

# Samrådshandbok

Att representera sina grannar



<b>FÖRORD</b> .....	sid 4
---------------------	-------

<b>DEN INTERNA PROCESSEN</b> .....	sid 6
------------------------------------	-------

- Våra möten har ett syfte och är demokratiska ..... sid 6
- Skilj på informations-, diskussions- och beslutsmöten ..... sid 6
- Före mötet ..... sid 7
- Tid, dagordning och mötesunderlättare ..... sid 7
- Alla som vill ska komma till tals ..... sid 8
- Beslut ..... sid 8
- Mötesanteckningar ..... sid 8
- Hantera konflikter ..... sid 9
- Informera dina grannar ..... sid 10
- Våga prioritera ..... sid 11
- En samrådsgrupps kompetens är mångfalden av erfarenheter ..... sid 11
- Storlek på samrådsgruppen ..... sid 12
- Vad innebär det att vara talesperson för dina grannar? ..... sid 12
- Hantera konflikter inom samrådsgruppen ..... sid 13
- Vad är målet med samrådet? ..... sid 13
- Enkäter ..... sid 14

<b>SAMRÅDET</b> .....	sid 16
• Du representerar inte dig själv utan dina grannar .....	sid 16
• Underskatta inte samtalet – hitta beröringspunkter med motparten .....	sid 16
• I en förhandling finns inga vinnare .....	sid 18
• Förhandlingsmandat .....	sid 18
• Anteckna! .....	sid 18
• Lyssna noga på motpartens argument .....	sid 19
• Var saklig i din kritik .....	sid 19
• Vilket mandat har ni? .....	sid 19
• Var öppen för kompromisser .....	sid 20
• Informera grannarna .....	sid 20
• Granska rekommendationen noggrant .....	sid 20
• Samrådet är en rekommendation .....	sid 21
• Efter samrådet .....	sid 21
• Om samrådet havererar .....	sid 21
 <b>KOMMUNIKATION</b> .....	 sid 22

# FÖRORD

Hyresgästföreningen är en demokratisk organisation. Vi har alla ett ansvar för att de beslut vi fattar är demokratiskt förankrade. Detsamma gäller för en samrådsgrupp, har grannarna fått tycka till om upprustningen av deras hem? Därför är formerna kring mötet så viktiga. Hur garanterar vi att det är majoritetens vilja vi uttrycker?

Hur formulerar vi inbjudan till mötet? Hur sätter vi en dagordning så att vi håller tiderna under mötet? Hur tar vi fram gemensamma spelregler för att undvika onödiga konflikter? Och hur får de som inte deltog på mötet information om besluten? Den här handboken ger konkreta tips i flera av dessa frågor och är tänkt att fungera som stöd för er som ingår i en samrådsgrupp.

Låt oss redan här förklara vad vi menar med samråd. Samrådet innebär att ni hyresgäster ges verkligt inflytande i upprustningsprocessen. I ett antal samrådsmöten diskuterar representanter för hyresgästerna och hyresvärden vad som behöver göras i fastigheten och hur önskemål om de standardhöjande åtgärderna ska hanteras. Vissa hyresvärdar kallar till informationsmöten och kallar dem för samråd. Men om ni hyresgäster inte får påverka de standardhöjande åtgärderna är det inte ett samråd.



Hyresgästföreningen



# DEN INTERNA PROCESSEN

## – SÅ HÅLLER VI BRA OCH DEMOKRATISKA MÖTEN

Våra möten har ett syfte och är demokratiska

I en demokratisk organisation som Hyresgästföreningen är medlemsmötet grundstenen. Det är där besluten ska fattas. Om medlemmarna inte fått vara med i besluten kommer de sannolikt inte heller vilja delta i de aktiviteter som ni sen beslutar om. På samma sätt förhåller det sig med boendemöten i samband med en upprustning. Därför är formerna kring mötet viktiga.

