

Uppföljning av kvalitetskriterier

Rapport till förbundsstämman 2018

Innehåll

Sammanfattning	2
Förhandlingsverksamheten	3
Hysesjuridisk verksamhet.....	9
Medlemskommunikation.....	12
Lokalt utvecklingsarbete	16

Sammanfattning

Medlemmarna i Hyresgästföreningen ska erbjudas likvärdig kvalitet och service oavsett var i landet de bor. För att säkerställa det har Hyresgästföreningen kvalitetskriterier för:

- Förhandlingsverksamheten
- Hyresjuridisk verksamhet
- Lokalt utvecklingsarbete
- Medlemskommunikation

Kvalitetskriterierna är beslutade av förbundsstämman. De har oftast karaktären av styrande, övergripande mål för verksamheten och tolkas därför i ett antal riktlinjer. Riktlinjerna är ett arbetsverktyg för att kunna omsätta kvalitetskriterierna i praktiken. Riktlinjerna arbetas fram av respektive verksamhetsråd och beslutas av förbundsstyrelsen.

Kvalitetskriterierna följs upp årligen av verksamhetsråden men det är regionstyrelserna som ansvarar för att regionernas verksamhet uppfyller kvalitetskriterierna. Under 2017 avskaffades verksamhetsråden, och denna rapport är framtagen efter verksamhetsrådets avskaffande. Däremot finns uppdraget nationella samordnare för varje verksamhetsområde som samordnar verksamheten inom det som tidigare var verksamhetsråden.

Förhandlingsverksamheten

1. Hyresförhandlingarna ska leda till rättvisa och rimliga hyror

Riktlinjer

- a) Varje hyra ska motsvara lägenhetens bruksvärde. Bruksvärdet ska bestämmas med samma kriterier för alla lägenheter på en ort. Nyproducerade lägenheter kan vara undantagna från denna systematik genom så kallade presumtionshyror.

Kommentar: Att varje hyra ska motsvara lägenhetens bruksvärde är ett ständigt pågående arbete som utförs av delegationer, förhandlingsråd och förhandlare. Arbetet med att införa systematisk hyressättning är det viktigaste arbetet med att bestämma rätt bruksvärde. Det pågår ständigt dialoger med både allmännyttor och Fastighetsägarna om systematisk hyressättning. På vissa håll behöver systemet datoriseras och uppdateras. Arbetet pågår för att förbättra och förfina den systematiska hyressättningen, och arbetet med att genomföra systematisk hyressättning går framåt. Inom regioner arbetas också aktivt med projekt för systematisk hyressättning med utgångspunkt i likvärdig metodik och kriterier, vilket är ägnat att skapa en konsekvent tillämpning av bruksvärdessystemet.

- b) Hyresförändringar ska vara rimliga i förhållande till kostnader för bostadsförvaltning och hushållens ekonomi.

Kommentar: Genom att årligen ta fram regionala strategier med beaktande av de nationella förhandlingsriktlinjerna och de nationella strategier som arbetas fram inför varje förhandlingsomgång eftersträvas ett årligt förhandlingsresultat som ligger i linje med vad Hyresgästföreningen på övergripande nivå anser vara rimligt givet förutsättningarna för den förhandlingsomgången. Som en motvikt mot att förhandlingarna oftast utgår ifrån företagens och hyresvärdarnas ekonomiska förutsättningar presenteras som underlag vid förhandling statistik från exempelvis SCB och hurvibor.se för demografi och inkomstsituation för hyresgästerna inom privat bestånd respektive allmännyttan på varje ort.

- c) De allmännyttiga kommunala bostadsföretagen ska granskas med utgångspunkten att de har ett allmännyttigt syfte, ska bidra till en långsiktigt hållbar utveckling, är effektiva och att bostadshyrorna inte belastas med kostnader som inte avser bostadsverksamheten.

Kommentar: En analys på bolagsnivå av de allmännyttiga kommunala bostadsföretagen genomförs årligen. Analysen är utgångspunkt i bolagsunika inlagor som upprättas inför de årliga förhandlingarna. Inlagorna utgör basen för diskussionerna med bolagen.

Grunden för den analysmetod som används i de årliga förhandlingarna mot allmännyttan utgår från att det allmännyttiga syftet är målet med företagen samt att förvaltningen ska bedrivas på grundval av en långsiktigt hållbar ekonomi sett till företaget som helhet. Detta innebär att vi betonar uppdraget som verktyg för bostadsförsörjningen till hyror och på villkor som vänder sig till den bredare massan.

- d) Ombyggnader, nya bedömningar av bruksvärde och andra omständigheter som kan tvinga fram stora hyreshöjningar bör kombineras med rabatter eller andra former av trappning av hyresförändringen.

