



MALMÖ HÖGSKOLA

Examensarbete. C-uppsats inom Fastighetsvetenskap

Bostadssociala kontrakt - En studie om samarbetet mellan fem fastighetsägare och Malmö stad.

- *Hellre en tom lägenhet än en full hyresgäst?*

Social contracts – A study regarding the collaboration between five property owners and the municipality in Malmoe.

- *Rather an empty apartment than a drunken tenant?*

Vanja Kostic

Victoria Nymo

VT 2012

Handledare: Anders Lindmark

Sammanfattning

Titel: Bostadssociala kontrakt - En studie om samarbetet mellan fem fastighetsägare och Malmö stad. - *Hellre en tom lägenhet än en full hyresgäst?*

Författare: Vanja Kostic och Victoria Nymo

Hemlösheten i Malmö har blivit ett stort problem, antalet hemlösa har under år 2011 ökat med 15 %. Fastighetskontorets Lägenhetsenhet som förvaltar bostadssociala kontrakt, har inte möjlighet att klara av den ökade hemlösheten utan utomstående hjälp. Det krävs att fler fastighetsföretag är med och samarbetar. Syftet med uppsatsen är att kartlägga hur fem fastighetsföretag i Malmö arbetar med kommunens Lägenhetsenhet. Studien undersöker vilka för- och nackdelar det finns i samarbetsprocessen. I studien används en kvalitativ metod, totalt har nio intervjuer genomförts med representanter från Malmö kommun och fem fastighetsföretag. Studien visar att kommunens organisationsstruktur är otydlig för fastighetsägarna och en fastighetsägares vilja att engagera sig i den sociala problematiken påverkas av den företagskultur som råder inom företaget. Resultatet visar också att kommunikationen mellan Malmö kommun (LE) och fastighetsägarna brister, det råder missförstånd mellan dem. I grund och botten är det kommunikationen mellan fastighetsägare och Malmö stad som utgör basen för att relationen mellan dem ska fungera och för att de ska kunna arbeta mot ett gemensamt mål. För att åstadkomma en god kommunikation krävs att informationen är tydlig mellan involverade parter, att ansvarförhållanden tydliggörs och att gemensamma fördelar identifieras.

Nyckelord: bostadssociala kontrakt, sekundär bostadsmarknad, attityder, fastighetsägare, varumärke

Abstract

Title: Social contracts, a study regarding the collaboration between five property owners and the municipality in Malmoe. - Rather an empty apartment than a drunken tenant?

Authors: Vanja Kostic and Victoria Nymo

Homelessness has become a major problem in Malmoe. In one year, during year 2011, the number of homeless people increased by 15 %. The municipality department of social housing, called Lägenhetsenheten, manages social contracts and will not be able to manage the increased number of homeless people without the help from property owners. The municipality's work depends on the collaboration. The purpose of this study is to examine how five property owners collaborate with the department of social housing in Malmoe. The study will show the advantages and disadvantages of the collaborations between the property owners and the municipality. It becomes evident that the organizational structure of the municipality in Malmoe is unclear to the property owners in this study, and a property owner's willingness to collaborate with the municipality regarding homelessness is influenced by the corporate culture that exists within the company. The results show that communication between the parties involved is not as efficient as it could be and communication is a keystone for successful work between the parties. Thus, the conclusion is that good communication requires information to be apparent, that the responsibilities are clarified and the mutual benefits need to be identified, creating a clear-cut working relation and striving towards a common goal.

Key words: social contract, secondary housing market, attitudes, property owner, trademark

Förord

Denna uppsats är ett examensarbete som utförts vid Malmö Högskola. Uppsatsen omfattar 15hp och är den avslutande delen av programmet Fastighetsföretagande 180hp.

Ett stort tack till personerna som avsatte sin tid för intervjuer och bidrog med kunskap och förståelse kring ett mångfacetterat ämne som är aktuellt och berör många.

Helen Karkkola och Milos Aleksic från Malmö stads fastighetskontor, Anna Rönnquist från Heimstaden, Staffan Persson och Helen Welander Möller från Stena Fastigheter, Henrik Krantz på HSB, Bosociala gruppen hos MKB, Gunilla, Ingrid, Ismet, Margareta, Sara, Birgitta, Företag X samt hemlöshetssamordnaren Michael Anefur.

Ett tack riktas även till vår handledare Anders Lindmark, som bidragit med tips och idéer under skrivandets gång.

Vanja Kostic

Victoria Nymo

Innehåll

1. Inledning.....	7
1.1. Bakgrund	7
1.2 Syfte	8
1.3 Frågeställningar	8
1.4 Målgrupp.....	9
1.5 Avgränsningar.....	9
1.6 Begreppsdefinitioner.....	9
1.7 Disposition.....	10
2. Metod.....	11
2.1 Vetenskapligt angreppssätt	11
2.2 Datainsamling.....	11
2.2.1 Val av studier och respondenter.....	11
2.2.2 Genomförande av intervjuer	12
2.2.3 Primär- och sekundärdata	13
2.2.4 Validitet	14
2.2.5 Reliabilitet	14
3. Teoretisk utgångspunkt och tidigare forskning	15
3.1 Välfärd och bostadsmarknad	15
3.1.1 Välfärdsstaten Sverige	15
3.1.2 Bostadspolitik	16
3.2 Svensk lagstiftning.....	16
3.2.1 Hyreslag.....	16
3.2.2 Socialtjänstlag.....	17
3.2.3 Kommunallag.....	18
3.3. Hemlöshet och hemlöshetsstrategier.....	18
3.3.1 Sekundära bostadsmarknaden	18
3.3.2 Insatser mot hemlöshet.....	19
3.3.3 Boendetrappan.....	20
3.3.4 Bostad först	21
3.3.5 Grannskapseffekter	22
3.4 Bostadspolitiska risker.....	23
3.5 Teorier kring företagande och ledning	26
3.5.1 Affärsidésynsättet och effektivitet	26

3.5.2 Varumärke	26
3.5.3 Relation och kommunikation/ marknadsföring	27
3.5.4 Kulturer i organisationer.....	29
3.5.5 Intressenter	30
3.5.6 Corporate Social Responsibility	33
4. Empiri	34
4.1 Presentation av företag och respondenter.....	34
4.2 Intervjuerna.....	36
4.2.1 Arbetsprocess.....	36
4.2.2 Varumärke/Värderingar	38
4.2.3 Kommunikation/Relation	40
4.2.4 Risker vid uthyrning till socialt utsatta.....	43
4.2.5 Incitament	45
5. Analys	49
5.1 Arbetsprocess.....	50
5.2 Varumärke/Värderingar	53
5.3 Kommunikation/Relation	59
5.4 Risker vid uthyrning till socialt utsatta.....	64
5.5 Incitament	66
6. Slutsatser.....	68
7. Källförteckning	
8. Bilagor	

1. Inledning

1.1. Bakgrund

Under 2011 gjorde Socialstyrelsen en undersökning kring omfattningen av hemlösheten i Sverige. Undersökningen visar att hemlösheten sedan 2005, har ökat. Dock är det inte lika många som helt saknar bostad eller boende, utan det kan istället vara så att personer bor inneboende eller att de innehar ett andrahandskontrakt (Socialstyrelsen, 2011).

Den grupp hemlösa som ökar mest, är den grupp som bor i långsiktiga boendelösningar, den sekundära bostadsmarknaden. Undersökningen visade även att ca hälften av den grupp hemlösa som tillhör den sekundära bostadsmarknaden är stor del barnfamiljer. Det finns idag, i gruppen hemlösa, inte lika många personer med missbruk och psykisk ohälsa, som annars är en vanlig association. Det ska dock inte förbises att missbruk och psykisk ohälsa fortfarande är ett stort problem (Socialstyrelsen, 2011).

Hemlöshet är ett komplext problem där många faktorer samspelar. Socialstyrelsens undersökning visar att de personer som ingår i hemlöshetskartläggningen vanligtvis lever på försörjningsstöd. Då många hyresvärdar inte godkänner försörjningsstöd som inkomst blir det därför svårt för personerna att ta sig in på den ordinarie bostadsmarknaden. För att motverka hemlöshet behövs både individuellt anpassat stöd i boende och strukturella förändringar konstaterar Socialstyrelsen i sin rapport (Socialstyrelsen, 2011).

Under januari månad 2012 kom Malmös befolkning upp i 302 835 invånare. Det senaste fyra åren har det byggts 5000 bostäder och bara under år 2011 så ökade Malmös befolkning med 3 872 personer (www.malmo.se).

Då Malmös befolkning ökar i snabb takt är det ett tryck på bostadsmarknaden. Den 30 september 2011 gjorde Malmö stad en årlig mätning av hemlösheten i staden. Resultatet visar att antalet hemlösa uppgår till 1 039 personer, detta är en ökning med 139 personer jämfört med 2010, största orsaken till detta är dålig förankring på bostadsmarknaden (www.malmo.se).

Oavsett orsak till hemlösheten är den ett faktum i Malmö. Kommunens uppgift är att försöka lösa problematiken. Malmö stad har insatser för hemlösa i form av bland annat dygnsboenden, lägenheter och träffpunkter.

I Malmö stad finns en enhet, Lägenhetsenheten (LE) som ligger under fastighetskontoret. LE hanterar socialt betingad problematik och dess huvudsakliga uppgift är att anskaffa och förvalta boende till personer som är socialt utsatta. I LE:s budgetskrivelse för år 2013 framkommer det att hemlösheten i Malmö har blivit ett stort problem, antalet hemlösa har ökat med 15 % på ett år (se bilaga). LE samarbetar med stadsdelarnas individ – och familjeomsorg och med fastighetsägare. Innan 2005 ansvarade varje stadsdels IOF för detta. I och med skapandet av LE innebar det att alla bostadssociala kontrakt hamnar under samma organisatoriska tak och kan fördelas på respektive stadsdel då behov uppkommer (www.malmo.se).

Nu står Fastighetskontoret inför en utmaning, LE har inte möjlighet att klara av den ökade hemlösheten utan utomstående hjälp. I budgetskrivelsen konstateras att antalet hyresgäster som övertar andrahandsavtalet varje år understiger antalet anskaffade avtal vilket innebär att det lägenhetsbestånd Lägenhetsenheten förvaltar växer. Lägenhetsenheten har som mål att anskaffa ca 200 nya lägenheter under ett år. För att anskaffa så många lägenheter krävs det att fastighetsägarna är villiga att ingå ett samarbete med LE.

Då det är svårt att få ett sanningsenligt svar på varför fastighetsägare drar sig ur samarbetet med kommunen är det intressant att undersöka vad som istället motiverar de fastighetsägare som idag fortfarande samarbetar med kommunen gällande bostadssociala kontrakt.

1.2 Syfte

Syftet med uppsatsen är att beskriva Lägenhetsenhetens relation med fem fastighetsägare i Malmö och på så sätt utveckla kunskap kring samarbetet men också förståelse för hur de fem fastighetsägarna, som ingår i studien resonerar kring samarbetet gällande bostadssociala kontrakt.

1.3 Frågeställningar

Av den insamlade informationen har författarna valt att utgå ifrån dessa frågeställningar:

- Hur ser samarbetet mellan Malmö stad och de fem fastighetsägarna ut idag, gällande bostadssociala kontrakt?
- Vad fungerar bra och vilka brister finns i samarbetet?
- Finns det några tankar kring hur Malmö stad ska arbeta med hemlöshetsproblematiken i framtiden?

1.4 Målgrupp

Uppsatsen riktar sig till Malmö kommun och fastighetsföretag i regionen som på något vis kommer i kontakt med bostadssociala kontrakt. Den riktar sig också till studerande vid högskola och universitet som intresserar sig för ämnet.

1.5 Avgränsningar

Hemlöshet och boende kan ses ur både ett socialt och bostadspolitiskt perspektiv, det är ett väldigt brett ämne med många olika ingångar. Uppsatsens fokus kommer att ligga på Lägenhetsenhetens samarbete med fem fastighetsföretag gällande bostadssociala kontrakt i Malmö.

Lägenhetsenheten, i fortsättningen LE anskaffar och förvaltar hyresbostäder. De som sköter tillsynen av lägenheterna är Socialtjänsten, individ- och familjeomsorgen (IOF) i varje stadsdel. Eftersom ämnet är så pass brett och det finns många parter involverade, så bortser författarna från socialtjänstens arbete i denna uppsats, då deras arbetssätt gentemot LE skiljer sig i de tio olika stadsdelarna.

1.6 Begreppsdefinitioner

Nedanstående förklaringar är hämtade från Socialstyrelsen.

Bostadssociala kontrakt - Andrahandskontrakt för en person som boendelösning. Det handlar om boendelösningar med någon form av hyresavtal där boendet är förenat med tillsyn och/eller särskilda villkor eller regler.

Försörjningsstöd - Försörjningsstöd är samhällets yttersta skyddsnät. En person kan endast vara aktuell för försörjningsstöd då försörjningen inte kan tillgodoses på annat sätt.

Gruppboende - Serviceboende, boendeform för rörelsehindrade, utvecklingsstörda, psykiskt sjuka m.fl. vilka inte kan klara av att bo i en vanlig lägenhet men inte är i behov av vård på sjukhem eller annan institution.

Hemlöshet - Hemlöshet beskriver inte en person, utan en situation en individ kan befinna sig i under en kortare eller längre tid och beror på olika typer av faktorer, både strukturella och individuella.

Socialt utsatt/Personer med social problematik – En person/familj som har svårt att ta sig in på den ordinära bostadsmarknaden som på ett eller annat sätt behöver stöd och hjälp från kommunen.

Sekundär bostadsmarknad - Kallas den marknad där kommuner hyr ut boastäder i andrahand till bostadslösa klienter på särskilda villkor, med särskilda regler och med särskild tillsyn över hur reglerna följs och med en kort eller obefintlig uppsägningstid.

Individuell hemlöshet – Hemlöshet som beror på missbruk och/eller psykiska problem.

Strukturell hemlöshet – Hemlöshet orsakad av bostadsbrist och ekonomiska problem.

Övergångslägenheter - Hyresrätter med andrahandskontrakt som en del av bostadslösningens sista steg innan full hyresrätt kan ske. Individer som bor i övergångslägenheter tillhör kategorin bostadslösa och står mellan hemlöshet och en position inom ordinarie bostadsmarknaden.

1.7 Disposition

Inledningsvis vill författarna till denna uppsats, redogöra för hur uppsatsen olika delar disponerats. I *inledningskapitlet* beskrivs syftet med uppsatsen och tillhörande frågeställningar, avgränsningar och målgrupp. I slutet finns en begreppsdefinition som är viktig för förståelsen. I *metodkapitlet* redogörs hur uppsatsen har arbetats fram och vilken metod som har använts vid framtagandet av det empiriska materialet. I kapitlet *teoretisk utgångspunkt och tidigare forskning* presenteras den svenska välfärdspolitiken och dess bakgrund. I detta kapitel presenteras även lagstiftning som kommun, socialtjänst och fastighetsägare måste förhålla sig till när de arbetar med bostadssociala kontrakt.

Avslutningsvis presenteras relevanta teorier knutna till organisationer och organisationsledning. I *empiri kapitlet* presenteras författarnas resultat av den kvalitativa undersökningen. I *analys kapitlet* sammankopplas det empiriska materialet med de teorier som lades fram i tidigare teorikapitel. Avslutningsvis finns ett *slutsats kapitel* som besvarar uppsatsens frågeställningar.

2. Metod

2.1 Vetenskapligt angreppssätt

Inför en studie måste även en metod väljas, *kvalitativ* eller *kvantitativ metod*. Den kvalitativa forskningen betraktas som en forskningsstrategi där fokus ligger på verbala analysmetoder. Denna typ av metod ger utrymme för mer djupgående information som den kvantitativa metoden inte ger (Bryman, 2011 s.340-342).

Författarna har valt att använda sig av en kvalitativ metod, där studien baseras på intervjuer. Författarna har haft ambitionen att så sanningsenligt beskriva de tankar och åsikter som finns inom samarbetet mellan de parter författarna valt att studera. Samtalen med berörda parter har angett vägen för fortsatt skrivande och analys, genom att använda den kvalitativa tillvägagångssättet har författarna använt sig av öppna frågor där respondenterna kan svara fritt. Öppna frågor lämnar utrymme för oförutsedda svar eller reaktioner. Att ha öppna frågor underlättar då respondenterna inte leds in i en viss riktning (Bryman, 2011 s.243-244).

2.2 Datainsamling

2.2.1 Val av studier och respondenter

Kvalitativa forskare arbetar vanligtvis med *målinriktade* eller *målstyrda urval*. Målinriktade eller målstyrda urval innebär ett icke-sannolikhetsurval. Forskarens syfte är inte att välja deltagare i en undersökning slumpmässigt. Målet med målstyrt urval är att välja ut deltagare på ett strategiskt sätt så att de samplade personerna är relevanta för de formulerade forskningsfrågorna. Vid målinriktat urval väljs personer eller organisationer eftersom de är av intresse för en förståelse av en social företeelse. Forskaren ska vara medveten om vilka kriterier som är relevanta för att ta med eller utesluta en person/organisation. Snöbollsurval och teoretiskt urval är exempel på målstyrda urval (Bryman, 2011 s.392).

Snöbollseffekten går ut på att forskaren får från en informant, namnet på andra informanter som kan vara av relevans för studien. Urvalsmetoden passar bra då forskaren vill komma in i slutna miljöer (Halvorsen, 1992 s.102).

Första kontakten var med LE, genom LE kom författarna i kontakt med deras samarbetspartners. Författarna har till denna uppsats haft ett begränsat urval av respondenter

att förhålla sig till. Studien innefattar ett begränsat urval, då det endast finns en handfull fastighetsägare som samarbetar med Malmö stad.

Författarnas ambition var att komma i kontakt med alla privata fastighetsägare som ingår i samarbetet med Malmö stad. Ett visst motstånd stöttes på då vissa fastighetsägare påtalade att de inte kunde tillföra något till studien då de nyligen ingått ett samarbete med Malmö stad, andra avböjde på grund av tidsbrist. Därför kontaktade författarna även LiMa, som har hand om lokalförsörjningen i Malmö Stad, med den anledningen att de har nära relation till LE och arbetar med samma intressenter, vilka är socialtjänst och fastighetsägare. Milos Aleksic var även med i skapandet av LE år 2005. För att ytterligare få ett djup i uppsatsen, kontaktades Newsec, ett fastighetskonsultbolag i Malmö som tidigare haft ett samarbete med LiMa, gällande gruppboenden för socialt utsatta. Författarna valde dock att inte ha med denna intervju i empirin då företaget i dagsläget inte samarbetar med Malmö stad.

2.2.2 Genomförande av intervjuer

Den mest använda tekniken för att samla in data i kvalitativ metod, är genom intervjuer.

Strukturerade intervjuer är standardiserade, där frågor och ordningsföljden är bestämd innan intervju sker. *Ostrukturerade intervjuer* är motsatsen till strukturerade intervjuer, frågorna ställs ofta på ett informellt sätt och intervjuaren har endast teman eller mer allmänna frågeställningar till hands. *Semistrukturerade intervjuer* är ett begrepp som är en blandning av ostrukturerade och strukturerade intervjuer. När denna metod används finns ingen strikt frågemall utan kan generellt beskrivas som frågeschema där ordningsföljden varierar. Det finns också möjlighet att ställa följdfrågor till det som uppfattas vara viktiga svar.

Gruppintervjuer är när ett antal gruppmedlemmar diskuterar olika frågeställningar som endast delvis behöver vara relaterade till varandra (Bryman, 2011 s.206, 262-263).

Totalt genomfördes nio intervjuer. Från fastighetsägarsidan genomfördes sex stycken, varav en utav dessa var en gruppintervju, detta för att gruppen är tillsatt som en resurs för bostadssociala frågor. I ett fall intervjuades mer än en representant från samma företag. Två av intervjuerna innefattar personer från Malmö stads enhet, Fastighetskontoret. Åtta av intervjuerna skedde med direktkontakt, då författarna anser att dessa bidrar till djupgående information och mer utförliga svar. Ett undantag från intervjuer med direktkontakt blev en telefonintervju med Regeringens utsedda hemlöshetssamordnare. Varje intervju tog ca en

timme, undantaget var telefonintervjun som varade ca 20 min. Alla intervjuer spelades in och skrevs sedan ner ordagrant.

Författarna har valt att använda semistrukturerade intervjuer då avsikten är att låta respondenternas uppfattning kring problematiken, ange riktning för följdfrågor och det fortsatta arbetet.

2.2.3 Primär- och sekundärdata

Det måste finnas förberedelser innan en studie görs, hänsyn måste tas till forskningsetiska aspekter. Forskaren ska informera om studiens syfte, det ska finnas ett samtycke. Hänsyn måste tas till den enskilda individens integritet. Det finns krav om att uppgifter behandlas konfidentiellt och det finns ett nyttjandekrav, den insamlade informationen ska endast användas för forskningsändamål (Patel, 2011 s.62-65).

Empiriskt material är data, inom forskning delas materialet upp i två olika typer, primärdata och sekundärdata. Primärdata är ny data som forskaren själv samlar in. Sekundärdata även kallat andrahandsupplysningar där informationen finns redan i en eller annan form, kan exempelvis vara årsredovisningar, tidningsartiklar och/eller olika typer av register (Halvorsen, 1992 s.72).

Det är viktigt att ta hänsyn till tillförlitligheten vid insamling av primärdata. Är åsikterna respondenternas egna eller är det åsikter gjorda av någon annan? Att ha detta i åtanke vid insamlingen av sekundärdata är viktigt då texter nödvändigtvis inte behöver vara objektiva när de exempelvis utges av företag eller andra organisationer (Patel, 2011 s.63-64).

Studiens empiriska material bygger främst på primärkällor i form av intervjuer, totalt har nio intervjuer gjorts. Till viss del har kompletteringar gjorts, sekundärdata kommer då från representerade företags hemsidor.

Hänsyn har tagits till att svaren från respondenterna kan vara en effekt av att det är ett känsligt ämne som berörs. Hänsyn har även tagits p.g.a. att en av författarna har en annan etnisk bakgrund, det kan finnas en risk att känsliga åsikter har utelämnats. Författarna har även tagit hänsyn till forskningsetiska krav. Viss information i studien är konfidentiell för att företaget önskade det.

2.2.4 Validitet

Validitet kan även beskrivas ord som relevans och giltighet. En god överensstämmelse mellan vetenskapliga teorier och empiriskt material innebär hög validitet (Halvorsen, 1992 s.41).

Avgörande för intervjuernas resultat har varit att hitta respondenter som har rätt kunskap för att kunna få utförliga svar på ställda frågor. I intervjustudien har respondenter med bred kunskap om organisationen och samarbetet valts. Fem av respondenterna innehar ledande författningar inom sin organisation.

Författarna har tydligt påpekat för respondenterna att intentionen har varit att beskriva relationen mellan Malmö Stad och fastighetsföretag, kartlägga existerande problem utan att ta parti för någon sida. Studien berör ett ämne som många har åsikter om, respondenterna har haft möjlighet till anonymitet men majoriteten valde att vara offentliga, förutom ett företag. Författarna inser risken när respondenter väljer att vara offentliga, att delar av sanningen faller bort, men författarna har upplevt frispråkighet, att ingen försökt vinkla sina svar medvetet, heller inte svartmåla någon utan har talat öppet om problematiken och sina åsikter om den. Resultatet av intervjuerna bör därför beskriva dagens relation mellan parterna väl.

