lyfts fram i intervjuer med representanter från Boplats Göteborg. I och med att ett urval måste göras i matchningsprocessen ställs högre krav på att ha en formulerad uthyrningspolicy för hyresvärderna. Detta ökar därmed trycket på speciellt de stora bostadsbolagen att diskutera och utarbeta riktlinjer för vilka krav som ställs och hur urvalsprocessen ska gå till när flera hyresgäster matchar de formella kraven, vilket i sin tur kan motverka diskriminering.

## **6 Analys av förmedlingssystemen i Göteborg och Stockholm utifrån ett hyresvärd- och sökande perspektiv**

### **Ägarstruktur**

Ägandeformen är en viktigt skillnad mellan de två systemen, och ägandet påverkar förmedlingssystemets utformning och arbete. I Stockholm är bostadsförmedlingen helt i kommunal ägo, medan Boplats har ett delat ägande mellan kommun, allmännyttiga bostadsbolag och privata fastighetsägare.

Båda lösningarna har för- och nackdelar. Enbart kommunalt ägande kan ses som lite riskabelt från hyresvärdarnas perspektiv eftersom dessa inte har något formellt inflytande i verksamheten. Där kan det vara en fördel med den delade ägarform som finns i Göteborg där de kommunala bostadsbolagen och de privata hyresvärdarna, genom sin intresseorganisation Fastighetsägarna, tillsammans med Göteborgs stad äger Boplats. Ett gemensamt ägande kan ge ett större inflytande för parterna och därför ses som tryggare och på så sätt mer attraktivt. Samtidigt behöver inte ett enskilt kommunalt ägande vara ett hot så länge medverkan i förmedlingssystemet är frivilligt. Hyresvärdarnas intresse måste tas tillvara för att garantera tillgången till lediga lägenheter att förmedla, och det ligger en skyddsmekanism i frivilligheten som säkrar att förmedlingssystemet också tar hänsyn till hyresvärdsperspektivet. Ett

delat ägande kan också ha nackdelen med slitningar där olika intressen kämpar om olika prioriteringar i förmedlingssystemet.

### **Finansiering och omsättning**

Bostadsförmedlingssystemens finansiering spelar en stor roll för utformningen av verksamheten och i vilken grad denna kan anpassas till behov och efterfrågan.

Boplats Göteborg har en begränsad budget som inte står i relation till omfattningen av bostadssökande. Antalet bostadssökande som använder tjänsterna har ökat och också antalet utannonserade lägenheter. En ökad omfattning av användandet av Boplats Göteborg de senaste åren har lett till ökade administrativa kostnader och högre krav på utveckling av systemet. Detta återspeglas inte i det ekonomiska utrymmet för förmedlingen då verksamheten finansieras av ägarnas ekonomiska satsning samt reklam- och annonsplatsintäkter, vilka inte växt i samma takt som behovet.

Det ekonomiska utrymme som skapats i Stockholm genom kö- och förmedlingsavgifter har återinvesterats i verksamheten i form av utökade administrativa resurser och utveckling av systemet. Systemet har därmed anpassats i takt med att kraven ökat och ett högre tryck funnits på tjänsterna. Konsekvensen blir att ju fler som använder systemet, desto mer kan detta också utvecklas och förbättras och därmed kan både servicenivå och antalet förmedlade lägenheter öka, något som i sin tur kan attrahera ännu fler att använda systemet. Utvecklingen i Stockholm tyder på att så är fallet, då bostadskön ökat samtidigt som kötiderna förkortats och antalet lägenheter som förmedlats till personer med kötid kortare än ett år ökat dramatiskt.

### **Storlek och omfattning av förmedlingssystemet**

Både i Göteborg och Stockholm har förmedlingssystemen lyckats bra med att knyta till sig majoriteten av hyresvärdarna, också de privata. Utvecklingen går framåt på båda håll med en konstant ökning i antalet annonserade/förmedlade lägenheter, Boplats Göteborg annonserade under 2006 ut 8 026 lägenheter, en ökning med ca 21 % jämfört med 2005. Stockholm ökade under samma period 16 % och förmedlande under 2006, 9 728 lägenheter.

Främst har tillväxten gällt antalet inlämnade/annonserade lägenheter från kommunala hyresvärdar där ökningen varit stor, ca 49 % i Stockholm och ca 25 % i Göteborg. Den stora tillströmningen av lägenheter från kommunala värdar i Stockholm handlar främst om att flera kommunala bostadsbolag utanför Stockholms kommun anslutit sig till Stockholms stads bostadsförmedling. Antalet annonserade lägenheter från privata hyresvärdar har hållit sig på ungefär samma nivå i Göteborg sedan 2004. Under 2006 annonserades 2076 lägenheter från privata hyresvärdar på Boplats Göteborg. I Stockholm har antalet inlämnade lägenheter från privata hyresvärdar ökat med 14 % sedan 2004 i Stockholm, och låg under 2006 på 2 646.

### Affärsidé och målsättning

De båda förmedlingssystemen har en grundläggande likhet i sin affärsidé och målsättning och det är att samla så många av de lediga lägenheter som kommer ut på marknaden som möjligt. Det är också gemensamt att man värderat ett brett urval lägenheter och nära samarbete med såväl som privata som allmännyttiga hyresvärdar. Skillnaden är att Stockholm stads bostadsförmedling vidare formulerar affärsidé gällande att förmedlingen ska ske i ett öppet och rättvist system efter kötidssordning, samt att förtursverksamheten ska göra en rättvis, effektiv och professionell bedömning av de personer som inte på egen hand kan lösa sin bostadssituation.

På Boplats formuleras i stället att det ingår i verksamheten att informera om planerad och pågående nyproduktion samt en generell punkt om att informera om bostadsmarknaden i Göteborg.

Den stora skillnaden i inriktningen och innehållet i affärsidéerna mellan Boplats Göteborg och Stockholms stads bostadsförmedling är att i Göteborg är grunden *att* annonsera/förmedla lägenheter, medan det i Stockholm förutom att lägenheter ska förmedlas också läggs stor tyngd på hur detta ska göras: *"...efter kötidssordning i ett öppet och rättvist system med god service och tillgänglighet."*

Ytterligare en skillnad är att Boplats Göteborg i affärsidén har ambitionen att vara en bredare bostadsservice än att enbart annonsera/förmedla hyreslägenheter, som syfte nämns också: *"Informera om bostadsmarknaden i Göteborgsregionen"*.

## **Jämförelse utifrån hyresvärdars och bostadssökandes perspektiv och kriterier**

- En effektiv och försägbbar förmedlingsprocess

När det gäller användareffektiviteten från ett sökandeperspektiv skiljer sig förmedlingssystemen åt. Det finns ett högt krav på användaraktivitet i båda systemen och de sökande anmäler från samma grundprincip intresse för de lägenheter som de är intresserade av. Den avgörande skillnaden är det kö-system som används i Stockholm men inte i Göteborg.

### **Tidseffektivitet från ett användarperspektiv**

När det gäller tidsåtgången för att söka en lägenhet räcker det i princip att gå in i systemet en gång i veckan i Stockholm eftersom de allra flesta lägenheterna ligger ute under sju dagar. I Göteborg går det inte att veta hur länge en lägenhet ligger ute eftersom det ofta baseras på antalet intresseanmälningar. Detta gör att den sökande för att inte missa lägenheter måste gå in i systemet mycket oftare. Speciellt komplicerat blir detta för dem som inte har tillgång till dator/internetuppkoppling hemma. Att få sms när en lägenhet matchar vad som söks är ett sätt att underlätta men det kräver fortfarande snabb tillgång till internet för att kunna göra en intresseanmälan. Det här måste ses som ett tidskrävande system från ett sökandeperspektiv, och det är att föredra att lediga lägenheter ligger ute under ett visst bestämt antal dagar för att den sökande ska kunna effektivisera sin sökprocess.

### **Förutsägbarhet och möjlighet att bedöma sina chanser för den bostadssökande**

När det gäller förutsägbarheten och möjligheten att kunna bedöma sina chanser till olika lägenheter finns klara fördelar med det system som används på bostadsförmedlingen i Stockholm. Det är enkelt att effektivisera sitt bostadssökande och koncentrera det till de lägenheter där bäst chans finns att bli erbjuden ett kontrakt då man automatiskt placeras in med ett könummer på varje lägenhet och därmed enkelt kan bedöma sina chanser till kontrakt.

På Boplats Göteborg går det för de sökande varken att se huruvida man lever upp till hyresvärdens krav, vilka urvalskriterier hyresvärderna väljer, vilket gör det svårt att bedöma de egna chanserna. Konsekvensen blir att det utifrån den komplicerade matchningsprocessen och det faktum att matchningen görs efter att lägenheten avannonserats är svårt att som sökande koncentrera och effektivisera sitt sökande. Eftersom många värdar enligt Boplats Göteborgs erfarenhet använder slumpen för att rangordna de sökande som uppfyller de formella kraven blir intrycket en godtycklighet där turen spelar lika stor roll som behov och lämplighet. Slutsatsen är att ett mer planlöst sökande med ett stort antal intresseanmälningar blir en logisk metod för dem som använder systemet för att hitta en bostad. Riskerna är också att det undergräver trovärdigheten för hela Boplats Göteborgs förmedlingssystem.

Det här leder till ett högt tryck på systemet och det vore till nytta såväl för de bostadssökande som för förmedlingssystemet att det gick att söka mer koncentrerat utifrån bedömningen om de egna chanserna på varje enskild lägenhet. Också från ett hyresvärdsperspektiv borde detta vara till nytta då mängden intresseanmälningar rimligtvis borde sjunka och matchningen därmed förenklas.

### Användareffektivitet från ett hyresvärdsperspektiv

I jämförelse med Stockholm är aktivitetskravet betydligt högre på hyresvärdarna i Göteborg. Då hyresvärdarna själva sköter större delen av förmedlingsprocessen kräver detta personal som kan arbeta med förmedlingssystemet men också ta hand om att boka visningar, göra kontroll av eventuella betalningsanmärkningar osv., alla de delar som hyresvärdarna i Stockholm kostnadsfritt får hjälp av bostadsförmedlingen med. Utifrån både ett kostnadseffektivt perspektiv bör det därmed vara betydligt intressantare att få hjälp med dessa tjänster än att behöva utföra dessa delar själva.

Ytterligare en negativ konsekvens av att hyresvärderna själv måste vara aktiva i förmedlingsprocessen är att själva processen blir längre. Den genomsnittliga tiden för att teckna kontrakt med ny hyresgäst är tre veckor i Göteborg jämfört med två veckor i Stockholm. I Göteborg är det inte ovanligt att trots att flera hyresgäster kallas till visningar så är det uppåt 60 % som överhuvudtaget inte svarar på visningserbjudandet, med konsekvensen att hyresvärderna inte vet hur många som kommer. Det har inneburit att trots stora mängder

intresseanmälningar på lägenheten har det ibland inte funnits någon som tackat ja till kontraktet. Hyresvärden har då varit tvungen att gå tillbaka flera steg i processen och kalla fler till visning vilket självklart drar ut på förmedlingstiden. Skillnaden i Stockholm är att det oftast är ett betydligt större antal som kallas till visning just utifrån att erfarenheten att många inte kommer att dyka upp utan står anmälda på flera objekt. Anledningen till att inte fler kallas i Göteborg kan antas vara en administrativ fråga då hyresvärden själv ska kontakta utvalda sökande för att hitta visningstillfällen, medan hela den processen sköts av bostadsförmedlingens personal i Stockholm.

En förlängd förmedlingsprocess leder till en ökad kostnad för hyresvärdarna då hyresbortfallet är en kostnad under den tid lägenheten står tom.

- Bra matchning mellan ledig lägenhet och bostadssökande

Det finns ett gemensamt intresse av att alla blir så nöjda som möjligt eftersom det bäddar för en långvarig och trygg boendesituation för den bostadssökande och en stabil och friktionsfri relation med hyresgästen för hyresvärden.

### **Stor skillnad på mängden obligatoriska registreringsuppgifter mellan de olika systemen**

För att en bra matchning ska åstadkommas krävs att båda parter har all nödvändig information. När det gäller underlag för hyresvärdarna att bedöma en bostadssökandes lämplighet skiljer sig systemen åt i vad som räknas som viktig information för att bedöma en hyresgästs lämplighet. I Stockholm är syftet till efterfrågade uppgifter att bedöma huruvida den sökande lever upp till värdarnas krav på hyresgästen. Kraven handlar nästan uteslutande om att mäta framtida betalningsförmåga. Urvalskriterier förutom uppfyllande av kraven är strikt kötid så här behövs inte fler uppgifter.

I och med Boplats Göteborgs mer komplicerade matchningsprocess är de uppgifter som efterfrågas både fler och av ett mer diskutabelt innehåll. Det kan ifrågasättas om det är relevant att behöva fylla i uppgifter om hur många vuxna respektive barn hushållet består av, samt anledning till varför man vill flytta. Visserligen kan en behovsbedömning göras av hyresvärden, men uppgifterna kan också användas för att exempelvis undvika familjer med många

barn, vilket t.ex. anses slita mer på en lägenhet. Det kan också ifrågasättas varför det är så nödvändigt att fylla i så många uppgifter om den medsökande, exempelvis uppgifter om den medsökande har svenskt personnummer eller inte och vilket kön personen har.