Kommentar: Regionerna har en ombyggnadsstrategi och en processkarta för att säkerställa att rabatter eller andra former av trappning förhandlas fram om det är möjligt. Målet vid bruksvärderingar är alltid att få bästa möjliga utfall i kombination med infasningar av hyran under längre perioder. Vid samtliga förhandlingar där stora hyreshöjningar ligger för hand, försöker de som förhandlar nå en överenskommelse om rabatter eller någon form av trappa.

- e) Förbundsstyrelsens årliga riktlinjer för förhandlingarna ska följas

Kommentar: Ja, de följs.

2. Kvalitet i förvaltning och underhåll ska påverka hyran

Riktlinjer

- a) Kvaliteten i förvaltningen av bostäderna och underhållet av fastigheter och lägenheter ska vara en del i Hyresgästföreningens bedömning av bruksvärdet.

Kommentar: Förvaltningskvalitet har under flera år varit argument för högre och lägre nivåer av hyresjustering. Vi för en dialog kring hur vi kan värdera fastighetsförvaltningen över tid. Varje år ut skickas den nationella förvaltningsenkäten ut som stöd i förhandlingarna. Arbetet med att införa systematisk hyressättning är viktigt för att bestämma rätt bruksvärde.

- b) Hyresgästens valmöjligheter och inflytande över den egna lägenheten ska värderas. Detsamma gäller hyresgästernas inflytande över den gemensamma boendemiljön.

Kommentar: Vi använder oss av olika sätt för att påverka hyresgästernas valmöjligheter och inflytande, så som medlemsenkäter, samråd vid upprustning och andra stora förändringar. Även arbete med att utveckla - och nyteckna boinflytandeavtal är ständigt pågående.

- c) Hyresgästernas erfarenheter och värderingar tas tillvara som underlag för bedömningen av kvalitén i förvaltningen. Detta görs bland annat genom enkäter.

Kommentar: Vi skickar varje år ut den nationella förvaltningsenkäten som stöd i förhandlingarna. Många förhandlingsråd arbetar med lokala enkäter samt söker på annat vis insamla information om hyresgästernas erfarenheter av de fastigheter som ska förhandlas.

- d) Besiktningar av bostadsbeståndet ska göras som underlag för hyressättning och krav på förbättringsåtgärder.

Kommentar: En stor del av det dagliga arbetet för en förhandlare går ut på att besiktiga lägenheter och allmänna utrymmen, framförallt vid förbättringsåtgärder, allt för att säkerställa att rätt hyra förhandlas

fram. På en del orter genomförs stickprovsbesiktningar, främst drivet av klagomål från hyresgäster, rapport från värvare eller då hyresvärden har exceptionella krav.

3. Hyresgästföreningen ska teckna avtal som garanterar hyresgästerna inflytande över sitt boende

Riktlinjer

Hyresgästföreningen ska sträva efter att teckna avtal med hyresvärdar som ger hyresgästerna inflytande över hyror, hyresvillkor, den egna lägenheten och den gemensamma boendemiljön. Det gäller:

- a) Avtal om förhandlingsordning

Kommentar: Nya förhandlingsordningar tecknas regelbundet. Det gäller framförallt nyproduktion, men även för befintliga fastigheter utan tidigare förhandlingsordning – särskilt när hyresgäster efterfrågar detta.

- b) Avtal som ger hyresgästen inflytande över lägenhetsunderhållet och möjligheter till tillval och frånval

Kommentar: Vi arbetar ständigt med att utveckla tillvalslistor, samt avtal om samråd vid upprustning. Vid samråd försöker Hyresgästföreningen lägga stor vikt vid eget inflytande över ambitionsnivån på upprustningen.

- c) Avtal som ger hyresgästerna inflytande över den gemensamma boendemiljön – boinflytandeavtal

Kommentar: Arbetet med att utveckla - och nyteckna boinflytandeavtal är ständigt pågående. I dessa avtal beskrivs ofta inflytande över den gemensamma boendemiljön.

- d) Avtal om inflytande vid upprustning och ombyggnad

Kommentar: Vi arbetar ständigt med att utveckla tillvalslistor, samt avtal om samråd vid upprustning. Vid samråd försöker Hyresgästföreningen lägga stor vikt vid eget inflytande över nivån på upprustningen. Avtal om inflytande vid upprustning och ombyggnad för vi på tal om vid varje ombyggnation.

4. Hyresgästföreningens medlemmar ska ha inflytande över förhandlingsverksamheten

Riktlinjer

- a) Medlemmarna ska ha inflytande över förhandlingsverksamheten genom valda delegationer eller ombud, mötesverksamhet och medlemsundersökningar/enkäter.

Kommentar: Regioner skickar varje år ut den nationella förvaltningsenkäten som stöd i förhandlingarna. Via enkäten får medlemmarna reda på att just deras lägenhet med stor sannolikhet kommer att förhandlas för kommande år. Delegationer väljs årligen, och deltar vid samtliga årliga

förhandlingar och vid ombyggnationsförhandlingar samt förhandlingar om tillvalslistor, boinflytandeavtal och samrådsavtal. Vid förhandlingar utan delegation inhämtas mandat från delegation.