2.2.5 Reliabilitet

Reliabilitet är graden av pålitlighet, överensstämmelsen och följdriktighet i en studie. Med en hög reliabilitet ska inte intervjupersonerna förändra sina svar under intervjuerna, heller inte ge olika svar till olika intervjuare. Frågor från personen som intervjuar kan oavsiktligt ha en inverkan på svaren (Kvale et al, 2009 s.263).

Intervjustudiens resultat anses goda då samtliga intervjuer har haft samma struktur.

Intervjuguiderna har skickats ut i förväg vilket gör att alla respondenter har haft samma möjligheter till förberedelser.

Författarna valde semistrukturerade intervjuer, vilket kan påverka reliabiliteten då följdfrågor till viss del bygger på respondentens svar. Intervjufrågorna har försökt hållits objektiva, så inte personliga åsikter och slutsatser kan påverka eventuella följdfrågor.

3. Teoretisk utgångspunkt och tidigare forskning

I denna del presenteras först kort om hur välfärden har utvecklats i Sverige och vilken betydelse den har haft. Eftersom uppsatsen belyser samarbetet med LE och fastighetsägarna, presenteras också lagstiftning som berör parterna. I teoriavsnittet presenteras även boendemodeller vars syfte är att hjälpa socialt utsatta personer att få egen bostad. För att få en förståelse för hur företag i dagens samhälle agerar i samhället både internt och externt presenteras avslutningsvis relevanta organisationsteorier.

3.1 Välfärd och bostadsmarknad

3.1.1 Välfärdsstaten Sverige

Välfärdsstaten Sverige byggdes upp under efterkrigstiden, då blev världsekonomin mer integrerad genom internationell handel och utlandsinvesteringar. Ett begrepp som fått fokus i politiska debatter är globalisering. Globaliseringen leder till att företag kan flytta sin verksamhet till låglöneländer. Dessa låglöneländer konkurrerar med Sverige då om arbetskraft (Ekholm et al, 2007 s.7).

Sveriges offentliga sektor är känt för att erbjuda en mängd olika tjänster, också ett omfattande socialt skyddsnät. Den offentliga sektorn kräver finansiering som sker via skatteutdrag. Ju mer globaliserat Sverige blir, blir beskattningen svårare då kapital och arbetskraft blir alltmer rörligt internationellt (Ekholm et al, 2007 s.8-15)

Bo Rothstein och Paula Blomqvist skriver i boken *Välfärdsstatens nya ansikte*, en förklaring av begreppet välfärd. De skriver att välfärd kan beskrivas som en utbyggd statsapparat som genom ett system av transfereringar och tjänster ska se till att alla medborgare har någon slags grundläggande ekonomisk trygghet, likaså tillgång till skola, vård och äldreomsorg (Rothstein, Blomqvist, 2008 s.35).

Historiskt har kommunen haft ansvar för en stor del av välfärdsinsatser för enskilda individer. I lag regleras hur ansvaret fördelas mellan stat och kommun. Det var i början av 1800-talet som staten gav kommunerna speciella och definierade uppgifter, då syftet var att hantera den sociala problematiken (Szebehely et al, 2000 s.250-251).

3.1.2 Bostadspolitik

Bostadsbyggandet är ett betydelsefullt produktionsområde och har under åren haft stor inverkan på statens konjunkturpolitik. På samma gång är människans behov av bostäder i dagens samhälle ett av de mest primära. Bostadspolitiken har haft sina svängningar mellan 1930 och 1950 talet. Bostadsbyggandet gjorde ett uppehåll under 1940 och början av 1950 talet, detta bidrog till långa bostadsköer, vilket i sin tur ledde till trångboddhet och många lägenheter hamnade i dåligt skick. Miljonprogrammet, ett projekt, då en miljon bostäder skulle byggas under en tioårsperiod (1965 -74) var ett sätt att försöka rädda den rådande bostadsbristen. Sedan kom finanskrisen på 1990 – talet. Bidragande faktorer till krisen var att Sverige först hade subventionering av lån och bostadsbyggande. Kapital blev mer lättillgängligt då kreditmarknaden avreglerades, kort tid därefter ändrades skattesystemet och det blev dyrt att låna igen, allt det här hände under en sammanhängande period (Elmer et al, 2000 s.76-79) (www.ne.se).

3.2 Svensk lagstiftning

3.2.1 Hyreslag

Hyra regleras i 12 kap. i Jordabalken (Hyreslagen). Enligt 12 kap. 1§ JB avses med hyra, en avtalad upplåtelse av *hus eller delar av hus* till nyttjande mot ett *vederlag*. Det finns inget krav på att vederlaget behöver bestå av pengar, en arbetsprestation kan ses som ett vederlag. Upplåtelsen kan avse en lägenhet att nyttjas som bostad (Flodin, 2011 s.81).

I praktiken är hyra väldigt betydelsefullt och vad gäller bostäder så genomsyras hyreslagen av en social skyddslagstiftning. Hyreslagen består av regler som är tvingande till förmån för hyresgästen och garanterar denne vissa rättigheter. Ett mindre förmånligt avtal för hyresgästen är alltså inte bindande för just hyresgästen, denna bestämmelse gäller för både bostad och lokal (12 kap. 1§ JB) (Flodin, 2011 s.81).

Hyresrättens mest karaktäristiska drag är det s.k. besittningsskyddet. Den innebär att hyresgästen har rätt till att få hyresavtalet förlängt när avtalstiden börjar närma sig slutdatum. Besittningsskyddet är en utgångspunkt, den är inte absolut. Reglerna gällande besittningsskyddet skiljer sig mellan bostad och lokal. Vad gäller bostad så finns det ett direkt besittningsskydd som ger hyresgästen *rätt att få till stånd en förlängning* av hyreskontraktet oavsett vad hyresvärdens inställning är. Vill hyresvärden säga upp hyresgästen eller uppmana denne att flytta mot hyresgästens vilja, kan hyresgästen göra sitt besittningsskydd gällande och då kan hyresvärden ta tvisten till hyresnämnden. Sammanfattningsvis kan sägas att en

hyresgäst har rätt att få en förlängning av hyresavtalet mot hyresvärdens vilja men det finns undantag från denna huvudregel. Undantagen regleras i 12 kap. 45-45 a §§. De rör bl. a. andrahandsuthyrning och inneboende (Flodin, 2011 s.85-86).

En hyresgäst får i huvudsak inte överlåta hyresrätten till någon annan utan hyresvärdens godkännande (12 kap. 32§ JB). Men det finns undantag. I vissa fall ger hyreslagen hyresgästen rätt att överlåta hyresrätten mot hyresvärdens vilja, hyresnämnden beviljar tillstånd i sådana fall. För att upplåta hyresrätten i andra hand krävs i likhet med överlåtelse av hyresrätten att hyresvärden ger sitt tillstånd (12 kap. 39§ JB), här finns också en tvingande regel som ger hyresgästen rätt att, i vissa fall, hyra ut lägenheten i andra hand (12 kap. 40§ JB) som exempelvis då hyresgästen har fått arbete på annan ort och vill hyra ut tillfälligt (Flodin, 2011 s.88).

I 12 kap 24 § JB står det att hyresgästen ska under hyrestiden *väl vårda lägenheten med vad därtill hör*. Alla skador som hyresgästen orsakar genom *vårdslöshet eller försummelse* vare sig skadorna är orsakade av hyresgästen själv eller av personer som besöker hyresgästens bostad är hyresgästen skyldig att ersätta (www.notisum.se).

3.2.2 Socialtjänstlag

Socialtjänsten kan delas upp i tre huvudgrupper, strukturerade, allmänt och individuellt inriktade. De strukturerade genom medverkan i kommunens sociala planering. De allmänt inriktade gäller för barn-, äldreomsorg och omsorg av funktionshindrade och handikappade. De individuellt inriktade åtgärderna omfattas av individ och – familjeomsorg (IOF). De har hand om fördelning av försörjningsbidrag och åtgärder för hjälp till missbrukare och till ungdomar och barn med problem (www.ne.se).

Socialtjänstlagen trädde i kraft för ca 30 år sen. Målet med lagen är att på solidarisk grund underlätta människors ekonomiska och sociala trygghet. Varje kommun ansvar för sin socialtjänst. Kommunen har det yttersta ansvaret för de som vistas och att de får den hjälp och stöd som behövs. Personer som själva inte kan tillgodose sina behov eller tillgodose de på annat sätt har rätt till bistånd, det som även kallas försörjningsstöd (Grönwall, 2004 s.11-14).

Det finns särskilda bestämmelser för personer med missbruk, i kap 5 § 9 SoL står det att socialnämnden ska aktivt hjälpa enskilda missbrukare att komma ifrån missbruket och få den vård och hjälp som behövs. 12 kap i SoL behandlar bestämmelser som rör handlingssekretess

och tystnadsplikt inom offentliga sektorn. Det innebär att handlingar såsom utredningar och journalanteckningar inte får lämnas ut utan en sekretessprövning (Grönwall, 2004 s.15-19).

3.2.3 Kommunallag

1991 års kommunallagsreform (SFS 1990:900) förändrade förhållandet mellan stat och kommun betydligt. Den nya lagen trädde i kraft 1992 och utgångspunkterna för den var att utveckla de förtroendevaldas ledning och styrning, den skulle även ge kommunerna större utrymme att själva anpassa sin organisation för olika verksamheter och effektivisera den ekonomiska styrningen. Kommunallagsreformen har påverkat socialtjänstlagen så till vida att det innan reformen var så att den överordnade politiska nämndstrukturen var fastlagt, likaså principerna för hur den sociala förvaltningen skulle organiseras. En socialnämnd skulle finnas i varje kommun som skulle ansvara för socialtjänstlagens genomförande. Då lagändringen genomfördes blev det upp till varje enskild kommun att själva bestämma vilka kommunala nämnder som skulle finnas och hur dessa skulle styras. Lagreformen innebar en förskjutning av organisatorisk makt till kommunerna. Lagreformen innebar att ansvar flyttas nedåt i organisationen. Detta skulle då ha till syfte att minska sårbarheten i kommunerna och förstärka deras självständiga ansvar. Statens offentliga utredning (2000:38) för fram att den helhetssyn som finns fastlagt i socialtjänstlagens materiella och processuella regler blir svår att upprätthålla då socialtjänstens ansvarsuppgifter fördelas mellan flera nämnder och förvaltningar. Utredningen upplyser om att det ibland har påståtts att en geografisk förskjutning av makten inom en kommun skulle kunna leda till en försvagning av kommunens samlade professionella kunnande (Szebehely et al. 2000 s.252).

Ansvar för kommuner har kring bostadsförsörjning regleras i *Lag (2000:1383) om kommunernas bostadsförsörjningsansvar*, 1§ lyder:

”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” (www.notisum.se).

3.3. Hemlöshet och hemlöshetsstrategier

3.3.1 Sekundära bostadsmarknaden

Det var i början av 1990-talet som den sekundära bostadsmarknaden etablerades i Sverige, den uppkom genom en avsaknad av statlig styrning samtidigt som allmännyttan förändrade

sin policy i kombination med en aktiv bostadspolitik. Det var i samband med etableringen av den sekundära bostadsmarknaden som socialtjänsten tog över ansvaret för att ordna bostäder åt vissa bostadssökande, de bostadslösa (Löfstrand, 2005 s.17-19).

De boendelösningar som ska ingå i definitionen av den sekundära bostadsmarknaden har definierats av Boverket och Socialstyrelsen och det innefattar:

- Kommunernas utbud av boendelösningar för personer som själva inte kan få tag i en bostad pga. att de av olika anledningar inte blir godkända som hyresgäster på den ordinarie bostadsmarknaden.
- Det är boendelösningar som innefattas av hyreskontrakt, oftast andrahandskontrakt där villkor och tillsyn tillkommer med boendet.
- Målet är att den boende så småningom ska kunna få stanna kvar och överta avtalet, utan särskilda villkor eller regler.
- Bostäder där det är meningen att den boende efter en tid ska flytta vidare till en annan bostad som ett steg i en boendetrappa.
- De boendelösningar som inte ingår i definitionen av den sekundära bostadsmarknaden är de utan hyresavtal, de som är tillänkta för tillfällig övernattnig, som exempelvis härbärge eller akutboende (Socialstyrelsen, 2011).

Stadsbyggnadskontoret i Malmö genomförde en undersökning år 2011, som indikerar att det med stor sannolikhet kommer att bli ett tuffare klimat på bostadsmarknaden. Detta på grund av det förväntade låga bostadsbyggandet och Malmös befolkningstillväxt. Det låga bostadsbyggandet och den ökade nettoinflyttningen är några av orsakerna till att hemlösheten på senare tid har blivit ett allt större problem. Problemen, enligt Sociala resursförvaltningen är att det är svårt för fastighetskontoret att få fram mark och lokaler för socialt boende och att det är svårt att få hyresvärdar att acceptera personer med missbruk som hyresgäster (Socialstyrelsen, 2011).

3.3.2 Insatser mot hemlöshet

Det finns mycket forskning kring hemlöshet och om kommunala insatser för att motverka problematiken. Regeringen satte mellan 2007-2009 upp fyra delmål som skulle uppfyllas för att hantera hemlöshetsproblematiken, (1.Alla ska garanteras tak över huvudet, 2.En bostad ska vara ordnad innan en person skrivs ut från en institution, 3.De som befinner sig i temporära insatser ska underlättas en återgång till den ordinarie bostadsmarknaden, 4.Vräkningar ska

minkas och inga barn ska vräkas) men inget av dessa mål berörde bristen på det som många anser som grundorsaken till hemlöshet, nämligen bristen på tillgången av prisvärda bostäder (Blid, 2008 s.20).

I Sverige finns olika strukturella metoder för att hantera hemlösheten. Metoderna kallas för vårdkedjor, boendetrappa och bostad först. De är olika modeller och de innebär olika tillvägagångssätt men har i slutändan samma syfte. Vårdkedjor innebär en samordning av olika insatser, såsom behandlingsboenden och temporära boendeinsatser som förhoppningsvis ska leda till ett eget boende till slut. Klienters problem är ofta komplexa och kräver olika resurser, det gör att det inte alltid är möjligt att tillämpa vårdkedjetänkandet. Boendetrappan är att strukturera boendeinsatser som påminner om en trappa, det är tänkt att klienterna ska ta sig igenom olika steg i en viss ordning innan en permanent bostad kan tillämpas. Bostad först modellen är helt annorlunda mot de två tidigare, inflyttning i egen bostad ska ske direkt. Tanken är att normalisering ska ske så fort som möjligt för klienten, att en normal boendemiljö ska ha positiva effekter till följd av personens interaktion med sin omgivning (Blid, 2008 s.23-25).

3.3.3 Boendetrappan

Nedan följer en enklare beskrivning av olika steg i boendetrappan definierad av Ingrid Sahlin (1996) i boken *På gränsen till bostad*.

Steg ett är att leda personer från gatan till vad som kallas kategoriboende, det kan vara allt från natthärbärgen till barackboende. Gemensamt för natthärbärgen är att dessa fungerar som tillfälliga boplatser. *Steg två* är att placera den socialt utsatta personen i vad som kallas speciell ”träninglägenhet”. Lägenheterna disponeras av socialnämnden och hyrs ut möblerade i andra hand. Ibland används de för eftervård eller utslussning från institutioner eller kategoriboenden. Fastighetsägarna har rätt att påverka generella upplåtelsevillkor och uppsägning men de har inte lika stor del rätt, att välja sin temporära hyresgäst. Besittningsrätt saknas helt för den boenden eftersom syftet inte är att stadigvarande bo kvar, utan vistelsetiden är ofta förutbestämd. Upplåtelsevillkoren regleras i standardiserande överenskommelser och behandlingsplaner. Syftet med denna typ av boende är träning inför ett framtida boende och målgruppen är rehabiliterade missbrukare som har goda prognoser. *Steg tre* är en vanlig lägenhet med socialt kontrakt och avsägning av besittningsskydd. Det finns en provotid på minst sex månader. *Steg fyra* är likande det tredje steget, här har personen en vanlig lägenhet med socialt kontrakt och en provotid på minst sex månader. *Steg fem* är det

sista steget i boendetrappan. Då har personen lyckats överta sitt andrahands kontrakt till att bli ett förstahands kontrakt och har samma skyldigheter och rättigheter som vilken annan hyresgäst på bostadsmarknaden (Sahlin, 1996 s.235-236).

Idag använder sig de flesta kommuner av metoden boendetrappor men alltfler forskare vill komma ifrån denna metod som de menar snarare stjälper än hjälper den som är utan bostad. (www.soch.lu.se)

Mats Blid refererar i sin bok *Ett folkhem för alla* (2008) till Ingrid Sahlin som menar att trappan kan vara demoraliserande, det finns risk för misslyckande som leder klienterna ner eller ur trappans steg. Det kan vara i form av att klienter förlorar sin tillfälliga bostad. Andra beskriver den som värdighetstrappan, att klienten måste visa sig värdig för att få fortsätta uppåt i trappan (Blid, 2008 s.25).

Forskaren Marcus Knutagård skriver också om boendetrappan i boken *Skälens fångar* (2009). Knutagård anser att boendetrappan inte är en lyckad modell för att minska hemlösheten och menar att boendetrappan håller tillbaka klienten snarare än leder denne framåt och är positivt inställd till *bostad först modellen*, som presenteras nedan (Knutagård, 2009 s.289-290).

3.3.4 Bostad först

Forskare vid Socialhögskolan i Lund har utformat ett nytt program som ska ändra den svenska hemlöshetspolitiken. På motsatt vis från boendetrappan, förespråkar de en egen bostad först och att det sedan kommer olika typer av hjälpinsatser som behövs. *Bostad först* kallas metoden och den utgår ifrån att den hemlöse först får en bostad, för att sen få hjälp med sina problem. Bostad först metoden har testats i andra länder, som exempelvis USA, Finland och Tyskland. De försök som har utvärderats i New York och Hannover har visat goda resultat. Ungefär 90 procent av de som fick en bostad i kombination med rehabilitering har kunnat behålla sina kontrakt. För att det ska gå att ändra på den hemlöspolitik som råder krävs ett övergripande samarbete mellan olika myndigheter, politiker, forskare, näringsliv, intresseorganisationer, bostadsföretag och brukare. Metoden har till syfte att bl.a. stärka de hemlösas rätt till en egen bostad, att få en enhetlig bild av bostadens betydelse och att se hemlösheten som ett komplext problem, där det inte endast finns en lösning och som bygger på metoder som har vetenskapligt stöd och är i praktiken beprövade. Forskarna menar att för att åtgärda problemet så krävs det bl.a. ett mobiliserat stöd och information för att frambringa

klarhet kring de många myter som florerar kring hemlöshet. Att det förs ett aktivt arbete för att de hemlösa får och slutligen behåller sina bostäder är viktigt och att målmedvetet arbeta för att härbärge och olika trappstegsalternativ ska ersättas av ordinära boenden. (www.soch.lu.se).

3.3.5 Grannskapseffekter

Att positiva effekter kan genereras för både enskilda individer och grupper men även för samhället i stort via heterogena boendemiljöer, är känt. Tanken bakom blandade boendemiljöer sträcker sig tillbaka till 1800-talet. Bakgrunden är en reaktion mot de negativa konsekvenserna av urbaniseringen och industrialiseringen. Städer ansåg karaktäriseras av anonymitet och främlingskap, det saknades social gemenskap. Befolkningens grupper var isolerade för varandra, på den tiden levde medelklassen utanför städerna och arbetarklassen levde i de centrala delarna (Bergsten, 2010 s.29).

Strategier för att skapa heterogena boendemiljöer introducerades framförallt under 1960-talet. Under 1980-talet kom fler länder att använda sig av samma strategier, USA och Australien bland annat. Strategierna var främst riktade för individer och hushåll (Bergsten, 2010 s.36).

Förekomsten av grannskapseffekter är baserat på antaganden om att individers beteende, normer och värderingar är en följd av en mängd processer, som exempelvis inom hushållet och bostadsområdet. Inom forskningen för grannskapseffekter delas samma tanke, att det främst är individen och dess familjeförhållande som har betydelse för exempelvis hur väl barn lyckas i skolan. Grannskapseffekterna betonar vikten av sociala nätverk, socialt kapital, sammanhållning och social kontroll. Det sociala kapitalet anses som en central mekanism, det är en viktig faktor för att främja arbetet mot segregation (Bergsten, 2010 s.54-55).

Heterogena boendemiljöer antas också minska risken för stigmatisering. Den tidigare forskningen som behandlar effekter av blandat boende visar bland annat att personer som flyttar till resursstarka områden fick högre sysselsättningsgrad, ett minskat behov av socialbidrag. En annan positiv effekt var att hälsan förbättrades och stressen minskade på grund av den nya boendemiljön, som då kändes både tryggare och säkrare (Bergsten, 2010 s.82-83).

3.4 Bostadspolitiska risker

I en artikel skriven av ett forskarteam vid Ahuri Queensland Research Centre med titeln *Risk assessment practices in the private rental sector: implications for low-income renters* behandlas låginkomsttagares ställning på bostadsmarknaden. I denna artikel behandlas olika risker som fastighetsägare utsätts för vid uthyrning. Risk, oavsett om de är faktiska eller upplevda kan vara en kritisk faktor för fastighetsägare när det kommer till tilldelning av bostäder. De mest viktiga markörerna för risk är hyresgästens förmåga att betala och att vårda bostaden. Artikeln belyser att fastighetsägare utsätts huvudsakligen för två typer av risk, finansiell och risk för rättstvister. Det borgar också för att fastighetsägare sorterar ut och ”väljer” den hyresgäst som verkar mest lovande. Genom att försöka eliminera dessa risker som artikeln belyser så kan det leda till att personer med lägre inkomst kan få tillgång till en bostad. Riskerna elimineras genom lokal erfarenhet och tillgängliga sociala och finansiella stöd (Short et al. 2008).

Artikeln *Landlords of Self-Governed Recovery Homes* (2009) understryker att det finns få studier som berör fastighetsägares attityder och åsikter för att hyra ut till socialt utsatta. De få som finns, berör förslag om att hyresvärdar bör vara mer öppna för att hyra ut till den mer sårbara befolkningen. Forskare i artikeln har använt både en kvalitativ och kvantitativ metod i sin studie. I diskussionen kommer forskarna fram till att fastighetsägarna överlag har positiva uppfattningar kring uthyrning av gruppboenden. I vissa fall ansågs det finnas fördelar med att hyra ut till just socialt utsatta än till andra kvalificerade personer i samhället. I artikeln framkommer att det råder en positiv syn på socialt utsatta i motsats till vad som kan tros. Vanliga antaganden om att hyran inte betalas och att det skulle vara mer oljud eller störningar ansågs inte vara ett förekommande problem. Studiens resultat visar att ju fler bostäder en fastighetsägare ägde, desto mer positiva till gruppboende var de. Detta kan bero på parlamentet i Oxford, menar forskarna. Där finns stränga regler kring upprätthållande av finansiella åtagande, stor vikt lades vid att de socialt utsatta skulle betala hyran i tid. Ju fler gruppboenden fastighetsägaren hade, desto bättre kunskap fick ägaren om hur egentligen hyresbetalningarna fungerade. Både kvalitativa och kvantitativa indikatorer pekade på att kommunikationen generellt blev bättre mellan fastighetsägare och hyresgäst, likaså kommunikationen till andra hyresgäster. Artikeln berör fastighetsägares attityder till gruppboenden och pekar på att det skulle behövas mer forskning kring fastighetsägares attityder till individuella boenden (Ferrari et al. 2009).