### Geografiska val i Göteborg

Vid registrering till Boplats Göteborg får de bostadssökande uppge vilka geografiska preferenser de har. Det kan diskuteras hur effektivt den prioriteringen redan vid registreringen verkligen är. Enligt uppgifter från Boplats Göteborg fyller de allra flesta i att de vill bo centralt och i de mest attraktiva lägena. Den sökandes prioriteringar används sedan ofta i matchningsprocessen då många värdar menar att det är viktigt för dem att de sökande verkligen vill bo i just det området. De menar att just lägesfaktorn är avgörande för människors prioriteringar gällande boendet. Samtidigt är det viktigt att göra skillnad på var man vill bo om man helt får välja själv och var man skulle acceptera att bo. Det blir en dubbelhet i att de sökande först ska fylla i sina önskningsar och att dessa sedan kan vara hindrande när de sedan anmäler intresse för en lägenhet som ligger utanför dessa områden. Det verkar finnas en stor klyfta mellan representanterna från Boplats Göteborg och hyresvärdarnas syn på lägesfrågan jämfört med de bostadssökandes. Ingen ifrågasätter att läget är en viktig faktor i boendet, men samtidigt menar de bostadssökande att det viktigaste oftast är att få en bostad överhuvudtaget och att frågan om var man verkligen skulle vilja bo mer handlar om drömmar än realistiska förväntningar. Detta leder till taktiktänkande där de bostadssökande försöker överlista systemet och fylla i de uppgifter som de tror att hyresvärdarna kommer att titta på och prioritera.

Ett annat problem med att fylla i geografiska prioriteringar är att många faktiskt inte känner till de olika områdena speciellt väl utan vid prioriteringen väljer det man känner till vilket oftast är centrala lägen. Det ger också en missvisande bild av att alla absolut vill bo i centrala lägen, oftast handlar det om bristande kunskap om alternativ.

Om man jämför Stockholm där man inte fyller i geografiska prioriteringar, finns inget som tyder på att det inte skulle gå att lita på att de sökande som anmäler intresse på en viss lägenhet också faktiskt kan tänka sig att bo i just det området



## Mer information om lägenheter och närområde skulle underlätta för sökande

När det kommer till hyresgästernas möjlighet att bedöma den enskilda lägenheten och hyresvärdens lämplighet är det inte alltid lika enkelt som för värdarna att bedöma de sökande. I båda förmedlingssystemen arbetar man med att utveckla information som är relevant för hyresgästen, till exempel detaljplaner, foton, information om närmiljö, kommunikationer, service i närområdet osv. Det är en lång väg innan förmedlingssystemen för hyresbostäder kommer i närheten av den detaljerade och välpaketerade presentation av lediga objekt som finns på bostadsrätts- och småhusmarknaden. Representanter från båda förmedlingssystemen intygar att man arbetar med utvecklingen på detta område men att det också handlar om att hyresvärdarna inte har rutiner för att fotografera lediga lägenheter och att det än så länge är ett så pass hårt tryck på marknaden att det kan vara svårt att motivera dem till att göra detta. Det är dock en nödvändighet att också de sökande har all nödvändig information för att matchningen ska bli så bra som möjligt.

## Krav och villkor

I Stockholm ligger det i systemet att begränsa intresseanmälningarna genom att det endast är möjligt att anmäla intresse för den som uppfyller de krav hyresvärderna har på sökande. Tydligt definierade och redovisade krav gör att alla vet att köprincipen gäller och man kan genast se huruvida man uppfyller kraven och var man hamnar i förhållande till andra sökande.

I Göteborg är det inte möjligt för de sökande att veta huruvida man lever upp till de krav värdarna ställer. Det går inte att utläsa vilka urvalskriterier som används av respektive värd, om det är tiden man varit registrerad, om det är de geografiska prioriteringar man gjort tillsammans med registreringstid eller om det är slumpen som avgör vilka möjligheter man har att bli erbjuden visning. Det här leder till en allmän förvirring bland många av de unga bostadsökande i Göteborg. Detta riskerar att undergräva förtroendet för verksamheten. När det är oklart om vad som gäller skapas rykten och misstankar om diskriminering kan växa sig stark.

Tydligare information om vad som gäller från hyresvärdarna skulle öka möjligheterna för en effektivare matchning. Oavsett

vilken åsikt man har om kravens rimlighet så ökar förståelsen och valmöjligheten bara genom att vara öppen och redovisa dessa. Det är ovissheten och känslan av att inte alls ha insyn och rationellt kunna styra sitt sökande som skapar den främsta frustrationen hos sökande i Göteborg. Detta skapar också i sin tur en större tryck på förmedlingssystemet, fler ställer frågor och behöver personlig hjälp för att fylla i sin registrering på ett korrekt och effektivt sätt.

- Funktionalitet och service utifrån olika förutsättningar och behov

### **En samlad information om lägenheter**

Både i Göteborg och i Stockholm har man lyckats väl med att samla både information och lediga lägenheter som kommer ut på marknaderna. För båda förmedlingssystemen har antalet användare och antalet förmedlade lägenheter ökat kraftigt de senaste åren. Det är en växande andel privata hyresvärdar som lämnar sina lägenheter för förmedling via Boplats Göteborg och Stockholms stads bostadsförmedling, vilket tyder på att den service som erbjuds värdarna är relevant och uppskattad. Den ökade registreringen i Stockholms bostadsförmedlings bostadskö med en ökning på över 80% sedan 2000 kan inte enbart förklaras av ett högre tryck på bostadsmarknaden eftersom kötiderna under samma period blivit kortare.

### **Ett mer regionalt samarbete efterfrågas**

Stockholms bostadsförmedling arbetar redan aktivt med att knyta till sig fler av Stockholmregionens kommuner, både Huddinge och Vallentuna har till exempel helt låtit införliva sina tidigare köer och lämnar nu i stället lediga lägenheter till Stockholms bostadsförmedling.

I Göteborg finns stort intresse från framförallt privata fastighetsägarnas intresseorganisation att Boplats ska få ett mer regionalt perspektiv där man också släpper in och förmedlar bostäder från hela Västra Götaland. Det är dock en mer komplicerad fråga i Göteborg eftersom det inte nödvändigtvis finns ett politiskt intresse av detta och kan vara svårt att fördela driftskostnaden mellan fler ägare.

Från både bostadssökande och hyresvärdar finns en nytta av att förmedlingssystemet tar hänsyn till den faktiska bostadsmarknaden och inte begränsas till en kommunal uppdelning. För den sökande underlättar det sökandet ju mer samlad informationen om lediga lägenheter är. Det innebär också större möjligheter att öka kunskapen om områden som kanske inte är kända för den sökande, och breddar då utbudet vilket kan öka möjligheterna att hitta en bostad.

Från hyresvärdsperspektiv ökar också ett mer regionalt inriktat förmedlingssystem en möjlighet till en bredare exponering av de lediga lägenheterna. Ett regionalt förmedlingssystem kan också leda till en ökad möjlighet för de områden som inte ligger helt centralt men som kanske har andra positiva egenskaper, att nå ut till bostadssökande från andra delar som inte känner till dessa områden. Utifrån både det kommunala och regionala perspektivet är det av nytta att bostadsmarknaden och dess förmedlingssystem samlar upp och förmedlar lägenheter från hela det område som i dag räknas som arbetsmarknad. Det är förvånansvärt att så mycket diskussioner pågår om den regionala arbetsmarknaden men att många kommuner fortsätter att dra strikta kommunala gränser för bostadsmarkanden.

### **Tillgänglighet och personlig service**

Både från bostadssökande och hyresvärdar lyfts det fram hur viktigt det är att en förmedlingsservice är tillgänglig för alla. Internet är bra men medvetenheten är stor bland hyresvärdarna att det inte är tillräckligt eftersom det inte är tillgängligt för alla. Äldre är en grupp som nämns i sammanhanget men också människor med vissa funktionshinder och för dem som har svårt med språket.

Det verkar främst vara unga i Göteborg som efterfrågar mer personlig service, detta kan bero på att mindre information finns tillgänglig på hemsidorna, värdarnas urvalskriterier inte är redovisade för de sökande och det går heller inte att avgöra de egna förutsättningarna i förhållande till andra. Det finns därmed ett större utrymme för osäkerhet hos de sökande som inte kan avgöra vad ett eventuellt upprepat misslyckande att matcha värdarnas önskemål beror på. Detta i sin tur skapar ett ökat behov av någon som förklarar och hjälper till. I Stockholm jämfört med Göteborg verkar inte behovet av personlig hjälp lika stor hos just gruppen unga då det i princip räcker att gå på hemsidan en gång per vecka för att hålla

koll på nya lägenheter. En strikt köprincip gör också att det inte finns utrymme för oklarheter om vem som blir erbjuden ett kontrakt eller varför.

Både i Göteborg och Stockholm finns en eller flera platser att besöka där de sökande kan få personlig hjälp. Det är dock generellt vanliga kontorstider som gäller vilket kan vara svårt att passa för den som förvärvsarbetar. Boplats Göteborg har också öppet fyra timmar på lördagar vilket ökar tillgängligheten för den som inte har möjlighet att gå under vardagar.

Trots att tillgång till personlig service finns är det fortfarande svårt att bedöma hur ett så pass internetbaserat förmedlingssystem slår mot de som inte har möjlighet att söka bostad via nätet. Det bör göras vidare undersökningar av detta och hur tillgängligheten för alla grupper kan ökas. Det är också av största vikt att de hemsidor som hela förmedlingssystemen bygger på finns tillgängliga i flera språk. Där är Boplats föredömligt som har i princip hela hemsidan tillgänglig på både svenska och engelska.

### **Förmedlingssystemens funktionalitet från ett hyresvärdsperspektiv**

Att både Stockholm och Göteborgs modeller för förmedling av lediga lägenheter har lyckats väl med förståelsen för fastighetsägarperspektivet, och ger en service som är relevant för dessa, intygar representanterna från fastighetsägargorganisationerna i Stockholm och Göteborg.

Också Göteborgs fastighetsägare är nöjda och menar att Boplats är ett effektivt system för bostadssökande där alla parter samverkar: sökande, kommun och värdar. Det menar man ger en lättåtkomlig bostadsmarknad vilket är något alla parter tjänar på.

Enligt de intervjuade representanterna för såväl förmedlingssystemen som hyresvärdarna, var en bristande förståelsen för fastighetsägarperspektivet något som allvarligt skadade synen på en kommunalt organiserad förmedlingsservice, vilket fortfarande lever kvar hos många.

Trots att förståelse för fastighetsägarperspektivet finns både i Göteborg och i Stockholm skiljer sig förutsättningarna för att ta hänsyn till hyresvärdarnas behov, såväl privata som allmännyttiga. Det handlar främst om de ekonomiska förutsättningarna där Stockholms stads bostadsförmedling 2005 omsatte ca 54 miljoner

och Boplats Göteborg ca 7 miljoner. Den service som kan erbjudas i Stockholm till både hyresvärdar och sökande är betydligt mer omfattande p.g.a. det ekonomiska utrymmet.

Det finns både för- och nackdelar med dessa olika nivåer av service från ett hyresvärdsperspektiv. Att ha en lägre servicenivå som Boplats Göteborg innebär såväl ökad administration som ökad kostnad för hyresvärdarna jämfört med Stockholmsmodellen. Men å andra sidan finns en starkt uttalad vilja för hyresvärdarna att själva styra över vilka som erbjuds en lägenhet och inte lämna urvalet till någon annan. Det blir uppenbart i intervjuerna att det är en förtroende fråga, som grundar sig i den problematik som fanns i de tidigare kommunala bostadsförmedlingarna. I Göteborg anses det positivt att det är hyresvärderna själv som för varje ledigt objekt bestämmer urvalskriterier och sedan plockar de bäst matchande personerna från urvalslistan. Samtidigt tycker representanter för de privata fastighetsägarna i Stockholm att det fungerar mycket bra med de system som används i Stockholm. Den generella upplevelsen är att den service som erbjuds av Stockholms stads bostadsförmedling är mycket god.

### Förmedlingssystemens funktionalitet från ett sökandeperspektiv

Det är viktigt att förmedlingssystemen är flexibla utifrån de sökandes olika förutsättningar och behov, både när det gäller tillgång men också utifrån de sökandes olika omständigheter. Det är inte ovanligt att sökande har flera inkomstkällor och mer än ett arbete, det är därför viktigt att det går att fylla i flera alternativ under inkomst och inkomstkälla. Som ung är det inte ovanligt att inkomsten under perioder består både av a-kassa och inkomst av ett eller flera arbeten, då är det viktigt att kunna visa detta. Här finns vissa begränsningar i båda systemen som skulle kunna förbättras och bli mer flexibla utifrån människors varierande behov och omständigheter.