- b) Förhandlingsdelegation ska utses för allmännyttiga bostadsföretag och bör också utses för större privata motparter och motpartsombud.

Kommentar: Alla allmännyttor, privata motparter har utsedd förhandlingsdelegation.

- c) I de fall där delegation för allmännyttigt bostadsföretag inte kan utses enligt stadgarnas bestämmelse ska regionstyrelsen tillse att delegation utses och att den alltid, utöver förhandlingsledaren, har minst två förtroendevalda varav minst en ska bo i det aktuella företaget.

Kommentar: Det är inte alltid så lätt att hitta förtroendevalda som kan ställa upp.

5. Medlemmarna och hyresgästerna ska få information och ha möjligheter att lämna synpunkter i hyresförhandlingarna

Riktlinjer

- a) Medlemmarna ska få information om de förhandlingar som gäller den egna lägenheten och bostadsområdet.
- b) Hyresgäster som inte är medlemmar ska ha tillgång till motsvarande information genom kontakt med organisationen.
- c) Medlemmarna ska genom enkäter och/eller information om vart de kan vända sig ges möjlighet att framföra önskemål om åtgärder i sitt boende, allmänna synpunkter på hyresvärden och förvaltningen samt på vår förhandlingsverksamhet.
- d) Medlemmar i fastigheter som saknar förhandlingsordning ska få information om det stöd som Hyresgästföreningen kan ge i hyresfrågor.

Kommentar: Hyresgästföreningen arbetar med att utveckla medlemskommunikationen i samband med förhandlingarna. Medlemmarna informeras om kommande förhandlingar genom brev före förhandling, där de också har möjlighet att komma med synpunkter.

Medlemmarna informeras skriftligen om förhandlingsresultatet brevlades efter avslutad förhandling med kontaktuppgifter till ansvarig förhandlare för upplysningar om den enskilda lägenheten eller för svar på andra frågor kring förhandlingsresultatet.

Medlemsinformationen blir allt mer digitaliserad och kommunikationen via media utvecklas kontinuerligt. Hyresgästföreningen skickar varje år ut den nationella förvaltningsenkäten som stöd i förhandlingarna. Många förhandlingsråd arbetar även med lokala enkäter samt söker på annat vis insamla information om hyresgästernas erfarenheter av fastigheter som ska förhandlas. Även gemensamma bostadsmöten arrangeras på orter för att informera hyresgästerna. Hem & Hyra är en annan informationskanal som används.

Tjänstemän arbetar ständigt för att kontakta och informera ickemedlemmar i samband med alla typer av förhandlingar.

Mer utförliga riktlinjer för förhandlingskommunikation finns i riktlinjerna för medlemskommunikation.

6. Förhandlingsorganisationen ska ha kompetens för sina uppgifter

Riktlinjer

- a) Hyresgästföreningens regioner ansvarar för att såväl förtroendevalda som anställda i förhandlingsverksamheten har kompetens för sina uppgifter och erbjuds kompetensutveckling.
- b) I varje region ska förhandlingsorganisationen ha tillgång till särskild kompetens inom ekonomi, juridik, kommunikation samt inom miljö-, energi- och byggteknik.
- c) Hyresgästföreningens regioner ska ha rutiner för arbets- och ansvarsfördelningen mellan delegationer, förhandlingsledare och andra funktioner.

Kommentar: Utbildningar för förtroendevalda, husombud och förhandlingsdelegater genomförs regelbundet. Regionerna arbetar ständigt med att tillföra kompetens till förhandlingsorganisationen, på vissa orter saknas kompetens inom alla de delar som riktlinjerna föreskriver, särskilt miljö-, energi- och byggteknik. Förhandlingsrutiner finns i regionerna.

7. Förhandlingsverksamheten ska vara effektiv

Riktlinjer

- a) Förhandlingsorganisationen ska använda effektiva arbetsmetoder för ett bra resultat och rimliga kostnader.
- b) Gemensamma arbetsmetoder för hela Hyresgästföreningen ska eftersträvas.
- c) Förhandlingsarbetet planeras så att arbetet sprids över året.

Kommentar: Kriteriet kan anses uppfyllt även om en del av de gemensamma nationella riktlinjerna kan utvecklas. Arbetet med att säkerställa att förhandlingsavgiften används på ett effektivt och respektfullt sätt är ständigt pågående. Stort fokus på samordning med övriga landet gällande arbetsmetoder. Nationella nätverket gällande förhandlingar arbetar ständigt med att stärka hyresförhandlingarna, utbyta erfarenheter samt skapa gemensamma arbetsmetoder. Exempel på rimliga kostnader är att fler och fler utskick sker via e-post. Vissa utbildningar och konferenser har fördelats på enskilda dagar istället för tvådagars med övernattnings i syfte att hålla nere kostnaderna.

