

IT-policy för hemmet

Stämman 2018 antog en motion om att ta fram en ny IT-policy, alltså en policy kring hur hyresgästföreningen ser på tjänster som TV, telefoni och bredband i boendet.

Sedan dess har samtal förts med bland andra PTS, ComHem och Tele2. Hyresgästföreningen har varit med i en referensgrupp i ett forskningsprojekt drivet av RISE och en enkät har genomförts bland medlemmar. Dessutom har digitaliseringsfrågor diskuterats i trepartssamtalen. Utöver den aktiva efterfrågan som hyresgäster har och de möjligheter till utveckling av fastighetsförvaltningen som digitaliseringen ger behöver vi också ha i åtanke hur samhällstjänster allt mer baseras på digitala lösningar. När tex omsorgen allt mer använder digitala lösningar behövs tillförlitliga uppkopplingar kanske just för de grupper som själva inte efterfrågar internetanslutning

Enkäten bland medlemmarna visar på en övervikt av medlemmar som efterfrågar valfrihet framför lågt pris när det gäller TV och internet. Det är dock stor variation i svaren. I trepartssamtalen har arbetsgruppen belyst frågor kring hur vi bruksvärdera olika digitala nyttigheter och man föreslår en stående partsgemensam grupp.

Med dessa underlag behöver vi forma ståndpunkter som kan vara stöd för våra förhandlare och förhandlingsdelegationer runt om i landet. Det är ett område med snabb utveckling och medlemmarnas ståndpunkter skiljer sig åt varför hyresgästföreningens ståndpunkt behöver vara flexibel.

I den bostadspolitiska vägvisaren föreslås följande ställningstagande kring digitalisering:

Hyresgästföreningen anser att:

- Alla hyresgäster ska ha tillgång till en snabb och kvalitetssäker IT-infrastruktur.
- Digitala lösningar i boendet måste utgå utifrån berörda hyresgästers önskemål och vara flexibla för att möta dagens och morgondagens hyresgästsbehov.
- Digitalisering ska främja enskilda hyresgästers trygghet samt deras möjlighet att fritt välja och ändra bland de tjänster de utnyttjar.

Förbundsstyrelsen föreslår förbundsstämman besluta

att ställningstagandena i den bostadspolitiska vägvisaren är vår policy kring digitalisering i boendet.

att godkänna rapporten om arbetet med beslutet på stämman 2018.

Enkät bland medlemmar

Enkätfabriken har genomfört en enkät bland våra medlemmar. Enkäten skickades till 10 000 medlemmar. Det har endast gått att besvara enkäten digitalt. I enkäten får vi en bild av hur våra medlemmar ser på valfrihet, internet, TV, telefoni, digitala tjänster och integritet.

Valfrihet

En dryg majoritet föredrar att själv få välja internetleverantör. Äldre och kvinnor vill i något högre grad ha basutbudet. Andelen som själva vill välja leverantör är mycket högre bland de som anger sig vara hög- eller extremanvändare av internet jämfört med de som är normalanvändare eller mindre.

På frågan om vad som ska ingå i ens hyra svarade störst andel att de inte vill att någonting ska ingå i hyran. Nästan lika många säger att de vill ha både ett basutbud av TV-kanaler samt fritt internet. Resten vill antingen ha ett basutbud av TV-kanaler utan internet eller internet utan TV-utbudet. Hög eller extremanvändare av internet svarar i högre grad att de vill att ingenting ska ingå i hyran, medan de som är normalanvändare eller mindre är mer benägna att vilja att allting ingår.

Internet

En klar majoritet beskriver sig som normalanvändare av internet medan endast 1 procent anger att de aldrig använder internet. Det är även vanligast att hyresgästernas har en fast internetuppkoppling som de betalar extra för.

Av de som har en fast internetuppkoppling som de betalar extra för kan en klar majoritet välja mellan flera aktörer. Runt 70 procent uppger att de har en internetkostnad på mellan 200 och 500 kronor. Andelen som uppger att de har en låg kostnad är något större bland de som inte kan välja internetleverantör.