Artikeln *It takes more than a lease and a key* (2002) belyser det potentiella värdet i att arbeta med fastighetsägare genom att framhäva vilken framgång gruppboenden kan ha för personer med missbruk och/eller psykisk sjukdom. Forskarna argumenterar för att en god relation mellan fastighetsägare och hyresgäst kan leda till att hyresgästen får stabilitet, god rehabilitering och en bättre social interaktion. Forskarna presenterar i artikeln en modell som beskriver hur en hyresgäst, socialarbetare och fastighetsägare kan samarbeta för att utveckla kommunikationen mellan dem. När en fastighetsägare väljer att samarbeta, skiljer det sig på tre fundamentala sätt mot de som inte gör det:

- Ett värde kan skapas genom att utveckla samarbete med icke traditionella deltagare.
- För det andra, utvecklar samarbetet inte bara utbildning och träning för de boende, utan det skapar möjligheter för att aktivt arbeta förebyggande och med problemlösning.
- Deltagarna får ett bredare opinionsbildande perspektiv. Deltagarna går från en snäv syn på gruppboende mot en som fungerar och skapar hälsosamma miljöer som främjar tillfrisknande.

Om arbetet fortsätter att utvecklas, har det potential att skapa struktur och kapacitet för samverkan med berörda parter och införskaffa bostäder till rimliga priser. Forskarna räknar med att utvecklingen uppmuntrar användningen av redan befintliga grannskapsresurser i arbetet för förändringar som stödjer utvecklingen av samhället. Från upplevelsena tror forskarna att samordnade samhällsbaserade insatser är genomförbara. Det kan ha stor nytta för socialt utsatta och det finns potential för att stödja gemenskap och bidrar till att ge individuella liv och bostadsområden ny kraft. Studien avslutas med orden från en utav fastighetsägarna, där denne påpekar att det krävs mer än ett hyresavtal och en nyckel för att få ett fungerande hyresförhållande mellan fastighetsägare och hyresgäst. Sammanfattningsvis belyser artikeln hur god kommunikation mellan fastighetsägare och hyresgäst kan skapa möjligheter för bättre framtidsutsikter, problemlösning och arbeta förebyggande, där alla parter gynnas (Kloos et al. 2002).

Hans Lind och Stellan Lundström skriver om begreppet social bostadspolitik i boken *Bostäder på marknadens villkor* (2007). Historiskt har den sociala bostadspolitiken haft som mål att alla ska ha tillgång till bostäder som tillhandahåller vatten och avlopp, el och tillfredsställande uppvärmning. Bostadspolitiken har strävat efter att avskaffa trångboddhet och bland annat se till att ingen är beroende av en hyresvärdens godtycke, att varje hyresgäst ska ha ett grundläggande besittningsskydd. Det som har gjort att dessa mål uppfyllts för nästan

hela befolkningen i Sverige är en kombination av stöd till bostadsbyggande, ett stöd som ger möjligheten att efterfråga en bostad och lagregler som ger hyresgäster en stark ställning vid bostadsanskaffning. Lind och Lundström skriver vidare i sin bok att det har skett en förändring över tiden. De centrala problem vi ser idag, är kopplade till hemlöshet och boende för grupper med olika typer av sociala problem, som exempelvis drogmissbruk eller mentala problem (Lind, Lundström, 2007 s.103).

Idén bakom dagens sociala bostadspolitik är att alla ska växa upp under samma villkor och ha lika rätt att skapa sig en dräglig framtid. Den sociala bostadspolitiken strävar efter att ge alla samma rättigheter och skyldigheter på bostadsmarknaden. Lind och Lundström går vidare med att ta upp hemlösheten som ett problem ur ett ekonomiskt och bostadspolitiskt perspektiv och vill påvisa att det kan vara besvärligt att ha en granne som har drogmissbruk eller andra sociala problem. Det kan skapa en känsla av otrygghet hos de andra boende. Folk kan bli mer försiktiga med att låta sina barn springa fritt och leka i området etc (Lind, Lundström, 2007 s.104-105).

Lind och Lundström (2007) skriver att personer har en tendens att flytta ifrån de kvarter eller bostadsområden där de inte känner sig trygga och inte upplever ett lugn. Detta kan leda till att hyresvärden i sin tur ställer sig emot att hyra ut en lägenhet till en person som kan utgöra ett störningsmoment i området, fastän hyresvärden är garanterad att få in hyran varje månad. Lind och Lundström lägger fram en möjlig situation som kan uppstå fastighetsägare emellan. Anta att det i ett visst område finns fyra fastighetsägare och fyra hushåll med ganska svåra sociala problem. En acceptabel situation vore då om dessa fyra hushåll jämt fördelas mellan fastighetsägarna. Fastighetsägarna förstår att bostadsfrågan måste lösas för dessa hushåll (problemhushåll) och så länge situationen i det egna beståndet inte är sämre än hos andra fastighetsägare riskeras ingen allmän flytt från det egna beståndet. Några hushåll flyttar kanske ifrån kvarteret med problemhushåll men situationen kommer inte förändras väsentligt ändå, då fastighetsägaren vinner hyresgäster från motsvarande kvarter hos de andra fastighetsägarna. Då det handlar om en relativt liten andel hushåll, ger det en väldigt liten effekt, sett till det enskilda företagens synvinkel, speciellt om det skulle vara så att problemhushållet flyttar mellan olika delar i beståndet ganska ofta. Det ultimata för den enskilda fastighetsägaren vore om de andra tre tar hand om alla problemhushåll. Detta skulle leda till att efterfrågan av bostäder i det problemlösa området ökar och vinsten för fastighetsägaren ökar genom att ägaren kan ta en högre hyra eller slipper höga

flyttningskostnader. Om en fastighetsägare försöker sätta sig emot och undvika att ta ansvar kan detta leda till att de andra fastighetsägarna betar sig likadant och också skärper sina krav på hyresgästerna, för att stärka sin konkurrenskraft. Lind och Lundström menar att detta sätt att tänka och agera kan i värsta fall leda till att ingen hyr ut delar av sitt bestånd till hushåll med sociala problem. Författarna beskriver detta som ett spelteoretiskt problem. Alla är i grunden beredda på att gå med på en situation med jämn fördelning av problemhushåll men detta kan omkullkastas då en enskild fastighetsägare försöker vinna på att gå emot denna princip och vara en sorts *free rider* som Lind och Lundström beskriver det. Detta kan få andra fastighetsägare att överväga att sluta hyra ut lägenheter till socialförvaltningen (Lind, Lundström, 2007 s.105-107).

3.5 Teorier kring företagande och ledning

3.5.1 Affärsidésynsättet och effektivitet

Affärsidésynsättet kan ses som teori om företagets effektivitet. Utgångspunkten i affärsidésynsättet är att organisationer strävar efter effektivitet i sina relationer till kunder och andra intressenter (yttre effektivitet) och hushållandet med resurser som används (inre effektivitet). Den yttre effektiviteten handlar om att ”göra rätt saker”, alltså erbjuda tjänster/produkter som skapar värde för kunder och intressenter, den inre handlar om att ”göra saker på rätt sätt”, att hantera organisationens egna och andras resurser på bästa sätt för att erbjuda organisationens produkter/tjänster. Organisationens totala effektivitet bestäms av kombinationen av inre och yttre effektivitet (Bruzelius, Skärvad, 2009 s.100-103).

3.5.2 Varumärke

Då ett företag verkar i en värld där det är relativt lätt för kunden att identifiera en organisations olika leverantörer och att utvärdera deras erbjudanden blir det alltmer viktigt för företagen att utveckla och vårda sitt varumärke. Bruzelius och Skärvad (2009) menar att starkt varumärke ger företaget legitimitet, ett ”moraliskt” skäl att verka på det sätt företaget önskar, och skriver om Selznick som framhäver kravet att ett företag hela tiden måste eftersträva legitimitet. Legitimitet i form av ett ”positivt laddat” varumärke underlättar kontakter och relationer med kunder dessutom underlättar det anskaffandet och utvecklandet av kritiska resurser. Bruzelius och Skärvad fortsätter med att skriva att ett företags varumärke ofta är mycket mer värt än företagets fysiska och finansiella tillgångar. Med ett starkt varumärke tillkommer uppmärksamhet kring företaget och företaget kan fånga uppmärksamheten hos de människor, företag och organisationer som de vill ha som kunder. Andra effekter av ett starkt

varumärke är att nuvarande kunder behålls och underlättar ett företags möjligheter att attrahera och behålla efterfrågad arbetskraft, likaså som att det öppnar för nya affärssamarbeten och möjliggör en långtgående relation. Av dessa anledningar intresserar sig företag i att utveckla och stärka sitt varumärke. Regioner och enskilda kommuner har numer också börjat tänka på detta, de ser sig också som konkurrenter med andra kommuner då det kommer till var människor väljer att bo och verka (Bruzelius, Skärvad, 2009 s.124)

3.5.3 Relation och kommunikation/ marknadsföring

I boken *Strategisk kommunikation* (2011) skriver Mats Heide att det finns ett ömsesidigt beroende av organisationer, grupper och individer i ett samhälle. För att en organisation ska kunna fungera behövs finansiärer, leverantörer, anställda och kunder. Det finns också runt omkring organisationen andra som påverkas av eller påverkar organisationen och därmed hur pass lyckad en organisation blir i framtiden. En benämning för dessa är intressenter, de har på ett eller annat sätt ett intresse i organisationen. Publikker och målgrupper är andra begrepp som syftar till att gruppera individer. Heide skriver om hur det allt oftare blir värdefullt för organisationer att skapa och underhålla goda relationer med olika intressenter, publikker och målgrupper. Heide skriver att kärnan till public relations hela existens är goda relationer. Heide (2011) refererar till Grunig och Grunig som beskriver målet med public relations, vilket de menar är att skapa för organisationen goda relationer med viktiga publikker. Hur organisationen ska gå till väga och om detta är möjligt att uppnå, finns inget direkt svar. (Heide, 2011 s.119)

Heide tar upp flera definitioner av begreppet relation. En definition är, att det är ett ömsesidigt beroende mellan två eller flera människor. Relationer uppstår också för att människor är beroende av varandra för att uppnå gemensamma mål, som exempelvis tillverka produkter eller få igenom en politisk förändring. Det som kännetecknar relationer är deras föränderlighet. I varje relation finns det implicita kontrakt som styr relationen, den kan bestämma vem som ansvarar för vad. De implicita kontrakten förändras ständigt och präglas av den senaste interaktionen. Heide tar upp två forskare, Ledingham och Bruning som menar att en relations existens är beroende av att det finns en gemensam fördel mellan dem, om endast en organisations behov tillfredsställs, så existerar ingen relation. Kommunikation är det som möjliggör och bevarar en relation, där är arbetet med public relations en strategisk resurs som ska hantera relationen. För en bra relation krävs att interaktionerna är givande sinsemellan. Kvaliteten i relationerna bestäms av ett antal dimensioner som definieras av Coombs och Heath dimensioner är *förtroende, trovärdighet, närhet, likhet, omedelbarhet,*

överenskommelse, noggrannhet, gemensamt intresse, relationshistoria.

De studier som har gjorts om relationer visar att relationerna bygger på utbyte av olika värden, ekonomiska eller sociala. Mellan dessa uppstår samordningsfördelar (Heide, 2011 s.121).

Heide (2011) refererar till Karl E. Weick som skrivit boken *The social psychology of organizing*. Weick understryker att en organisation utgörs av sociala relationer mellan individer, alltså är det organisationsmedlemmarna som skapar och underhåller relationer mellan organisationer och intressenter. Organisationsledningar bör enligt Heide ha detta i åtanke när de gör upp strategiska och långsiktiga planer. Viktiga frågor som bör diskuteras kan beröra hur organisationen ska gå tillväga i det fortsatta arbetet om en viktig kontaktperson byter tjänst. Hur organisationen då ska agera för att behålla viktiga relationer, är en fråga som fortfarande är obesvarad (Heide, 2011 s.123).

Heide (2011) refererar till Bruning, som har utformat 10 grundförutsättningar för att relationer ska bli lyckade. Förutsättningarna bygger på DeVitos bok *Interpersonal communication* (Heide, 2011 s. 137).

1. *Organisation – Publik (intressent) relationen är affärsmässig*, den bör ses som pågående och som föränderlig, därför bör arbetssättet gentemot intressenterna rättas efter de kontinuerliga förändringarna.
2. *Organisationer och nyckelpubliker/intressenter har ett ömsesidigt beroende*, en relation stärks om båda parter vinner något utav relationen.
3. *Kommunikation är oundviklig*, det innebär att allt som en organisation gör och vad den kommunicerar, tolkas av publikerna/intressenterna och ges en innebörd. Därför är en medveten kommunikatör proaktiv i sitt kommunicerande och kan förutse hur en viss grupp kommer tolka viss information. Bruning menar att om en organisation har strategier för att hantera detta så har de goda chanser för en lyckad relation mellan organisation och publik
4. *Public relations- kommunikation är oåterkallelig*, detta är knutet till punkt 3, alltså att det inte går att återta något som redan har kommunicerats. Därför är det viktigt att organisationen försöker kartlägga intressenternas ställning i olika frågor gällande intressen och mål.
5. *Det praktiska kommunikatörsarbetet påverkas av kulturen*, kommunikationen bör anpassas efter organisationernas olika kulturella skillnader, eftersom dessa skiftar beroende på exempelvis geografiska skillnader, etnicitet och socioekonomisk bakgrund. Denna medvetenhet skapar goda förutsättningar för att kommunikationen ska lyckas.
6. *Utvecklingen av relationen mellan organisation och publik är en anpassningsprocess*, det gäller att organisationen inte bara talar om vad de vill åstadkomma utan också att de agerar utefter det, alltså måste

organisationen möta intressenternas önskemål och anpassa sina handlingsprogram efter det. 7. *Kommunikationen mellan organisation och publik har både en innehålls – och relationsdimension*, vilken existerar i all kommunikation. Dimensionerna påverkas av förväntningar och tidigare erfarenheter bl. a. Därför bör organisationen ha med detta och anpassa kommunikationen efter det. 8. *Relationerna ska utvecklas utifrån utgångspunkten att det ska finnas en ömsesidig fördel att delta*, här bör organisationen reflektera över hur PR aktiviteter påverkar relationerna och fundera över om dessa aktiviteter stärker relationerna eller endast organisationens image. 9. *Organisationer och publiker (intressenter) utvecklar olika typer av relationer*, Bruning talar om kompletterande och symmetriska relationer. I den kompletterande bidrar en part med en resurs som den andra behöver för att uppfylla sina mål, ska denna relation vara givande måste det till att den andra parten betalar en avgift för sina tjänster. Den symmetriska relationen går ut på att de båda parterna identifierar och förstår att båda gynnas av att det går bra för båda parter. Ska en sådan relation bli lyckad krävs en öppen och ärlig kommunikation, det ska också finnas en förståelse till varför relationen initialt uppstod. 10. *Både organisationer och publiker har förväntningar på interaktionen*, här menar Bruning att dagens informations- och kommunikationsteknik bidrar till att ett ständigt flöde av kommunikation ska ske. Informationen bör anpassas till den publik (intressent) som den ska nå ut till och att hänsyn tas till vilket skede relationen befinner sig i. För att långsiktiga och lyckade relationer ska uppstå och bevaras, skapar dessa tio steg goda förutsättningar menar Bruning. Det finns alltså verktyg som kan bidra till en bättre kommunikation, men det saknas en konkret metod för hur detta ska åstadkommas i praktiken (Heide, 2011 s.137-141).

3.5.4 Kulturer i organisationer

Företagskultur, även kallat organisationskultur har det pratats en hel del om på senare tid. En kultur i företag utgörs av medarbetarnas attityd, värderingar och vardagliga handlingar. Nedan följer teorier som behandlar kultur i företag, hur den yttrar sig och hur den kan främja utvecklingen i ett företag (Lindmark, Önnevik, 2011 s.73).

Lindmark och Önnevik (2011) refererar till Hofstedes Mental programmering som syftar till att visa människans *kulturpaket*. Kulturpaketet skapas av *människonaturen*, sen kommer *Kultur*, till sist *Personligheten*. Människonaturen är det vi ärvt och bestämmer våra psykologiska funktioner såsom vår förmåga att uttrycka olika sorters känslor, kärlek, ilska, rädsla. Här inryms också de mänskliga behoven som att umgås med andra människor, träna osv. Hofstede menar på att kultur inte är något vi ärver utan det är inlärd beteenden som

kommer från den sociala miljön. I den tredje nivån av människans mentala programmering kommer personligheten. Denna är unik för varje människa och det är både en blandning av inlärt beteende och ärvda egenskaper (Lindmark, Önnevik, 2011 s.267-268).



Figur 1: Kulturpaketet enligt Hofstede (Lindmark, Önnevik, 2011 s.267)

Edgar H. Schein belyser en organisations kultur från tre olika nivåer:

- *Artefakter* (Klädstil, produkter, myter, historier)
- *Gemensamma värderingar och handlingsmönster* (Strategier, mål, organisation)
- *Grundläggande antaganden* (det omedvetna, värderingar som tas för givna) (Lindmark, Önnevik, 2011 s.268).

Artefakter kan också vara människors beteende. De grundläggande antagandena kan ibland utläsas i en organisations verksamhetsplan, idag finns det nog få organisationer som saknar kärnvärde som är ett grundläggande begrepp som ska präglade hela organisationen. Det finns mycket i organisationer som tas för givna, som är självklara för de som jobbar inom organisationen, men för nya människor som kommer in i organisationen kan det bli svårt att veta hur de ska förhålla sig till detta, hur de ska anpassa sig (Lindmark, Önnevik, 2011 s.268-269).

3.5.5 Intressenter

En organisations *intressenter* är de grupper eller individer som på något sätt har en utbytesrelation med organisationen, alltså betyder det att intressenterna och organisationen befinner sig ett beroendeförhållande till varandra. Att intressenterna är villiga att medverka i organisationens verksamhet är organisationen beroende av. För att få sina behov tillfredsställda är intressenterna på samma sätt beroende av organisationen. I boken *Integrerad organisationslära* (2009) skriver författarna om företags intressenter och att dessa kan grupperas i intressentkategorier som visas i figuren nedan.



Figur 2: Intressentmodellen (Bruzelius, Skärvad, 2009 s.74)

Bruzelius och Skärvad (2009) skriver att intressentkategorierna kan skiljas sig åt, beroende på vilken organisation som undersöks, kategorierna i modellen gäller generellt för företag. För att förstå hur de olika intressenterna samspelar i företaget är det viktigt att förstå betydelsen i utbytesrelationerna mellan de olika kategorierna av intressenter och företaget. Ägarna satsar kapital i företaget och bidrar på så sätt. De utsetts då för en risk att förlora det satsade kapitalet, därför vill ägarna att företaget ska gå med vinst och ge tillfredsställande avkastning. Ägarnas krav är då att kapitalet förvaltas på ett bra sätt. Många gånger är företag med i olika *intresseorganisationer*, till exempel branschorganisationer, dessa organisationer ska driva de enskilda företagens intressen. En annan intressent är de *anställda* som förväntar sig ersättning för sitt arbete. De vill känna trygghet i sitt arbete, tillfredsställande lön och verka i en trevlig och behaglig miljö. Bidrar gör också *företagsledningen* och vill således ha ersättning för sin insats, på samma vis kan ledning av företaget i sig, vara en viktig belöning för företagsledningen. För många företag är *kunderna* den viktigaste intressentgruppen. Om det inte finns någon som efterfrågar företagets produkter eller tjänster så försvinner den grundläggande anledningen till varför företaget existerar. Kunderna bidrar genom att köpa och betala för företagets produkter och tjänster, de kräver i sin tur bra varor och tjänster till ett rimligt pris. Kunderna ställer också krav på att företaget ska vara förnyelsebart och följa med i samhällets utveckling, det ställs också krav på att företag arbetar ansvarsfullt. *Leverantörer* bidrar till verksamheten genom att förse företaget med varor och tjänster, som i sin tur vill ha en stabil kund som är tillförlitlig betalare. *Långgivarna* bidrar med kapital till företaget tillsammans med ägarna. I gengäld vill de ha god ränta på det insatta kapitalet. *Stat och kommun* bidrar till företaget genom samhällsservice, hit ingår bostad, utbildning, infrastruktur. Staten kan också bidra genom att finansiera företaget, genom bidrag och direkta lån. Stat och kommun vill för sina tjänster i sin tur få företag att ta samhällsansvar, som

betalar skatt och bidrar till sysselsättning. *Opinionsbildande grupper* kan vara miljörörelser, denna intressentkategoris aktioner påverkar företaget direkt och indirekt men de behöver inte alltid vara en del av företagets intressenter (Bruzelius, Skärvad, 2009 s.74-76).

Konflikter mellan intressenter

Olika intressenters krav och målet för deras deltagande i organisationen stämmer inte alltid överens. Många gånger är de konkurrerande, detta kan leda till konflikter mellan de olika intressenterna. Det kan dessutom vara så att det finns konflikter inom den egna intressentgruppen. Viktigt är därför att organisationen förstår underkategoriernas krav. Ett exempel kan vara då ett företag har åtagit sig att följa långtgående krav, ställda av *kommunala eller statliga myndigheter* vilka kan hota *företagets* överlevnad och på så vis de *anställdas* arbete och ägarnas tillgångar. Detta problem kan lösas genom att någon framlägger olika intressenters krav och får dem att sänka dem, på så vis få till en balans mellan bidrag och belöning. Bruzelius och Skärvad (2009) skriver att detta arbete kan vara organisations viktigaste uppgift. Intressenterna måste vara villiga att medverka för att verksamheten ska fungera utan störningar (Bruzelius, Skärvad, 2009 s.76-77).

Chester I. Bernard var den som först introducerade idéer som behandlar intressentsynsättet och olika förutsättningar som behövs för att en organisation ska överleva. Herbert Simon byggde sen vidare på dessa idéer. Det som främst intresserade Bernard var hur en organisation behåller jämvikten, i förhållande till sin omvärld. Bernards teori är även känd som jämviktsläran. För att en organisation ska behålla jämvikten måste det skapas en *bidrags – belöningsbalans*. Organisationer, eller individer *accepterar medlemskap* i en organisation när deras deltagande bidrar till att förverkliga deras egna mål. Varje intressent mottar *belöningar* från organisationen för de *bidrag* de ger till organisationen. Organisationen *överlever och växer* om summan av bidrag, den som organisationen skapar är tillräckligt stor för att ge intressenterna uppfyllande belöningar. Intressenten fortsätter att delta i *organisationen* så länge intressentens belöningar är lika stor eller större än de bidrag som intressenten ombetts bidra med till organisationen. Om intressenten är missnöjd med de belöningar som organisationen ger, är det stor chans att intressenten *lämnar organisationen* och letar en annan organisation där de kan få sina behov tillfredsställda. För att *jämvikt ska uppnås* måste ledningen kontinuerligt arbeta med balansen mellan bidrag och belöning och under tiden omformulera organisationens mål så att de matchar omgivningens och intressenters krav på organisationen (Bruzelius, Skärvad, 2009 s.78).