Regionerna arbetar fortlöpande för att delta aktivt i det nationella arbetet med att ta fram och implementera riksövergripande metoder, policys och rekommendationer.

Regionerna eftersträvar att de regionala metoder och rutiner som tas fram sker i linje med nationella beslut och direktiv.

Tidigare kunde året enklare delas in i hög- och lågsäsong. Idag är det inte riktigt lika enkelt. Det beror till del på att vi sprider arbetet jämnare över året.

8. Förhandlingsarbetet ska dokumenteras

Riktlinjer

- a) Förhandlingsarbetet ska dokumenteras löpande i Hyresgästföreningens gemensamma ärendehanteringssystem (ÄHS) så att informationen är tillgänglig i hela organisationen.

Kommentar: Ja, dokumentation sker löpande.

- b) Utvärderingar av förhandlingsarbetet görs årligen, regionalt och nationellt, och dokumenteras för att ligga till grund för utveckling av verksamheten.

Kommentar: Ja, detta görs.

- c) Hyror och för bruksvärdet väsentliga faktorer ska finnas tillgängliga i Hyresgästföreningens gemensamma hyresdatabas.

Kommentar: Delvis, trots upprepade försök att få hyresdatabasen korrekt så har vi insett att det kommer krävas ingående förändringar i systemet innan vi får rätt siffror där. I allt väsentligt har vi tillgång till uppgifterna, men vi har inte haft resurser nog att klara att lägga in uppgifterna pga. trubbigt system.

- d) Redovisningar av de allmännyttiga kommunala bostadsföretagens ekonomi ska finnas i Hyresgästföreningens gemensamma analysverktyg.

Kommentar: Ja, men det finns vissa brister i bostadsbolagens årsredovisningar som ställer till det i rapporteringen till analysverktyget.

Hyresjuridisk verksamhet

- 1. Medlemmarna ska kunna kontakta Hyresgästföreningen för att få ett hyresjuridiskt råd eller för att överlämna ett ärende under fasta tider helgfria vardagar. Detta ska kunna göras per telefon eller via e-post.**

Riktlinjer

- Öppettider för besök och telefontid fastställs i kvalitetskriterier och riktlinjer för medlemskommunikation.
- Hyresgästföreningens regioner ska se till att det finns backup för de juridiska enheterna vid enhetsöverläggningar, personaldagar och liknande.

Kommentar: Kvalitetskriteriet är uppfyllt. Regionerna har fasta öppet- och telefontider Den nationella juridiska rådgivningen utgör ofta back-up vid exempelvis enhetsöverläggningar.

- 2. När medlemmar vänder sig till Hyresgästföreningen med ett ärende ska Hyresgästföreningen ge besked om fortsatt handläggning senast nästa helgfria vardag, om det inte går att lämna svar direkt.**

Kommentar: Kvalitetskriteriet är uppfyllt. Medlemmen får antingen svar på sin fråga direkt när de ringer till rådgivningen eller så registreras ett ärende och medlemmen blir upplyst om att regionen kontakter dem i ärendet. Medlemmen ska bli kontaktad av regionen inom 5 arbetsdagar.

- 3. Alla råd och all handläggning ska dokumenteras i Hyresgästföreningens datoriserade ärendehanteringssystem**

Riktlinjer

- Det ska vara lätt att sätta sig in i vad som hänt i ett ärende.
- Det ska vara lätt att se vilket råd medlemmen har fått under en rådgivning.

Kommentar: Kriteriet är i huvudsak uppfyllt men exempel på bristfällig dokumentation finns. Hyresgästföreningen har tagit fram särskilda antecknings- och skrivregler för ärendehanteringssystemet. På en del orter följer enhetschef genom stickprov upp hur enskilda medarbetare antecknar i ärendehanteringssystemet.

- 4. Medlemmarna ska alltid företrädas av en jurist i allmän domstol och i förlängningstvister i hyresnämnden.**

Riktlinje

- Regionerna ansvarar för att medlemmarna företräds av en jurist.

Kommentar: I de allra flesta regioner företräds medlemmarna av en jurist. I några fall företräds medlemmarna av tjänstemän som inte har juristexamen, men som genomgått juristutbildning med undantag av enstaka inslag i utbildningen. Innan en medlem företräds av en person utan juristexamen inhämtas alltid medlemmens samtycke innan medlemmen företräds.

5. Anställda som lämnar råd och handlägger ärenden ska ha kompetens för sina uppgifter

Riktlinjer

- a) En jurist uppfyller kravet på att ha goda kunskaper i hyresrätt efter att ha avlagt juristexamen (tidigare juris kandidatexamen).
- b) En ärendehandläggare ska anses uppfylla kravet på att ha goda kunskaper i hyresrätt efter avslutad högskolekurs i hyresjuridik, 7,5 p, eller motsvarande utbildning, med godkänt resultat.
- c) Hyresgästföreningens regioner ansvarar för att anställda har rätt kompetens för sina uppgifter.
- d) Hyresgästföreningens regioner ska erbjuda kompetensutveckling för sina anställda.
- e) Hyresgästföreningens regioner ska följa "Hyresgästföreningens regler för handläggning av juridiska ärenden".