## Skilj på informations-, diskussions- och beslutsmöten

Vilken typ av möte tänker ni hålla? Svaret på den frågan bestämmer hur inbjudan till mötet formuleras. Är det ett informations-, diskussions- eller ett beslutsmöte bör det framgå på inbjudan till mötet. Stora frågor som kräver beslut ska vara utlysta för att alla som vill och kan ska ha möjlighet att delta. I kallelsen till mötet bör det stå när det börjar och vilken tid det slutar. Av respekt för allas livssituation bör inte möten vara längre än två timmar inklusive fikatid. Avsluta alltid på utsatt tid.

## Före mötet

Planera mötet i god tid! Tänk igenom vilken sorts möte det är och planera därefter. Ofta kan ni få hjälp av Hyresgästföreningens verksamhetsutvecklare med tips och kontakter. Har ni en lokal som är tillräckligt stor eller behöver ni låna, alternativt hyra lokal? Ska ni bjuda in utomstående från fastighetsbolaget eller från Hyresgästföreningen är det också bra att ge dem tid att förbereda sig. Var noga med att berätta för dem vilken typ av möte ni tänker hålla så de är förberedda.

Inget möte utan kaffe och fikabröd! Se till att det finns tid att mingla en halvtimme med lite fika innan mötet eller genom en paus, det skapar en trevligare stämning.

## Tid, dagordning och mötesunderlättare

Bestäm dagordning före mötet – allt kan inte diskuteras på samma gång! Avsätt särskilda möten för stora frågor så att dessa hinner diskuteras. Har ni flera punkter på dagordningen är det bra att bestämma hur lång tid varje punkt får ta. Se till att tiden för varje fråga står i dagordningen. Övriga frågor skall anmälas vid mötets början så att tiden kan anpassas.

När mötet påbörjas är det bra att inleda med att tala om vad mötet ska handla om. Det är också bra att inleda med att komma överens om mötesreglerna. Bortsett från att ni väjer en ordförande och en sekreterare är ett tips att också välja en mötesunderlättare som får i uppgift att se till att tiden hålls och att alla håller sig till ämnet. Parkera på ett vänligt sätt frågor som inte hör till ämnet. Till exempel genom att fråga om den bör tas med på dagordningen till nästa möte. Undvik spekulationer i diskussionerna, de tar bara onödig tid. Är frågan viktig - parkera den till ett annat möte och bjud in de som kan något i sakfrågan.

# Alla som vill ska komma till tals

Vi har alla varit på möten där endast ett fåtal personer har sagt sin mening. Demokratiskt är det ett problem eftersom att det är svårt att veta att de beslut som tagits verkligen är ordentligt förankrade. Det går att invända att demokratin är allas ansvar och har du en åsikt bör du säga den. Alla är dock inte bekväma med att prata i större grupper. Men det finns metoder för att fler ska komma till tals. De som leder mötet kan antingen dela upp mötesdeltagarna parvis eller i smågrupper för att på så vis få fler inblandade i diskussionen. Sedan får alla grupper redovisa sina åsikter.

## Beslut

Kom överens om spelreglerna för beslutsfattande, innan besluten tas. Det vanligaste är beslut tas med enkel majoritet, det vill säga när fler än hälften röstar för ett förslag. Vid omröstning med enkel majoritet finns det en regel som säger att det vid lika röstetal är ordförandes röst som avgör. Beslut med stora ekonomiska konsekvenser för de boende, bör fattas med kvalificerad majoritet, vilket betyder att två tredjedelar stödjer ett förslag. Om två ungefär lika stora grupper tycker olika, exempelvis om köksinredningen ska behållas kan det vara ett förhandlingsbud, eftersom fastighetsägaren därmed gör flera hyresgäster nöjda.

## Mötesanteckningar

Skriv tydliga anteckningar på varje möte för att hålla reda på besluten. Ha respekt för den som skriver och var tydliga med vad som beslutas. Därför är det bra att repetera besluten. Blir det många beslut kan det vara nödvändigt att upprätta en beslutslista där det tydligt framgår vem som ska göra vad och när det ska vara slutfört.