- Bred information och effektiva tekniska lösningar

Den information som finns i de båda olika förmedlingssystemen skiljer sig inte så mycket åt men desto mer i en jämförelse med den information och presentation av lediga bostadsrätter och villor. Det är i dag redan möjligt att lägga in såväl foton som planlösningar, ändå är det sällan som sådan information finns med i presentationerna om

lediga lägenheter. På hyresmarknaden finns inte samma vana som på bostadsrätts- och villamarknaden att sälja in de lediga lägenheterna till de bostadssökande. Samtidigt finns en medvetenhet hos hyresvärdarna att det är viktigt att hitta "rätt" hyresgäst för den aktuella lägenheten. Att vissa krav måste ställas på hyresgästerna för att hyresvärdarna ska ha ett visst skydd är allmänt accepterat hos de flesta. Det ifrågasätts inte att den sökande måste fylla i uppgifter om sig själv, inte heller från de sökande. Dock verkar det kommit lite i skymundan vilken typ av motsvarande uppgifter de sökande behöver för att kunna fatta sina beslut och anmäla intresse till de lägenheter som passar de egna behoven.

### **Fördelar med en mer detaljerad information om lediga lägenheter**

Det är märkligt att den här typen av information släpat efter och att det inte har funnits en större insikt hos hyresvärdarna att de bostadssökande är bostadsrätts- och villamarknadens motsvarighet till köpare. Det stora tryck som varit på bostadsmarknaden i storstäderna de senaste åren är en förklaring, samtidigt är alla medvetna om att det kan svänga snabbt. Det är heller inte enkelt för alla hyresvärdar ens i storstäderna att hitta hyresgäster. De områden som anses som geografiskt lite för långt borta eller mindre attraktiva på grund av rykte eller dylikt, kan trots bostadsbrist ha svårt att få vissa lägenheter uthyrda. Inte minst hos dessa borde det vara av intresse att ge en mer utförlig information om lägenheten i sig och om närområde samt kommunikationer för att bli ett alternativ för dem som i dag inte känner till dessa områden.

När utbudet ökar och efterfrågan minskar på lediga lägenheter blir ett väl utbyggt förmedlingssystem med detaljerade beskrivningar av de lediga lägenheterna en bra möjlighet till marknadsexponering som helt bör ligga i hyresvärdarnas intresse. Det här är något som är relevant på mindre orter, där det handlar om att konkurrera om de hyresgäster som finns.

Från de privata fastighetsägarna lyfts just möjligheten att kunna lyfta fram fördelarna med hyresrätten mer generellt som en möjlig positiv del av ett omfattande förmedlingssystem. Med den stora konkurrens som är på bostadsmarknaden i dag, och den omfattande ombildningen från hyresrätter till bostadsrätter, menar man att det skulle kunna vara en del i förmedlingssystemets service,

att lyfta fram de positiva aspekterna av att hyra i stället för att köpa en bostad.

### Kompletterande information för ökad kunskap

Ett förmedlingssystem bör inte enbart handla om förmedling av lägenheter utan i stället vara en bred service för en mer omfattande bostadsinformation. Mer information och insikt om behovet av mer kunskap är något som bostadssökande och hyresvärdar är överens om. Det som efterfrågas är exempelvis vilka regler som gäller på bostadsmarknaden, vilka rättigheter och skyldigheter man har, vad som gäller vid andrahandsuthyrning, mer fakta om hur man gör och vad man ska tänka på när man söker en bostad. Unga vill veta hur hyresvärdarna resonerar, vad som krävs för att man ska få en bostad. Hyresvärdarna menar att det finns en bristande kunskap hos unga men också mer generellt, om regelsystem och att mer kunskap om detta skulle skapa förutsättningar för en mer välfungerande bostadsmarknad. Unga har en god självinsikt om sin bristande kunskap och att de påverkar deras agerande, de efterfrågar en bredare och mer samlad information.

Det finns här skillnader mellan förmedlingssystemen, Stockholms förmedling är en mer renodlad bostadsförmedling och den mesta information som ligger på hemsidan är på ett eller annat sätt förknippad med förmedlingsfrågor. Kompletterande information begränsar sig till länkar för den som vill byta sin lägenhet eller hyra ut i andrahand.

Boplats Göteborg utgör exempel på hur en mer generell bostadsservice kan se ut och fungera, där informationen är betydligt bredare än i Stockholm. Boplats service är mer heltäckande och allmän och ger därmed en större helhetsbild av vilka alternativ som finns på bostadsmarknaden. Det finns information om att köpa bostadsrätt eller villa, en bytesbörs för den som vill byta sin lägenhet, information om korttidsboende, länkar till bland annat hyresnämnd, adressändring, information om handikappanpassning av lägenheter, hyresgästföreningen, tomtkö och hur man söker bostadsbidrag. Boplats Göteborg är ett bra exempel på ett förmedlingssystem som uppfyller mycket av den kompletterande information som efterfrågas av såväl bostadssökande som hyresvärdar.

Den breda och detaljrika kompletterande information som finns hos Boplats Göteborg och de alternativa aktiviteter som anordnas i

form av temadagar, bussturer, utställning och dylikt är bra exempel på hur ett förmedlingssystem kan fylla en viktig funktion för bostadsmarknaden i helhet.

- Försäkran mot diskriminering

Frågan om möjlighet till insyn och därmed kontroll att diskrimineringslagstiftningen följs är en viktig skillnad mellan de två förmedlingssystemen. I Stockholm diskuteras frågan knappt och det är överhuvudtaget väldigt svårt att diskriminera då urvalsprocessen bygger på strikt kötid och de krav som ställs från hyresvärdarnas specificeras öppet för de sökande. En svaghet i Boplats Göteborgs system är att det överhuvudtaget inte går att kontrollera att diskriminering inte förekommer i förmedlingen av bostäder. Skyddet för de bostadssökande och deras möjlighet till insyn och förståelse för förmedlingsförfarandet är mycket begränsat. Detta kan ses som en generell svaghet också från hyresvärdsperspektivet eftersom det är mycket svårt att bevisa att man sköter urvalet av hyresgäster på ett korrekt sätt som följer diskrimineringslagstiftningen.

Ett stort antal detaljerade uppgifter om den bostadssökande oavsett hur gott syftet är skapar också en faktisk möjlighet att välja bort människor utifrån personliga värderingar som strider mot svensk diskrimineringslagstiftning. Och frågan är om det inte är en otjänst för alla inblandade parter att ett förmedlingssystem lämnar så stort utrymme för godtyckliga bedömningar. Den enskilde förmedlingshandläggaren hos hyresvärden sitter i en utsatt situation och ska själv göra en bedömning vilken sökande som är lämpligast och som slutligen ska erbjudas ett kontrakt. Risken att personliga värderingar spelar in bör inte ses som ett undantag utan snarare som en självklarhet utifrån människors sätt att fungera och relatera till andra från sitt eget perspektiv. Det betyder självfallet inte att den enskilda handläggaren verkligen diskriminerar vissa grupper men det kan vid en anklagelse vara svårt att bevisa att valet av hyresgäst haft sakliga grunder om det inte handlar om inkomstrelaterade argument eller andra tydliga anledningar varför en hyresgäst är att föredra framför en annan.

Det går inte att påvisa att det skulle vara vanligare med diskriminering på olika grunder i Göteborgs förmedlingssystem, än i Stockholms, men i och med att förmedlingsprocessen är sluten går det heller inte att visa motsatsen. Systemet i Göteborg är utarbetat på ett sådant sätt att det är stängt för insyn. Ur diskriminerings-



synpunkt är detta en fara – dels risken för att diskriminering sker utan att man kan upptäcka det och dels risken för att bli misstänkt för diskriminering och inte kunna visa på motsatsen.

### **Slutkommentar gällande Boplats Göteborg och Stockholms stads bostadsförmedling**

Sammanfattningsvis finns både för- och nackdelar i de båda förmedlingssystemen. Från sökandeperspektiv skulle det vara en fördel med en bredare och mer omfattande bostadsinformation och där har Boplats Göteborg kommit en bra bit på väg.

Stockholms bostadsförmedlings system gör det enklare att planera sökandet efter en bostad och också bedöma de egna möjligheterna. Mer redovisade uppgifter och ett öppnare system minskar också risken för att vissa individer och grupper kan diskrimineras.

Det borde vara relevant att försöka plocka de bästa bitarna ur de båda förmedlingssystemen och skapa en tredje variant som leder utvecklingen framåt med målsättningen att ge både sökande och hyresvärdar en bra och effektiv bostadsservice.

## Bilaga 1

Bostadsförmedlande och information i landet – telefonintervjuer.

### Kommuner som Boutredningen kontaktat

De kommuner som utifrån Boverket definierats ha bostadsförmedling är:

Värmdö kommun, Huddinge kommun, Tyresö kommun, Lomma kommun och Kungsbacka kommun. (Stockholm finns också med bland de 7 kommuner som i bostadsmarknadsenkäten nämns – Stockholms bostadsförmedlings verksamhet beskrivs i separat studie.)

### Övriga kommuner som Boutredningen valt att kontakta är:

Västerås, Gävle, Uppsala och Helsingborg.

Västerås kommun har kontaktats utifrån tips vid ett referensgruppsmöte, där man ansåg det vara en verksamhet värt att beskriva. Helsingborg valdes ut på grund av att de haft kontakt med Boutredningen ang. deras pågående arbete i frågan. Gävle och Uppsala valdes utifrån att Boutredningen har pågående studier där som handlar om unga och etablering på bostadsmarknaden.

### Hållpunkter för telefonintervjuer

Ägare/Organisation

Anställda, uppdrag, förutsättningar

Samarbete med andra kommuner – samma bostadsmarknad

Information/kommunikation till bostadssökande

Hur går man tillväga som bostadssökande/möjligheter att påverka/nyetablering och krav/kö och avgifter

Kontakt/samarbete med fastighetsägare/hyresvärdar

Vad fungerar bra/dåligt

Idéer till förbättring

## Dokumentation av telefonintervjuer

### *Bostad Västerås AB, Västerås kommun*

1993 startade kommunen tillsammans med fastighetsägarna, HSB, Mimer (kommunala bostadsbolaget) och ett antal privata fastighetsägare en bostadsförmedling i bolagsform för att samordna bostadsfrågorna. Syftet var att skapa en "marknadsplats" med enkla och snabba beslutsgångar. På 1980-talet lades den kommunala bostadsförmedlingen ned, det var brist på bostäder och det fanns ingen samordning eller samarbete kring varken förmedling/fördelning av bostäder och förturs verksamheten fungerade dåligt. 1999 drog sig Mimer ur. Det kommunala bostadsbolaget ville sköta uthyrningen av sina bostäder på egen hand. Under samma period blev internet ett alltmer förekommande verktyg. Samtliga aktörer drog sig ur verksamheten och Bostad Västerås AB privatiserades helt. Verksamheten finansieras genom uppdrag från kommun och privata fastighetsägare. Bostadssökande betalar ingen avgift – detta togs bort då socialdemokraterna tog makten i slutet av 1990-talet. Bostad Västerås förmedlar samtliga studentbostäder, handhar kommunala tomt- och småhusköen samt har kommunens uppdrag att ordna och förmedla förturer/lägenheter för personer med särskilda behov, t.ex. flyktingar och sociala förturer. Varje år görs en uppskattning, därefter utformas frivilliga kontrakt med fastighetsägare om hur många lägenheter de ställer till förfogande. Antalet lägenheter som de lämnar grundar sig på hur stort deras bestånd är. Många, eller nästan alla fastighetsägare har sina egna hemsidor och många, särskilt de större, tar hand om sin egen uthyrning. Bostad Västerås AB fungerar som marknadsplats, som marknadsföring för dessa, men fungerar också som en kompass för den bostadssökande. Här finns information om vad man ska tänka på när man skriver kontrakt och var man kan vända sig i olika frågor samt länkar till fastighetsägare. Många mindre fastighetsägare använder Bostad Västerås AB. Graden av service bestämmer de själva.

Bostad Västerås AB använder sig inte av något kösystem. Som bostadssökande fyller man i en intresseanmälan, antingen via internet eller genom att göra ett besök i Bostad Västerås AB:s lokaler som ligger centralt i Västerås. De lägenheter som Bostad Västerås får in som lediga läggs ut på nätet och bostadssökande som registrerat sig får höra av sig om de är intresserade. Lägenheten ligger ute en tid för att bostadssökande ska ha en möjlighet att visa sitt

intresse. Därefter överlämnas intressenternas namn till fastighetsägaren som beslutar, utifrån sina kriterier, om vem som får lägenheten. Det är olika hur mycket Bostad Västerås sköter – det är fastighetsägaren som köper tjänsten – men i vissa fall sköts hela kedjan av Bostad Västerås.

När det gäller fastighetsägares önskemål och kriterier för att godkänna eller avvisa bostadssökande säger man nej till diskriminerande urvalskriterier – exempelvis nationalitet, ålder är svårare att dra gränsen för, det kan ha att göra med blandningen av hyresgäster.

Det finns en strategi för bostadsbyggandet i Västerås. Nu bygger man för unga. Västerås bostadsbestånd är jämt fördelat mellan hyresrätt, borätt och bostadsrätt.

Det råder balans på bostadsmarknaden vilket gör att man inom överskådlig tid kan få någonstans att bo, även om det inte blir i de mest populära områdena. Inom 6 månader kan man räkna med att få någonstans att bo.

### **Kungälv kommun**

Bostadsbyrån i Kungälv drivs på initiativ av kommunen i bolagsform med en styrelse bestående av representanter från resp ägare. De tre kommunala bostadsbolagen äger 20 % vardera och kommunen äger 40 %.