Generellt är nöjdheten kring internet god. Högst nöjdhet får hastigheten på internet och uppkopplingens tillförlitlighet. Lägst nöjdhet finns gällande internetuppkopplingens kostnad.

En stor andel uppger att det är viktigt att kunna välja bland flera leverantörer av internet. En lägre men fortsatt hög andel anser att det är viktigt att de kan välja att betala extra för en högre hastighet och att det är viktigt att det finns tillgång till snabbt internet.

TV

Nästan alla respondenter har en TV i sin lägenhet och knappt hälften betalar extra för tillgången till den. Vanligast är att få tillgång genom kabel-TV i fast uttag följt av internet-TV i fast uttag.

Andelen som inte har TV är starkt kopplat till ålder, där yngre respondenter har TV i lägre grad än äldre. Liknande svarar yngre i högre grad att de inte betalar extra för tillgång till TV samt att de enbart tittar via dator, telefon eller surfplatta.

Knappt hälften av respondenterna svarade att de betalade för streamingtjänst. Även detta har en tydlig koppling till ålder, där de under 35 år svarade ja i mycket högre grad än de över 65 år. Av de som svarade att de har en TV i sin lägenhet så var Comhem och Telia de vanligaste leverantörerna.

Mindre än hälften är nöjda med tillgången till fria kanaler i TV-utbudet. Lika många är nöjda med möjligheten att betala extra för fler kanaler. En majoritet anser att det är viktigt att ha ett stort gratis utbud av TV-kanaler och en något lägre andel anger att det är viktigt att kunna betala extra för att få fler kanaler.

Telefoni

Mindre än var fjärde respondent uppger att de har fast telefoni i sin lägenhet. Av dessa får majoriteten telefonin via internetuppkoppling och resten via huvudsakligen telefonjack. Andelen som har fast telefoni ökar med åldern, där endast 2 procent av de under 35 år har fast telefoni. Andelen som har fast telefoni är även något högre bland de som får TV via internet-TV. Av de som har fast telefoni är en dryg majoritet nöjda och nöjdheten verkar inte vara beroende av hur respondenterna får telefonin. Andelen som uppger att de är nöjda med mobiltäckningen i lägenheten är nästan 80 procent. Bland respondenterna var det en låg andel som tycker det är viktigt att ha möjligheten till fast telefoni, men ju äldre respondenterna är desto viktigare tycker de att det är.

Digitala tjänster

En väldigt liten andel anger att de har ett trygghetsalarm eller liknande via internet. Värt att notera är att urvalet sannolikt har en skevhet mot digitalt kunniga och eventuellt teknikintresserade personer. Det är därmed möjligt att andelen som har larm är överskattad. De vanligaste digitala lösningarna är felanmälan online följt av bokning av tvättstuga. Nästan hälften av respondenterna uppger dock att de inte ha någon av de uppräddade lösningarna. Respondenter som bor i fastigheter byggda efter 2000 tenderar att ha svarar att de har något fler digitala lösningar medan de som bor i hus byggda innan 1950 verkar ha något färre.

Digitala lösningar ger generellt ökad nöjdhet, där alla listade lösningar är antingen över eller nära att en majoritet är nöjda med respektive lösning. De digitala lösningar som störst andel var nöjda med är bokning av tvättstuga, följt av digitala lås till fastigheten och felanmälan online. Lösningen med störst andel missnöjda hyresgäster är digitala lås till fastigheten där drygt en tiondel är negativa.

Även bland de som inte har respektive digital lösning finns det ett stort intresse av att ha digitala lösningar. Den digitala lösning som störst andel av de som inte har respektive lösning är positiva till är felanmälan online, som nästan 7 av 10 vill ha. Den lösning som störst andel är negativa till är digitala lås till sin egen lägenhet, där drygt en fjärdedel är negativa.

Digitala lösningar verkar vara mer appellerande till unga respondenter - i fyra av sex lösningarna finns det ett tydligt fallande intresse bland respondenter med högre ålder.