## Hantera konflikter

På möten kan det ibland uppstå konfliktfyllda situationer. I huvudsak handlar det om tre saker: personkonflikter, sakfrågor eller en uppdämd frustration som kanske inte har ett dugg med mötet att göra. Om ni tidigt kommit överens om enkla mötesregler, som att bemöta varandra med respekt, hålla tiden, inte avbryta när någon talar och att hålla sig till ämnet är mycket vunnet redan där. Då går det nämligen att hänvisa till den överenskommelsen. Om en personkonflikt pågår öppet eller under ytan är det bra om en eller flera i samrådsgruppen ber dom som har personkonflikten att stanna för ett samtal efter mötet där ni tydligt talar om att den konflikten får dom försöka lösa någon annanstans.

När det gäller konflikter i sakfrågor behöver de inte vara ett problem, det går att rösta om dessa. Konflikter kan också uppstå på grund av mer eller mindre kontroversiella uttalanden eller förslag. Som mötesordförande behöver du inte själv bemöta dessa, ofta räcker det med att fråga deltagarna om det finns andra åsikter.

Det kan även uppstå konflikter för att någon tar för mycket plats i diskussionerna och inte respekterar att dagordningen är tidsatt. Försök då att involvera fler i diskussionerna, exempelvis genom diskussioner i mindre grupper. Men om det riskerar att bli ett större problem lyft då frågan enskilt med individen. Det går att göra på ett snyggt sätt genom att lyfta de kvaliteter som personen har fört med sig, men att denne måste hålla igen lite så att alla får tid att prata. Tänk på att vi alla har olika sätt att visa engagemang på, en del kanske höjer rösten för att de är nervösa och vill låta modigare än de är.

Blir situationen bråkig eller hotfull på grund av en eller flera personer ska mötet avbrytas och de som brutit mot de gemensamma spelreglerna ska uppmanas att lämna mötet. Mötesordföranden ansvarar alltid för att spelreglerna efterlevs och har rätten att avsluta ett möte om hen upplever att det är på väg att gå över styr.

## Informera dina grannar

Efter mötet informerar ni dom som inte kunde delta om vilka beslut ni tog. Det kan ni göra genom att sätta upp protokollet/minnesanteckningarna på anslagstavlan i trappen, lägga ut på hemsidan, och/eller i facebookgruppen.

# Våga prioritera

Vi har alla våra hjärtefrågor som vi brinner för men det innebär inte att alla frågor kan prioriteras. Om vi ser alla frågor som prioriterade kommer vi inte att nå framgång. I en förhandling handlar det om att ge och ta för att nå en uppgörelse som båda parter kan leva med. När nya frågor prioriteras måste därför andra tidigare prioriterade frågor lyftas ned. När ni inte framgång med en fråga inom rimlig tid kan den pausas för att fokusera på nästa fråga. Försök att få tid till att analysera vad som har gjorts och vad som kunde gjorts bättre.

## En samrådsgrupps kompetens är mångfalden av erfarenheter

Mångfald i samrådsgruppen är viktigt. Det är bra om de som ingår i samrådsgruppen bor i olika typer av lägenheter och med olika storlek på hushåll. Är det flera fastigheter som ska upprustas försök att få med folk från samtliga fastigheter. På samma sätt är det bra med olika kompetenser i samrådsgruppen. Någon kanske har erfarenhet från byggindustrin, någon har bott i huset sen det byggdes, en annan har stor föreningsvana, en jobbar med digital information, någon som har tid att tala med grannar eller dela ut lappar – alla dessa erfarenheter gör samrådsgruppen starkare. Fördela roller inom samrådsgruppen därefter, såsom ordförande, sekreterare samt informationsansvariga och ansvarig för att dela ut informationen.

Genom att ingå i en samrådsgrupp kommer du att lära dig nya saker, lära känna dina grannar och kunna påverka din vardag. Att sitta i samrådsgruppen innebär att du investerar din tid i ditt och dina grannars boende. Det innebär att du behöver kunna lägga tid på samrådsarbetet. Ofta är det en process som tar flera månader med många möten. De som ingår i samrådsgruppen måste därför både ha tid och ta sig tid för arbetet.