Nätverksteorin

För att förstå relationerna mellan intressenterna i och mellan organisationer på en djupare nivå kan *nätverksteorin* användas. En organisations intressenter kan beskrivas genom att de sätts in i olika nätverkszoner som utgörs av *primär, sekundär, tertiär* zon. Att organisera nätverk, att välja avtalsbaserade lösningar mellan fristående organisationer, är en vanlig organisationslösning med syftet att få till en flexibilitet och omställningsförmåga. Genom att skapa nätverk och sen utveckla och underhålla nätverk blir organisationen ”en uppsättning relationer mellan organisationer”. Dessa nätverks grund ligger inte enbart i strikt juridiska och kommersiella villkor utan också på förtroende mellan nätverkets aktörer. I engelskan finns det ett uttryck som beskriver nätverken som ”socially embedded”. Tillit och förtroende mellan organisationer i nätverket är viktigt för att förstå och tydliggöra ett nätverks effektivitet (Bruzelius, Skärvad, 2009 s.81).

3.5.6 Corporate Social Responsibility

Corporate Social Responsibility är ett koncept som fått mer uppmärksamhet de senaste åren. CSR kan översättas till socialt företagsansvar (Lindmark, Önnévik, 2011 s.335-337).

Idag talas det ofta om vikten av att ett företag har gott anseende. Många hävdar att socialt ansvarstagande leder till ett starkare och positivare anseende, vilket ger ett starkare varumärke (Grafström et al. 2008 s.110-111).

Att det skulle finnas ett positivt samband mellan socialt ansvar och ekonomisk resultat, finns inga belägga för idag. En del studier visar att det helt saknas ett samband, en annan tyder på att det finns ett positivt samband och en tredje menar att det finns endast ett negativt samband. Dessa motstridiga resultat ligger till grund för att mätningen är svår och resultaten en tolkningsfråga. En annan förklaring till resultatens motstridighet är att forskare använder olika definitioner av socialt ansvarstagande och ekonomiska resultat (Grafström et al. 2008 s.151-153).

4. Empiri

Nedan presenteras insamlat empiriskt material som berör Lägenhetsenhetens samarbete med fem fastighetsföretag i Malmö gällande bostadssociala kontrakt. Inledningsvis kommer en presentation av samtliga respondenter som deltog i den empiriska studien.

Det empiriska materialet har sammanställts utifrån fem punkter:

- Arbetsprocess
- Varumärke/Värderingar
- Kommunikation/Relation
- Risker vid uthyrning till socialt utsatta
- Incitament

Punkterna som har valts, är på grund av att alla respondenter har berört dem i större eller mindre grad. Avslutningsvis i detta kapitel, har en sammanställning gjorts av intervjun med nationella hemlöshetssamordnaren Michael Anefur.

4.1 Presentation av företag och respondenter

Lägenhetsenheten (LE)

- Chef LE: *Helen Karkkola*
- Lokalförsörjningsstrateg: *Milos Aleksic*

Kommunstyrelsen syfte med att skapa Lägenhetsenheten var att skapa en enhet som både skulle anskaffa och förvalta lägenheter. LE ligger under Fastighetskontoret, likaså gör LiMa. 2005 skapades Lägenhetsenheten, detta för att skapa tydligare rollfördelning och underlätta samarbete för Kommun - IOF - Fastighetsägare. LE är förstahandshyresgästen, de betalar hyran och åtgärdar skador som kan uppstå i lägenheterna. Socialtjänsten (stadsdelarnas IOF) har hand om tillsynen. LE har en chef, Helen Karkkola och tre förvaltare som har juridiskt ansvar men ansvarar även för besiktning, drift och underhåll. LE har två administratörer, en som får in hyror från hyresgäst och en som betalar in hyror till fastighetsägare. Milos Aleksic arbetar för Lokal i Malmö (LiMa) som organisatoriskt ligger under samma avdelning som LE (Lokalförsörjningsavdelning). Aleksic var med i skapandet av LE och arbetade inom enheten ett antal år, vilket också är anledningen till hans medverkan i den empiriska studien.

MKB Fastighets AB – Bosociala gruppen

- Administratör: *Gunilla Stolpe,*
- Bosociala handläggare: *Ingrid, Ismet, Margareta, Sara, Birgitta*

MKB är Malmös största fastighetsbolag med ca 22 000 lägenheter och cirka 1 100 kommersiella lokaler. MKB har en marknadsandel på 33 procent av hyresrättsmarknaden och bolaget är Malmös största hyresvärd. MKB:s andel av det totala bostadsbeståndet i Malmö uppgår till 15 procent MKB Fastighets AB är ett kommunägt aktiebolag som ägs av Malmö stad. MKB har en politiskt tillsatt styrelse som utses av Malmö stads kommunfullmäktige och speglar den partipolitiska sammansättningen (www.mkbfastighet.se).

Heimstaden

- Områdeschef: *Anna Rönnqvist*

Företaget är bland de största privata bostadsbolagen i Sverige, i dagsläget äger Heimstaden drygt 12 000 lägenheter. Fastighetsvärdet uppgår till 10 miljarder kronor. Huvudkontoret ligger i Malmö och totalt finns 130 medarbetare på företaget. Heimstaden grundades 1998 och ägs sedan 2005 av det norska bolaget Fredensborgs AS (Rönnqvist, Heimstaden).

HSB

- Fastighetschef: *Henrik Krantz*

HSB är en kooperativ organisation som ägs av medlemmar och arbetar med bosparande, byggande och förvaltning. HSB är Sveriges största bostadskooperation (www.hsb.se).

Företag X

- Administratör/Uthyrare: *Önskar vara anonym*

Ett mindre, privat fastighetsbolag som äger och förvaltar egna fastigheter i Malmö. Fastighetsbeståndet består till största delen av bostäder men företaget har även kontors- och butikslokaler (Företag X).

Stena Fastigheter AB

- Vice VD/Fastighetschef: *Staffan Persson*

- Relationsförvaltare: *Helen Welander Möller*

Stena fastigheter ingår i Stena Sfären och är ett av Sveriges största privatägda fastighetsbolag. Stena fastigheter äger och förvaltar ca 2,1 miljoner kvadratmeter. Relationsförvaltningen uppkom som en del i företagets verksamhet. Arbetet går ut på att i projekt skapa innovativa och kreativa lösningar i anledning att skapa goda miljöer för de boende. Idag är relationsförvaltningen registrerat och varumärkesskyddat som en del av företagets sociala ansvar (www.stenafastigheter.se) (W. Möller, Stena).

Hemlöshetssamordnare

- *Michael Anefur* (KD)

Michael Anefur är utsedd av regeringen, som nationell hemlöshetssamordnare.

Det huvudsakliga syftet med tjänsten är att ge kommunerna stöd i att skapa en långsiktigt hållbar struktur och rutiner i arbetet med att motverka hemlöshet. Uppdraget kommer att lägga stor vikt ett förebyggande arbete när det kommer till vräkning av barnfamiljer. Eftersom gruppen ”hemlösa personer” är heterogen så behövs olika insatser och det är anledningen till att tjänsten skapades. Anefur ska föra en dialog med Sveriges kommuner och stödja dem i skapandet av lokala handlingsplaner och strategier tillsammans med berörda parter.

Socialtjänsten har en samordnande uppgift men för att hemlösheten ska kunna lösas, så måste även fastighetsägare och bostadsföretag, Kronofogdemyndigheten, hälso- och sjukvården och ideella organisationer vara involverade (www.regeringen.se).

4.2 Intervjuerna

4.2.1 Arbetsprocess

Malmö har tio stadsdelar, varje stadsdel har sin Socialtjänst (Individ – och familjeomsorg).

Varje år räknar Lägenhetsenheten ut en kvot lägenheter som ska fördelas jämnt över stadsdelarna. LE har kontakt med Malmös tio stadsdelar och fastighetsägare. För att se behovet av lägenheter har LE kontinuerlig kontakt med stadsdelarna. Andrahandshyresgästen, väljs ut av IOF . När det bostadssociala kontraktet ska skrivas, träffas fastighetsägare, LE, andrahandshyresgästen och hyresvärden. Det är IOF:s uppgift att se till att hyran betalas i tid av andrahandshyresgästen till LE. Det är LE som ansvarar för att hyran betalas in till fastighetsföretaget (Karkkola, LE).

Då det är dags för ett eventuellt övertag av andrahandskontraktet, överlämnar IOF ett förslag till LE som i sin tur ser över så att hyresinbetalningarna har fungerat bra, detta har dokumenterats i ett register. LE lämnar en rekommendation till fastighetsägaren och ansöker om överlåtelse av förstahandskontraktet. Eventuella skador som uppstått under andrahandshyresgästens hyrestid åtgärdas av LE. Under boendetiden är det IOF som ansvarar för tillsyn (Karkkola, LE).

Samarbetet med LE ser olika ut beroende på fastighetsföretag. En del arbetar med så kallade genomgångslägenheter medan andra arbetar med övergångslägenheter, det senare innebär att andrahandshyresgästen efter en tid har möjlighet att ta över kontraktet (Karkkola, LE).

MKB:s samarbete med LE går långt tillbaka, samarbetet innebär att MKB erbjuder övergångslägenheter. MKB har en ambition att tilldela 100 lägenheter per år, vilket är sammanknutet med MKB:s ägardirektiv. I dagsläget har MKB 420 bostadssociala kontrakt, målet inom företaget är att boendetiden för andrahandshyresgästen ska understiga två år. Om allting har fungerat väl, så inbjuds hyresgästen, kundvärden och LE in till MKB för ett informationsmöte innan en överlåtelse sker (Bosociala gruppen, MKB).

HSB:s samarbete med LE innefattar övergångslägenheter. HSB har länge haft samarbete med kommunen och för tre år sen började samarbetet med LE. I dagsläget har HSB erbjudit tio lägenheter. Kraven som ställs på andrahandshyresgästen liknar de krav övriga företag nämnt, som omfattas av denna studie. Det ska bland annat inte ha uppkommit nya skulder eller betalningsanmärkningar under boendetiden och lägenheten ska vårdas väl. Krantz påpekar att i dagsläget har inget bostadssocialt kontrakt övergått till förstahandskontrakt (Krantz, HSB).

Stena fastigheter har sedan fem år tillbaka ett samarbete med LE. Stena har ett avtal som innebär att de ska lämna ifrån sig tjugo lägenheter per år till LE. En paritet till MKB när det ses till storleken på företaget. Stena erbjuder liksom MKB och HSB övergångslägenheter. Det bostadssociala kontraktet ska därmed kunna övergå till ett förstahandskontrakt (Persson, Stena).

Karkkola (LE) tror att den rådande bostadsbristen har haft stor inverkan just i Malmö, när det kommer till antalet bostadssociala kontrakt (Karkkola, LE).

Heimstadens samarbete med kommunen har funnits länge. Tidigare arbetade de utefter principen övergångslägenheter men i dagsläget har samarbetet modifierats vilket innebär att samarbetet innefattar endast genomgångslägenheter (Rönnqvist, Heimstaden).

”Oaktat detaljer och formaliteter har samarbetet lett till att vi på ett kontrollerat sätt kan hjälpa till /.../”det ska helt enkelt inte gå att straffa ut sig från bostadsmarknaden och sen med hjälp av Socialtjänsten få ett förstahandskontrakt, det ska inte gå komma från bakvägen (Rönnqvist, Heimstaden).

Både MKB, HSB och Stena tar upp att det ibland kan ses som orättvis gentemot andra hyresgäster då socialt utsatta får ”företräde” in till bostadsmarknaden. Företagen påpekar att det finns en hel del andra personer som är kvalificerade och har stått i bostadskö under lång tid. Unga som vill flytta hemifrån är ett exempel på en grupp som har svårigheter med att komma in på bostadsmarknaden.

Samarbetet mellan Företag X och LE är relativt nytt, det startade vintern 2010 då företaget köpte mark av kommunen i Malmö. Ett markanvisningsavtal innebär att fastighetsföretaget måste ge ifrån sig 10 % av nyproduktionen till kommunen. Företag X valde att flytta de utlovade bostäderna till andra delar i sitt bestånd, på grund av de höga hyrorna i de nyproducerade bostäderna. Före 2010 var Företag X ganska ovetande om LE:s verksamhet, de kände inte till deras arbetssätt och syftet med verksamheten. Företag X berättar att eftersom samarbetet är så pass nytt så har inga bostadssociala kontrakt övergått till förstahandskontrakt. Men tanken är, berättar X, om allt fungerar väl ska det finnas en chans att ta över kontraktet (Företag X).

När LE skapades 2005 togs en policy fram, idag är den föråldrad och behöver ändras. LE håller nu på att ta fram riktlinjer där de olika parterna (LE, IOF, Fastighetsägare) ska komma överens om hur samverkan dem emellan ska se ut. Vid framtagandet av den nya policyn har bo-chefer från de olika stadsdelarna varit delaktiga. I gruppen ingår personer med lång erfarenhet men även personer med mindre erfarenhet. LE har framtagit ett gemensamt dokument gällande bostadssociala kontrakt med MKB, men ett sådant dokument finns ännu inte med de privata fastighetsföretagen (Karkkola, LE).

4.2.2 Varumärke/Värderingar

Karkkola tror att fastighetsägarnas samarbete med LE handlar mycket om god publicitet för företagen. Det finns företag som är måna om sin sociala status och om sitt varumärke menar Karkkola. I vissa företag finns det enskilda personer som har ett stort socialt engagemang och detta engagemang genomsyrar inte nödvändigtvis hela företaget (Karkkola, LE).

MKB har ett ägardirektiv som innefattar ett socialt ansvar som också återfinns i affärsidén;

”MKB ska genom balanserad hyressättning och nyproduktion bidra till en positiv utveckling i Malmö. Verksamheten ska drivas utifrån ett affärsmässigt synsätt. Detta gäller även bolagets sociala insatser för ökad sysselsättning och minskat bidragsberoende” (MKB årsredovisning, 2011).

Under intervjun nämner den bostadssociala gruppen olika typer av sociala engagemang som företaget har. Fritidsgårdar, som har till syfte att hjälpa ungdomar bort från gatan.

Konstskolor, för att främja ungdomars kreativitet, de nämner även Bokalerna på Rosengård, där deras hyresgäster får bo i en lägenhet i markplan och ha sin butik i direkt anslutning från bostaden ut mot gatan. Företaget har även en egen arbetsförmedling, kallad jobbakuten, för att

hjälpa sina hyresgäster med arbetssökandet. Engagemanget att ta hand om ungdomar, erbjuda sysselsättning, har visat sig lyfta områden, många problem försvinner då, menar gruppen (Bosociala gruppen, MKB).

”Att man fångar upp dessa ungdomar som är ute och hittar på elände har vi igen själva, naturligtvis. Både som företag och boende, det går inte att mäta riktigt.”
(Margareta, Bosociala gruppen, MKB).

Margareta påtalar att skillnaden mellan privata fastighetsbolag och MKB är att de är tvungna att upplåta delar av fastighetsbeståndet till LE och inflikar att företaget har lättare att tackla dessa ”problem” eftersom det finns resurser inom företaget (Bosociala gruppen, MKB).

”Vi inom bosociala gruppen jobbar med dessa frågor, men i mindre privata fastighetsbolag så kan detta bli en belastning för dem, då är klart att om man inte har en skyldighet så tar man inte på sig mer bekymmer än man måste.” (Birgitta, Bosociala gruppen, MKB).

Att samarbetet med LE skulle vara goodwill, det tror Margareta inte på. Sara, en annan i gruppen tror att det kan vara så att vissa företag väljer att ha en social profil på sitt bostadsföretag. Men en vilja räcker inte alltid, anser Margareta, för att hantera detta krävs utrustning (Bosociala gruppen, MKB).

Det sociala engagemanget bottnar i att vi är måna om vårt varumärke på HSB, säger Krantz. Samarbetet med LE handlar inte så mycket om pengar. Något som Krantz påpekar är oerhört viktigt, är att företaget kan garantera att deras andra hyresgäster inte blir besvärade. Något annat som Krantz påpekar som väldigt viktigt är att Malmö stad tar ett stort ansvar, att de rycker in om det blir problem (Krantz, HSB).

Stena fastigheter ägare har tidigt valt att engagera sig socialt. Persson berättar att samarbetet med LE har med företagets ansvar och lite med deras varumärke att göra, precis som Krantz (HSB) påpekar. Persson fortsätter med att säga att samarbetet med LE, inte är helt utan problem, det kräver lite uppoffring också. Stena undviker att erbjuda lägenheter i sina svagare områden. Som företag antar vi att hyresgästen som ingått ett bostadssocialt kontrakt, själv vill ha och behöver ett miljöombyte. Det ger dem en chans att komma in i samhället på ett annat sätt, detta tankesätt har präglat Stenas sätt att arbeta, menar Persson. Stena arbetar ofta i projektform för att förbättra sina områden och för att skapa ett mervärde både internt och externt. Persson berättar om deras interna projekt som heter +8, där målet är att höja

serviceindexet med 8 procentenheter på fem år. Persson berättar också om ett koncept som kallas Relationsförvaltning, vilket är ett begrepp som Stena fastigheter registrerat och varumärkesskyddat. Relationsförvaltning kan liknas med MKB:s olika engagemang, vilket innehåller olika aktiviteter. Relationsförvaltaren Helen Welander Möller har skapat sig ett stort nätverk som inkluderar flera olika hjälporganisationer, exempelvis Fryshuset och Stadsmissionen.

”Ett hus är ganska ointressant utan människor, det faller ihop, människorna utgör själen i huset. Det gäller för oss att vårda den själen. Relationsförvaltning är en attityd inom företaget. Att inte alltid utgå ifrån sina egna värderingar, att kunna se utifrån och in i företaget och inte bara inifrån och ut.” (Persson, Stena)

4.2.3 Kommunikation/Relation

Att försöka få alla parter att arbeta likadant kan vara ganska besvärligt, berättar Karkkola. Detta eftersom varje stadsdel är självbestämmande. Karkkola sitter i nätverksmöten med bo-chefer från varje stadsdel minst en gång i månaden. Bo-cheferna kan också benämnas sektionschef, stadsdelarna organiserar sig på egen hand, därför kan det vara rätt svårt att hitta rätt person i denna ”djungel” (Karkkola, LE).

Karkkola berättar att det är svårt att komma in som utomstående, stadsdelarna arbetar olika och likaså gör fastighetsägarna. Det är många parter att ta hänsyn till och Karkkola tillägger;

”den gnisslar hela tiden i vem som egentligen ska göra vad, sen försöker man lägga över arbetet på den andra” (Karkkola, LE).

Vanliga missuppfattningar mellan detta trepartsförhållande är begreppsinnebörder, Karkkola (LE) berättar att de använder samma begrepp men menar inte nödvändigtvis samma sak och syftar då på begreppet tillsyn. Det måste tydliggöras vad begreppet faktiskt innebär för LE och IOF gentemot fastighetsägarna. Samtidigt är det orättvist, påtalar Karkkola, då många fastighetsägare säger att tillsyn inte fungerar men pekar heller inte ut var någonstans tillsynen inte fungerar. Ambitionen inom LE är att reda ut denna problematik, så att problemet inte går ut över alla stadsdelar utan istället bör det tas med den specifika chefen eller arbetsgruppen (Karkkola, LE).

”Vi måste bli mer intensiva i vårt samarbete med dem, vi måste bjuda ner fastighetsägarna till oss så att de får träffa oss, får träffa personalen. Att bjuda ner fastighetsägarna till vårt kontor, inte bara ringa dem och be om lägenheter” (Karkkola, LE).

De gånger vi har bjudit ner dem och träffat dem personligen har underlättat vårt fortsatta samarbete berättar Karkkola. Sen jag kom till LE har jag lagt ner mycket fokus på socialtjänsten fortsätter hon, fungerar det inte där så är det svårt att få lägenheter. Samarbetet med Socialtjänsten är viktigt, att tillsynen fungerar, att LE kan försäkra fastighetsägarna i sin tur om att allt fungerar som det ska (Karkkola, LE).

Det finns en problematik här, det råder ibland en okunskap bland fastighetsägare, berättar Karkkola. Det har det hänt att fastighetsägare skickar ut varningsbrev till hyresgäster som inte är hyresgäster hos dem. Varningsbrev ska komma fram till oss på LE, påtalar Karkkola. Under de möten LE har haft med fastighetsägarna, var det sådant som kom fram. En fastighetsägare hade exempelvis inte förstått att de kunde få ett utdrag på hyresinbetalningarna, de fick dessutom för sig att socialtjänsten alltid betalade andrahandshyresgästens hyra. Det är just detta, LE vill pröva, berättar Karkkola. Att hyresgästen kan betala sin egen hyra in till LE, så att LE kan se hur det fungerar. Detta är en jätteviktig del i processen med att få ta över ett hyreskontrakt, att det fungerar med hyresinbetalningarna. Därför kände Karkkola att det var dags att göra något, då fastighetsägarna ställde sådana frågor som egentligen borde ha varit solklara. LE har nu börjat utarbeta målformuleringar för sin verksamhet. Karkkola berättar att de ska satsa mer på hyresvärdarna och vara tydligare i sitt arbete. Att ta fram ett presentationsmaterial som LE kan ge till fastighetsägarna, att förklara syftet med verksamheten och ge fastighetsägarna information om vem som egentligen är hemlös i Malmö, det kan vara intressant för fastighetsägarna.

”De som är hemlösa är kanske inte de som fastighetsägarna tror, det finns en jättestor grupp barn som är hemlösa exempelvis. Vi från LE pratade om varför det ibland har blivit struligt, men vikten också av att man får en ny chans i samhället. Jag tror mycket på de personliga mötena” (Karkkola, LE).

Karkkola har fokuserat på utveckling och inte med förvaltning eller att göra besiktningar som den förra chefen för LE arbetade med. Utvecklingen handlar om att träffa fler personer från samma organisation, detta för att hela fastighetsbolaget ska ha samma syn på arbetet, att endast bjuda in en VD eller en uthyrare fungerar inte säger Karkkola. Många gånger handlar det om kommunikationen inom fastighetsbolaget, en person i företaget ger ett löfte till LE och sen är det någon annan i sin tur som ska genomföra det löften, det är just där kommunikationen kan brista (Karkkola, LE).

Krantz på HSB betonar vikten av att grundligt förklara vilka villkor som gäller för fastighetsägarna. Vem som tar ansvar för vad. Ofta är den fråga väldigt oklar (Krantz, HSB).

Lite ansträngande kan det vara för företaget, alltså samarbetet med LE säger Persson (Stena) då de försöker bidra med ett visst antal lägenheter per år, samtidigt finns det många andra som söker bostad, som gör det på egna meriter. Stena fastigheter har som mål att tilldela LE tjugo lägenheter per år. Samarbetet med LE har fungerat bra menar Persson, det har funnits en viss tröghet på bostadsmarknaden. Klagomål har kommit in om att Stena inte har bidragit med fler lägenheter, kommunen har här ett svårt problem att hantera. ”*Det finns ingen quick fix*” avslutar Persson (Persson, Stena).