Integritet

En klar majoritet är inte oroliga för digitala tjänster, men av de som ändå är oroliga handlar oron i största hand om internetövervakning, digitala lås samt kameraövervakning.

Arbetsgrupp treparten

En arbetsgrupp inom ramen för trepartssamtalen har diskuterat digitalisering och trygghet. Gruppen har redovisat sitt arbete kring digitalisering under följande rubriker. Texten under varje rubrik är en sammanfattning av gruppens rapport.

Distinktion för att skapa nya funktioner kontra att ersätta befintliga funktioner

Vissa digitaliseringsåtgärder tillför helt nya funktioner, tex indragning av bredband i lägenheterna, andra ersätter befintliga funktioner, tex bokningssystem för tvättstuga. Denna skillnad spelar roll inte minst när en åtgärd ska bruksvärderas.

Kriterier för beslut om satsningar på digitala lösningar

Utvecklingen av digitala nyttigheter går mycket fort, samtidigt är investeringar i digitala lösningar ofta stora investeringar. Det är viktigt att hyresbostäder inte hamnar på efterkälken i digitaliseringen, det finns inget som talar för att hyresgäster skulle värdera digitala lösningar lägre än boende i andra upplåtelseformer.

För att en digitaliseringsåtgärd ska föredras bör den vara affärsmässigt motiverad, bygga på ett stabilt och utvecklingsbart gränssnitt och underbyggas av efterfrågan bland hyresgästerna alternativt att det kan leda till effektiviseringar i förvaltningen.

Kriterier för bruksvärdespåverkan av digitala nyttigheter

Det är en grundläggande princip inom bruksvärdessystemet att om boende tillförs en nyttighet som skapar ökad funktion och ett ökat värde för hyresgästen kan det påverka hyran. Men om en analog eller manuell lösning ersätts med en digital lösning som endast ger motsvarande nytta för hyresgästen men en rationellare förvaltning för hyresvärderna är det inte ett ökat bruksvärde.

Arbetsgruppen föreslår att de centrala parterna arbetar fram nationella och regionala ramavtal för förenklad hantering av digitala nyttigheter i förhandling med rutiner för hur dessa ramavtal kontinuerligt ska kunna uppdateras för att vidmakthålla hyresrätten som en modern, flexibel och till den tekniska utvecklingen anpassad boendeform. Det är viktigt att tillse att fastställda nivåer inte ligger fasta under lång tid, då det innebär att tidigare vidtagna åtgärder får en större genomslag i bruksvärdet än mer nyligen vidtagna åtgärder, givet att den allmänna hyresutvecklingen på orten utvecklats positivt. Detta kan lösas med hjälp av uppräknig i ramavtalet.

Kommunikationsinfrastruktur, bredband mm som bruksvärdespåverkande nyttighet

Fråga huruvida tillskapandet av tekniska lösningar så att alla hyresgäster per automatik har tillgång till en basinternettjänst ska förordas och vilka kapacitetskrav som i så fall ska ställas på en sådan basuppkoppling har diskuterats i gruppen. Gruppen ser dock vissa problem med en sådan lösning och ger inget svar på frågan.

Klart är att tillgång till internetuppkoppling i lägenheten är och bör vara bruksvärdeshöjande. Även så när fastighetsägaren tillhandahåller bredbandsnät där hyresgästerna är hänvisade till att teckna egna abonnemang med en kommunikationsoperatör även om bruksvärdeshöjningen blir lägre än om bredbandsleverans ingår. Det som då ligger till grund för bruksvärdespåverkan är infrastrukturen i fastigheten som gör det möjligt att koppla upp sig mot nätet.