# Storlek på samrådsgruppen

Är ni en större samrådsgrupp är det bra att ni bildar en mindre grupp om maximalt fem personer som genomför mötena med fastighetsägaren. Det är bra om det finns en kontinuitet i gruppen. Den mindre gruppen bör även kunna vara med på mötena genom hela samrådet samt ha förberedande diskussioner inför mötena med fastighetsägaren.

## Vad innebär det att vara talesperson för dina grannar?

Vem eller vilka som är våra talespersoner kan vara avgörande för eventuella framgångar. Den som känner sig mest manad kanske inte är den mest lämpade. Vad som är viktigt i det här sammanhanget är att de vi utser talar om de frågor vi har kommit överens om och att de gör det på ett trovärdigt sätt.

När du väljs till att ingå i en samrådsgrupp tar du självfallet med dig dina erfarenheter och dina åsikter. Men du måste vara ödmjuk inför uppdraget och vara lyhörd för andras erfarenheter och åsikter. Dessa är lika viktiga som dina egna. Det är inte bara din lägenhet det handlar om nu, det är också dina grannars lägenheter och fastigheten i stort. Se er själva som en tillgång både för området och för bostadsbolaget.

Du får acceptera majoritetsbeslut även om dessa inte helt följer dina åsikter. Som talesperson för dina grannar är det deras samlade åsikter du ska föra fram till motparten.



## Hantera konflikter inom samrådsgruppen

Ett sätt för samrådsgrupper att minska risken för interna konflikter är att använda sig av Hyresgästföreningens verksamhetsutvecklare som ordförande på samrådsgruppens möten. Eftersom att de inte är personligt berörda av samrådet kan de anta en medlande roll. Är det så att en samrådsgrupp inte kan komma överens i en eller flera frågor är det inte hela världen, de äger nämligen inte själva frågan eller frågorna utan kan be grannarna lösa den genom omröstning på ett möte.

## Vad är målet med samrådet?

Alla som vill ska kunna bo kvar i sina lägenheter, det är alltid det övergripande målet för en samrådsgrupp. De boende ska själva kunna välja nivå på upprustningen av sina lägenheter. Därför måste grundnivån resultera i en så låg hyreshöjning som det bara går. Att upprustningen ska genomföras med kvalitet, varsamhet och långsiktighet är också självklara mål.

# Enkäter

Enkäter är ett bra sätt att hämta in åsikter. Men inled alltid enkäten med en kort förklaring om vad den ska användas till och hur lång tid den tar att genomföra. Ska ni få ut något av enkäten måste frågorna vara genomtänkta. Svepande frågor som innehåller ett ”och” i sig ska helst undvikas. Exempelvis: ”Vad tyckte du om mötet och lokalen och talaren”. Ställer ni en sådan fråga vet ni inte vad de svarande tycker om de enskilda delarna. Se därför till att varje fråga behandlar specifika delar. Vill ni ha mer information ställ följdfrågor.

Frågorna får inte vara ledande, exempelvis ”Många anser att bolaget har handlat helt fel, vad anser du?” i en enkät skriver vi i stället ”Vad anser du om bolagets agerande?”

Använd ojämnt antal svarsalternativ 1-5, uruselt till jättebra eller liknande alternativ. Se till att det finns möjlighet till att kommentera varje fråga.

Använder ni en webbenkät som gör att de som ska besvara enkäten måste fylla i ett svar för att gå vidare till nästa fråga, ha med svarsalternativet ”Jag vet inte” eller ”Jag har ingen åsikt” i enkäten. Det kommer att resultera i fler svar.

En enkät bör inte ta mer än 10 minuter att göra, begränsa därför antalet frågor till cirka 15 stycken. Skriv även ut enkäten i pappersform för dom som inte har e-post.

Det finns gratis webbverktyg att använda som till exempel Google, SurveyMonkey med flera. Tänk på att flera av gratisenkätverktygen begränsar antalet frågor i varje enkät. Är du osäker på hur du ska göra, testa enkäten först inom samrådsgruppen. Inget kan gå fel – du kommer inte att förstöra internet!