W. Möller pratar om att samarbetet med LE är bra för att det tillåter personer att ”lära sig att bo igen”. Tillsynen fungerar väl, likaså urvalet av hyresgäster. Det W. Möller tror är att andra fastighetsägare inte riktigt vet vad LE:s verksamhet egentligen går ut på. En vanlig missuppfattning bland fastighetsägare är att det skulle handla om tunga missbrukare, men många gånger handlar det om barnfamiljer eller liknande. Avslutningsvis påtalar W. Möller att LE bör klargöra dessa frågetecken kring verksamheten som kanske många fastighetsägare har, genom att marknadsföra sig bättre (W. Möller, Stena).

Företag X tycker liksom Stena att LE bör arbeta mer på att marknadsföra sin verksamhet, då ansvarsgränserna kan vara otydliga (Företag X).

Samarbetet fungerar bra mellan LE och MKB men det återkommande problemet enligt MKB är tillsynen av lägenheterna. Gruppen är noga med att påtala att de inser att LE jobbar med problematik. Att de jobbar mot stadsdelarna, mot Socialtjänsten. Det kan vara problematiskt då det hela tiden kommer in nya personer in i Socialtjänsten och ska sätta sig in i ärenden. De nya har då kanske inte rätt uppfattning om verksamheten, att det är deras ansvar, att ha hand om tillsyn. De inom Socialtjänsten kan tycka att det är kränkande mot den boendes integritet då de blir tvungna att gå in i lägenheterna och se till så att de sköts. Detta måste se till att hanteras bättre menar gruppen. Om andrahandshyresgästen tar på sig nya skulder under kontraktstiden får inte alltid LE reda på detta. De som vet om detta är IOF. Vilket kan försvåra kommunikationen mellan berörda parter, LE, IOF och fastighetsägare. (Bosociala gruppen, MKB).

Karkkola tror att den bristande kunskapen kring LE:s verksamhet beror till stor del på dålig marknadsföring från deras sida. Många gånger kan det vara så att fastighetsägare inte känner

till vår verksamhet men det händer att andrahandshyresgästen inte vet vilka vi är. Det har hänt att andrahandshyresgästen tror att vi från LE, är ännu en ”soc tant”. Detta är ett problem som vi jobbar på att åtgärda (Karkkola, LE).

Heimstaden tycker överlag att samarbetet med LE fungera bra, det finns en livlina som går att använda om något skulle ske, det finns hjälp att få påtalar Rönnqvist. Majoriteten av respondenterna håller med Heimstaden i denna fråga.

Krantz berättar att han har arbetat i fastighetsbranschen länge och säger att social problematik är en återkommande fråga. Det är aktuellt då kommunfullmäktige sammanträder, politikerna ställer krav, det kan vara så att de i sin tur känner påtryckning från media och invånarna. Hemlöshetsproblematiken är omfattande menar Krantz. Politikerna låter ansvaret gå över till de kommunala tjänstemännen och ber dem att lösa problemen och sedan landar frågan hos fastighetsägaren;

”och på den vägen är det lite katten på råtten och råtten på repet” (Krantz, HSB).

4.2.4 Risker vid uthyrning till socialt utsatta

Karkkola tar upp ett exempel, där det har hänt att fastighetsägare klagat över en hyresgäst som har bostadssocialt kontrakt och sagt att det förekommit mycket inbrott i källaren sedan denne flyttade in. Det fanns inga bevis att det skulle vara orsakat av just denna hyresgäst. LE tog ett beslut om att boka in ett möte med socialtjänsten och med den berörda familjen för att berätta vad fastighetsägaren hade sagt. Efter mötet upphörde inbrotten. Karkkola menar att ett möte kan åstadkomma otroligt mycket, ett samtal med parterna och reda ut missförstånd gjorde att familjen fortfarande hade en chans att få överta kontraktet (Karkkola, LE).

MKB betonar att det finns resurser i företaget som gör att de kan hantera eventuella risker som kan dyka upp då de hyr ut delar av sitt bestånd till socialt utsatta människor som kommer in via LE. De har mer resurser, eftersom de har andra krav på sig och syftar då på ägardirektiven (Bosociala gruppen, MKB).

Krantz talar om en harmoni som finns i vissa trappuppgångar. HSB arbetar försiktigt gällande bostadssociala kontrakt, detta genom att erbjuda lägenheter i bestånd där det inte finns många barnfamiljer exempelvis. De lägenheter som HSB erbjuder LE brukar ligga invid naturliga störningsmoment, som exempelvis ett torg eller diskotek, där de befintliga hyresgästerna är vana vid att det är liv och rörelse. Krantz påtalar att personer via LE inte nödvändigtvis

behöver vara störande, men som företag, anser Krantz att de tar en mindre risker genom att agera på detta sätt (Krantz, HSB).

Rönnqvist på Heimstaden menar att fastighetsägare alltid tar på sig risker, vare sig det handlar om socialt ansvar eller inte, skadegörelse och annan förstörelse sker ändå.

”Vi hjälper till att man faktiskt har ett boende som SOC då är ansvaret för. Det är okej, så långt är vi med, men vi har valt att lägga prioriteringen in på bostadsmarknaden på en annan väg. Rätt eller fel, det kan ingen bedöma, nu har vi valt att göra så här och jobbar utifrån den principen” (Rönnqvist, Heimstaden)

W. Möller menar att fastighetsägare egentligen inte tar på sig någon risk, det finns en obefogad rädsla. LE är noga i sitt arbete och det finns en motivation hos dem att lyckas med sitt arbete avslutar hon. När fastighetsägarna talar om de personer som har bostadssociala kontrakt, används ofta begreppet ”soc lägenhet”. W. Möller tror att ordet har en negativ klang och att det skulle vara ”dåliga” människor som kommer från LE, att dessa människor skulle vara störande och på något sätt orsaka förstörelse i omgivningen. (W. Möller, Stena)

Under intervjuerna med HSB och Stena fastigheter framkommer det att det finns en oro bland deras andra hyresgäster. Fastighetsföretagen menar att de har ett stort ansvar gällande omgivningen, för att se till att ingen störs. Persson (Stena) talar om att personer som kommer via LE kan ibland sticka ut, att de syns eller hörs på något sätt och bara det i sig kan skapa en oro i huset och den oron behöver inte vara befogad. Persson säger att företaget försöker bilda sig en egen uppfattning då klagomål kommer in till företaget, gällande störningar exempelvis innan åtgärder vidtas (Persson, Stena).

Det finns en problematik kring hanteringen av attityder gentemot de personer som har bostadssocialt kontrakt, berättar Krantz på HSB. Hur problematiken ska hanteras av fastighetsägare är en svår fråga (Krantz, HSB).

Risker med att hyra ut till socialt utsatta menar Företag X är andra hyresgästers åsikter och fördomar. Det har funnits situationer då andra hyresgäster har gett elaka kommentarer. Företaget säger att personer som kommer in via LE måste ”passa in i mönstret” av olika anledningar;

”jag tänker på hyresgästen som ska flytta in, om en person exempelvis skulle bära huckle, skulle hon inte bli väl behandlad i det här området av de andra hyresgästerna” (Företag X).

Aleksic, som var med och skapade LE, har arbetat med social problematik länge har uppfattat attityder och tankegångar inte enbart hos fastighetsägare utan överlag i samhället;

”Även om de här människorna inte direkt stör, uppfattas de ofta som störande av andra bara de ser dem. Ibland kan faktiskt det räcka” (Aleksic, LiMa).

Heimstaden som företag tar hänsyn till personer som på egen hand kan kvalificera sig in på bostadsmarknaden, företaget väljer att premiera personer som är aktivt sökande. Rent samhällsekonomiskt anser Rönnqvist att det är bättre om socialt utsatta personer ordnar ett arbete och därmed en inkomst som gör att de sen kan betala skatt. Rönnqvist påpekar att det inte är Heimstadens ansvar att lösa den sociala problematiken, som företag har de valt att agera i en produkt, där de erbjuder genomgångslägenheter (Rönnqvist, Heimstaden).

4.2.5 Incitament

Varför ska fastighetsägare ingå ett samarbete med LE? Eftersom det än inte är tvingande för dem att samarbeta, så är det intressant att veta vad de får ur detta förhållande, går det att skapa några incitament för fastighetsägare att fortsätta samarbetet och för nya fastighetsföretag att ingå?

Varför fastighetsägare samarbetar med LE tror Karkkola beror på att LE erbjuder trygghet genom att inte enbart agera som ekonomisk garant utan också att de bidrar med juridiska kunskaper och åtgärddar eventuella skador som uppkommer under tiden LE är förstahandshyresgäst. Det kan också bero på att vi har hjälpt till när fastighetsägare har problem med sina egna hyresgäster. De vet inte alltid vart de ska vända sig, då har vi hjälpt dem att hitta rätt personer inom socialtjänsten inflikar Karkkola. Det är inte vår skyldighet men det är en liten extra grej som kan göras så fastighetsägare känner att vi bryr oss (Karkkola, LE).

Att alla parter kan dra nytta av ett gott samarbete är något Persson (Stena) framhäver. Detsamma påtalar Krantz från HSB. Ett exempel är om Stena får problem med egna hyresgäster då kan LE underlätta kontakten med sociala myndigheter och hanteringen sköts enklare förklarar Persson. Det kan vara svårt att mäta vad samarbete med LE ger, men en god dialog och ett brett kontaktnät med kommunen är viktigt för oss (Persson, Stena).

Rönnqvists (Heimstaden) åsikter liknar Karkkolas, om det skulle hända något med en viss hyresgäst är det lätt att kontakta LE och Heimstaden vet att LE hjälper till (Rönnqvist, Heimstaden).

MKB har ett ägardirektiv som innebär att företaget ska ta ett socialt ansvar, för att privata företag ska bli mer samarbetsvilliga tror MKB att Skattemässiga lättnader av något slag hade varit en morot (Bosociala gruppen, MKB).

”Det som är bra för Malmö är i slutändan är bra för dem. Alltså lyckas vi göra det bra för Malmö så spiller det över på fastighetsägarna också. Gör vi en bättre stad tillsammans tjänar vi alla på det” (Karkkola, LE).

Persson berättar att samarbete med LE har stärkt Stenas varumärke, och gett bolaget ett gott rykte. Att Stena har fått köpa Lommas kommunala fastighetsbolag, tror Staffan beror på deras goda rykte och relation till Malmö kommun. Tilliten till oss som fastighetsbolag finns där.

”Det tar tid att bygga ett varumärke, men är också lätt att radera” (Persson, Stena).

Att ha ett gott varumärke leder inte enbart till ett bra samarbete med kommunen, förhoppningen är att det goda varumärket också lockar kunniga och duktiga människor till företaget. Persson säger att Stena är en affärsmässig verksamhet och strävar efter god ekonomisk lönsamhet. Men det är också viktigt, påtalar Persson att attityden inom företaget är positiv och genomsyrar deras dagliga verksamhet (Persson, Stena).

Rönnqvist på Heimstaden talar om incitament som redan finns i det befintliga, som har skapats. Rönnqvist menar att de som företag och hela samhället tjänar på att ge människor ett tak över huvudet. Ges inte dessa människor ett tak över huvudet kan det i värsta fall innebära att de gör inbrott i deras fastigheter, sover i källaren och på så vis blir en större kostnad för företaget och samhället. Då är det bättre att de kommer in via LE och hyran betalas in till företaget (Rönnqvist, Heimstaden).

W. Möller på Stena, talar också om aspekten hur samhället gynnas av samarbetet med LE, vilket ger goodwill till företaget och alla fördelar som kommer med det (W. Möller, Stena).

Krantz på HSB påpekar att det är viktigt att reda ut var ansvarsgränserna går. Att de kommunala tjänstemännen jobbar mer proaktivt. Att de förklarar för fastighetsägarna vilka spelregler som finns och vilket ansvar kommunen tar för störande hyresgäster. Att förtydliga detta hade skapat goda förutsättningar för att bredda samarbetskretsen (Krantz, HSB).

Karkkola (LE) säger att det skulle underlätta både för samhället och för andra involverade parter om andrahandshyresgästens provotid kunde förkortas. Karkkola menar att vissa

personer innehar ett bostadssocialt kontrakt längre period än vad som egentligen är nödvändigt, detta tar både på LE:s och på socialtjänstens resurser (Karkkola, LE).

Karkkola berättar att missbrukare är en målgrupp som LE har fått i uppgift att jobba med från politikerna. Samtidigt ställs dessa människor mot gruppen barnfamiljer som inte heller ska bo ute på gatan. Kommunen är igång med planeringen av implementeringen av projektet ”bostad först”. Karkkola berättar att bostad först mottogs med mycket skepsis. Karkkola vad med på olika föredrag i Lund liksom många andra fastighetsbolag. MKB visade sig villiga till viss del att ställa upp på projektet men att MKB skulle vara det enda företaget som tar sig an ”bostad först” tror Karkkola inte är hållbart i Malmö. Det handlar om aktiva missbrukare och Karkkola säger att det finns en oro hos dem på LE, för detta arbete *måste* bli bra. Lyckas inte projektet tror Karkkola att det kommer få konsekvenser för LE:s rykte och deras relationer till fastighetsägare (Karkkola, LE).

Den nationella hemlöshetssamordnaren Michael Anefur berättar att regeringen hade en hemlöshetsstrategi mellan 2007-2009, där fyra mål ställdes upp. Arbetet bestod av många verksamhetsprojekt, vissa fungerade bra men när projekten tog slut tog även verksamheten slut förklarar Anefur. Hemlöshetssamordnarens uppgift är att åka ut till Sveriges kommuner, Anefurs förhoppning är att hinna träffa 50 kommuner individuellt. Anefur träffar då kommunledningen, bostadsbolagen, kronofogdemyndigheten och socialtjänsten där dessa får berätta hur situationen ser ut i deras kommun. Efter genomgången så skapar parterna ett så kallat ”letter of intent”, avsiktsförklaring, där kommunen åtar sig ett antal punkter som ska genomföras under året. Ett år senare återvänder Anefur och går igenom punkterna för att se om de har uppfyllts. Målet med Anefurs tjänst är att minska hemlösheten men inte i första hand genom att skriva nya lagar eller instruktioner, Anefur ska istället ge kommuner verktyg så att de själva kan utforma riktlinjer utefter behov och kapacitet. Anefur har ännu inte besökt Malmö men en planering pågår inför ett besök till hösten. Besöken i Sveriges storstäder har speciella utgångslägen på grund av sin storlek, därför måste arbetet vara annorlunda där. Anefur tror att det kommer innebära fler besök av honom, möjligtvis uppdelat på stadsdelar. Frågorna som ställs till kommunerna kommer ha samma utgångspunkt, de frågor som bland annat kommer tas upp är:

- Hur ska kommunerna bemöta de som inte har någon bostad eller befinner sig i osäkra bostadssituationer?
- Hur ska andrahandskontrakt kunna överföras till förstahandskontrakt?
- Hur ska fler bostäder kunna erbjudas?

– Vilket perspektiv ska anläggas på den enskilde? Ska det vara det nu rådande synsättet att först måste missbruk, psykisk ohälsa åtgärdas och sedan egen bostad eller ska bostadsbehovet tillgodoses först, för att sen kompletteras med vård, omsorg och behandling? (Anefur, Hemlöshetssamordnare).

5. Analys

Analysen nedan, är precis som det empiriska kapitlet uppdelat i fem punkter.

- Arbetsprocess
- Varumärke/Värderingar
- Kommunikation/Relation
- Risker vid uthyrning till socialt utsatta
- Incitament

Som påtalat i den teoretiska utgångspunkten, har Sverige en stor offentlig sektor med ett omfattande skyddsnet vars syfte är att hjälpa de personer som har det sämre ställt i samhället. Sverige tillhör de länder som inte har en omfattande mängd hemlösa men i takt med globaliseringen av företag, försvinner kapital utomlands som egentligen skulle finansiera den svenska staten. Författarna tror att detta kan sätta den svenska välfärdspolitiken i gungning. Om stor del kapital försvinner utomlands, så försvinner därmed kapital från statskassan, vilken är nödvändig för att finansiera den svenska välfärden.

Idag råder det en bostadsbrist i Malmö, år 2011 flyttade närmare 4000 personer till Malmö och under de senaste fyra åren har 5000 bostäder byggts, samtidigt som den strukturella hemlösheten ökar i Malmö. Hur kommunen ska arbeta med hemlöshetsproblematiken avgörs av politiska beslut. Det är de kommunala tjänstemännens uppgift att utforma strategier för att motverka hemlöshetsproblematiken. Det som framkommer i studien, är att då kommunala tjänstemän vänder sig till fastighetsägarna för hjälp, så blir det oftast, menar fastighetsägarna en förskjutning av problemet. Fastighetsägare i denna studie menar på att de behöver hjälpmedel av kommunen och konkreta tillvägagångssätt för att lösa problematiken. De behöver veta att kommunen finns där, som uppbackning om något oförutsett skulle ske som fastighetsföretaget själva inte kan hantera.

Då MKB är Malmös kommunala bostadsbolag har det varit naturligt att de har varit det företag som har haft det största ansvaret att hjälpa kommunen med att lösa hemlöshetsproblematiken i staden. Då stadens invånarantal har ökat och hemlösheten har blivit ett större problem så har det inte räckt med enbart MKB:s insatser utan också de privata fastighetsföretagens insatser och engagemang har blivit allt viktigare för kommunens arbete mot hemlöshetsproblematiken. De berörda respondenterna i privata fastighetsföretag är inte främmande för ett samarbete med kommunen och det framgår att det finns en medvetenhet

om den rådande hemlöshetsproblematiken bland fastighetsägarna. Det framgår i studien att de privata fastighetsföretagen fortfarande idag har frågetecken kring LE:s verksamhet. Dessa frågetecken måste redas ut innan samarbetet kan bli mer effektivt och för att skapa möjligheter för att gemensamt motverka hemlöshetsproblematiken.

5.1 Arbetsprocess

Majoriteten av berörda fastighetsföretag som innefattas i uppsatsen arbetar för övergångslägenheter. Samtidigt berättar respondenterna att andrahandskontrakt inte alltid blir ett förstahandskontrakt. Denna försening skapar svårigheter för LE:s verksamhet, då de bostadssociala kontrakten inom deras förvaltning enbart har ökat de senaste åren. Det som framkommer av empiriskt material är att den dåliga erfarenheten är knuten till att det råder en osäkerhet gällande ansvarsgränser vilket är kopplat till det ansvar som gäller tillsynen av lägenheterna. Fastighetsägarna som omfattas av denna studie menar att LE, och IOF ska arbeta förebyggande, vilket tyder på att de inte har gjort detta i dagsläget och detta kan vara en orsak till varför fastighetsägare är så pass restriktiva när det kommer till att arbeta med bostadssociala kontrakt.

Sociala resursförvaltningen konstaterar att det är svårt för fastighetskontoret att få fram mark och lokaler för socialt boende och det finns svårigheter med att få fastighetsägare att acceptera personer med missbruk som hyresgäster. De flesta av respondenterna arbetar för övergångslägenheter, vilket är boendetrappans sista steg. I och med att andrahandskontrakten sällan går över till att bli ett förstahandskontrakt indikerar det på att modellen är bristfällig, Ingrid Sahlin (1996) menar att trappan kan vara demoraliserande. Det faktum att boendetrappan inte fungerar kan styrkas med att en ny lösning för att motverka hemlösheten har satts in, nämligen bostad först. Det primära i lösningen är att låta aktiva missbrukare först få ett förstahandskontrakt, därefter ska vård och annan hjälp som behövs sättas in. Intresset för Bostad först från fastighetsägarnas sida är ganska vagt, att bedöma av det Karkkola (LE) sagt. Det ska bli intressant att se hur fastighetsföretagen kommer att ta emot den nya metoden, Bostad först, då den är väldigt okonventionell och fastighetsägarna i denna studie i dagsläget, visar oro till att hyra ut till rehabiliterade missbrukare och därför kommer de säkerligen tänka mer än en gång innan de ingår ett samarbete med LE gällande Bostad först.

Att fastighetsföretagen har dålig erfarenhet inför bostadssociala kontrakt beror många gånger på att de rehabiliterade missbrukarna som tilldelats bostad inte alltid varit fullt friska och på så

vis inte varit fullt kapabla att ta hand och vårda sin bostad. Socialtjänstens IOF bedömer ifall en person är kapabel att bo själv och om denne kan vårda sin bostad. Eftersom alla tio stadsdelar i Malmö är olika organiserade och arbetar olika kan det lätt ske felbedömningar. Därför är det viktigt, anser författarna att det utformas en arbetsmall som i största möjliga mån går att implementera för alla stadsdelar.

Heimstaden arbetar med att erbjuda genomgångslägenheter, vilket är ett av stegen som boendetrappan innefattas av. Kan det möjligtvis vara så att socialt utsatta personer som får en genomgångslägenhet är medvetna om det och tar därmed inte lika stor hänsyn till sitt boende? Att denna person inte bryr sig om att lämna ett bra intryck hos fastighetsföretaget, då personen är medveten om att denne måste flytta igen? Författarna tror att det många gånger är så. Då en person är medveten om att den inom en kort tid ska flytta och genomgå, inte en så enkel procedur en gång till är det förståeligt att personen inte tar hänsyn till hur den uppfattas av sin omgivning, sina grannar eller fastighetsägaren och därför inte vårdar sitt boende eller de relationer som skapas genom ett boende. Detta leder till att en fastighetsägare får ett sämre intryck av både personen som innehar bostadssocialt kontrakt och verksamheten LE bedriver. Vilket i sin tur kan leda till dålig publicitet för LE och kommunen i övrigt. Som Kloos (2002) poängterar i artikeln *it takes more than a lease and a key* att det inte räcker med att endast erbjuda ett hyreskontrakt och en nyckel och hoppas att hemlöshetsproblematiken löser sig. Fastighetsägare bör istället arbeta på att få relationen med hyresgästen att fungera, då en god relation mellan fastighetsägare och hyresgäst kan leda till att hyresgästen får stabilitet och bättre social interaktion. Författarna anser att genom att erbjuda genomgångslägenheter blir kontakten mellan fastighetsägare och personen som innehar ett bostadssocialt kontrakt väldigt flyktig, precis som Kloos (2002) anser författarna till denna uppsats att detta därmed innebär sämre förutsättningar för stabilitet och en god relation mellan fastighetsägare och hyresgäst. Därför bör fastighetsägare som ingår ett samarbete med LE arbeta mer för övergångslägenheter, då författarna tror att det lättare kan skapas en personlig kontakt därigenom. Att fastighetsföretagen inte bara engagerar sig i de befintliga hyresgästerna utan också arbetar för att skapa en personlig kontakt med dessa andrahandshyresgäster som kommer via LE.

Det låga intresset för bostadssociala kontrakt, tror författarna beror också på att fastighetsföretagen inte har de rätta hjälpmedlen eller verktygen. Vilket kan relateras till när Karkkola (LE) påtalar att feltolkningar förekommer av de olika lagarna som berör

bostadssociala kontrakt. Det nämns exempelvis att varningsbrev flera gånger har skickats till andrahandshyresgästen när det egentligen är LE som ska få breven, med tanke på att det är LE som innehar förstahandskontraktet. För att missförstånd och feltolkningar ska minimeras eller rent av elimineras är det av central vikt att alla berörda parter, fastighetsägare, LE och IOF kan den lagstiftning som berör bostadssociala kontrakt. Författarna tror att det kan uppstå komplikationer och misstolkningar av lagarna då nya personer tillträder hos antingen LE, IOF eller fastighetsföretagen. Vilket kastar en skugga över bostadssociala kontrakt överlag, fastighetsägarna förväntar sig professionella handläggare från LE och IOF, på samma sätt som LE förväntar sig seriösa fastighetsägare. Båda parter vill samma sak men dessa kommunikationsproblem sätter käppar i hjulet för att lyckas skapa en bra samverkan mellan parterna.