Byrån förmedlar det mesta av hyresrätterna i kommunen och förmedlar samtliga lägenheter för allmännyttan, Stiftelsen Kungälv (2 500 lgh) och Förbo (Förorternas Bostads AB) som ägs av Mölndals, Härrydas, Lerums, Kungälv kommun, HSB:s hyresrätter samt ett antal privata fastighetsägare. Sammanlagt rör det sig om 3 500 lägenheter.

Utöver detta hanteras villakön och kön för kommunala tomter, nyproduktion och bostadsrätter samt förturer, främst social förtur. Det finns ett visst samarbete mellan kommunerna i området/regionen. T.ex. vid toppar (hösten ”då alla ska skilja sig”) då det händer att byrån kontaktar närliggande kommuner, företrädesvis allmännyttan för att lösa brådska ärenden.

Kommunen, kommunala fastighetsbolagen och privata fastighetsägare betalar för förmedling, administration och service.

För fastighetsägare med hyresrätter betalar man 100 kronor/lägenhet/år (disponering och administration kring urval av

presumtiva hyresgäster) som ska förmedlas av byrån. Utöver det betalar fastighetsägaren ytterligare 250 kronor för varje förmedlad lägenhet (för kreditprövning o.d).

Kommunen betalar för uppdraget att ansvara för förtursverksamheten. De personer som av särskilda/sociala skäl inte får eget kontrakt kan få ett andrahandskontrakt, där sociala myndigheterna har förstahandskontraktet. Efter 12 månader utvärderas boendet och förstahandskontraktet övergår till hyresgästen om allt gått bra. Dessa ärenden behandlas i Bostadsanvisningsgruppen som består av socialförvaltning, bostadsbyrån, kommunala och privata fastighetsägare.

Bostadssökande betalar också en årsavgift på 250 kronor. Förmedling av lägenheter sker utifrån kötid och kreditprövning. Minimåldern för att ställa sig i kön är 16 år. Många ställer sig i kön redan då. Men blir inte aktuella förrän de fyllt 18 och har en fast inkomst. I nuläget står 4 300 personer i kö. En uppskattning visar att cirka 40 % av dessa står passivt i kön, däribland unga som ännu inte uppnått ålder eller/och saknar fast/tillräcklig inkomst. Bostadsbyrån väljer hyresgäst och genomför hela processen. Vid ytterst tveksamma fall kan samråd med hyresvärden vara aktuell. Urvalet lika för alla fastighetsägare som väljer att lämna lägenheter till förmedlingen

För unga är det problem men reglerna kring anställning är flexibla menar man, studerar man och inte kan styrka annan inkomst kan man få ta en borgenär som säkerhet. Kan man också visa att man försörjt sig t.ex. ett år bakåt, trots att man enbart är timanställd, räcker det med att arbetsgivaren står som referens och styrker att man arbetar och är "skötsam". Hamnar unga under socialbidragsnormen brukar man säga nej/avråda.

Som sökande registrerar man sig genom att fylla i en blankett som lämnas (manuellt) till förmedlingen och betalar in årsavgiften. Bekräftelse skickas hem och det är datumet för anmälan som gäller för beräkning av kötid, under förutsättning att man också betalar avgiften. Lediga lägenheter läggs ut på hemsidan och där får man göra en intresseanmälan, detta kan också göras per telefon. Lediga lägenheter publiceras varje måndag och ligger ute en vecka. Som sökande kan man inte se på nätet hur man ligger till för att få en lägenhet. Däremot kan man få hjälp av bostadsbyrån som kan se hur lång genomsnittlig väntetid det är på olika områden eller typ av lägenheter.

Det råder brist på små billiga lägenheter. Kungälv kommun har nyligen inlett samarbete med Skanska och IKEA för att producera BoKlok hus.

#### *Kungsbacka kommun*

Bostadsförmedlingen i Kungsbacka kommun har två heltidsanställda personer. När bostadssökande ställer sig i bostadsförmedlingens kö görs en skriftlig anmälan där persondata och önskemål fylls i. För att ansökan ska aktiveras ska depositionsavgiften på 500 kronor betalas.

Förmedlingen arbetar utifrån ett kösystem där kötid och prioriteringsordning tillämpas. Prioriteringen sker utifrån olika prioriteringsgrupper som bostadssökande placeras in i. Lägenheter förmedlas enligt principen: datum för registrering, placering i prioriteringsgrupp och datum för aktivering.

Följande grupper finns:

0. Handikapp/funktionshinder
1. Evakuering – t.ex. vid brand
2. Näringslivsförtur – arbetar i kommunen, av betydelse för kommunen.
3. Social förtur med små barn
4. Social förtur med större barn/tonåringar
5. Personer som bor och/eller arbetar – redan har förankring i kommunen
6. Flyktingförtur
7. Oprioriterad med stark anknytning, t.ex. föräldrar, syskon eller barn, i kommunen
8. Oprioriterad med lite anknytning, t.ex. släkting, i kommunen
9. Oprioriterad

Bostadsförmedlingen har frivilliga avtal med fastighetsägare, vilka i nuläget består av 90 % av samliga fastighetsägare och motsvarar 95 % av lägenhetsbeståndet i kommunen. Fastighetsägarna förbehåller sig rätten att säga nej. Bostadsförmedlingen åtar sig att lämna negativa besked till presumtiva hyresgäster. De som blir nekade att hyra, ofta p.g.a. höga hyror/låg eller inkomst eller brist på referenser förs över till anvisningsgruppen. I anvisningsgruppen ingår representanter från bostadsförmedling, ett antal fastighetsägare och sociala myndigheter. Här försöker man på olika sätt finna lösningar för att personerna ifråga ska få ett eget boende.

Bostadsförmedlingen har ett nära samarbete med fastighetsägarna i kommunen. Ett nätverksarbete som kräver mycket energi och tålamod och förhandlande för förmedlingen. Det är fastighetsägarnas goda minne som verksamheten bygger på. Bostadsförmedlaren menar att den bostadsansvisningslag som togs bort 1993 borde återinföras. Lagen skulle underlätta arbetet och ge förmedlingen ett ökat mandat att hjälpa människor som behöver och skulle kunna sköta ett boende om de bara fick chansen att visa det.

Cirka 450 lägenheter förmedlas per år. 6 000 personer står i kö och bristen på lägenheter är ganska stor. Tidigare har man haft som mål att lösa sociala förturer inom 6 månader. Handläggningstiden har nu förlängts p.g.a. det svåra läget till 9 månader.

Tips:

Kolla: Carl-Philip Hammars utredning ”Fridagruppen”.

### **Huddinge kommun**

Har ingått samarbete med Stockholm stads bostadsförmedling som helt sköter detta åt kommunen.

### **Värmdö kommun**

Bostadsförmedlingen sköts av en person anställd av kommunen men placerad på Värmdö Bostäder kontor. Verksamheten består av ett webb-baserat system med möjlighet till personlig kontakt under besökstid/telefonid. Bostadsförmedlingen förmedlar kommunens egna och andras lägenheter. HSB lämnar då och då lägenheter och det finns ett antal privata värdar som också lämnar sina lägenheter.

Via webbsidan kan bostadssökande registrera sig. Har man inte tillgång till internet kan man ringa och få hjälp med sin registrering. Datorer finns placerade på Medborgarkontor som man kan använda sig av. Bostadsförmedlingen tillämpar rak kötid. Bostadssökande kan prenumerera via e-post och får snabb information om lediga objekt. Ingen manuell förmedling tillämpas. Manuell förmedling sker endast för nyproduktion.

När en lägenhet bli ledig kallar man 10 personer till visning. Därefter har bostadssökande 1 vecka på sig att bestämma sig för om de

är intresserade. Därefter gör hyresassistenten en bedömning av inkomst. Lever bostadssökande studielån/medel krävs borgenär.

För särskild grupp finns sociala kontrakt – där sociala myndigheter hyr ut i andrahand, men detta kommer inte ”vanliga” unga till del.

Bostadsförmedlingen fungerar väl men vi skulle kunna bli bättre på att informera och därmed öka kunskapen hos bostadssökande om geografiska områden, kollektivtrafik och annan service.

### **Uppsala kommun**

Uppsala kommun har ett servicekontor för sina medborgare dit man kan vända sig med olika frågor. Personer som är bostadssökande hänvisar vi till större hyresföretag. Vi har en broschyr ”Bo i Uppsala” samt en förteckning över privata värdar, den finns att läsa på servicekontoret eller kan beställas för 100 kronor..

### **Gävle kommun**

Bostadskön hanteras av Gavlegårdar som enbart hanterar uthyrning av sitt bestånd. Lägenhetsbeståndet består av 72 % av samtliga hyresrätter i kommunen.

Kommunen tillhandahåller bostadsinformation via sina Medborgarkontor där det finns kunniga personer och tillgång till datorer.

Gavlegårdar/kommunen samverkar med högskolan i Gävle. Högskolan sköter all uthyrning för studentbostäder.

När man söker bostad kan man anmäla sig via tfn, via nätet eller genom att besöka Gavlegårdars Kundcenter. Bekräftelse på anmälan skickas via post. I anmälan uppger man personuppgifter samt på vilket sätt man vill hålla kontakten med Gavlegårdar. Den absoluta majoriteten väljer prenumeration per e-post, då får man enkelt och lätt meddelande när en lägenhet är ledig. Man kan också välja att ha kontakt via brev – men då får man bevaka de lägenheter som blir lediga på egen hand.

Bostäderna fördelas enligt ett kösystem som bygger på antal poäng. De som redan bor i Gavlegårdars bestånd får 1,5 poäng per dag och de som är externt sökande får 1 poäng per dag. Ungdomar som bor hemma hos föräldrar i Gavlegårdars bestånd räknas som externt sökande.



40 000-50 000 står i kön. Många är passiva. När en lägenhet sägs upp/blir ledig läggs den ut på hemsidan och finns där i en vecka. De som har e-postprenumeration får meddelande om detta via e-post. Övriga får bevaka själva. Beroende på hur många som svarar avgörs poängnivån och därmed vilka fem personer som väljs ut, två likadana lägenheter kan alltså kräva olika antal poäng. De fem intressenterna med flest poäng får brev hem och får en vecka på sig att titta på lägenheten samt svara skriftligt om intresset kvarstår. Den med flest poäng av de som fortfarande är intresserade provas/godkänns som hyresgäst.

För att få hyra krävs inkomst minst 6 månader framåt. Studielån godtas som inkomst. Ej högre skuld hos kronofogden än 25 000 kronor – vid särskilda fall (om blivande hyresgäst anses som värdefull för kommunen) görs undantag – men då krävs att man skött sin ekonomi och sina betalningar de 6 senaste månaderna. Bedömning av betalningsförmåga följer socialtjänstens norm/rekommendationer. Diskussion förs om hur man ska kunna undvika inflyttare som riskerar att börja leva på socialbidrag. För personer med stora skulder hos kronofogden på exempelvis 500 000 kronor som tros kunna tillföra kommunen något och som antas fungera bättre av att flytta in – kan eventuellt någon form av kommunal borgen införas, liknande som Göteborg infört.

För ungas situation finns inga särskilda insatser. Det råder brist på små och billiga lägenheter. Väntetiderna är generellt väldigt lokala och skiljer sig. För studenter har kommunen infört Bostadsgaranti, men för andra unga är situationen betydligt svårare. Unga har i viss mån fördel då en lägenhet plötsligt blir ledig, med förkortad uppsägning på en månad som t.ex. infaller vid dödsfall. Gavlegårdar lägger ut dessa på Bostadsdirekt där unga är betydligt mer aktiva och kan med kort varsel flytta in. Detta anses orättvist. Men man ser det som positivt att unga flyttar in då det företrädesvis är äldre som dör och som bott i områden som mår bra av och ska genomgå en generationsväxling. Äldre bostäder har också ofta låg hyra som passar unga.

Gavlegårdar har i sina direktiv uppdrag att prioritera unga och gamla. En särskild person ansvarar för strategi-/framtidsfrågor.

## Tyresö kommun

Tyresö kommuns kommunala bostadsförmedling är förlagd till Stadsbyggnadskontoret och består av en bostadshandläggare. Det har funnits diskussioner om att helt låta Tyresöbostäder ta över bostadsförmedlandet, men detta har ännu inte skett. Anledningen är att kommunen oavsett har ansvar för speciella ärenden och för-tursverksamhet, vilket gjort att organisationen ser ut som den gör. Det finns fördelar med detta då kommunen i något större mån kan göra bedömningar/prioriteringar och på så vis styra förmedlandet utifrån andra kriterier än en rak kö som grundar sig på tid.

Det finns två bostadsföretag i kommunen, det kommunala Tyresöbostäder och det privata Akelius. Akelius lägenhetsbestånd består av 1 200 lägenheter som de förmedlar själva. Tyresöbostäder har ett bestånd på 2 000 lägenheter. Tyresöbostäder har sin egen bostadsförmedling och förmedlar två tredjedelar av beståndet, utom i bostadsområdet Granängsringen, där man förmedlar samtliga lägenheter. Bostadsförmedlingen har ett avtal med Tyresöbostäder som går ut på att bostadsförmedlingen förmedlar en tredjedel av deras lägenheter, utom i Granängsringen, där kommunen inte förmedlar några lägenheter. År 2005 förmedlade man ungefär 100 lägenheter. Under 2006 har 5-6 lägenheter/månaden förmedlats hittills.