# SAMRÅDET

## Du representerar inte dig själv utan dina grannar

Som representanter måste ni vara väl förberedda och insatta för att nå framgång. Det går alltid att vända sig till Hyresgästföreningen för hjälp. Prata ihop er i samrådsgruppen inför mötena så att ni är eniga om vad ni ska framföra. Ni ska naturligtvis vara väl förankrade i vad grannar vill, det är trots allt dom som har gett er förtroendet.

## Underskatta inte samtalet – hitta beröringspunkter med motparten

Ni som ska samråda med varandra är bara vanliga människor. Som människor har vi ofta mer gemensamt med varandra än vad vi tror. Genom att hitta dessa beröringspunkter i våra privata liv blir vi ofta mer öppna och respektfulla inför varandra. Att bygga en långsiktig relation med motparten är något som faktiskt kan gynna bägge parter intressen.

Gå inte in i samrådet med tanken att motparten är din fiende. Ni är två parter som skall lösa en uppgift.





Hyresgästföreningen



# I en förhandling finns inga vinnare

Människor som går in i en förhandling med tanken att det här ska jag vinna kommer sannolikt inte komma ut med ett långsiktigt bra resultat. Förhandlingar handlar om att komma fram till en överenskommelse som båda kan stå för. Självklart finns det vinster i en förhandling. Er uppgift är att övertyga motparten att era förslag också innebär vinster för hyresvärden. Det kan handla om ekonomiska, sociala eller pr-mässiga. Här kan ni ta hjälp av Boverkets broschyr *Vägledning om boinflytande vid ombyggnad*.

Ni är experterna på hur huset och lägenheterna fungerar i verkligheten. Våga stå på er även i detaljfrågorna. Ha ett långsiktigt tänk och arbeta med en flerårsplan på det ni vill ska hända i området. Prioritera vad ni tycker är viktigast.

## Förhandlingsmandat

Har motpartens representanter mandat att ta beslut? Om inte, kräv att de som har beslutsrätten närvarar. Samrådsprocessen riskerar att bli onödigt utdragen om mandat saknas. Er tid är också dyrbar!

## Anteckna!

Utse någon/några från er samrådsgrupp som antecknar vad som sägs och beslutas vid mötena. När mötet går mot sitt slut går ni gemensamt igenom vad ni kommit överens om så att det inte råder onödiga missförstånd.

# Lyssna noga på motpartens argument

I motpartens argumentation kan det finnas något som stämmer överens med era argument, använd det som bas för samtalen. Ofta blir det mer fruktsamma samtal om det finns en gemensam utgångspunkt i stället för att börja samtalet med det som är konfliktytan.

Finns det motsägelser i motpartens argumentation? Lyssna också efter det som saknas i argumentationen. Det vill säga om det finns åtgärder som de vill genomföra men inte argumenterar för. Det kan vara ett tecken på att de inte är betydelsefulla eller att de är mycket viktiga. Försök att ta reda på vilket.

Om motparten använder fackspråk ni inte behärskar, eller uppenbart använder termer för att få er att framstå som mindre kunniga – avbryt och fråga vad begreppen står för. Det är en bra metod till dess motparten anstränger sig att förklara så att alla förstår.

## Var saklig i din kritik

Ni är experterna på att bo där ni bor. Ni vet vad som fungerar och vad som inte fungerar. Ni vet troligen också vad era grannar har råd med i standardhöjande åtgärder. Skilj alltid på sak och person. Att gå till personangrepp innebär att sakargumenten har tagit slut.

## Vilket mandat har ni?

Ta inte beslut som ni inte har grannarnas stöd för. Förklara för motparten att frågan måste parkeras eftersom att ni måste diskutera frågan med era grannar.

## Var öppen för kompromisser

Återigen; en förhandling kan inte vinnas, den består alltid av kompromisser. Har ni suttit i tillräckligt många samrådsmöten vet ni troligen var motpartens gräns går. Att inte få igenom alla sina krav är inte ett nederlag utan en del av förhandlandet. Det måste ni kunna berätta om för grannarna på ett tydligt sätt. Samrådet är er bästa chans till inflytande – inte en prövning i hyresnämnden.