Heide (2011) refererar till Karl. E Weick som menar att ett företag utgörs av sociala relationer mellan individer och att det är de som skapar och underhåller relationer mellan företag och dess intressenter. Därför menar Heide (2011) att företagsledning bör ha detta i åtanke när strategiska planer görs, här bör det stå hur företaget ska fortsätta arbetet då en viktig kontaktperson byter tjänst exempelvis. Feltolkningarna kan ske då exempelvis en ny uthyrare tillträder fastighetsföretaget. Den nya uthyraren har troligtvis ingen kunskap om socialtjänstlagen, vilket egentligen inte utgör ett kriterium för ett arbete som uthyrare men som är viktig när det gäller bostadssociala kontrakt. Det är av stor vikt att uthyraren känner väl till både hyreslag och socialtjänstlag, då det i lagen står vilka behörigheter och befogenheter parterna har när de arbetar med bostadssociala kontrakt. De komplikationer och misstolkningar som kan uppstå gällande lagarna, har en direkt inverkan på samarbetet mellan LE och fastighetsföretaget då det skapar frustration och spänningar mellan parterna. Dessa kunskapsglapp som i börjar ter sig som små, kan om ingenting görs åt saken bli väldigt stora. Då en ny uthyrare börjar på fastighetsföretaget föreslår författarna att en introduktion görs gällande de lagar som berör bostadssociala kontrakt. Detta för att undvika framtida feltolkningar av lagarna och på så vis öka graden professionalism vid hanteringen av bostadssociala kontrakt.

Informationsflödet gällande bostadssociala kontrakt utgör en viktig punkt för att samarbetet mellan fastighetsföretagen och LE kan fortlöpa. Idag finns det vissa delar som fungerar bra men det finns också delar som fungerar mindre bra i samarbetet mellan fastighetsföretagen och LE. Enhetens uppkomst har gjort det lättare kontaktmässigt för fastighetsägarna då det

endast finns en enhet att förhålla sig till, likaså för stadsdelarnas IOF. Det problem som existerar idag är att LE fungera som spindeln i nätet och har många parter att förhålla sig till, de ska både föra en dialog mellan fastighetsägare och IOF. Idag har inte fastighetsägare lika stor kontakt med IOF jämfört med tidigare, då det idag är LE som frågar efter lediga lägenheter. Detta innebär ett mer omfattande arbete för LE, då verksamheten ska tillfredsställa både fastighetsägarnas och IOF:s behov, som är väldigt skilda. Heide (2011) skriver om två forskare, Ledingham och Bruning som menar att en relations existens är beroende av att det finns en gemensam fördel mellan organisationerna, LE försöker tillfredsställa alla parter men att få parterna att bli helt tillfredsställda kan bli svårt. Kommunikationen menar Ledingham och Bruning är viktigt då den möjliggör och bevarar en relation. Idag kan författarna se att det brister i LE:s relation gentemot fastighetsägarna. Många gånger vet inte fastighetsägarna vem de ska vända sig till med problem som kan uppstå med bostadssociala kontrakt. När det kommer till klagomål, så är det av central vikt att LE får reda på vilket bostadssocialt kontrakt det gäller. Då stadsdelarna är självgående, bör problemkällan först lokaliseras och tas upp med berörd stadsdel och personal så att det kan åtgärdas. På detta sätt kan kritik till fel stadsdel undvikas, vilket i dagsläget inträffar alltför ofta.

5.2 Varumärke/Värderingar

I studien framkommer det att alla respondenter har en tanke eller åsikt om bostadssociala kontrakt. Rönnqvist (Heimstaden) menar att det inte ska gå att ”straffa” sig ut ur bostadsmarknaden för att sen komma in bakvägen. Det finns en delad mening om huruvida en person ska tillåtas ”halka in på ett bananskal” på bostadsmarknaden. MKB, HSB och Stena tar upp att ”bananskalet” ibland ses som en orättvis handling gentemot andra bostadssökande, då socialt utsatta får ”företräde” in till bostadsmarknaden. Det finns andra personer i samhället som också är i behov av en bostad, inte minst ungdomar och studenter som har köat under en lång tid. Författarna förstår fastighetsföretagens resonemang gällande orättvisan som råder på bostadsmarknaden. Kommunen bör därför i samråd med politiker och fastighetsföretag komma fram till en lösning för hur prioriteringen in på bostadsmarknaden bör vara. Vilka grupper i samhället som ska prioriteras skiljer sig beroende på vem som talar. Idag anser politiker att missbrukare ska prioriteras och vissa fastighetsföretag vill premiera personer som själva kan kvalificera sig in på bostadsmarknaden. Fastighetsföretagen i studien menar att det är orättvist att kvalificerade personer straffas på grund av bostadspolitiska beslut.

Då hemlöshetsproblematiken påverkar alla personer i samhället i större eller mindre grad så bör det ligga i statens intresse att få denna problematik uppmärksammas och lägga fram grundläggande riktlinjer på hur kommunerna ska gå tillväga. Ett steg i rätt riktning har varit att utse en nationell hemlöshetssamordnare som ska föra en dialog med varje enskild kommun. Vad detta kommer att ha för betydelse för Malmös hemlöshetsproblematik är det ingen som kan uttala sig om ännu, med tanke på att hemlöshetssamordnaren ska ha ett möte med representanter från Malmö kommun först hösten 2012.

Lika mycket som fastighetsföretagen, enligt LE, inte förstår hur viktig deras insats för att lösa hemlöshetsproblematiken är, verkar inte LE förstå alla aspekter som tillkommer med ett företagande. Affärsidésynsättet är en teori om ett företags effektivitet, som innefattas av en inre och yttre effektivitet. Den yttre effektiviteten handlar om att ett företag erbjuder tjänster som skapar ett värde för kunder och intressenter. I denna studie framkommer det att den yttre effektiviteten hos fastighetsföretagen är att kunna säkerställa trygghet för befintliga hyresgäster. Trygghet för fastighetsägarna handlar till stor del om att säkerställa att området är fritt från störningar, som exempelvis höga ljudnivåer och olika typer av skadegörelse, som ofta är förknippat med personer som har någon form av social problematik. Trygghet är något som fastighetsföretagen gärna vill garantera sina hyresgäster. Författarna uppfattar att företagen inte alltid kan garantera trygghet för sina ordinarie hyresgäster då de hyr ut till socialt utsatta personer. Vilket leder till att de undviker att ingå ett samarbete med LE.

Den inre effektiviteten utgörs av att företags resurser hanteras på bästa sätt. Dessa resurser kan utgöras av personalen på företaget. Då personalen i både kommun och hos fastighetsföretagen inte vet var ansvarsgränserna går, vad deras arbetsuppgifter innebär gällande bostadssociala kontrakt, anser författarna att den inre effektiviteten inte heller är helt uppfylld i dagsläget. Därför är det viktigt, som tidigare nämnt, att personalen är insatt i alla delar som hör till ett företags dagliga verksamhet. Om affärsidésynsättet implementeras idag i sättet fastighetsföretagen i denna studie arbetar med LE, gällande bostadssociala kontrakt, blir det svårt för fastighetsföretagen att uppnå total effektivitet. Då både fastighetsföretag och kommun som tidigare nämnt, har förväntningar om den andres verksamhet. Idag har parterna kommunikationsproblem, de har olika krav, det finns meningsskiljaktigheter om hur hanteringen av bostadssociala kontrakt ska vara.

Fastighetsföretagen måste ha en god relation med kommunen, vilket också kan liknas med den yttre effektiviteten som teorin om affärsidésynsättet beskriver, då det är kommunen som sätter spelreglerna för hur fastighetsföretag ska agera i Malmö. Fastighetsföretagens inre effektivitet handlar även om att ta hand om de befintliga hyresgästerna, då det är hyresgästerna som genererar pengar till företaget. Denna balans mellan kommun och befintliga hyresgäster blir svår att vidmakthålla. Av denna orsak blir det svårt för fastighetsföretagen att se den långsiktiga nyttan av ett samarbete med kommunen och istället satsa på de befintliga hyresgästerna. Detta bedömer författarna vara en av orsakerna till varför fastighetsägarna väljer att inte ingå ett samarbete med kommunen och varför vissa fastighetsföretag väljer att avsluta sitt samarbete.

Respondenterna i denna studie talar ofta om attityder som förekommer både i och utanför företaget. Hofstedes kulturpaket som beskrivs i *Human Resource Management – organisationens hjärta* (2011), menar att varje människa präglas av ett kulturpaket som är en blandning av ärvda och inlärd beteenden. Kultur är beteenden som uppkommer och präglas av den sociala miljö en person befinner sig i. Författarna är medvetna om att det finns fördomar bland företagets hyresgäster, gällande de personer som får ett hyreskontrakt via LE, som inte nödvändigtvis behöver stämma överens med företagets egna tankar och värderingar men att dessa fördomar utgör, till viss del, hur företagen väljer att agera inför bostadssociala kontrakt. Det framkommer att det hos Företag X finns föreställningar, om hur en hyresgäst måste se ut för att passa in den kultur som präglar dess hyresgästbestånd. Författarna tror att det faktiskt är så att kulturen i ett fastighetsföretag är så stark att företaget väljer att agera utifrån den, detta kan visa sig på både gott och på ont. Fastighetsföretagen är rädda för att ta in personer som avviker från den ”typiska” hyresgästen, en person med huckle skulle inte behandlas väl, menar Företag X. Att inte ta hänsyn till befintliga hyresgästers åsikter kan på sikt hota företagets överlevnad, då befintliga hyresgäster väljer att flytta från deras bestånd.

Företagens agerande kan ses utifrån Edgar H. Scheins teori, han beskriver företagskultur utifrån tre olika nivåer, *artefakter, gemensamma värdering och handlingsmönster* och *grundläggande antaganden*, som Lindmark och Önnevik (2011) skriver om. Gemensamt för alla fastighetsföretag är att det finns *artefakter* som påverkar det sätt företaget agerar när det gäller bostadssociala kontrakt, som Edgar H. Schein menar speglar sig i bland annat klädstil. Detta ter sig tydligt hos det mindre, privata Företag X. De är försiktiga i sitt agerande och vill inte att andrahandshyresgästen ska skilja sig markant från de övriga hyresgästerna. Kan

det vara så att Företag X fått in många klagomål gällande vad de andra hyresgästerna anser är ”opassande” hyresgäster? Väger de andra hyresgästernas åsikter, som utgör en del av kulturen i företaget, så tungt att företaget har valt att agera utefter dem? Författarna funderar över hur pass viktigt det är med ett samarbete med kommunen är då, när dessa två frågor ställs mot varandra. Klagomålshantering var inte ett ämne författarna valde att studera mer ingående, däremot framkommer det av empiriskt material att det finns, som tidigare nämnt föreställningar om hur en hyresgäst med bostadssocialt kontrakt ska se ut. Det indikerar på att de befintliga hyresgästernas åsikter har legat till grund för hur Företag X ställer sig till bostadssociala kontrakt. En annan aspekt i det hela är att företaget först gick med i ett samarbete med kommunen via markanvisningsavtal, ett kontrakt som förbinder företaget att ge kommunen en viss procentdel av de bostäder som produceras.

Författarna tror att de små familjära företagen först och främst ser till sina befintliga hyresgäster och att deras behov tillgodoses, i andra hand kommer relationen med kommunen. I och med ett sådant agerande, vill författarna påpeka, att företagen förlorar många av de fördelar som fås av ett gott samarbete med kommunen. Kommunen måste också förstå hur företag tänker och agerar idag, och ge dem både *byxhängslen* och *livrem*, ifall de kräver det. Kommunen kan inte riskera att fler fastighetsägare drar sig ur samarbetet. De större fastighetsföretagen i studien säger själva att det ofta *är* skötsamma och tacksamma personer som innehar ett bostadssocialt kontrakt och att det ofta är de *andra* hyresgästerna som uttrycker oro och rädsla. Detta kan beskrivas som konflikter inom företagen som måste hanteras för att samarbetet mellan kommun och fastighetsföretag ska fungera. Det vill säga fastighetsägarna måste arbeta proaktivt, samtala och ge information till sina befintliga hyresgäster om hur företagets samarbete med kommunen ser ut, hur de arbetar tillsammans för att motverka hemlöshet i Malmö.

I studien framkommer det att *gemensamma värderingar och handlingsmönster* som teorin om företagskulturer beskriver (Lindmark, Önnevik 2011), är tydliga inom de fem fastighetsföretag som omfattas av studien. De större fastighetsföretagen har specifika mål och strategier för hur hanteringen av det sociala engagemanget ska vara inom företaget. Detta kan ses i form av de olika projekten som fastighetsföretagen är engagerade i. Ett exempel är +8 hos Stena och Bokalerna som MKB utvecklat. Dessa projekt menar MKB och Stena, har gynnat befintliga hyresgäster och skapat en bättre sammanhållning mellan hyresgästerna men också att det har stärkt den befintliga företagskulturen. Då fastighetsföretagen väljer att ingå

ett samarbete med LE, funderar de på hur företagskulturen kommer att påverkas av att de tar in personer med social problematik i sitt bestånd. *Grundläggande antaganden*, belyser det omedvetna och de värderingar som tas för givna i ett företag, dessa kan sammanliknas med det som beskrivits ovan, att en person ska se ut på ett visst sätt, för att passa in och inte orsaka obehag eller oro hos de redan befintliga hyresgästerna.

Av det empiriska materialet framkommer det att fastighetsägarna ofta ställs inför olika vägsåk, som tidigare påtalats. Fastighetsföretagen ställs inför att antingen säkerställa de befintliga hyresgästernas välmående och trygghet i boendet eller att ha en god relation och samarbete med kommunen. Frågan är om fastighetsföretagen behöver välja mellan de två, eller om det går att ha både och? Genom de olika projekt som de större fastighetsföretagen engagerar sig i, visar det sig att det går att ha både och, men för detta krävs erfarenhet, kunskap och en stark vilja.

De teorier kring ett företags varumärke som Bruzelius och Skärvad (2009) skriver om, de menar att ett företags varumärke ofta är mycket mer värt än företagets fysiska och finansiella tillgångar. Med ett starkt varumärke tillkommer uppmärksamhet kring företaget och företaget kan fånga uppmärksamheten hos de människor, företag och organisationer som de vill ha som kunder. På samma sätt kan författarna se detta hos de fastighetsföretag som omfattas i denna studie. Fastighetsföretagen i denna studie talar ofta om sitt varumärke, då samarbetet med LE diskuteras. Det faktum att kommunen säkrar hyran varje månad då de står som förstahandshyresgäst, räcker inte alltid till för att fastighetsägarna ska ingå ett samarbete med kommunen. Det är många andra aspekter som fastighetsföretagen tar i beaktande då de resonerar kring ett samarbete med kommunen gällande bostadssociala kontrakt. Att ett fastighetsföretags rykte står på spel, har inte kommunen alltid i åtanke, då de menar att de ger en säkerhet både gällande det finansiella men också med juridiska kunskaper.

Det positiva i ett samarbete med LE kan om samarbete fungerar väl, göra att ett fastighetsföretags varumärke stärks, vilket majoriteten av fastighetsföretagen i denna studie påtalar. En god relation med kommunen kan underlätta relationer med andra aktörer inom fastighetsbranschen. Kontakten med kommunen och det goda anseendet som skapats därigenom, har möjliggjort att exempelvis Stena kunnat köpa det kommunala bostadsbolaget i Lomma. Som Persson säger, så tar det lång tid att bygga upp ett starkt varumärke men det är också lätt att rasera. Ett socialt ansvarstagande förknippas ofta med ett starkt varumärke. Då

bostadssociala kontrakt sammanliknas med socialt ansvarstagande råder det inte lika eniga åsikter ifall det stärker ett varumärke. Företagen är många gånger rädda för att de bostadssociala kontrakten kan sänka varumärket. Detta kan antas ha sin grund i att det inte finns så mycket kunskap i fastighetsföretagen om personer med social problematik.

CSR är ett koncept som fått stor uppmärksamhet inom företagsbranschen de senaste åren, det handlar om att implementera socialt ansvarstagande som en del av sin affärsidé. Då företag väljer att arbeta med CSR, så hoppas de att arbetet ger företaget ett bättre anseende och ett starkare varumärke. Respondenterna i denna studie talar ofta om sitt varumärke och många anser att varumärket faktiskt har stärkts genom de olika projekt som förknippas med socialt engagemang. Grafström (2008) skriver att det finns studier som visar att det finns ett positivt samband mellan socialt ansvarstagande och ekonomiskt resultat, det finns även studier som visar att sambandet är negativt eller obefintligt. Författarna ser en antydning till ett positivt samband med det sociala ansvar som fastighetsföretagen tar och ekonomiskt resultat i denna studie. Författarna är av den åsikten att ett företags sociala ansvarstagande har fler fördelar än nackdelar. Mycket av det som gynnar företag idag går inte att mäta i pengar på kort sikt men däremot på lång sikt. Som Margareta (Bosociala gruppen, MKB) säger *”Att man fångar upp dessa ungdomar som är ute och hittar på elände har vi igen själva, naturligtvis.”* Det sociala engagemanget, bidrar hos MKB till att det orsakas mindre förstörelse på fastigheterna och kostar bolaget på så vis mindre pengar. Det ser författarna som ett positivt samband mellan socialt ansvarstagande och ekonomiskt resultat. Detta behöver inte nödvändigtvis betyda att företaget tjänar pengar då de engagerar sig socialt men det går att undvika oväntade utgifter, som orsakas av exempelvis skadegörelse. Det positiva med ett socialt ansvarstagande och de fördelar som de andra fastighetsföretagen talar om, tycks inte ha framkommit för det privata Företaget X. Detta kan ha att göra med att samarbetet med LE är relativt nytt och därför saknas erfarenhet, det finns ännu inga utstakade tillvägagångssätt hos Företag X för hur de ska agera i hanteringen av bostadssociala kontrakt.

Relationen mellan LE och fastighetsägarna kan beskrivas som ömsesidigt beroende, precis som Ledingham och Bruning menar, vilket Heide (2011) skriver om. LE är beroende av fastighetsägarnas välvilja att bidra med lägenheter till LE men likaså är fastighetsägarna beroende av kommunen. Många fastighetsföretag understryker att relationen är viktig men det är svårt för dem att beskriva på vilka sätt. Författarna reflekterar kring fastighetsföretagens sociala ansvar, hjälper fastighetsföretagen kommunen då de tror att det kan leda till förtur

eller att de blir premierade när det kommer till exempelvis markköp? För kommunen innebär ett markanvisningsavtal en vinnande situation för båda parter, ett fastighetsföretag köper mark som tillåter företaget att exploatera, medan kommun får ta del av lägenheter, som de är i stort behov av. Studien visar att företagen inte ser det likadant, då det fortfarande behövs fler fastighetsägare som är villiga att engagera sig i denna sociala problematik.

5.3 Kommunikation/Relation

Fastighetsägarnas samarbete med kommunen kan implementeras med Chester I. Bernards idéer om intressentsynsättet, som sedan byggdes vidare av Herbert Simon, som Bruzelius och Skärvad (2009) skriver om. Intressentsynsättet behandlar de förutsättningar som behövs för att ett företag ska överleva, Bernard talar om *en bidrags- belöningsbalans*. Företag väljer att *acceptera ett medlemskap* då själva medlemskapet bidrar till att förverkliga företagets egna mål. När fastighetsföretag ingår ett samarbete med LE, kan det ses som ett åtagande företaget valt att ta. Fastighetsägarna vill ha någon form av belöning då de ger bidrag till LE, i form av lägenheter. De *bidrag* LE ger fastighetsägarna, är i form av juridiska kunskaper, ett brett kontaktnät och att de kontrollerar att hyran betalas i tid. Enligt teorin bör de belöningar LE ger vara lika stora, om inte större än de bidrag fastighetsägarna ger. Då fastighetsägare börjar dra sig ur samarbetet med LE, indikerar det på att belöningarna som LE ger inte räcker till. Många av respondenterna säger själva att de inte tjänar ekonomiskt på samarbetet men att *belöningarna* kan handla om att deras varumärke stärks. Då det idag är bristfällig kommunikation mellan parterna och att det framgår att det råder otydliga ansvarförhållanden så finns risken att fastighetsägarna känner att deras behov inte blir tillfredsställda. Det blir oroväckande då fastighetsföretagen känner att de ger mer till kommunen, än vad de får tillbaka. Teorin säger att en jämvikt mellan bidrag och belöningar måste finnas för att samarbetet ska fortsätta annars finns det en risk att en part drar sig ur samarbetet. Författarna ser att det idag, mellan de fem fastighetsägarna i denna studie och Malmö stad råder en obalans mellan bidrag och belöning. Författarna anser att LE har förstått vilka kunskapsglapp mellan dem och fastighetsägarna som kan uppstå, gällande bostadssociala kontrakt, då LE har börjat åtgärda dessa kunskapsglapp. LE försöker idag uppnå jämvikten mellan bidrag och belöning genom att utforma målformuleringar för sin verksamhet. Bland annat ska LE tydliggöra syftet med verksamheten för fastighetsägarna, det ska även finnas informationshäften som ges direkt till fastighetsägaren där bland annat viktiga kontaktuppgifter ska finnas. Om dessa åtgärder kommer att räcka för att uppnå jämvikten *bidrag – belöning* som Bruzelius och Skärvad (2009) skriver om, återstår att se. Då

människan är en produkt av sina egna erfarenheter och handlingar, så reflekterar författarna över om personliga erfarenheter präglar sättet fastighetsföretagen väljer att agera. Om så är fallet, spelar det antagligen ingen roll vad kommunen gör för att skapa en jämvikt mellan bidragen och belöningarna. För att behov ska bli tillfredsställda så är ett företag beroende av sin omvärld, de individer eller företag som på ett eller annat sätt har en utbytesrelation till företaget. Bruzelius och Skärvads (2009) *intressentmodell* visar hur intressenterna förhåller sig till varandra. Efter att författarna har studerat samarbetet mellan fastighetsföretagen och kommunen visar det sig hur viktigt det är för fastighetsföretagen att få sina behov tillfredsställda av kommunen, när det gäller bostadssociala kontrakt.

Idag anser kommunen att det inte ska finnas orosmoment hos fastighetsföretagen inför ett samarbete gällande bostadssociala kontrakt, då kommunen står för hyra och träder in om det skulle ske förstörelse eller dylikt. För fastighetsföretagen handlar det om mer än så, en säkrad hyra är bara en del av ett fastighetsföretagande. Exempelvis om skadegörelse sker, påverkas befintliga hyresgäster, vilket kan leda till en oro i beståndet. Fastighetsföretagets rykte kan därmed stå på spel, då spelar det ingen roll om kommunen kommer in och reparerar de synliga skadorna, för den osynliga skadan, dvs. ryktet, har fått betala ett högre pris. Detta kan i sin tur leda till att fastighetsföretaget förlorar hyresgäster och andra viktiga samarbetspartners som hör till företagets intressenter. Studien visar att det är viktigt att kommunen förstår själva fastighetsföretagandet, att företag har sitt varumärke att tänka på, se till sina hyresgästers behov samtidigt som en god relation till kommunen ska upprätthållas. Att det finns tankar, värderingar och åsikter hos varje enskilt fastighetsföretag. Kommunen måste identifiera dessa. När behoven identifierats blir det enklare att tillfredsställa fastighetsföretagens olika behov.