Det finns inget samarbete/kontakt med andra kommuner, ej heller kontakt med andra bostadshandläggare. Bostadsförmedlarnas yrkesförbund var tidigare ett forum och kontaktyta men upplöstes 1995 i och med att bostadsförmedlingarna avvecklades.

När man är bostadssökande erbjuder Tyresös bostadsförmedling både webbaserad och personlig kontakt. På webbsidan kan man ladda ned blankett för ansökan och få information om Akelius och Tyresöbostäders bostadsköer.

Vid Tyresös bostadsförmedling gäller inte rak kötid. Förmedlingen har befogenhet att prioritera utifrån behov. För bostadssökande är det inte möjligt att veta hur lång tid det kommer att ta för att få en lägenhet, ej heller att se hur prioriteringarna gått till. Bostadssökande kan överklaga och har möjlighet att få ta del av motiveringen i de fall någon fått sig tilldelad en bostad som kan ifrågasättas. Bostadsförmedlingen har inte ett sådant utvecklat system. Bostadsförmedlingen kan i nuläget kommunicera brevledes och via mail. Kommunen har satsat på ett utvecklat system för att göra förmedlandet transparent när det gäller Tyresöbostäders bostadskö

eftersom de tillämpar en rak kötid. Här redovisas samtliga lägenheter och sökande kan se sin egen och andras kötid som erbjuds en lägenhet.

När det gäller unga ställer sig de flesta i kö vid 19 års ålder. Genomsnittlig väntetid är ca 4 år – då är man 22 år. Men Tyresöbostäder godkänner en person först när man har en inkomst. Inkomsten ställs i relation till hyran – 30 % av inkomsten före skatt. Är man två personer räknas inkomsten samman – endast samboförhållanden godkänns.

När det gäller anställningsform godkänner man förutom tillsvidareanställning projektanställning under förutsättning att man har en söker anställning i 12 månader och när det gäller vikariat krävs minst 6 månaders anställning. A-kassa kan också godtas om man har minst 6 månader kvar som man får ersättning för.

Flertalet lägenheter som unga kan efterfråga har en hyra på 4 500-5 000 kronor/månaden.

Det vore bra att samordna förmedlandet – bra att ha tillgång till samtliga lägenhet. På så vis skulle man kunna hjälpa fler menar bostadsförmedlaren. Man skulle kunna dra nytta av byteskedjor och göra/skapa byteskedjor. Samordningen skulle också ge en bättre överblick.

Bostadsförmedlingarna ingick tidigare i ett kommunförbund – det var bra med kontakten mellan kommunerna.

Eftersom vi inte tar någon avgift har vi heller ingen möjlighet att marknadsföra oss eller utveckla verksamheten som de gör i t.ex. Danderyd, Täby och Nacka.

## **Borås kommun**

Verksamheten har legat nere under 1 års tid. Prioriteringen för denna verksamhet har varit låg och ansvarig nämnd har inte lyckats motivera behovet av verksamhet i konkurrens med andra kommunala verksamheter. Den bostadshandläggare som nyligen tillsatts arbetar halvtid och har som främsta verktyg en webbsida för att kommunicera och sköta informationen till bostadssökande. Verksamheten återfinns vid Administrativa avdelningen som ligger under Konsumentnämnden. Enligt bostadshandläggaren har kommunen ingen regelrätt Bostadsförmedling. Verksamheten går under benämningen Bostadsinformation.

Bostadsinformationen ger information om vilka fastighetsägare som finns och hur man kan kontakta dem samt info om egna lägenheter. Bostadssökande hänvisas till webbsiter som BoVision och Hemnet där man kan klicka sig vidare till Borås. Bostadsinformationen har sammanställt en förteckning över samtliga fastighetsägare i form av en broschyr som bostadssökande kan få hemskickad per post. Mellan 9.00 och 12.00 kan man också få personliga råd via telefon. E-post är också ett redskap för att möta bostadssökandes frågor. Bostadsinformationen kan dock inte hjälpa bostadssökande att skaffa bostad.

Bostadsinformationen har inte kontakt/samarbete med någon av omgivande kommuner. Kommunen har upprättat ett samarbete med Högskolan som förmedlar bostäder till studenterna i kommunen. Borås har infört en Bogaranti för studerande som lovar att alla studerande ska tillhandahålla en bostad inom en viss tid. Studerande får bostad inom ramen för denna garanti.

När det gäller social förtur finns ett samarbete med sociala myndigheter, Administrativa avdelningens chef och fastighetsägare i kommunen i form av en samverkansgrupp. Bostadshandläggaren finns inte med i denna verksamhet.

För unga eller personer som inte har förankring på bostadsmarknaden handlar det om att på egen hand kontakta fastighetsägare och bevaka sina intressen. För unga är det svårt eftersom de sällan har en anställning som är godtagbar för fastighetsägarna. Dessa får förlita sig på föräldrar eller någon annan som kan stå som borgenär. Borås har ingen större bostadsbrist, men för unga och andra som efterfrågar små och billiga bostäder råder det brist menar bostadshandläggaren. Hon menar att det skulle vara bra med och finns behov av, någon form av ungdomsbostadsförmedling med tanke på att de är nya på bostadsmarknaden.

Det finns ett stort allmännyttigt bostadsföretag, AB bostäder – dessa förmedlar själva sina lägenheter. Utöver detta finns en mängd små fastighetsägare med ett fåtal lägenheter. De två största fastighetsägarna har nyligen, 15 juni, gått samman och även startat en egen privat bostadsförmedling, Newsec förvaltning AB. Dessa har tillsammans 2 000-3 000 lägenheter. Hur denna förmedling fungerar vet man inte på kommunens bostadsinformation eftersom den är ny och bostadshandläggaren också är nyanställd.

## Newsec, Borås

Newsec är Fastighetsförvaltare och har ett totalansvar för fastighetsägarnas bestånd, vari bostadsförmedling ingår. I beståndet finns studentbostäder. Förmedlandet/fördelningen ser olika ut på olika orter beroende på hur bostadsmarknaden ser ut. I Borås finns lägenheter att hyra. Olika kötid för olika adresser/områden.

För att få en lägenhet anmäler man sig och lämnar in en ansökan om önskemål på typ av lägenhet och område samt personuppgifter. Bostadssökande kontaktas av Newsec och behöver inte bevaka själv. Man kan anmäla sig via internet, via telefon eller besöka Newsecs bokontor som ligger centralt i Borås. Krav för att bli godkänd är fastanställning, där även a-kassa, studielån och pension räknas in, blivande hyra bör max utgöra 30% av inkomsten. Referenser är också viktigt, från arbetsgivare eller tidigare hyresvärd. Personer som bor inom fastighetsförvaltarens bestånd har förtur, även hemmavarande barn som ska flytta hemifrån – under förutsättning att man är skötsam.

Vissa särskilt exklusiva adresser kan man anmäla sig till – då måste man aktivera sin ansökan var tredje månad och bevaka själv.

Newsec är nytt – två subkulturer ska slås samman och infogas i den arbetsordning som Newsec utarbetat. Av den anledningen är det inte möjligt att ingående beskriva systemet som ska sjösättas. Visst samarbete med allmännyttan, kommun och andra fastighetsägare kommer säkert att bli aktuellt.

Sociala förturer – socialförvaltningen får förstahandskontrakt i 12 månader – därefter kan förstahandskontraktet övergå till hyresgästen.

## Lomma kommun

Bostadsförmedlingen i Lomma ligger under tekniska nämnden och ska förmedla lägenheter till Lomma Fastighets AB. Vi är två som arbetar med bostadsförmedlingen.

Lomma Fastighets AB har knappt 300 hyreslägenheter, för övrigt är det bostadsrätter och endast några enstaka privata hyreslägenheter. Bostadsförmedlingen förmedlar bara bolagets lägenheter. Vi har en bostadskö man kan anmäla sej till och huvudprincipen för tilldelning är kötiden. Förturer kan förekomma av sociala eller medicinska skäl. Tekniska nämnden beslutar om förtur efter utredning

av socialförvaltningen. Slutligen görs en sedvanlig prövning av ev hyresgäst som ska godkännas av hyresvärden, dvs. Lomma Fastighets AB.

Sökande kan när som helst ringa eller maila för att få reda på sin kötid och hur många som står före, men väntetiden är svår att bedöma då vi har mycket liten omsättning i våra lägenheter och många sökande. Kostnaden för att stå i bostadskön är 100:-/år. Vi har ingen särskild kö för unga, däremot har vi en hel del ettor som lämpar sej för ungdomar. Det fungerar bra i stort sett, problemet är att vi har för få lägenheter till alla sökande. Förbättringar kan jag inte komma på så här direkt, att folk preciserade sina val mer hade varit bra t.ex.

### **Helsingborgs kommun**

Kommunen har i nuläget ingen bostadsförmedling och det finns heller inget beslut om att en sådan ska upprättas. Kommunen har utrett frågan om behovet av bostadsförmedling samt hur en sådan verksamhet skulle kunna organiseras. Uppdraget har genomförts av extern konsult.

## Bilaga 2

Beskrivning av två olika system för bostadsförmedling  
- Boplatz Göteborg och Stockholms stads bostadsförmedling.

Stockholm

**Ägare:** Stockholms Stads Bostadsförmedling AB är ett kommunalt bolag som ägs av Stockholms stad.

**Anställda:** Ca 60.

**Finansiering:** Genom kö- och förmedlingsavgifter ca 51 miljoner kronor, samt förturstjänst inköpt av Stockholms stad, 11 miljoner kronor. (2006)

**Årsomsättning:** Ca 62 miljoner. (2006)

**Antal förmedlande lägenheter:** Under 2006 förmedlades 9 728 lägenheter vilket är en ökning med ca 16 % jämfört med 2005 då 8 377 lägenheter förmedlades. Från 2004 har den sammanlagda ökningen varit 2004 då totalt 6 124 förmedlades. Antalet inlämnade lägenheter från kommunala bostadsbolag har kontinuerligt ökat de senaste åren, från 4 569 (2004) till 6 338 (2005) och 6 787 (2006) vilket innebär en sammanlagd ökning på knappt 49 %. Antalet inlämnade lägenheter från privata värdar ökade under samma period med drygt 14 % från 2 314 (2004) till 2 639 (2005), en marginell ökning har skett under 2006 till 2 646.

### Allmänt om Stockholms stads bostadsförmedling

Stockholms Stads Bostadsförmedling AB förmedlar lediga hyreslägenheter inom Stockholms stad, men delvis också i kranskommunerna, via en rak bostadskö som finansieras genom kö- och förmedlingsavgifter. Med rak kö menas att man generellt har gått ifrån det tidigare systemet med ett omfattande antal och former av förturer. Förturerna finns kvar men är mycket begränsade och definitionen för förtur är hårt begränsad.

Arbete pågår aktivt med att försöka få en mer regional förmedling där allt fler kranskommuner väljer att förmedla sina bostäder via Stockholms stads bostadsförmedling. Förmedling sker av såväl nyproduktion som lägenheter i det äldre beståndet. Förmedling sker endast av lägenheter med förstahandskontrakt och ett mindre antal korttidskontrakt.

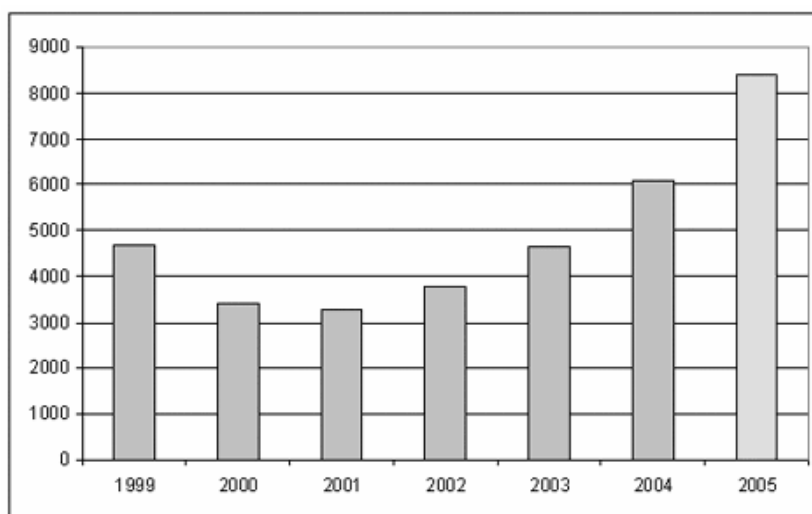
Stockholms stads bostadsförmedlings affärsidé:

- Bostadsförmedlingen ska vara den självklara marknadsplatsen för lediga hyreslägenheter för fastighetsägare och bostadsköande.
- Bostadsförmedlingen ska förmedla hyresrätter efter köttidsordning i ett öppet och rättvist system med god service och tillgänglighet.
- Bostadsförmedlingen ska utifrån en professionell, effektiv och rättvis bedömning i förtursverksamheten förmedla lägenheter till personer som inte på egen hand klarar av att lösa sin bostadssituation.