Kommentar: Kvalitetskriteriet är uppfyllt.

6. En medlem som överlämnar sitt ärende ska få information om:

- **Möjligheter till framgång**
- **Vad som gäller juridiskt i ärendet**
- **Vad vi kommer att göra**
- **Hur lång tid ärendet beräknas ta**
- **Vilka kostnader medlemmen kan drabbas av i allmän domstol**

Riktlinje

- Den som lämnar råd och handlägger ärenden ska använda Klarspråk, det vill säga vårdad, enkel och begriplig svenska.

Kommentar: Kvalitetskriteriet är inte helt uppfyllt, här finns ett förbättringsutrymme. Regioner kommer att verka för att informationen om vad som gäller juridiskt och vad vi kommer att göra i ärendet förbättras och blir tydligare, vilka har ett starkt samband med hur nöjd man är totalt sett med hanteringen. Regionerna försöker åstadkomma förbättringar genom återkommande diskussioner och utbildningsinsatser.

En gemensam nationell undersökning förslås.

7. Medlemmen ska informeras löpande om vad som händer i ärendet

Riktlinje

- a) Den som lämnar råd och handlägger ärenden ska fortlöpande informera medlemmen om vad som händer i ärendet, på Klarspråk.

Kommentar: Kriteriet är nästan uppfyllt. Tjänstemännen som bevakar ärenden i ÄHS kan missa att ge återkoppling på en del orter vilket hanteras vid medarbetarsamtal, men i de absolut flesta fall ges information till medlemmen löpande i ärendet.

8. Medlemmen ska få tydlig information om när ärendet är avslutat

Riktlinjer

- a) Den som lämnar råd och handlägger ärenden ska informera medlemmen om när ärendet är avslutat, på Klarspråk.
- b) Den som lämnar råd och handlägger ärenden ska informera medlemmen direkt om att vi inte kan hjälpa till när medlemmen framställer krav eller förväntningar som är omöjliga att infria. Därefter avslutas ärendet. Om medlemmen inte accepterar beslutet kan hon/han vända sig till regionens styrelse.

Kommentar: Kriteriet är uppfyllt, bortsett från att det i vissa fall inte lämnas information om att medlemmen kan vända sig till regionens styrelse.

Medlemskommunikation

1. Hyresgästföreningen ska kommunicera med medlemmarna på deras villkor, och så långt som möjligt anpassa kommunikationen efter deras behov

Riktlinjer:

- a) Alla anställda i Hyresgästföreningen har ett ansvar för att anpassa sin muntliga och skriftliga kommunikation efter mottagarens behov.
- b) När vi blir kontaktade av en medlem ska vi i ett första skede normalt använda medlemmens valda kommunikationskanal för vårt svar.
- c) Hyresgästföreningens kommunikatörer ska se till att information till breda grupper går ut i rätt kanal.
- d) Hyresgästföreningens kommunikatörer ska utveckla och ta till sig nya kommunikationsmöjligheter och sprida kunskap om dessa till andra anställda.

Kommentar: Generellt sätt efterföljs samtliga kriterier i alla regioner. Regionerna arbetar kontinuerligt med att se till att tjänstemännen kommunicerar med medlemmarna utifrån deras behov och med klarspråk. Regionernas kommunikatörer fortbildar sig inom kommunikation och delger kunskap vidare till övriga medarbetare och förtroendevalda. Vi använder oss av nya kunskaper genom att prova och implementera nya sätt i befintlig verksamhet, särskilt sociala medier. Ett utvecklingsområde är kommunikation på fler språk samt lättlästa texter.

2. Informationen ska vara aktuell och lätt att förstå

Riktlinjer:

- a) All medlemskommunikation ska ske på Klarspråk, det vill säga vårdad, enkel och begriplig svenska.
- b) Förtroendevalda ska erbjudas utbildning i Klarspråk.
- c) Alla anställda som har direktkontakt med medlemmar ska få en introduktion till Klarspråk.
- d) All medlemskommunikation, till exempel tryckt och digital information, fysiska produkter och evenemang, ska följa Hyresgästföreningens grafiska profil.
- e) All information ska vara aktuell och följa Hyresgästföreningens varumärkesplattform.

Kommentar: Vi kommunicerar på klarspråk, dock kvarstår arbete med att utveckla detta ännu mer. Utbildning i Klarspråk har inte skett på alla orter. Allt material som produceras i regionen följer den grafiska profilen. Informationen följer varumärkesplattformen.

3. Alla medlemmar ska få medlemstidningen Hem & Hyra

Redaktionell plattform, organisation och ekonomi för Hem & Hyra regleras i ett beslut antaget av Hyresgästföreningens förbundsstyrelse i september 2006.