## Informera grannarna

Under samrådsprocessen är det bra att ha ett par möten med grannarna, antingen informationsmöten och/eller beslutsmöten beroende på hur processen går. Grannarnas mandat är samrådsgruppens styrka. Ni bör också efter varje samrådsmöte skicka ut ett nyhetsbrev där ni berättar vilka frågor som har behandlats och eventuella överenskommelser.

## Granska rekommendationen noggrant

När samrådet närmar sig slutet kommer samrådsgruppen att få ett förslag till överenskommelse från fastighetsägaren. Innan ni skriver på går ni igenom era egna mötesanteckningar så att allt ni har kommit överens om verkligen finns med.

Se till att alla frågor har samrättats klart innan ni uppmanar de boende att skriva under godkännandet.

# Samrådet är en rekommendation

När ni har kommit fram till en överenskommelse är den bara en rekommendation från er i samrådsgruppen till era grannar. Även om ni har haft en öppen process där ni har kommunicerat med era grannar kan det finnas grannar som av ett eller andra skäl inte vill godkänna åtgärderna. Det har dom rätt till.

## Efter samrådet

Utse gärna en liten grupp som bevakar att det ni har kommit överens om med fastighetsägaren också blir genomfört.

## Om samrådet havererar

Om samrådet är på väg att haverera och ni funderar på att gå till media, kontakta Hyresgästföreningen. De har kontakt med journalister och kan hjälpa till att formulera det ni vill säga. Detsamma gäller om ni funderar på att uppvakta politiker. Vi kan hjälpa er med råd, stöd och kontakter.

# KOMMUNIKATION

Inför en upprustning uppstår ofta oro bland de boende. All oro kan inte stillas med information – men den kan minska. Med saklig och tydlig information till de boende kan ni också minska ryktesspridning kring upprustningen.

Skapa en gemensam e-postadress för samrådsgruppen som alla i gruppen har tillgång till. Se till att det är den e-postadressen som används i kommunikationen med grannarna, fastighetsägaren och eventuellt media. Se till att en person är huvudansvarig för att bevaka mejlen.

För samrådsgruppens interna kommunikation är det bra att starta en mejlgrupp där ni kan diskutera och förbereda frågor som kommer upp längs vägen.

Det kan vara bra att skapa en hemsida där information och dokument kan läggas upp (Exempel på gratis webbsidor är wordpress, blogger och web-bly). Ett tips är att döpa sidan efter fastighetsbeteckningen.

Dela ut skriftlig information i brevinkast eller postfack till alla boende. På det sättet säkerhetsställer ni att alla boende har fått er information.

När det gäller den skriftliga informationen, oavsett om det är nyhetsbrev eller minnesanteckningar, finns det ett par bra tumregler att hålla sig till: Börja alltid med det viktigaste först. Även minnesanteckningar kan ha en ingress som informerar om det viktigaste som hände på mötet. Ha tydliga rubriker för varje ämne. Skriv kortfattat. Krångla inte till det – skriv enkelt och tydligt. Undvik akademiska uttryck.

På mötesinbjudan ska rubriken vara så kort och tydlig som möjligt. Den ska innehålla datum, tider, plats och vilka som arrangerar.

Facebookgrupper kan vara bra, men de kan också ta onödig energi. Risken med den typen av forum är att människor uttrycker sig på ett sätt som de aldrig skulle göra ansikte mot ansikte. Om ni väljer att skapa en Facebookgrupp bör ni ha tydliga regler om vad som ska diskuteras i gruppen och att ni inte accepterar tillmälen och andra kränkningar. Gruppen bör vara sluten så att ni själva kan administrera den. Bjud gärna in verksamhetsutvecklaren från Hyresgästföreningen i Facebookgruppen.

Behöver ni hjälp att diskutera eller bolla era informationsinsatser med någon kan ni kontakta team upprustning på Hyresgästföreningen som har kommunikatörer knutna till sig.



Hyresgästföreningen region Stockholm  
[hyresgastforeningenstockholm.se](http://hyresgastforeningenstockholm.se)  
0771-443 443