### Antal förmedlade bostäder

Hur snabbt den sökande kan få en lägenhet via Stockholms stads bostadsförmedling avgörs av kötid, val av område, hyresvärdens krav och hur många lägenheter som lämnas till förmedling. Kötiderna för lägenheter har kontinuerligt blivit kortare, av de som fick bostad hade ca 1 250 under 2005 och ca 1 450 under 2006, en kötid på kortare än ett år eller fick lägenhet via Bostadssnabben (se under Erbjuden service på Stockholms stads bostadsförmedling).

### Totalt antal förmedlade lägenheter 1999-2005





## Antal inlämnade lägenheter 2000-2005 uppdelat i kommunala och privata hyresvärdar

Inlämnade lägenheter	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Kom. bolag i Sthlm stad	2902	2657	2773	3183	4144	5875	6222
Privata	545	676	1118	1280	2314	2639	2646
Övr. kom.bol				283	425	463	565
Summa	3447	3333	3891	4746	6883	8977	9433

### Ägarstruktur och finansiering

Stockholms stads bostadsförmedling AB är ett kommunalt bolag som ägs av Stockholms stad och ingår i koncernen Stockholms Stadshus AB. Finansiering för bostadskön och den reguljära förmedlingsverksamheten sker genom den avgift som bostadssökande betalar för att ställa sig i bostadskön och de förmedlingsavgifter som den sökande betalar vid tilldelandet av en lägenhet. Årsomsättningen är ca 62 miljoner kronor (2006), där huvuddelen av intäkterna kommer från kö- och förmedlingsavgifter. Målsättningen är att verksamheten bär sig själv men utan vinstkrav. Efter en omfattande ökning av personer i bostadskön och därmed motsvarande ökning av inkomst från köavgifterna har köavgifterna sänkts i två omgångar från 375 till 325 till nuvarande 275 kronor per år och köande.

#### *Förturer*

Människor som av mycket starka sociala eller medicinska skäl inte kan ordna bostad kan ansöka om förtur. Förtursverksamheten skall ses som ett komplement till reguljära förmedlingen där varje ansökan prövas individuellt efter de bostadssökandes anförda behovsskäl. Den förtursverksamhet som handläggs av Stockholms stads bostadsförmedling köps in av Stockholm stad som betalar 11 miljoner kronor för tjänsten. För att undvika den tidigare problematiken med flera olika former av förturer och en svåröverskådlig kö är reglerna strikta för de förturer som finns i nuvarande system. Det är en begränsad andel av lägenheterna som förmedlas enligt förtursprincipen för att inte förlora den huvudsakliga verksamheten i att hyresrätter i första hand förmedlas enligt en rak köprincip. Därför är det fastställt att minst 75 % av lägenheterna ska gå till den allmänna kön och att förturerna ska vara ett komplement till

bostadskön. Under 2005 var fördelningen: 90 % till den allmänna kön och 10 % till förturer.

De kriterier som är fastställda för att beviljas förtur är:

1. Ett starkt medicinskt/socialt skäl att få en annan bostad.
2. Ett starkt skäl att bo i den stadsdel/område man önskar.
3. Inga egna alternativa möjligheter att lösa sitt boendeproblem (exempelvis få lägenhet genom vanliga bostadskön, byta sin lägenhet, köpa bostadsrätt etc.).
4. Man måste klara av att bo, inga oreglerade hyresskulder m.m.

Skäl för förturer är rörelsehinder, medicinska skäl och misshandlade kvinnor. Psykiskt sjuka och drogmissbrukare har ett eget system med provboende via stadsdelsnämnderna.

### Hur går man tillväga som bostadssökande i Stockholm?

För att söka bostad på Stockholm stads bostadsförmedling måste man vara registrerad och stå i bostadskön. Anmälan till bostadskön görs genom att fylla i en ansökan på hemsidan eller på Stockholms stads besökskontor, eller på något av Stockholms medborgarkontor.

#### *Efterfrågade uppgifter för registrering*

##### **Registreringsformulär:**

Som köande fyller man i den första delen i personuppgifter, yrke, arbetsgivare, årsinkomst, nuvarande boende, eventuellt nuvarande värd och kontaktuppgifter till denna. Det är endast obligatoriskt att fylla i personuppgifter, övriga uppgifter om yrke, inkomst osv. är frivilliga uppgifter. Den sökande godkänner också här att uppgifterna lagras, sparas och bearbetas enligt PUL:s regler. Formuläret finns bara på svenska men information om bostadsförmedlingen finns på tio språk förutom svenska.

Att uppgifter om inkomst inte är obligatoriska beror på att de ständigt ändras och att uppgiften inte behövs förrän man aktivt söker lägenhet. Systemet gör att den som inte uppfyller ett inkomstkrav inte heller kan boka intresse för den lägenheten. Det lönar sig inte heller att bluffa eftersom fastighetsägaren alltid kollar uppgiften. Tanken med spärren mot bokning av lägenheter när man inte uppfyller inkomstkraven är att den aktivt sökande påminns om att hålla sina uppgifter uppdaterade.

### *Registrerad användare*

Efter anmälan till bostadskön skickas ett inbetalningskort ut och när avgiften är betald får den sökande en plats i kön. Nyanmälan via hemsidan på Internet innebär en snabbare registrering och möjlighet att söka lägenheter. Grundprincipen med nyanmälan på internet är att det ska gå snabbt, den som registrerar sig får tillbaka ett lösenord inom tre minuter och kan sedan börja söka lägenheter. Avgiften skickas ut med förfallodag en månad senare, vilket i praktiken innebär en fri månad. Betalar den sökande inte så avaktiveras ansökan. Teoretiskt kan därmed en bostadssökande hinna få en lägenhet första månaden utan att behöva betala köavgift. Årligen skickas ett inbetalningskort sedan ut och det krävs att man betalar innan sista betalningsdag för att bibehålla sin plats i kön. Efter att betalningstiden gått ut har man sex månader på sig att betala och på så sätt aktivera sin kötid igen, har inte betalning skett efter sex månader förlorar man sin kötid.

Som köande kan man söka bland lediga lägenheter på internet med ett personligt lösenord, via talsvar eller genom att tala med någon på kundtjänst på Stockholms stads bostadsförmedling. Det går också att besöka något av medborgarkontoren för att få hjälp att söka bostad genom bostadsförmedlingen. Söker man via Internet får den sökande tillgång till sina personliga sidor på hemsidan där man kan anmäla intresse till lediga lägenheter och se vilken plats i kön man har på respektive lägenhet. På "mina sidor" kan man sedan följa de lägenheter man anmält intresse för, få uppgift om visningstid, svara ja/nej till lägenheten, se vilken slutlig plats man kom på i kön på respektive lägenhet man anmält intresse för, samt se vilken kötid det krävdes för att få lägenheten.

För att söka en lägenhet fyller den sökande också i ett lägenhetsurval där man kan specificera område, lägenhetstyp, maxhyra med mera. Man gör en sökning och väljer själv de kriterier man vill begränsa sökningen på. Normalt finns 150–200 lägenheter varje dag, vilket gör det svårt med överblicken om man inte begränsar sitt urval. Detta är dock frivilligt och man kan låta bli att specificera och välja alternativet "alla" om man inte har speciella preferenser. I talsvarssystemet väljer man område och lägenhetsstorlek.

De som har längst kötid och klarar hyresvärdens krav på den aktuella lägenheten får ett brev med en inbjudan till visning av lägenheten. Systemet håller på att utvecklas så att e-post och sms också kan användas. Efter lägenhetsvisningen får den bostadssökande svara ja eller nej gällande fortsatt intresse, detta kan göras

på hemsidan. Tackar man nej får man upp en ruta om skälet till varför man tackat nej. Den sökande kan svara nej till visad lägenhet ett obegränsat antal gånger. Den bostadssökande som uppfyller hyresvärdens krav och har längst kötid blir erbjuden lägenheten och får teckna kontrakt med hyresvärden. När kontrakt tecknas förlorar den bostadssökande sin aktuella kötid om inte lägenheten blivit förmedlad genom bostadssnabben, är en seniorlägenhet eller det bara handlar om ett korttidskontrakt då kötiden finns kvar.

Den som fått en lägenhet förmedlad betalar 2 000 kronor i förmedlingsavgift om det inte gäller en seniorlägenhet för personer över 65 år eller ett korttidskontrakt då förmedlingsavgiften är 1 000 kr.

### **Hur går man tillväga som fastighetsägare i Stockholm?**

Fastighetsägaren lämnar in en lägenhet med de specifika krav som gäller för just den lägenheten. Om inga speciella villkor ställts brukar frågan ställas av handläggaren, och ofta fastställs villkoren för varje enskild lägenhet i samverkan mellan fastighetsägaren och Stockholms stads bostadsförmedling utifrån vad som är rimligt för den specifika lägenheten. Om kraven är för högt ställda tas detta upp eftersom det då kan bli svårt att få lägenheten uthyrd.

Processen för fastighetsägare beskrivs på bostadsförmedlingens hemsida:

Dag 1: Vi tar emot lägenheter via telefon, fax, e-post eller brev. Vi går igenom dina önskemål och kontrollerar att uppgifterna om lägenheten stämmer. Vi går också igenom när och vem som visar lägenheten.

Dag 2-8: Lägenheten annonseras på internet och i talsvarstjänsten under en vecka. Vi vill ge de bostadsköande en rimlig möjlighet att anmäla intresse för lägenheten. Om behov finns tar vi också in lägenheter på kortare tid.

Dag 9: Bostadsförmedlingen skickar uppgifter om lägenheten till de 10-15 sökande med längst kötid. De måste uppfylla de krav som du satt upp.

Dag 10: Brevet når fram till den bostadssökande. Där finns information om tid för visning och vilken placering den sökande har.

Dag 11-13: 10-30 bostadsköande tittar på lägenheten och meddelar bostadsförmedlingen om de fortfarande är intresserade. De som inte hör av sig hoppas över. Visning sker i regel vid ett tillfälle.

Dag 14: Vi översänder en lista på de sökande med längst kötid, som svarat ja och som uppfyller dina krav. Uppgifter om tidigare arbetsgivare, hyresvärd och kreditvärdering medskickas.

Under annonseringsperioden söker bostadsförmedlingen den som ska flytta från lägenheten och bestämmer tid för visning. Visningen görs antingen av fastighetsägaren eller den som ska flytta från lägenheten. Vanligtvis hinner en visningstid bestämmas under annonseringen av lägenheten. Det händer att det är svårt att nå hyresgästen som inte längre bor i lägenheten, och det kan då fördröja processen. Får bostadsförmedlingen inte tag i den avflyttande hyresgästen meddelas fastighetsägaren som får söka den för visning av lägenheten.

### Fördelningsprocess i Stockholm

De bostadssökande har en aktiv roll där de själva måste söka bland de lediga lägenheter som finns efter det som passar egna önskemål och behov. Den sökande anmäler själv intresse för varje ledigt objekt som passar de egna önskemålen och där den sökande också uppfyller de formella kraven som hyresvärderna har satt upp för den aktuella lägenheten. Det är bara möjligt att anmäla intresse på en lägenhet för de sökande som uppfyller kraven då kraven matchas mot den sökandes profil. Om den sökande inte uppfyller de formella villkor som ställs för den utannonserade lägenheten går det inte att klicka på knappen Anmäl intresse. Detta gäller i huvudsak inkomststorlek, men också 55+ respektive 65+, kön (beträffande vissa stiftelser) samt hushållsstorlek i några fall.

När en sökande skriver upp sig på en lägenhet rangordnas denne automatiskt i förhållande till andra sökande efter kötid. Varje utannonserad lägenhet får därmed en egen kö. Den sökande kan köa på max tre lägenheter parallellt. Bostadsförmedlingen skickar sedan uppgifter om lägenheten till de sökande som ligger överst i kön. Vanligt är att visningserbjudande går ut till mellan 30-50 personer, men det förekommer att det är fler eller färre. I den information som skickas finns uppgifter om tid för visning av lägenheten och vilken placering den sökande har i förhållande till de andra kallade.

De sökande som fortfarande är intresserade meddelar bostadsförmedlingen detta och en lista med de sökande med längst kötid, som har svarat ja och som uppfyller kraven skickas över till hyres-

värden. Tillsammans med personuppgifterna på de aktuella sökande med längst kötid sänds också uppgifter om arbetsgivare, tidigare hyresvärd och en kreditvärdering.

I detta läge har fastighetsägaren möjlighet att kontrollera att angivna uppgifter stämmer. Om inga formella felaktigheter finns ska den person som har längst kötid erbjudas lägenheten. Detta förfarande är standardförfarande och är allmänt accepterat av parterna enligt både representanter från Stockholms stads bostadsförmedling och den privata fastighetsägarorganisationen i Stockholm.

Skulle fastighetsägaren någon gång känna att hyresgästen inte "känns bra" förs en dialog om anledningen till detta. Finns "magkänslan" ändå kvar efter förd dialog respekteras detta om det inte finns misstankar för olaga diskriminering eller dylikt, och fastighetsägaren erbjuds då en annan hyresgäst. Vid de fåtal tillfällen då detta förekommit tar bostadsförmedlingen på sig att hitta ett alternativt boendeeerbjudande till den nekade hyresgästen. Från Stockholmsstads bostadsförmedling menar man att det är viktigt att ha respekt för den enskilde fastighetsägarens rätt att säga nej, men att detta aldrig får gå ut över hyresgästen. Man är också nogga att påpeka att det är mycket ovanligt att någon säger nej till en enskild hyresgäst, vilket också den privata fastighetsorganisationen i Stockholm intygar, under 2005 inträffade det inte överhuvudtaget. Däremot händer det att hyresgästförslag inte blir godkända, men då handlar det om att hyresvärden anser att dessa inte uppfyllt de krav som ställts från början, det kan exempelvis handla om definitionen av fast anställning.