Kommentar: Kriteriet uppfylls.

4. Vi ska visa att vi välkomnar synpunkter och diskussion och att vi respekterar och lyssnar på olika åsikter

Riktlinjer:

- a) Hyresgästföreningens företrädare ska vara lyhörda, kunniga och bemöta medlemmarna och allmänheten på ett professionellt sätt.
- b) Det ska finnas rutiner i alla regioner kring hantering av synpunkter och alla anställda ska känna till dem.
- c) När Hyresgästföreningen genom enkäter frågar hyresgäster om deras boende, ska de tillfrågade få reda på hur resultatet ska användas. De tillfrågade ska också få reda på resultatet.

Kommentar: Regionens företrädare uppträder lyhörda, kunniga och bemöter medlemmar och allmänhet på ett professionellt sätt. Även värdegrunden används i detta arbete. Det finns rutiner för synpunktshantering som de flesta medarbetare känner till. Vid enkäter informeras om syfte samt att återkoppling av resultat sker till berörda målgrupper.

5. Hyresgästföreningen ska informera medlemmarna om hur de kan engagera sig i sitt boende och Hyresgästföreningen

Riktlinjer:

Utförliga riktlinjer för information om engagemang finns i riktlinjerna för lokalt utvecklingsarbete.

6. Det ska vara lätt att komma i kontakt med Hyresgästföreningen

Riktlinjer för telefoni:

- a) Hyresgästföreningens gemensamma telefonnummer 0771-443 443 är det vi marknadsför och vi annonserar enbart i digitala telefonkataloger.
- b) Alla medlemmar har rätt till hyresjuridisk rådgivning per telefon eller via e-post under fasta tider, helgfri måndag till fredag.
- c) Om medlemmen inte kan få svar på sina frågor omedelbart, ska föreningen lämna besked om den fortsatta handläggningen senast vardagen efter den dag medlemmen kontaktade Hyresgästföreningen.
- d) Alla anställda ska följa Hyresgästföreningens riktlinjer om telefoni och knappa ur sin telefon när man inte är tillgänglig.

Kommentar: Regionerna marknadsför, informerar och hänvisar till Hyresgästföreningens gemensamma telefonnummer. Anställda i regionen har fått information om telefonins riktlinjer, utifrån det avgör varje individ vad som är mest lämpligt utifrån dess funktion och roll. Se text om Hyresjuridik för information om Rådgivningen.

Riktlinjer för digitala kanaler:

E-post:

- a) Medlemmarna ska kunna skicka frågor och synpunkter via formulär på www.hyresgastforeningen.se. Medlemmarna ska även kunna skicka e-post direkt till en info-e-postlåda som går till respektive region inom Hyresgästföreningen.
- b) Medlemmarna ska få snabb personlig kontakt med representant för Hyresgästföreningen. Oavsett om e-post kommer till info- e-postlåda eller direkt till anställd ska den besvaras senast nästa vardag.
- c) Vi ska ge fullständigt svar så snart som möjligt. Om detta inte är möjligt ska vi berätta när vi kan ge ett fullständigt svar. Övergår frågan till ett ärende ska medlemmen få upplysning om detta.
- d) Medarbetare som inte har möjlighet att svara på e-post senast nästa vardag ska ha ett tydligt automatsvar om vart medlemmen i stället kan vända sig.
- e) Anställda ska utforma e-postsignaturer enligt separat riktlinje.

Kommentar: Kriteriet uppfyllt.

Sociala medier:

- a) Hyresgästföreningens närvaro i sociala medier ska präglas av aktualitet och aktivitet.
- b) Frågor, synpunkter och kommentarer ska besvaras senast nästa vardag, om inte något annat anges, för att sidan ska betraktas som aktiv.
- c) Om vi inte längre arbetar aktivt med ett socialt medium ska kontot avslutas eller inaktiveras.
- d) De regler som Hyresgästföreningen satt upp om närvaron i sociala medier, ska vara ifylld under fliken "OM".

Kommentar: I huvudsak uppfylls detta kriterium, ibland kan det vara svårt att följa riktlinjen om svar senast nästa vardag. I regioner finns handlingsplan för regionens valda sociala kanaler. Inlägg präglas av aktualitet och aktivitet. Regionernas facebooksidor är aktiva, men lokala hyresgästföreningars facebooksidor kan vara inaktiva utan att de har avslutats.

7. Hyresgästföreningen ska bekräfta för medlemmarna att valet att bli medlem var bra och uppmuntra till fortsatt medlemskap

Riktlinjer:

- a) Hyresgästföreningen arbetar enligt gemensamma metoder och processer för att behålla medlemmarna, till exempel i linje med vårt lojalitetsprogram.
- b) Varje region ska löpande samla in och kommunicera goda resultat ur vår verksamhet i linje med varumärkesplattformen.
- c) Hyresgästföreningen ska löpande informera om vår verksamhet.