Nätverksteorin som Bruzelius och Skärvad (2009) skriver om, syftar till att få en flexibilitet och omställningsförmåga mellan organisationer Skapandet av LE som en enhet hade till syfte att göra arbetet mellan stadsdelarnas IOF och fastighetsägarna mer effektivt, som våra respondenter påtalat så var det mycket rörigt då stadsdelarnas IOF själva fick ringa till fastighetsföretagen och fråga efter lägenheter. Nätverksteorin säger att tillit och förtroende mellan företag i nätverket är väldigt viktigt för att kunna förstå och tydliggöra nätverkets effektivitet. Där ser författarna kommunikationsbaserade brister. I det empiriska materialet framkom det att tilliten och förtroendet inte är hundra procentigt i nätverket som utgörs av LE, fastighetsföretag och IOF. Frågetecken som berör förtroendet handlar många

gångar om begreppet tillsyn. Tillsynen handlar om vem som ansvarar för att de lägenheter som hyrs ut i andra hand tas väl hand om. Parterna framhåller att det många gånger är oklart vem som ansvar för tillsynen. Det är oklart för fastighetsägarna om det är stadsdelarnas IOF eller om det är LE som har hand om den. Detta anser författarna är ganska förståeligt, då LE själva berättar att de inte har varit så aggressiva i sin marknadsföring och inser att rollerna inom kommunen inte är lika tydliga för alla involverade.

En annan aspekt att ta hänsyn till är att det kan uppstå konflikter mellan olika intressenters krav. Fastighetsägarna ställer krav på LE och LE ställer krav på fastighetsägare. Bruzelius och Skärvad (2009) visar genom intressentmodellen att dessa krav många gånger kan vara konkurrerande. Att intressenter har olika krav, kan leda till konflikter mellan dem. I denna studie går det att se konflikter mellan fastighetsägare och LE, dessa spänningar mellan parterna som kommer ifrån att alla parter har olika krav och behov för sin verksamhet. Precis som teorin om olika intressenters krav säger, så kan exempelvis ett företags överlevnad hotas då de går med på att följa långtgående krav, ställda av exempelvis kommunen. Detta kan liknas vid de långtgående samarbetsavtal som fastighetsägarna ingår med LE. Om inte samarbetet fungerar mellan fastighetsägare och LE, om inte andrahandshyresgästen följer de regler som fastighetsägarna har ställt upp kan detta på lång sikt hota företagets varumärke och den samverkan som idag finns mellan fastighetsföretaget och kommun. Om ett företags varumärke blir hotat kan det leda till att företaget får ett sämre rykte, att de förlorar hyresgäster och andra viktiga intressenter för företaget, detta leder till en dålig lönsamhet vilket i sin tur leder till att företaget måste varsla delar av sin personal. Bruzelius och Skärvad (2009) menar att konflikter mellan olika intressenter kan lösas genom att någon redogör intressenternas olika krav och får dem att sänka dem för att på så sätt få en balans mellan bidrag och belöning. Då det många gånger förekommer konflikter mellan olika intressenters krav, i detta fall mellan LE och fastighetsägarna, så måste det till en förståelse av parternas krav. Både fastighetsägare och kommun måste se de fördelar som finns att vinna, först då kan ett tillfredställande samarbete bli möjligt. De krav som ställs på fastighetsföretagen tycks bli höga, så till vida att kommunen efterfrågar fler lägenheter än vad som kan erbjudas. Antalet erbjudna lägenheter kan bero på att bostadsmarknaden är trögrörlig, det handlar om bostadspolitiska beslut. Det kan även handla om ett fastighetsföretags affärsidé, en del företag har väldigt tydliga mål och handlingsplaner gällande det sociala ansvarstagandet och bostadssociala kontrakt, men långt ifrån alla fastighetsföretag har detta, speciellt inte de mindre. Kraven som ställs på andrahandshyresgästen av fastighetsägare, kan å andra sidan

anses vara väldigt höga, då antalet bostadssociala kontrakt som LE förvaltar växer. Detta har en direkt anknytning till att andrahandskontrakt inte får övertas tillräckligt snabbt.

Att konflikter mellan intressenter uppstår är ganska vanligt men dessa kan undvikas genom att skapa goda relationer. Heide (2011) skriver om relationer och refererar till Coombs och Heath som menar att kvaliteten i relationer utgörs av faktorer som exempelvis, *förtroende*, *trovärdighet* och *omedelbarhet*. För att förtroendet ska vara starkt mellan inblandade parter, fastighetsföretag och LE, så måste rollerna mellan dem förtydligas, där ser författarna att det brister. För att det ska finnas en trovärdighet mellan fastighetsföretagen och LE, krävs att parterna arbetar professionellt. Att de fastighetsföretag som väljer att ingå ett samarbete med LE är seriösa och arbetar förebyggande, att de inte endast förväntar sig att stadsdelarnas IOF ska sköta om lägenheterna i samråd med LE. Författarna anser att det är viktigt att också fastighetsägarna själva tar kontakt med andrahandshyresgästen och ser till så att boendet fungerar som det ska och att en dialog förs mellan ägare och andrahandshyresgäst. Författarna är av den tron, precis som Ferrari (2009) och Kloos (2002), att personlig kontakt underlättar arbetet för alla personer som på något sätt är involverade i bostadssociala kontrakt. LE behöver likaså vara snabba i sitt agerande, även om de inte hinner åtgärda ett visst problem bör LE visa att de har uppmärksammat det existerande problemet och föra en dialog med fastighetsägarna, vilket indikerar på en omedelbarhet. För att möjliggöra en kvalitet i relationerna mellan involverade parter krävs det som påpekat, ett *förtroende mellan parter*, *en trovärdighet* och *en omedelbarhet*. Efter att författarna varit i kontakt med fastighetsägarna och LE, framkommer det att just dessa tre nyckelord värderas ganska högt när det talas om ett fungerande samarbetet. Författarna uppfattar att det delvis finns ett förtroende mellan parterna men trovärdigheten och omedelbarheten mellan dem bör arbetas vidare med. Först då kvalitet i relationerna har uppstått är det lättare att bygga vidare och bevara lyckade och långvariga relationer skriver Heide (2011).

Heide (2011) refererar till Bruning som utformat 10 grundförutsättningar för lyckade relationer. Bland annat betonar Bruning att: *Kommunikationen påverkas av kulturen i organisationen*. För att kvalitet i relationerna till fastighetsägarna ska uppfyllas, bör LE anpassa kommunikationen utefter vilket fastighetsföretag de kommunicerar med. Eftersom alla fastighetsföretagen har olika företagskulturer är det svårt att ha *en* kommunikationsmall att implementera hos alla. LE måste inse att fastighetsföretagen de samarbetar med har verkat olika lång tid i fastighetsbranschen. De stora fastighetsföretagen har en lång erfarenhet av

bostadssociala kontrakt medan det mindre, privata fastighetsföretaget inte har det. Det innebär att de större företagen har bättre förutsättningar att lyckas, erfarenheten medför att de kan arbeta förebyggande. Vidare menar Bruning att det i kommunikationen finns en *inhålls- och relationsdimension*. Dimensionerna påverkas av förväntningar och tidigare erfarenheter. Då själva hanteringen av bostadssociala kontrakt har ändrats i Malmö stad sedan 2005, har det tagit tid för fastighetsägarna och IOF att acklimatisera sig till det nya arbetssättet. Eftersom det framgår i det empiriska materialet att det fortfarande finns okunskap om LE:s verksamhet, tyder det på att det inte finns kvalitet i relationen mellan parterna.

För att minimera otydligheten i kommunikationen mellan fastighetsägarna och LE, vill fastighetsägarna gärna ha mer information om hyresgästen som kommer via LE. Vanligt är att fastighetsföretagen först träffar hyresgästen när det är dags för kontraktsskrivning. Redan innan hyresgästen är bestämd har de facto fastighetsägaren gått med på att låta lägenheten gå till LE. Fastighetsägarna sätter tilliten till LE som i sin tur litar på att IOF sköter sitt arbete. Karkkola säger att det inte finns något LE kan göra beträffande valet av andrahandshyresgäst, utan måste lita på att kvalificerade personer på IOF gör lämpliga val. Samtidigt är det viktigt att fastighetsägarna, rent generellt får mer information kring LE:s verksamhet, att de får veta vilka personer egentligen det är som ingår i gruppen socialt utsatta, den grupp som LE och IOF arbetar med, att det många gånger är barnfamiljer, ensamstående kvinnor och unga vuxna. Vilket inte är helt klart för alla fastighetsägare i dagsläget.

Som tidigare nämnt är ordet tillsyn något de flesta fastighetsföretag påpekar, kan denna oro vara befogad då fastighetsföretagen har haft dålig erfarenhet av just tillsynsfrågan? Det är IOF:s uppgift att ha hand om tillsynen därför är det obefogat att LE får ta emot klagomål som rör tillsyn. Begreppet tillsyn är väl använt både hos LE och IOF, Karkkola säger att det brister, för att begreppets innebörd skiljer sig beroende på vem man talar med. Samtidigt är stadsdelarna en "djungel" som Karkkola uttrycker det, fastighetsägare vet inte vilken verksamhet, stadsdel, bochef eller sektionschef som de ska vända sig till, vilket försvårar fastighetsägarnas arbete gällande bostadssociala kontrakt, då de inte är helt säkra på vem de ska vända sig till när de behöver hjälp. Det kan bli svårt för fastighetsföretagen och kommunen att utveckla givande relationer då kommunala tjänstemän själva anser att socialtjänstens IOF är en djungel. För att fastighetsföretagen ska ha möjlighet att hjälpa kommunen, dvs. erbjuda det som efterfrågas av LE, är det oerhört viktigt att denna så kallade

djungel reds ut. Detta kan enbart åstadkommas av kommunen själv då det är där problemet är lokaliserat.

5.4 Risker vid uthyrning till socialt utsatta

Osäkerheten och oron från fastighetsägare gällande bostadssociala kontrakt, kan sammanliknas med artikeln *Risk assessment practices in the private rental sector: implications for low-income renter* (2008). I denna artikel diskuteras främst de finansiella riskerna, om hyresgästen har förmåga att betala sin hyra och ifall denne tar väl hand om sin bostad. Då LE är förstahandshyresgäst, är hyran garanterad och betald i tid. Det kan då diskuteras om det finns några andra orosmoment hos fastighetsägare. De respondenter som omfattas av studien säger att vårdandet av boendet är väldigt viktigt. De oroar sig över skötseln, att lägenheterna med bostadssociala kontrakt inte tas lika väl hand om. Huruvida lägenheten tas väl om hand, är diskuterbart, för där kommer åter igen frågan in om tillsyn och vem det är som ansvarar för den. LE är förstahandshyresgäst och tar därmed ansvaret för om något eventuellt skulle gå sönder men det är IOF som ska se till att hyresgästen är välmående och får den vård som denne behöver.

Lind och Lundström (2007) diskuterar på vilket sätt grannskapet påverkas då en fastighetsägare väljer att hyra ut till socialt utsatta. Lind och Lundström beskriver ett riskscenario där andra hyresgäster flyttar ifrån beståndet då de inte längre känner trygghet i sitt boende. Det finns en risk menar Lind och Lundström, att barnfamiljer exempelvis inte låter sina barn springa fritt i bostadsområdet och att fastighetsföretagen därmed vidtar en större försiktighet då det kommer till att hyra ut till socialt utsatta. Fastighetsägarna bekräftar det Lind och Lundström beskriver, likaså är författarna till denna uppsats av samma uppfattning, scenariot stämmer väl överens med det respondenterna tidigare uttalat. Attityder är svårt att undgå när det talas om hemlöshetsproblematiken, alla har på ett eller annat sätt en åsikt. Aleksic på LiMa talar om attityder som han har märkt i sitt arbete med den sociala problematiken.

”Även om de här människorna inte direkt stör, uppfattas de ofta som störande av andra bara de ser dem. Ibland kan faktiskt det räcka” (Aleksic, LiMa).

Tankar, åsikter och värderingar sitter djupt rotade i en människas natur och kan vara svårt att påverka, attityder som Lind och Lundström nämner kan även speglas i det sätt Företag X

arbetar. *”jag tänker på hyresgästen som ska flytta in, om en person exempelvis bär huckle, skulle hon inte bli väl behandlad i det här området av de andra hyresgästerna”* (Företag X).

Vad skulle kunna ske i det fall ett fastighetsföretag avslutar sitt samarbete med LE? Att fastighetsföretaget ser att samarbetet inte ger några belöningar som de strävar efter. Att det kanske blir så att nackdelarna väger tyngre än de fördelarna som samarbetet ger?

Skräckscenariot vore att fastighetsägare agerade som Lind och Lundström (2007) beskriver det, ”free riders”. Att ifall en fastighetsägare undviker att ta ett socialt ansvar, kan detta leda till fler agerar på samma sätt, för att inte riskera sin konkurrenskraft. Att MKB som kommunalt bostadsbolag bidrar med flest lägenheter är ingen nyhet men för att täcka behovet, räcker det inte enbart med att det kommunala bostadsbolagets insatser. Fler aktörer behövs.

Fastighetsföretagen i denna studie berättar att de försöker sprida ut sina bostadssociala kontrakt i hela beståndet. Då det är ett hårt klimat på bostadsmarknaden är det svårt för fastighetsägarna att styra vart placeringen av ett bostadssocialt kontrakt ska ligga, mycket beror på flyttningsfrekvensen hos varje enskilt fastighetsföretag. Stena Fastigheter berättar att de försöker undvika att erbjuda lägenheter som ligger i deras svagare områden. Synsättet kan sammanliknas med grannskapseffekter som Bergsten (2010) skriver om. Bergsten skriver att resursstarka boendemiljöer hjälper till att öka sysselsättningsgrad i områden, att hälsan hos de boende förbättras då de känner sig både tryggare och säkrare i området. Persson (Stena) tror att personer som innehar socialt kontrakt vill och behöver ett miljöombyte. Samtidigt som en placering av bostadssocialt kontrakt i ett resursstarkt område kan hjälpa, vill fastighetsföretagen inte äventyra sin relation till sina andra hyresgäster. Det blir en svår balansgång för fastighetsföretagen, å ena sidan väger placeringen tungt men så finns även de andra hyresgästerna som företaget måste ta hänsyn till. Som Persson (Stena) nämner, kan det ibland finnas en obefogad rädsla hos deras andra hyresgäster och det finns många fördomar ute bland de andra hyresgästerna. Efter samtal med W. Möller (Stena) påpekar hon att Stena har en god relation till LE. Detta beror till stor del på att deras bostadssociala kontrakt inte finns i deras svagare områden. De positiva effekter som tillkommer av heterogena boendemiljöer som Bergsten (2010) skriver om, bekräftas av vad respondenterna från Stena har sagt. Detta innebär att de gånger andrahandshyresgästen integreras bättre i boendemiljön ger en positiv effekt på dennes relation med fastighetsägaren.

Författarna till denna uppsats är av uppfattningen att om relationen mellan fastighetsägare och andrahandshyresgästen är god, blir automatiskt relationen bättre mellan fastighetsägare och LE.

5.5 Incitament

Kan det vara så att etablerade fastighetsföretag tar ett större socialt ansvar än de mindre?

Ferrari et al. (2009) kommer fram till att ju större ett företag är, desto större socialt engagemang har företaget. Ferraris teori bekräftas av respondenterna i denna studie. Då det går att se att de större fastighetsföretagen i Malmö tar ett större socialt ansvar. Erfarenhet och kunskap om problematiken i samhället och om individer med social problematik, gör att det inte finns lika stor rädsla bland stora fastighetsföretag. De större fastighetsföretagen MKB, Stena och HSB har haft ett långtgående samarbete med kommun, vilket är en direkt källa till att ta del av information om hur kommunen arbetar med hemlöshetsproblematiken och får därför bredare kunskap kring det berörda ämnet. Efter många års samarbete har relationen mellan de större fastighetsföretagen och kommunen stärkts vilket kan återses i hur de större fastighetsföretagen arbetar med socialt ansvarstagande, många engagerar sig i olika typer av projekt och aktiviteter och fastighetsföretagen menar att dessa engagemang har stärkt företaget.

Som tidigare nämnt är samarbetet mellan kommun och Företag X är relativt nytt. Det tycks inom företaget, råda en okunskap om hur kommunen arbetar med hemlöshetsproblematiken. Vilket ses som naturligt, då ingen tidigare erfarenhet gällande bostadssociala kontrakt finns inom företaget. För att det sociala ansvarstagandet ska fungera optimalt bör det implementeras som en del av affärsidén. MKB och Stena som större fastighetsföretag har gjort detta och visar att ett socialt ansvarstagande inte behöver vara påfrestande så länge det finns struktur, uppsatta mål och tydliga tillvägagångssätt. Författarna till denna uppsats är övertygade om att även mindre, privata fastighetsföretag kan skapa samma förutsättningar som de större. Dessa förutsättningar kan skapas tillsammans med kommunen. Där kommunen kan bidra med kunskap, stöd och information men det förutsätter också en vilja och motivation från fastighetsägarnas sida.

Avslutningsvis kan sägas att problematiken är omfattande och berör många, LE har i dagsläget fått i uppgift av politikerna att arbeta med gruppen missbrukare. Samtidigt påpekar Karkkola (LE) att gruppen missbrukare ställs mot gruppen barnfamiljer som också är i behov

av bostäder i Malmö. Tecken på sämre anpassande lösningar för hemlöshetsproblematiken visar sig i nya lösningar utformade av politiker. Michael Anefur benämns som hemlöshetssamordnare, en tjänst som Regeringen har tillsatt. Arbetet som hemlöshetssamordnare har till syfte att minska hemlösheten i Sverige. Anefurs uppgift är att ta fram ”letter of intent” så kallade avsiktsbrev, där vissa punkter framställs, en mall för kommunen att arbeta utefter, besök till Malmö planeras till hösten 2012. Ett år efter görs en uppföljning av hur punkterna i detta ”letter of intent” har följts.

Med hänsyn till vad som nu har diskuterats är hemlöshetsproblematiken ett mångfacetterat problem som kräver insatser, inte enbart av kommun och socialtjänst, utan det är av största vikt att fler privata fastighetsföretag är med och samarbetar med kommunen för att tillsammans kunna motverka hemlösheten.

6. Slutsatser

Hemlöshetsproblematiken är mångfacetterad. Alla har tankar och åsikter men ingen tycks ha den perfekta lösningen på problemet. Kommun och fastighetsföretag arbetar olika, de har olika lagar att förhålla sig till och inte minst, olika intressen. Hemlösheten i Malmö ökar och insatserna som kommunen för, räcker inte till. Det är av central vikt att fler privata fastighetsföretag engagerar sig för att lösa hemlöshetsproblematiken.

Hur ser då samarbetet ut idag, mellan de här fem fastighetsägarna och LE? Överlag fungerar samarbetet bra men det finns fortfarande frågetecken kring samarbetet från båda sidor. Uppkomsten av LE har effektiviserat arbetet kring bostadssociala kontrakt men LE som verksamhet har fortfarande brister som måste hanteras. Ett steg i rätt riktning gällande samarbetet är att LE har börjat utforma nya målformuleringar för sin verksamhet. De nya målformuleringarna ska tydliggöra syftet med LE:s verksamhet för fastighetsägarna. Författarna anser att det krävs större insatser för att engagera fler fastighetsägare, att enbart utforma nya målformuleringar kommer inte räcka till.

Ett konstaterat problem av författarna är den bristande kommunikationen mellan parterna som grundar sig i att fastighetsföretagen antingen inte vet vart ansvargränserna går eller så vill de att Malmö stad tar mer ansvar. I Malmö finns det tio stadsdelar som har hand om tillsynsfrågan, Karkkola (LE) anser att stadsdelarnas IOF är en djungel. Denna oordning inom kommunen skapar en osäkerhet för fastighetsägare till att ingå ett samarbete med LE. Kommunen vill i sin tur att fastighetsägarna ska släppa på, vad kommunen anser vara hårda krav och menar att fler bostadssociala kontrakt bör övergå till ett förstahandskontrakt. Denna försening i övertagandet av kontrakt skapar en förskjutning i motverkandet av hemlöshetsproblematiken. Det indikerar också på att det finns okunskap om varandras verksamheter, för att samarbetet ska fungera så måste informationen bli mer transparent mellan dem.

Författarnas intention i denna studie var att påvisa fastighetsägarnas attityder till bostadssociala kontrakt och genom detta bringa klarhet kring vilka risker fastighetsföretagen utsätts för, då de väljer att hyra ut till personer med social problematik.

Studien visar att fastighetsägarna främsta motvillighet att ingå ett samarbete med kommunen gällande bostadssociala kontrakt, är en rädsla för att befintliga hyresgäster flyttar från deras bestånd. Det är en risk fastighetsägare utsätts för då de hyr ut till socialt utsatta och fastighetsägarna är rädda att detta på sikt hotar företagets överlevnad. Studien visar att

fastighetsägarna är väldigt måna om sitt varumärke och det finns en rädsla att varumärket påverkas negativt, när de hyr ut till socialt utsatta. Därför är det oerhört viktigt att både fastighetsägare och Malmö stad känner att de har ett förtroende för varandra, att det skapas ett tillfredsställande samarbete där alla strävar mot ett gemensamt mål. I de fall samarbetet mellan fastighetsägare och LE fungerar bra, säger fastighetsföretagen att varumärket istället förstärks. Författarna anser att det är genom en god relation, parterna kan se varandras kunskaper och utnyttja dem till sin fördel. Den goda relationen gör att kommunen talar gott om fastighetsföretaget och på så vis möjliggörs ett bredare kontaktnät för fastighetsföretaget både inom fastighetsbranschen och i andra kommuner.

Beroende av rådande bostadspolitik och finanskriser så kan inte fastighetsföretagen bidra med fler lägenheter till LE, än vad som är möjligt. Kommunen kan genom markanvisningsavtal locka fastighetsägare att ingå ett samarbete gällande bostadssociala kontrakt. Kommunen får då ta del av lägenheter och fastighetsföretaget får chans att exploatera. Fastighetsföretagen säger att relationen till kommunen är viktigt men vidareutvecklar inte. Författarna drar slutsatsen att fastighetsföretagen är måna om relationen just för att kommunen är en stark organisation och det finns ingen annan väg att välja för dem. Hierarkiskt står kommunen överst och bestämmer spelreglerna. Förmodligen är det så att det mindre företaget i studien, Företag X, aldrig hade ingått ett samarbetsavtal med LE om det inte vore för det markanvisningsavtal, som "tvingat" företaget att ge ifrån delar av sitt bestånd till kommunen för att disponera som just bostadssociala kontrakt. För att bli större och utöka sitt kontaktnät i branschen behöver fastighetsföretag kommunen, för trots allt så är det kommunen som sätter spelreglerna. Att ha kommunens stöd hjälper ett företag vare sig det gäller ett bredare kontaktnät eller markköp. Därför, konstaterar författarna att det är nödvändigt för fastighetsföretag att ta ett samhällsansvar och hjälpa kommunen i de fall de vill expandera. Fastighetsföretagen utsetts för en risk när de åtar sig bostadssociala kontrakt men författarna drar slutsatsen att denna risk är ett litet pris att betala jämfört med att inte ingå ett samarbete med kommunen.