## **Erbjuden service på Stockholms stads bostadsförmedling**

### *Service riktad till fastighetsägarna*

- Hyresgästförslag som lever upp till fastighetsägarnas krav.
- Hela analysen av sökande görs av bostadsförmedlingen.
- Den fastighetsägare som vill ha en personlig handläggare får det.
- Kreditupplysning på föreslagna hyresgäster ordnas av Stockholms stads bostadsförmedling och är gratis för fastighetsägarna.
- Informationsblad och utskick via Fastighetsägarnas sändlista.

- Personliga besök hos fastighetsägare för att berätta om verksamheten.
- Evakueringservice- fastighetsägare kan få hjälp att permanent-evakuera en hyresgäst om detta är nödvändigt på grund av ombyggnad eller rivning. När renoveringen är klar lämnas då lägenheten in för förmedling till Stockholms stads bostadsförmedling. Avgiften för evakueringshjälp är 8 000 kr exklusive moms per lägenhet. Den evakuerade hyresgästen föreslås för en annan hyresvärd för att snabbt kunna få en annan lägenhet.
- Till våren 2007 hoppas Stockholms stads bostadsförmedling kunna lansera "Värdens sida" på Internet, där ska fastighetsägaren kunna lämna in sina lediga lägenheter direkt och sedan hela tiden kunna följa utvecklingen av förmedlingsarbetet.

### *Service för bostadssökande*

- Personlig hjälp- vid besök på bostadsförmedlingen eller kommunens medborgarkontor.
- Talsvar- med lediga lägenheter och möjlighet att anmäla intresse för lediga lägenheter.
- Försöks- och träningslägenheter- för den som inte blir godkänd som hyresgäst på egen hand finns försöks- och träningslägenheter. Dessa hyres av en stadsdelsnämnd eller annan institution och hyrs via dem ut i andrahand till den som boende. Andrahandskontrakten kan om boendet fungerar övergå till ett förstahandskontrakt efter en provotid som oftast är ca 1 år. Försöks- och träningslägenheterna är tänkta som ett tillfälligt boende. Under 2004 förmedlades 280 försöks- och träningslägenheter.
- FAQ- De vanligaste frågorna och svaren från bostadssökande finns samlade på hemsidan under rubrikerna anmälan till bostadskön, bostadskön, lägenheter och bestämmelser/föreskrifter.
- Mer detaljerad information med bilder, planlösningar och kartor- Det nya verksamhetssystemet möjliggör redan nu att i annonsering av lediga lägenheter visa planlösningar, broschyrer, bilder m.m. Utsträckningen av användandet av detta beror på respektive fastighetsägare, men arbete pågår för att öka omfattningen av mer detaljerad beskrivning av lägenheterna. Än så

länge utnyttjas dessa möjligheter främst gällande nyproduktion. Samarbete med eniro.se och hitta.se gör att kartor samt fasad-foton av fastigheterna (gäller än så länge endast Stockholms kommun) kan visas där de lediga lägenheterna annonseras.

### *Övrig service*

- Bostadssnabben är en service parallellt med bostadskön där lägenheter som det är extra bråttom att hyra ut eller som av någon anledning är svåruthyrda, hyrs ut utan kötid. Den som lever upp till ställda krav och anmäler sig snabbast får också lägenheten.
- Information och detaljerad beskrivning finns av olika nyproduktionsprojekt som har eller kommer att förmedlas via Stockholms stads bostadsförmedling.
- Statistik finns på webbsidan om antalet förmedlade och inlämnade lägenheter, kötider för olika storlekar och stadsdelar samt kundtjänststatistik.
- Vykort skickas till alla som fyller 18 år om att ställa sig i bostadskön.

### Göteborg

**Ägare:** Boplats Göteborg ägs av Göteborgsstad 40 %, de privata fastighetsägarna 30 % (Fastighetsägarna i Göteborg Första Regionen) och tre kommunala bostadsbolag 10 % var (Bostads AB Poseidon, Göteborgs Stads Bostadsbolag AB, Familjebostäder Göteborg AB.).

**Anställda:** 6-7 personer.

**Finansiering:** Driftsbidrag från ägarna står för 63 % (4 300 000 kr) av årsbudget, 37 % intäkter från annons- och reklamplatsförsäljning (2 500 000 kr).

**Årsomsättning:** ca 6,8 miljoner (2006).

**Antal förmedlade lägenheter:** Antalet lediga lägenheter som annonserades ut på Boplats var 8 026 (2006) vilket är en ökning med knappt 21 % jämfört med 2005 då siffran var 6 650. Antalet annonserade lägenheter från kommunala bostadsbolag har kontinuerligt ökat de senaste åren, från 3 926 (2004) till 4 833 (2005) och 4 888 (2006) vilket innebär en sammanlagd ökning på knappt 25 %. An-



talet annonserade lägenheter från privata värdar minskade något under samma period, 2 114 (2004) till 1 817 (2005) för att sedan öka till 2 076 (2006).

### Allmänt om Boplats Göteborg.

Boplats Göteborgs uppgift är att informera om bostadsmarknaden och fungera som en marknadsplats för bostäder. Kärnverksamheten är annonsering av lediga hyresrätter med förstahandskontrakt men även annan verksamhet finns med bytesbörs för hyresrätter, information om nyproduktion av hyresrätter, bostadsrätter och villor, information om korttidskontrakt, en egen sida för studenter med lediga studentlägenheter, tips om att flytta hemifrån m.m.

Boplats Göteborgs affärsidé är att de ska bidra till att stärka bilden av Göteborg som bostadsort genom att:

- Presentera ett samlat utbud av lediga hyresrätter med
- förstahandskontrakt från såväl kommunala som privata hyresvärdar.
- Informera om planerad och pågående nyproduktion.
- Informera om bostadsmarknaden i Göteborgsregionen.

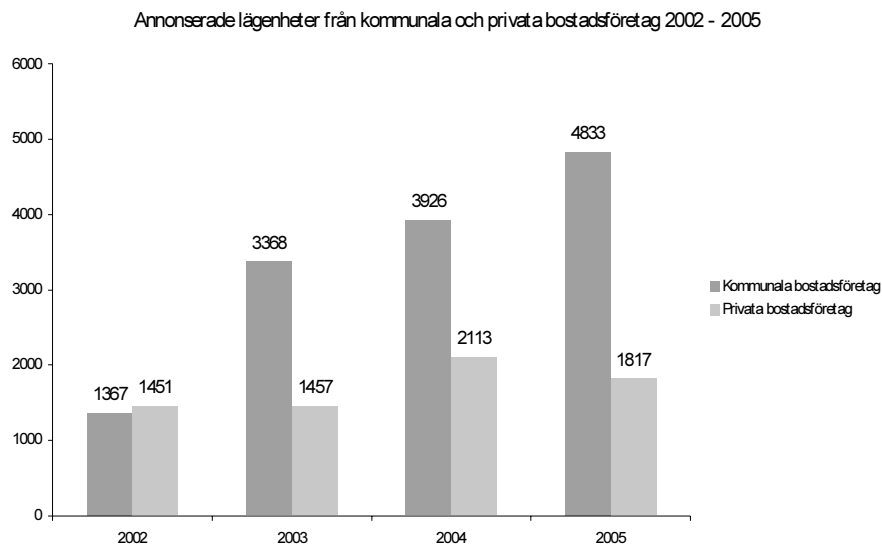
Boplats Göteborg har tillkommit genom ett samarbete mellan Göteborgs stad och fastighetsägarna. Av Göteborgs hyresvärdar, såväl kommunala som privata är 97 % anslutna till Boplats och förmedlar delar av sitt utbud genom Boplats. Förmedlingen består av en internetbaserad webbsida, telefonservice samt ett besökskontor som är beläget i centrala Göteborg.

### Antalet förmedlade bostäder

Målet för antalet lediga lägenheter som annonserades ut på Boplats Göteborg var under 2005, 6 065 lägenheter, det faktiska antalet blev högre och uppgick till 6 650. Det finns flera olika tänkbara anledningar till detta, Boplats Göteborgs ledning berättar i årsredovisningen att förbättringar gjorts i service och synlighet på marknaden, men också att den generella omsättningen på bostäder har stigit. Framför allt handlar det om de kommunala bostadsbolagens lägenheter som har ökat med drygt 1000 stycken främst genom

nyproduktion. Över omsättningen av privata hyresrätter finns ingen samlad statistik.

### Annonserade lägenheter från kommunala och privata bostadsbolag 2002-2005



Målet under 2005 var att antalet annonserade lägenheter från privata värdar skulle öka med 10 procent från 2004; från 2 113 till 2 324. Detta nåddes inte utan andelen minskade i stället med 14 procent. En möjlig förklaring som ges i Boplats Göteborgs årsredovisning är att cirka 1 700 privata hyresrätter ombildades till bostadsrätter under 2005 och att få nybyggda privata hyresrätter annonserades under året. Man konstaterar också i årsredovisningen att det är svårt att nå alla privata hyresvärdar eftersom det finns cirka 1 200 privata fastighetsägare i Göteborgsområdet.

### Ägarstruktur och finansiering.

Boplats Göteborg ägs gemensamt av Göteborgs stad som äger 40 %, tre kommunala bostadsbolag som tillsammans äger 30 % och de privata fastighetsägarna som också äger 30 %.

Boplats årsbudget uppgick år 2006 till ca 6,8 miljoner kronor. Driftsbidrag från ägarna står för 63 % (4 300 000 kr år 2006) av årsbudget, där de privata fastighetsägarnas organisations bidrag uppgår till ca. 7 50 000 – 8 00 000 kr/år. Resterande intäkter för Boplats Göteborg uppgår till ca 37 % och är intäkter från annons- och reklamplatsförsäljning (2 500 000 kr år 2005).

För de bostadssökande finns ingen avgift varken för användande av förmedlingens tjänster eller vid en eventuell förmedling av en lägenhet. Respektive fastighetsägare betalar heller ingen direkt avgift för användandet av tjänsterna utan all finansiering sker via ägarnas driftsbidrag och annons och reklamplatsförsäljning.

### Hur går man tillväga som bostadssökande i Göteborg?

Det går att se lediga lägenheter på Boplats Göteborg utan att vara registrerad och inloggad. För att söka lägenhet är det nödvändigt att vara registrerad i systemet och inloggad på sidan. Registreringen görs genom att fylla i ett registreringsformulär antingen direkt på hemsidan eller genom att gå till Boplats lokaler. Genom att vara registrerad får man tillgång till de olika lägenheter som utannonseras och en service som innebär att man kan få information via e-post när lägenheter som matchar den egna sökandeprofilen läggs in i systemet. Det finns planer på att också koppla SMS-tjänster till systemet. Samtidigt pågår arbete med att underlätta sökandet för personer som inte har tillgång till dator.

#### *Efterfrågade uppgifter för registrering*

Registreringsformuläret innehåller olika uppgifter där de flesta är obligatoriska att fylla i. Formuläret går att få på svenska eller engelska.

#### *Registreringsformulär*

##### **Del 1: Grunduppgifter:**

Dessa uppgifter är alla obligatoriska:

- **Språk**– för att få formuläret på svenska eller engelska.
- **Svenskt personnummer**– ja eller nej.
- **Kön**– man eller kvinna.
- **Personnummer**– en hänvisning finns i inledningstexten att den som inte har svenskt personnummer fyller i födelsenummer.

**Del 2: Sökande:**

Nästa steg är att fylla i uppgifter om sig själv.

Det är obligatoriskt att fylla i:

- **Personuppgifter**– namn, adress, land samt övriga kontaktuppgifter.
- **Inkomst/år före skatt.**
- **Sysselsättning**– här kan man välja mellan arbete, a-kassa, pension, studiemedel, annan eller försörjningsstöd. Det går endast att fylla i ett alternativ. Beroende på vad som fylls i som sysselsättning anpassas fortsättningen. Uppges arbete som sysselsättning följer fråga om arbetsgivare/inkomstkälla samt telefonnummer till arbetsgivare vilket är obligatoriskt att fylla i.
- **Nuvarande boendeform**– här finns olika alternativ att välja mellan, det går inte att utelämna uppgift. Fyller man i hyresrätt eller bostadsrätt är det obligatoriskt att fylla i kompletterande uppgifter om aktuell hyresvärd eller bostadsrättsförening. Det går också att fylla i telefonnummer till denne.
- Övriga uppgifter som fylls i under denna del är huruvida borgensman finns eller inte, samt huruvida man är eller ska bli student. Det går inte att utelämna dessa delar eftersom antingen ja eller nej är ifyllda. Ytterligare kan den som vill fylla i uppgifter om referenser.

**Del 3: Uppgifter för lägenhet**

De uppgifter som är obligatoriska markeras nedan med fetstil.

**Sökandeuppgifter:**

Den här delen handlar om de personer som söker lägenheten, familjestruktur, antal personer samt varför man söker nytt boende.