Kommentar: Kriteriet uppfyllt.

8. Medlemmarna och hyresgästerna ska få information om förhandlingar som gäller den egna lägenheten och bostadsområdet

Riktlinjer:

Som grundprincip gäller att vid kommunikation om hyresförhandlingar står Hyresgästföreningen som ensam avsändare. Utöver det gäller:

Inför hyresförhandlingar:

- a) Inför hyresförhandling ska medlemmarna i god tid få personligt riktad information om förhandlingen. Det ska framgå var man kan få mer information och lämna synpunkter.
- b) Medlemmar i fastigheter som saknar förhandlingsordning ska få information om det stöd som Hyresgästföreningen kan ge i hyresfrågor.
- c) Hyresgäster som inte är medlemmar ska ha möjlighet att på eget initiativ lämna information om det egna boendet. Hyresgästen ska få information om vilka fördelar det finns med att vara medlem i Hyresgästföreningen.

Under hyresförhandlingar:

- d) Om förhandlingarna drar ut på tiden så att medlemmarna riskerar minst två månaders retroaktiv hyreshöjning ska vi snarast informera medlemmarna.
- e) Om förhandlingarna strandar ska vi snarast informera medlemmarna.

Efter hyresförhandlingar:

- f) Efter avslutad hyresförhandling ska medlemmarna få personligt riktad information om det generella resultatet av förhandlingen. Det ska framgå var man kan vända sig för att få information om resultatet för den egna lägenheten.
- g) Medlemmarna ska få information om förhandlingsresultatet senast samma dag som förhandlingsöverenskommelsen offentliggörs.
- h) Hyresgäster som omfattas av förhandling men inte är medlemmar ska vid kontakt med Hyresgästföreningen få uppgift om den nya hyran för den egna lägenheten och upplysas om fördelar med medlemskapet.

Kommentar: Kriteriet får anses uppfyllt, främst genom direktriktade brev och genom att Medlemsutvecklare arbetar ständigt för att kontakta och informera ickemedlemmar i samband med alla typer av förhandlingar. Endast en region uppger att man har brutit vid några tillfällen pga. personalomsättning och sjukdom.

Lokalt utvecklingsarbete

Kvalitetskriterierna omfattar anställda, förtroendevalda och andra aktiva medlemmar som arbetar med boinflytande och lokal verksamhet.

I medlemskontakter omfattas verksamheten dessutom av kvalitetskriterierna och riktlinjerna för medlemskommunikation.

Boinflytande/Lokal verksamhet

Med boinflytande menas hyresgästernas möjlighet till inflytande kring det egna boendet och bostadsområdet. Arbetet med boinflytande kan bedrivas lokalt, kommunalt, regionalt och nationellt. Med lokal verksamhet menas den verksamhet som Hyresgästföreningen bedriver på kommunnivå och bostadsområdesnivå.

1. Lokal verksamhet ska bidra till ett bättre boende utifrån hyresgästernas prioriteringar

Riktlinjer:

- a) I den lokala verksamhetsplaneringen ska varje region ha rutiner för att ta reda på vad hyresgästerna efterfrågar.
- b) Goda resultat av den lokala verksamheten ska kommuniceras såväl externt som internt.
- c) Regionen ska regelbundet på lokal och kommunal nivå mäta antal medlemmar, antal aktiva medlemmar, antal förtroendevalda, antal lokala hyresgästföreningar och arbetsgrupper.

Kommentar: Rutiner för att ta reda på vad hyresgästerna efterfrågar finns genom exempelvis enkäter, bostadsmöten och enskilda kontakter. Goda resultat kommuniceras genom exempelvis media, sociala medier, Hem & Hyra, vår webbplats, intranätet och andra kanaler. Regionerna mäter och redovisar sina resultat genom IT-stödet Stratsys.

2. Lokal verksamhet bygger på hyresgästernas engagemang. Hyresgäster som vill erbjuds möjlighet att påverka den gemensamma boendemiljön genom Hyresgästföreningen

Kommentar: Regionerna arbetar ständigt för att erbjuda hyresgäster möjligheter att påverka den gemensamma boendemiljön genom Hyresgästföreningen. Regionerna jobbar med olika metoder för att stödja engagemang, här jobbar förtroendevalda och tjänstemän – främst verksamhetsutvecklare - tillsammans på olika nivåer i organisationen utifrån ortens särskilda förutsättningar och behov.

3. Arbetet med boinflytande ska ha tydliga mål och utgå från de frågor som hyresgästerna tycker är viktiga

Kommentar: Här finns ett arbetssätt där arbetet med boinflytande har tydliga mål och utgår från det som hyresgästerna tycker är viktigt. Dessvärre finns en tydlig trend där bostadsbolagen på vissa orter minskar på boinflytandemedel för denna verksamhet och försöker ta över denna del själva.