Fastighetsföretagen behöver och måste se samhällsnyttan med sin medverkan, för att lösa hemlöshetsproblematiken och inte endast till ekonomisk vinning och det enskilda företaget. Likaså kan inte LE dra alla fastighetsföretag över en kam utan måste i sin tur se till varje företags behov och försöka minska på deras osäkerhet när det kommer till social problematik, detta går att åstadkomma genom mer information om LE:s verksamhet och att de kan ge någon form av säkerhet.

Alla fastighetsföretag är eniga om att det är viktigt att ha en god relation med kommunen. Det som tycks motivera fastighetsföretagen till ett samarbete med LE, är att samarbetet har positiv inverkan på fastighetsföretagens varumärke. Samtidigt råder fortfarande en stor oro bland de fem fastighetsföretagen, konstaterar författarna. En oro för att personen som har ett bostadssocialt kontrakt, inte vårdar lägenheten och likaså att denne kan skrämja iväg andra hyresgäster. Fastighetsägarna vill garantera befintliga hyresgästers trygghet men då företagen väljer att hjälpa kommunen med social problematik, går denna trygghet inte alltid att garantera. Fastighetsföretagen hamnar i ett vägsål, där de tror att de måste välja den ena eller den andra. Faktum är att de större företagen i studien visar att det går att ha både och. De hyresgäster som kommer in via LE, brukar vara väldigt tacksamma, sköter om sitt boende och är som vilken hyresgäst som helst.

Denna uppsats påvisar de missförstånd som uppstår mellan kommunen och fastighetsföretag då de ingår ett samarbete gällande bostadssociala kontrakt. Dessa missförstånd kan enkelt undvikas då information blir mer transparent och arbetssättet hos LE tydliggörs. För att informationen ska bli tydligare krävs det att LE personligen talar med alla fastighetsägare. LE behöver utforma arbetssättet utefter det specifika företaget. Det måste till en förståelse hos LE att alla fastighetsföretag är olika stora och har olika motiv med sin verksamhet. En del företag har möjlighet att bidra med fler antal lägenheter per år, än vad en annan kan. Det viktiga är inte antalet lägenheter, för varje enskild lägenhet gör en skillnad.

Efter att ha talat med respondenterna går det att se vissa problem i samarbetet mellan parterna, vilka grundar sig på:

- Organisationsstrukturen inom kommunen är otydlig.
- Det framgår inte vem som ansvarar för vad i hanteringen av bostadssociala kontrakt.
- Vad gör verksamheten LE?
- Vilka befogenheter har LE och vad är det för personer som ingår i gruppen socialt utsatta som LE arbetar med?
- Vilka planer för framtiden finns det, hur ska kommunen hantera hemlöshetsproblematiken?

Att dessa frågor klargörs för alla inblandade, är oerhört viktigt för ett fortsatt samarbete mellan kommun och fastighetsägare. Då författarna har lokaliserat dessa fel föreslås en centralisering av LE:s verksamhet. Ansvar för tillsynen, bör tas bort från stadsdelarnas IOF

och istället göra det till stadsdelsövergripande. Handläggare från stadsdelarnas IOF bör gå över till LE:s verksamhet och därifrån, enbart arbeta med tillsynen för de bostadssociala kontrakten som LE tillhandahåller. Fastighetsägarna har då endast en part att kontakta och kommunicera med. Samtidigt skulle LE:s verksamhet underlättas, LE behöver inte längre ta kontakt med de olika stadsdelarnas IOF för att lokalisera en problemkälla. Allt arbete som ingår i bostadssociala kontrakt skulle därmed finnas under ett och samma tak.

Det finns ingen quick fix till hemlöshetsproblematiken, författarna anser att verktyg måste ges till fastighetsföretagen för att lyckas bättre i hanteringen med bostadssociala kontrakt och det är en idé att börja där problematiken är hanterbar för kommunen och fastighetsföretagen idag, nämligen via kommunikationen. Det krävs att informationen är tydlig, den rådande rädslan inför bostadssociala kontrakt endast kan minskas genom att fastighetsföretagen får mer kunskap. Likaså måste ansvarsförhållandena tydliggöras och gemensamma fördelar identifieras.

Författarna tror inte att det inte går att skapa total rättvisa när det kommer till bostadssociala kontrakt men det går att minska på den. Nyckeln för att lyckas bättre i hanteringen med bostadssociala kontrakt är genom en god samverkan mellan fastighetsägare och LE. För att lyckas med en samverkan måste kommunen inse att fastighetsföretagande är så mycket mer än en betald hyra varje månad. Alla berörda fastighetsföretag arbetar olika och det finns ingen konkret mall som kan implementeras på alla fastighetsföretag.

Idag anser båda parterna att kraven som ställs kan bli höga, detta skapar konflikter mellan fastighetsföretag och kommun. Ett förödande scenario som kan inträffa men som i högsta mån bör undvikas, är då fastighetsföretag agerar som free riders. Att fastighetsföretag drar sig ur samarbetet med LE. Om detta skulle hända, skulle det säkerligen bli tal om en lag som tvingar fastighetsägare att hjälpa kommunen att lösa boendeproblematiken för socialt utsatta personer i samhället. För att undvika ett påtvingat samarbete är det bättre att LE i samråd med fastighetsföretag identifierar och konkretiserar de fördelar som båda parterna kan vinna.

Ett steg i rätt riktning har varit att utse en nationell hemlöshetssamordnare, som ska föra en dialog med varje enskild kommun och tillsammans skapa ett ”letter of intent”. Vad arbetet kommer att resultera i, återstår att se. Författarna hoppas att fastighetsföretagen och Malmö stad kan enas om en hållbar plan där alla strävar att uppnå samma mål.

7. Källförteckning

Tryckta källor:

- Bergsten, Zara (2010). *Bättre framtidsutsikter? Blandade bostadsområden och grannskapseffekter: en analys av visioner och effekter av blandat boende* Uppsala: Universitetstryckeriet
- Blid, Mats (2008). *Ett folkhem för alla – kommunala insatser mot hemlöshet*. Sundsvall: Universitetstryckeriet
- Blomquist Paula, Rothstein Bo (2008). *Välfärdsstatens nya ansikte: demokrati och marknadsreformer inom den offentliga sektorn*. Stockholm: Eprint
- Bruzelius H. Lars, Skärvad Per-Hugo (2004) *Integrerad organisationslära*. Lund: Studentlitteratur (Lettland)
- Bryman, Allan (2007) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.
- Ekholm Karolina, Andersen M. Torben, Bigsten Arne, Vlachos Jonas (2007). *Svensk välfärd och globala marknader, välfärdsrådets rapport 2007*. Mölnlycke: SNS Förlag
- Elmer Åke, Blomberg Staffan, Harryson Lars, Petterson Jan (2000). *Svensk socialpolitik*. Studentlitteratur: Lund
- Falkheimer Jesper, Heide Mats (2011). *Strategisk kommunikation: forskning och praktik*. Lund: Studentlitteratur (Spanien)
- Ferrari J, Aase D, Muellerv D, Jason L (2009). *Landlords of Self-Governed Recovery Homes: An Initial Exploration of Attitudes, Opinions, and Motivation to Serve Others* Journal of Psychoactive Drugs; Vol. 41 Issue 4, p349-354, 6p
- Flodin, Jonny. Institutet för värdering av fastigheter och SFF (2011) *Fastighetsekonomisk analys och fastighetsrätt*. Fastighetsnomenklatur/Institutet för värdering av fastigheter & ASPECTs sektion för fastighetsvärdering, SFF Stockholm: Instant Book
- Grönwall Lars, Holgersson Leif (2004). *Socialtjänsten – Handboken om SoL, LVU och LVM*. Mölnlycke: Förlagshuset Gothia AB
- Grafström Maria, Göthberg Pauline (2008) *CSR: företagsansvar i förändring* Malmö: Liber (Slovenien)
- Kloos B, Zimmerman S.O, Scrimenti K, Crusto C (2002). *Landlords as partners for Promoting Success in Supported Housing: 'It Takes More Than a Lease and a Key'*. Psychiatric Rehabilitation Journal; Vol. 25 Issue 3, p235, 10p, 1 Diagram, 1 Chart

- Knutagård, Markus (2009). *Skälens fångar, hemlöshetsarbetets organisering, kategoriseringar och förklaringar*. Lund: Grahn's tryckeri.
- Kvale Steinar, Brinkman Svend (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 2. Uppl. Lund: Studentlitteratur AB
- Lind Hans, Lundström Stellan (2007). *Bostäder på marknadens villkor*. Stockholm: SNS förlag.
- Lindmark Anders, Önnevik Thomas (2011). *Human Resource Management: Organisationens hjärta*. 2. Uppl. Lund: Studentlitteratur AB (Polen)
- Löfstrand, Cecilia (2005). *Hemlöshetens politik – lokal policy och praktik*. Lund: Sociologiska institutionens tryckeri.
- Patel Runa, Davidson Bo (2011) *Forskningsmetodikens grunder: att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. 4. Uppl. Lund: Studentlitteratur
- Sahlin, Ingrid (1996). *På gränsen till bostad – avvisning, utvisning, specialkontrakt*. Ystad: Hansson & Kotte.
- Short P, Seelig T, Warren C, Susilawati C, Thompson A. (2008) *Risk-assessment practices in the private rental sector: implications for low-income renters* Australian Housing and Urban Research Institute Queensland Research Centre.
- Socialstyrelsen (2011). *Hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden 2011 – omfattning och karaktär*
- Socialstyrelsen (2011). *En fast punkt - Vägledning om boendelösningar för hemlösa personer*
- Szebehely Marta (red.), Barron Karin (2000). *Välfärd, vård och omsorg: antologi från Kommittén Välfärdsbokslut* Stockholm: Norstedt

Elektroniska källor:

- Boverket (2011) *Vad händer på bostadsmarknaden?*
<http://www.boverket.se/Global/Webbokhandel/Dokument/2011/BME-2011-2012.pdf>
 (Hämtad 2012-03-12)
- HSB (2012)
 - <http://www.hsb.se/omhsb/fakta/uppdrag-och-vision> Hämtad 2012-04-19
 - <http://www.hsb.se/omhsb/fakta/kooperationen> Hämtad 2012-04-19
 - <http://www.hsb.se/omhsb> Hämtad 2012-04-10

- Lunds universitet (2012) *Bostad först*
www.soch.lu.se/o.o.i.s/21367 Hämtad 2012-04-15
- Malmö stad (2012)
 - www.malmo.se/Kommun--politik/Om-oss/Statistik-om-Malmo.html Hämtad 2012-03-30
 - <http://malmo.se/download/18.6e1be7ef13514d6cfcc800053238/MALM%C3%96INFO++Mars+-12.pdf> Hämtad 2012-03-30
 - www.malmo.se/download/18.56d99e38133491d822580003661/Malm%C3%B6+stad+och+heml%C3%B6shet.pdf Hämtad 2012-03-30
 - <http://malmo.se/download/18.72bfc4c412fc1476e02800045896/Disponibel+m edelinkomst.pdf> Hämtad 2012-03-30
- MKB Fastighets AB (2012)
www.mkbfastighet.se/templates/Start.aspx?id=832 Hämtad 2012-05-07
- Nationalencyklopedin (2012)
www.ne.se.proxy.mah.se/lang/socialtj%C3%A4nst Hämtad 2012-04-13
- Regeringskansliet (2012)
<http://www.regeringen.se/sb/d/14414/a/182098> Hämtad 2012-04-25

Övriga källor

Intervjuer

- Aleksic Milos, Lokalförsörjningsstrateg, Lokal i Malmö 2012-04-20. Malmö
- Anefur Michael, Nationell hemlöshetssamordnare 2012 -05-15. Genomförd via telefon
- Bosocial grupp, Administratör/Bosociala handläggare, MKB Fastighets AB 2012-04-12. Malmö
- Företag X, Uthyrare/Administratör 2012-04-24. Malmö
- Karkkola Helen, Chef, Lägenhetsenheten 2012-04-27. Malmö
- Krantz Henrik, Fastighetschef HSB Sundsfastigheter AB 2012-04-18. Malmö
- Möller.W Helen Relationsförvaltare, Stena fastigheter AB 2012-04-26. Malmö
- Persson Staffan, Fastighetschef, Stena fastigheter AB 2012-04 -23. Malmö
- Rönqvist Anna, Områdeschef, Heimstaden 2012-04 -13. Malmö

8. Bilagor

Bilaga 1. Budgetskrivelse, Fastighetskontoret, Lägenhetsenheten

Budgetskrivelse 2013

Kommunstyrelsen fattade 2004-12-15 beslut att skapa en enhet för anskaffning och förvaltningen av lägenheter för socialt boende. Lägenhetsenheten lades under Fastighetskontoret, Tekniska nämnden och fick anslag till tre förvaltartjänster. Vid uppstarten 2005 förvaltades cirka 600 avtal.

Målet är att anskaffa 200 övergångslägenheter årligen. Antalet genomgångslägenheter kommer år 2013 att öka till minst 422 avtal (finns redan bindande hyresavtal för dessa). Dessa är idag de kända, antalet kan öka ytterligare. Detta innebär att vi kommer att förvalta minst 1330 avtal år 2013. Övergångslägenhet: Lägenhet som hyrs ut i andra hand till en hyresgäst, som en stadsdel bedömer har förutsättningar att klara ett förstahandskontrakt. Dessa avtal anskaffas av Lägenhetsenheten. Genomgångslägenhet: Lägenhet som är avsedd för en viss målgrupp och är inhyrd i grupp via blockhyresavtal. Hyresgästen kan inte ta över avtalet. LiMa ansvarar för anskaffningen av genomgångslägenheter, Lägenhetsenheten förvaltar dessa.

De största utmaningarna:

Hemlösheten: Antalet hemlösa har ökat med 15 % på ett år enligt den senaste årliga undersökningen gjort 1 oktober 2011. Sedan mätningarna startades har det aldrig funnit så många hemlösa hushåll med barn (240 barn). Orsaken till ökningen är främst en bristande förankring på bostadsmarknaden, d.v.s. en strukturell orsak. Då det är IoF (Individ- och Familjeomsorgen) som avgör vem som ska bo i våra lägenheter kan vi inte påverka om det är den sociala eller strukturella hemlösheten som minskar genom våra insatser. IoF arbetar utifrån Socialtjänstlagen och har det yttersta ansvaret oavsett orsaken till hemlöshet. Samtidigt som uppdraget är att minska den socialt betingade hemlösheten ska även barnfamiljer prioriteras, vilket är en inbyggd motsättning. Det finns en risk att IoF och Lägenhetsenheten i vissa ögon betraktas som en indirekt bostadsmarknad och detta måste hela Malmö Stad arbeta för att motverka. Tyvärr innebär detta att det måste finnas en viss volym hotellboende, vandrarhemsboende etc.

Stadens utmaningar: Lägenhetsenheten och stadsdelarna har inte möjlighet att klara av den ökade hemlösheten på egen hand. De lägenheter som byggs i dag är oftast stora och har en hög hyreskostnad, vilket medför att stora delar av Malmö Stads befolkning inte har möjlighet att teckna avtal i nyproduktionen. Detta leder till en icke önskvärd segregation.

Markanvisningsavtalen: Av de 200 avtal vi ska anskaffa under ett år beräknar vi att 50 ska komma från markanvisningsavtalen. Höga hyresnivåer och höga krav från fastighetsägarna innebär att det är svårt för våra andrahandshyresgäster att ta över till egna förstahandsavtal. Detta innebär att hyresgästerna inte blir självförsörjande och att de fortfarande tar resurser från Lägenhetsenheten och Individ- och Familjeomsorgen i form av fortsatt förvaltande och tillsyn, trots att de inte är i behov av det. Detta har lett till att det idag endast är tre stadsdelsförvaltningar som är intresserade av dessa avtal. Om situationen inte förändras kan det innebära att vi tvingas tacka nej till att skriva avtal på dessa lägenheter, trots att det finns ett stort behov.

Individ- och Familjeomsorgen (IoF): Stadsdelarna är uppdragsgivare till Lägenhetsenheten och får lägenheter fördelade enligt nyckeltal, framtagna av Sociala resursförvaltningens lokala samordnare.

Stadsdelarna ansvarar för att anvisa hushåll lägenheterna, utöva tillsyn och flagga för när det kan bli aktuellt med ett övertag till eget kontrakt för hyresgästen. Om det uppstår ett underskott i hemlöshetsbudgeten täcks detta till 75 % av Kommunstyrelsen. Det förekommer att tillsynen inte fungerar tillfredsställande vilket påverkar övertagandet av avtalet, men också samverkan med fastighetsägare. Det kommer därför i fortsättningen att rapporteras från Lägenhetsenheten till IoF-cheferna om det inte fungerat, detta för att angripa problemet på ett effektivt sätt och för att förbättra tillsynsarbetet. Det finns ett utbildningsbehov rörande hyreslagstiftningen hos stora delar av IoF. Bristen på kunskap hindrar ett effektivt samarbete. Vi vill öka kunskapen genom att arrangera grundutbildningar, men kommer också att regelbundet genomföra mindre utbildningsinsatser vid de möten som förvaltarna har med boendepersonalen. Vi kommer också att satsa på att utbilda samtliga boendepersonal i de frågor vi samverkar kring och att två gånger per år utbilda nyanställda inom IoF, detta då det finns en relativt hög personalomsättning. Genom dessa insatser ökar vi förståelsen för hyresrättsligt arbete. En samverkansgrupp har bildats för att klargöra arbetsfördelningen mellan Lägenhetsenheten och IoF. Denna grupp ska också ta fram skriftligt material som stöd.

Hyresfordringar: Då stora summor (avseende hyresfordringar) avskrivs varje år har vi på Fastighetskontoret tagit initiativ till ett nytt arbetssätt som kommer att förändra sättet vi arbetar på radikalt. Detta kommer att kräva en betydligt större arbetsinsats för både IoF och för Lägenhetsenheten, men kommer att generera mer inkomster för Malmö Stad.

Övertag: Att antalet hyresgäster som övertar andrahandsavtalet varje år understiger antalet anskaffade avtal innebär att det lägenhetsbestånd Lägenhetsenheten förvaltar växer. Vi vill därför sätta fokus på denna fråga och arbeta både med stadsdelsförvaltningarna och med hyresvärdarna (se nedan). 2010 genomlyste Fastighetskontoret denna fråga tillsammans med 3 stadsdelar. Vi kan se resultat av detta, då 2 av de 3 stadsdelarna ökade sina övertag efter genomlysningen. Vi vill därför sprida dessa kunskaper till samtliga stadsdelar och ta fram strategier för detta arbete. Det gemensamma målet måste vara att skapa en balans i inflöde och utflöde.

Samverkan med hyresvärdar: Målet, att anskaffa 200 nya lägenheter under ett år, är satt utifrån att de stora fastighetsägarna står för 60 %, dvs att 120 avtal kommer från dessa. Markanvisningsavtalen ska ge 50 avtal och resterande ska vi anskaffa från de mindre fastighetsägarna och Stadsfastigheter. Vi känner av en tendens att en del av de större privata fastighetsägarna visar ett minskat intresse av att samverka med oss. De ställer större krav på våra hyresgästers ekonomi vid ett övertag. Detta innebär att hyresgäster bor kvar i ett socialt boende och slukar resurser både från Lägenhetsenheten och Individ- och Familjeomsorgen, trots att de inte har ett reellt behov av detta.

Bostad först: Sociala resursförvaltningen har fått resurser att anställa två heltidstjänster för att starta upp Bostad först. Detta innebär att personer som är hemlösa pga. sociala problem får en bostad och sedan stöd i boendet. Lägenhetsenheten ska anskaffa och förvalta hyresavtalen. Då en fungerande samverkan med hyresvärdarna är grunden för Lägenhetsenhetens verksamhet kommer Bostad först att ställa stora krav på vårt gemensamma arbete.

Behovet av resurser: Samtliga 3 förvaltare som var med om uppstarten av Lägenhetsenheten har slutat sin anställning. Detta ställer höga krav på de förvaltare som nu arbetar hos oss. När Lägenhetsenheten köpte in ett eget Fastighetssystem 2010 anställdes 1 hyresadministratör i stället

för att anlita Debiteringsenheten. Eftersom antalet lägenheter nära nog fördubblats fram tom 2011 tillkom ytterligare en förvaltartjänst 2012. Dock kommer mycket sannolikt antalet förvaldade lägenheter att stiga med cirka 150 år 2013 och med ytterligare 150 år 2014. Detta tillsammans med behovet av ovanstående satsningar (att minska kostnader, öka antalet övertag med mera) gör att ytterligare en tjänst behövs 2013 för att klara den ökade administrationen och förvaltningen.

Bilaga 2. – Frågor till Lägenhetsenheten

Intervjufrågor

1. Vad är verksamhetens syfte? Hur många medarbetare finns det idag?
2. Det är känt att det råder en okunskap kring er verksamhet, vad kan det bero på?
3. Hur marknadsför ni er? Hur kan fastighetsägare få information kring er verksamhet?
4. Hur ser samarbetsprocessen ut med Socialtjänstens Individ och familjeomsorg?
5. Hur ser samarbetsprocessen ut med fastighetsägare?
6. Ansvar och gränser är ofta påtalat, hur långt sträcker sig ert ansvar?
7. Vad kan fastighetsägare få ut av att samarbeta med LE?
8. Finns det tankar kring er verksamhet, hur den kan utvecklas för att utöka samarbetskretsen?

Bilaga 3. - Frågor till fastighetsägare

Intervjufrågor

1. Hur länge har Ni varit på företaget och hur ser Er bakgrund ut?
2. När ingick Ni samarbete med Lägenhetsenheten?
3. Hur ser kontakter kontakten med Lägenhetsenheten ut idag?
4. Vad var den avgörande faktorn som fick Er att ingå ett samarbete?
5. Hur ser arbetsprocessen ut när det gäller samarbetet?
6. Hur skulle Ni beskriva samarbetet, har det gynnat/missgynnat Er på något sätt?
7. Reflekteras det över vart i Ert bestånd bosociala kontrakt placeras?
8. Ser Ni några fördelar resp. nackdelar med att hyra ut till socialt utsatta?
9. Idag finns inga tvingande regler att hyra ut till socialt utsatta personer, vad tror Ni kan göras, för att få fler aktörer att engagera sig i den sociala problematiken?
10. Anser Ni att samarbetet med Lägenhetsenheten påverkar Ert varumärke?

Bilaga 4. – Frågor till Michael Anefur (Nationell hemlöshetssamordnare)

Intervjufrågor

1. Hur ser dina arbetsuppgifter ut?
2. Varför har Riksdagen tillsatt din tjänst?
3. Vad är Riksdagens mål med tjänsten?
4. Hur ser ditt samarbete med kommunerna ut?
5. Finns det en utarbetad strategi/plan för att lösa hemlöshetsproblematiken?
6. Har du varit i Malmö ännu, eller finns det planer på att komma ner snart?
7. Malmö är en storstad, skiljer sig frågorna du planerar att ta upp jämfört med mindre kommuner?