- **Antal vuxna**– fylls i med siffra.
- **Antal barn**– fylls i med siffra.
- **Skäl för flytt**– här finns några alternativ men det går också att fylla i annan orsak och det är då möjligt för den som vill att berätta mer om anledningen till att man vill flytta.

## Önskemål:

Den här delen handlar om vilken typ av bostad som söks, vilket område man vill bo i, hur många rum, hur mycket man kan tänka sig att betala, övriga önskemål, inflyttningsdatum med mera. Det som är obligatoriskt att fylla i markeras nedan med fetstil.

- **Område i första hand**– här specificeras i vilket område man vill bo. Ett av alternativen är Kommuner nära Göteborg. Fylls detta i kommer en lista på möjliga kommuner där det går att specificera max tre kommuner som tänkbara alternativ, spelar det ingen roll utelämnar man specificeringen. Fyller man i något område inom Göteborgs kommun kommer också här en lista upp under respektive område där man om man har speciella önskemål kan specificera max tre stadsdelar som man önskar bo i. Det finns också en möjlighet att fylla i vilket område som föredras som andra val, detta fungerar på samma sätt som för förstahandsvalet men är frivilligt att fylla i.
- **Kan flytta in omgående eller inte**– ja eller nej.
- **Seniorboende +55 eller inte** (går bara att fylla i för personer som uppgett en relevant ålder för detta).
- **Intresserad av korttidsboende eller inte.**

Övriga önskemål kan fyllas i men är inte obligatoriskt:  
Maxhyra.  
Antal rum.  
Lägsta eller högsta våning man kan tänka sig att bo på  
Minsta eller största boyta man kan tänka sig.  
Krav på balkong, bilplats, hiss.  
Önskemål om badkar, kabeltv, portlås, möjlighet till internet uppkoppling.
- **Medsökande**– ja eller nej. Om man fyller i ja kommer ytterligare uppgifter om medsökande som ska fyllas i: svenskt personnummer eller inte, person- eller födelsenummer på denne, kön, namn och adress, telefon dagtid, arbetsgivare/inkomstkälla, årsinkomst före skatt.
- Prenumerera på bostäder som matchar dina önskemål– här fyller man i om man vill ha ett meddelande med e-post en gång om dagen med lägenheter som matchar de egna önskemålen.

- Skriv om dig själv– här finns en ruta där man kan skriva fritt om sig själv och varför man söker bostad. Antalet tecken är begränsade.

#### **Del 4: Sammanfattning**

Kontroll av att ifyllda uppgifter blivit rätt samt val av pinkod som krävs för att kunna anmäla intresse på lägenheter via internet.

Här fyller den sökande också i att man godkänner och samtycker till att de uppgifter man fyllt i registreras, lagras och bearbetas av Boplats Göteborg, samt att hyresvärden har full rätt att ta kreditupplysning för att kunna bedöma ansökningar. Ytterligare får den sökande ge sitt godkännande till att hyresvärden tar kontakt med den eventuella referens som uppgetts. Om man inte godkänner alla dessa delar utan i stället bara fyller i en eller två eller fyller i rutan nedan att man inte samtycker till detta, får man information om att det inte går att söka lägenhet via Boplats utan att man i stället kan ta kontakt direkt med hyresvärdarna.

I övrigt fyller den bostadssökande i huruvida man vill ha information om Boplats Göteborgs utskick om bostadsinformation och temadagar.

#### ***Registrerad användare***

För att använda tjänsterna på Boplats Göteborg på internet loggar den bostadssökande in med en personlig kod och kommer då in på sina personliga sidor. Där kommer antalet lediga lägenheter upp samt antalet lediga lägenheter som passar den sökandes egen profil upp på två olika listor. Listorna på lediga lägenheter innehåller kort information om lägenhetens adress, antalet rum, hyran för lägenheten samt hur många personer som anmält intresse för just den här lägenheten.

Den sökande kan gå in på varje enskild lägenhet för mer detaljerad information. Här finns också en funktion: *Sök lägenheten*, genom att klicka här registreras man som intresserad av lägenheten och deltar i den matchningsprocess där de sökandes profiler matchas mot de villkor och krav som satts upp av hyresvärden.

Efter intresseanmälan får den sökande information om att anmälan är mottagen och att ytterligare information om den sökande blir erbjuden visning av en sökt lägenhet kommer att finnas på de personliga sidorna samt skickas via e-post om den sökande uppgett e-postadress.

Hyresvärden skickar sedan en inbjudan till ca 5 av de sökande som hamnat överst i den lista som rangordnat de sökande enligt värdens önskemål. Dessa får ett meddelande från Boplats Göteborg på sina personliga sidor och via e-post att de kallats på visning och ska kontakta x-person, på x-telefonnummer för att bestämma tid för visning. Den här informationen kan också skickas med vanligt brev om bostadsbolaget önskar. Övriga sökande får automatiskt ett meddelande att de tyvärr inte blivit kallade till visning av den aktuella lägenheten.

Den sökande kan följa hela processen på sina personliga sidor under intresseanmälningar. Under respektive intresseanmälning står status:

- Vi har tagit emot din intresseanmälan.
- Vi jobbar med intresseanmälningarna just nu.
- Tyvärr har du inte blivit erbjuden visning på den här lägenheten / resp. du erbjuds visning.
- Tyvärr kontraktet har gått till annan sökande. / resp. du erbjuds nu skriva kontrakt på den här lägenheten.

De sökande som fått erbjudande om visning gör själva upp med värden om tidpunkt. Ofta lägger värdarna själva in uppgifter om detta vilket då kan läsas på de personliga sidorna.

Efter visningen ska den bostadssökande avgöra om man är fortfarande intresserad av lägenheten genom att svara ja eller nej på fortsatt intresse. Tackar man nej får man upp en ruta om skälet till varför man tackat nej, några av de exempel man kan kryssa i handlar om att planlösningen inte passar, området känns otryggt eller att man redan fått ett annat erbjudande.

Om flera personer tackar ja till lägenheten är det upp till värden att avgöra vem som får lägenheten. Den som inte får kontraktet får ett meddelande om att kontraktet gått till en annan person.

#### **Hur går man tillväga som fastighetsägare i Göteborg?**

Hyresvärden registrerar sina lediga lägenheter och en urvalsprofil för varje lägenhet i Boplats eget datasystem via internet. Mindre värdar med få lägenheter och låg omsättning ringer ofta in sina lägenheter och får hjälp av Boplats personal att lägga in dem i systemet.

Hyresvärdens urvalsprofil speglar bostadsföretagens uthyrningspolicy och kan dessutom vara anpassad till den aktuella lägenheten. Hyresvärden lägger vid registreringen till beskrivning av vem han

eller hon söker och vilka egenskaper hyresgästen bör ha för att passa med just den här lägenheten. Det kan till exempel handla om att värden söker en ung person för att det är en liten och billig lägenhet i en fastighet utan hiss, eller en barnfamilj eftersom det handlar om en större lägenhet, eller en äldre person för att det handlar om en lägenhet på bottenvåningen i en fastighets utan hiss. Hyresvärden uppmanas också av Boplats Göteborg att kryssa i rutan ”matcha mot sökandes lägenhetsprofil”. När lägenheten läggs ut bestämmer hyresvärden också hur många dagar den ska ligga ute på hemsidan.

Eftersom det ofta är många som matchar kriterierna anger också hyresvärden hur datasystemet ska sortera matchningarna. Det går här att välja till exempel den sökandes registreringsdatum men värden kan också låta slumpen bestämma.

Efter att ett visst antal bostadssökande har anmält sitt intresse tas lägenheten bort från listan på lediga lägenheter, den avpubliceras. Systemet sorterar då alla ansökningar efter urvalsprofilens kriterier och rangordnar alla efter den sorteringsordning som värden har valt. En lista skapas med matchningarna.

Hyresvärden väljer sedan ut ett antal personer, vanligtvis ca 5 personer, och dessa erbjuds att komma på visning av lägenheten. Boplats Göteborg är inte inblandade i visningsförfarandet utan detta är mellan hyresvärden och de sökande. En del värden väljer att göra en förenklad kreditupplysning innan de väljer ut de sökande som får visningserbjudande.

Hyresvärden tar själv hand om visningen. Efter visningen väljer hyresvärden ut den hyresgäst man anser bäst bland de sökande som anmält fortsatt intresse för lägenheten efter visningen. Kontrakt och vidare kontakter sköts av hyresvärden själv.

### **Fördelningsprocess i Göteborg**

De bostadssökande har också i Göteborgs system en aktiv roll där de själva måste söka bland de lediga lägenheter som finns. Den sökande anmäler själv intresse för varje ledigt objekt som passar de egna önskemålen eller som man tror man har bästa förutsättningar för att få. Det finns inga begränsningar för hur många lägenheter den sökande kan anmäla intresse till och inte heller begränsar de formella kraven från värdarna då dessa inte redovisas för den sökande. Om den sökande inte uppfyller de formella villkor kommer detta fram i matchningsprocessen men detta är ingenting som den sökande har tillgång till.



När en lägenhet avannonserats sker en automatisk sortering av de sökande som utgår från den profil som fastighetsägaren fyllt i för lägenheten samt de urvalskriterier som värden bestämt och detta matchas mot de sökandes profiler. Många värdar väljer enligt Boplats att slumpa fram turordningen. Även de som inte matchar hyresvärdens villkor finns med på den sorterade listan och kan ses av hyresvärderna. Värden avgör sedan vilka sökande som bäst passar för den aktuella lägenheten och dessa erbjuds visning av värden. Vårdarna lägger själva in uppgifter om tid för visning och ett kontaktnummer för att avtala tid. Det är enligt Boplats personal väldigt vanligt att de sökande inte hör av sig och varken svarar ja eller nej. 6 av 10 kallade personer låter bli att svara på visningserbjudandet.

Efter visningen fyller de sökande i på sina personliga sidor huruvida de är intresserade eller inte. Den som inte är intresserad har ett antal alternativ till varför man inte är intresserad. Det finns ingen begränsning för hur många gånger den sökande kan tacka nej men den aktuella värden kan se hur många gånger den sökande tackat nej till ett erbjudande hos just den värden. Acceptansen för att den sökande tackar nej är stor enligt Boplats personal eftersom den kommit till visningen och sedan talat om vad som inte var bra med lägenheten.

Om fler än en person tackar ja är det upp till värden att avgöra vem som får lägenheten. Den som inte blir erbjuden kontraktet får ett meddelande om detta.

## Erbjuden service på Boplats Göteborg.

### *Service riktad till fastighetsägarna*

- En matchning av hyresgäster enligt villkor och urvalsprofil som fastställs för respektive lägenhet av värden.
- Helpdeskfunktion gällande datasystemet.
- Utbildning i Boplats datasystem.
- Boplatsnytt 2 ggr/år för att kommunicera med vårdarna.
- E-post till vårdarna.
- Personliga möten.
- Seminarier med teman.

- Aktivitet för alla uthyrare som jobbar i systemet i informationssyfte och för att underhålla nätverk mellan Boplats och bostadsbolagen.

#### *Service riktad till bostadssökande*

- Hjälpt vid registrering av bostadssökande, bl.a. hjälp att lägga in en korrekt sökande profil.
- Hjälpt att räkna ut inkomst för att få korrekta uppgifter vid registrering som bostadssökande.
- Personlig hjälp vid besök eller telefon till personer som saknar tillgång till internet att söka och bevaka bostadsansökningar.
- Tips med saker att tänka på för den som söker lägenhet.
- Information och tips om hur andrahandsuthyrning går till och vilka regler som gäller runt detta.
- Länkar till bostadsföretag.
- Information om hur borgen fungerar för den som inte tjänar tillräckligt och får hyra med hjälp av att någon går i borgen som garant för att hyran blir betald.
- Länk till korttidsboende med budgetpriser.
- En del på Boplats är direkt riktad till studenter med information om lediga studentlägenheter, studentlänkar, pratiska tips och råd om att flytta hemifrån och tips om andrahandsuthyrning riktad till studenter.
- De vanligaste frågorna och svaren från bostadssökande finns samlade på hemsidan.

#### *Övrig service*

- Bytesbörs för byten hyresrätt till hyresrätt.
- Information om korttidsboende, främst riktad mot företag som söker boende för anställda i centralt läge med eventuell tillgång till kringsservice. Billigare alternativ finns också som riktas till studenter och turister.
- Information och tips om nyproducerade bostadsrätter och villor, lånestrategi, hjälp att kalkylera ränta, lista på lediga bo-

stads- och äganderätter samt detaljerad information om specifika projekt.

- Länkar till hyresnämnd, adressändring, information om handikappanpassning av lägenheter, hyresgästföreningen, fastighetsnämnden, tomtkö samt hur man söker bostadsbidrag.
- Statistik om antalet sökande på Boplats, sökande per område osv.
- Boplats anordnar regelbundet utställningar och temadagar med olika teman. Exempel är en utställning om seniorbostäder med anslutande temadag, en guidad bussresa till förorterna i norr för att visa olika områdets kvaliteter och temadagar om bostadsområden med nyproduktion. Under hösten 2006 planeras temat "min första bostad" med råd och fokus på vad man ska tänka på när man flyttar hemifrån till sin första egna bostad.