Bruksvärdespåverkan av digital förvaltning

Det kommer att krävas av hyresmarknadens parter att hyressättning och avtal anpassas till den digitala utvecklingen, hur behöver utredas mer. Det konstateras dock att de flesta funktioner inom digital förvaltning är av sådan karaktär att de främst skapar värde för fastighetsägaren

Bruksvärdespåverkan av nyttigheter som tillhandahålls av tredje part samt åtgärder för att förbättra sådana

Genom att en fastighetsägare tillhandahåller möjlighet för hyresgästerna att koppla upp sig mot internet ger fastighetsägaren också en öppning för utomstående tredje parter att lättare kommunicera med hyresgästerna och tillhandahålla ett utbud av tjänster. Som exempel kan nämnas kommuner och/ eller landsting som tillhandahåller hälso-tjänster via bredband. I dylika fall står fastighetsägaren för infrastrukturen, uppkopplingsmöjligheten, vilken i konsekvens av diskussionen ovan värderats i hyran. För de tjänster som tredje part tillhandahåller får hyresgästen i normalfallet betala särskild ersättning till denne och själva tjänsten ska då inte värderas i hyran.

Digitalisering i hyresrätt och delningsekonomi

Delningsekonomi som samhällsnyttig företeelse letar sig gradvis och i ökande utsträckning in i hyresrätten som boendeform. Det kan förväntas att hyresgäster för framtiden kommer att efterfråga möjligheten att kunna dela såväl bostäder (co-living) som p-platser med varandra, vilket möjliggörs genom digitala plattformar för bokning. Delningsekonomi för med sig fördelar i form av effektivare utnyttjande av mark och faciliteter inom fastigheter. Detta är en möjlighet som bör bejakas och utvecklingen bör noga följas av partsorganisationerna gemensamt med pilotprojekt i mindre skala hos intresserade fastighetsägare.

Finansieringsmodeller för digitala lösningar

Prisnivån på digitala nyttigheter och funktioner för hyresgästerna bör sättas som högre prioritet än att till varje pris åstadkomma öppna nyttigheter. Utgångspunkten bör vara att slutkostnaden netto för att tillhandahålla en digital funktion bör bäras av de som kommer i åtnjutande av funktionen. De finansieringsmodeller som läggs bakom digitala lösningar bör präglas av öppenhet och transparens i alla led, dock med förbehåll för behovet av affärssekretess.

Stående trepartsforum för digitaliseringsfrågor

Arbetsgruppens arbete med digitaliseringsfrågor har synliggjort frågornas komplexitet och föränderlighet över tid. Arbetsgruppen föreslår därvid att partsorganisationernas arbete med digitaliseringsfrågorna för framtiden bäst skulle gagnas av att partsorganisationerna tillsätter ett gemensamt stående forum för att vidare följa och utreda effekterna av utvecklingen inom digitalisering av såväl befintliga som tillkommande nyttigheter, vilka skulle kunna bli aktuella för hyresrätten som boendeform. Ett sådant forum bör ha utrymme för att beställa utredningar, genomföra projekt och lämna förslag till nationella partsgemensamma policies och rekommendationer i digitaliseringsfrågorna för framtiden. Det bör också ingå i forumets uppdrag att verka för förslag till nationella, regionala och lokala ramavtal.

Samtal med PTS

Dolda avgifter, installationer som bakats in i hyran och sedan aldrig försvinner, är något PTS sett som vi behöver hålla ögonen på. Licensfria band, internet of things, fastighetsägare bygger egna nät. Värmemätare, elmätare kopplas upp direkt på internet med fri tillgång för hackning. Fastighetsägare behöver se över säkerheten bättre! Det är en ung marknad som utvecklas snabbt

Samtal med Comhem och Tele2

Talar om 4 intressentgrupper: Hyresgästerna, externa leverantörer, externa intressenter (vård, anhöriga), fastighetsägarens egna behov. Förespråkar parallell infrastruktur, menar att vi alltid borde motsätta oss nedmontering av infrastruktur.

Majoriteten av alla nät har kapacitet för riktigt hög hastighet, det behöver inte vara fiber längre.

RISE-projekt

Projektet, som är Vinnova finansierat, startade med uppdraget att lösa mobiltäckningen i nyproduktion. Nu är man i det tredje steg och pilotstudier med infrastruktur som säkerställer både mobiltäckning och wifi i alla delar av huset pågår. För hyresgästerna ingår basinternet i hyran och möjlighet finns att köpa till ytterligare hastighet. Projektet har även tittat på förslag till affärsmodell som presenterats för trepartens undergrupp.