4. Avtal som garanterar inflytande för hyresgästerna ska tecknas där det är möjligt

Riktlinje:

- a) Redovisning av resultat och medel kopplade till boinflytandeavtal ska göras årligen, till alla berörda parter.

Kommentar: Kriteriet uppfyllt.

5. Verksamhet som finansieras via avtal med bostadsbolag/ fastighetsägare ska komma alla hyresgäster i bolaget/ området till del och leda till ett bättre boende och inflytande för hyresgästerna i det aktuella bolaget/området

Riktlinjer:

- a) Inflytandet vid ombyggnationer och andra större förändringar i ett bostadsområde, ska särskilt bevakas för att tillvarata medlemmarnas/hyresgästernas intressen.
- b) Resultatet av boinflytandearbetet ska kommuniceras ut till medlemmarna och hyresgästerna

Kommentar: Regionerna utgår i sitt arbete från Hyresgästföreningens nationella strategi för ombyggnationer. Regionerna tecknar avtal med bostadsbolag om insyn, delaktighet och rutiner vid ombyggnationer. Regionerna är med vid större förändringar som ombyggnationer, och kommunikationen sker via alla våra media kanaler allteftersom hyresgästerna påverkas. Arbetet med kommunikation kan utvecklas, och fler kanaler kan användas.

6. Varje region ska avsätta resurser för att kunna bedriva verksamhet i områden där det saknas förhandlingsordning och/eller boinflytandeavtal

Riktlinje:

- a) Verksamheten ska rikta sig till medlemmarna och syfta till ett ökat inflytande, trygghet och gemenskap i området.

Kommentar: Kriteriet uppfyllt, alla regioner arbetar med olika typer av verksamhet i områden där förhandlingsordning eller boinflytandeavtal saknas.

7. Hyresgäster och medlemmar

Riktlinjer:

- a) Varje region ska ha rutiner och resurser för hur hyresgäster ska tillfrågas om de vill engagera sig. De ska beakta såväl ett mångfalds- som ett jämställdhetsperspektiv. Resultatet ska utvärderas årligen.
- b) Varje region ska ha rutiner och resurser för hur hyresgästernas/medlemmarnas engagemang skyndsamt ska tas tillvara. De ska beakta såväl ett mångfalds- som ett jämställdhetsperspektiv. Resultatet ska utvärderas årligen.
- c) Alla nya medlemmar ska inom tre månader få information om hur man kan engagera sig och hur man kan påverka genom Hyresgästföreningen.

- d) Medlemmarna ska minst en gång per år få erbjudande om att engagera sig i Hyresgästföreningen.

Kommentar: Kriteriet är inte uppfyllt avseende mångfald och jämställdhet. Däremot finns rutiner för hur man informerar hyresgästerna om möjligheter att påverka och engagera sig, dock klarar inte alla regioner riktlinjen om information inom tre månader.

Förtroendevalda och aktiva medlemmar

Alla medlemmar kan välja att vara aktiva inom Hyresgästföreningen. Vissa uppdrag kräver att man blir vald av andra medlemmar, då kallas man förtroendevald. Aktiv medlem är en medlem som gör en insats för Hyresgästföreningen utan att vara förtroendevald. Det kan till exempel vara i en arbetsgrupp, ett nätverk eller en enskild insats.

8. Hyresgästföreningens företrädare ska ha en god kännedom om föreningens mål, uppgifter och etiska regler

Riktlinjer:

- a) Hyresgästföreningens företrädare ska erbjudas att genomgå en introduktionsutbildning som innehåller dessa delar.
- b) Varje region ska ha rutiner för att hålla sina företrädare uppdaterade.
- c) En nationell samordning av utbildning för förtroendevalda ska kvalitetssäkras av verksamhetsrådet för lokal utveckling.

Kommentar: Kriteriet uppnått, däremot finns viss förbättringsmöjlighet kring rutiner för att hålla företrädare uppdaterade. Verksamhetsråden, inklusive det för lokalt utvecklingsarbete, lades ned under 2017, däremot finns funktionen Nationell samordnare vid förbundskontoret.

9. Hyresgästföreningens företrädare ska arbeta med metoder som skapar delaktighet för medlemmarna och hyresgästerna

Riktlinjer:

- a) Hyresgästföreningen tillhandahåller ett metodbibliotek på intranätet för anställda och förtroendevalda.
- b) Hyresgästföreningen anordnar utbildning i mötesmetoder för delaktighet, för anställda och förtroendevalda.

Kommentar: Kriteriet uppnått, bortsett från en region som uppger att man har brister när det gäller metodbibliotek och utbildning i mötesmetoder.

10. Hyresgästföreningen ska erbjuda aktiva medlemmar och förtroendevalda praktiskt stöd, rådgivning och utbildning för att ge dem möjlighet att utveckla sitt engagemang i föreningen och underlätta genomförandet av verksamheten

Kommentar: Kriteriet uppnått.