

# FYRA STEG MOT EN INKLUDERANDE BOSTADSMARKNAD – EN FÖRDJUPNING



I **den här fördjupningen** har vi utvecklat beskrivningen av verktygen som vi nämner i vägledningen. Här berättar vi även lite mer om tänket kring att arbeta förebyggande på ett systematiskt sätt. I slutet har vi samlat två stories, de beskriver mer i helhet hur två fastighetsägare har arbetat förebyggande för inkludering av hyresgäster.

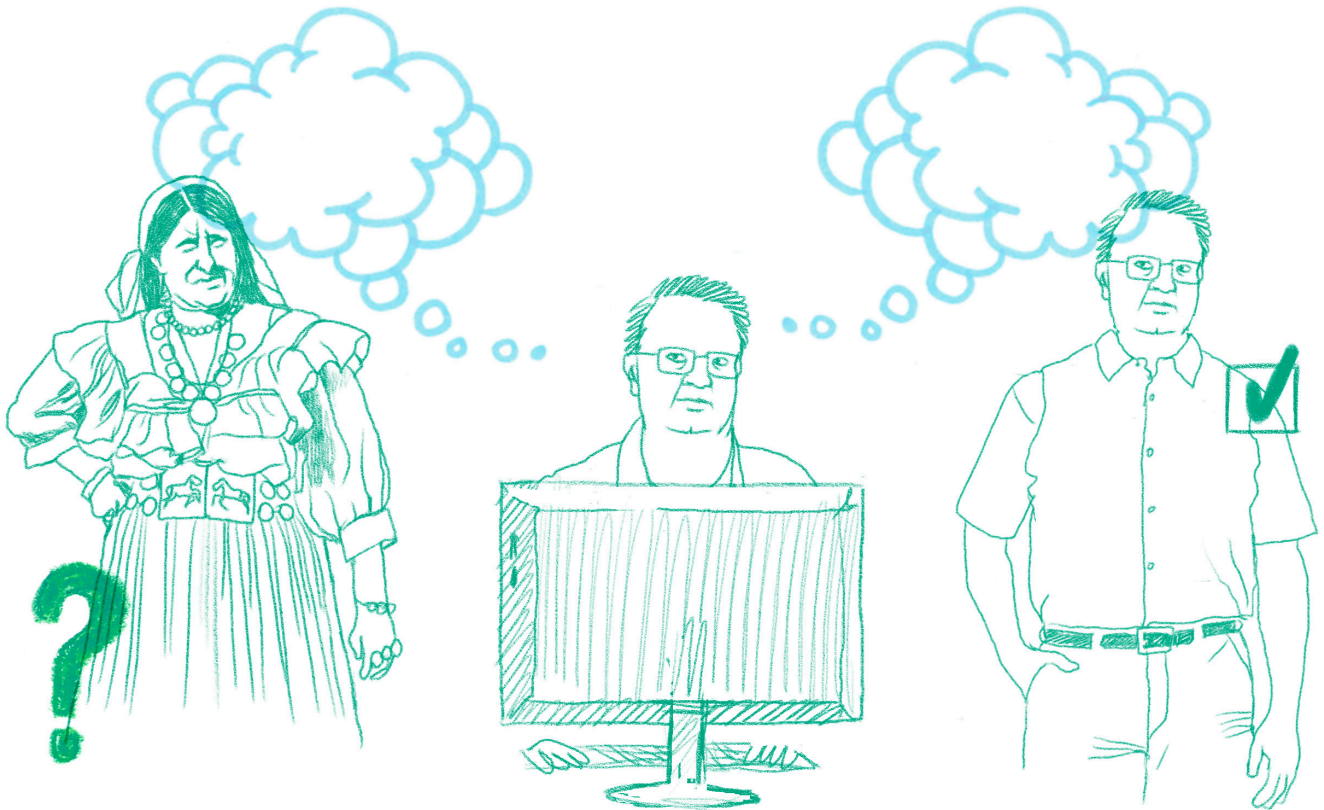
Du är välkommen att höra av dig om du vill veta mer eller är intresserad av att anlita oss för stöd i olika delar av ert arbete!

[uppdrag@malmomotdiskriminering.se](mailto:uppdrag@malmomotdiskriminering.se)

## Varför jobba förebyggande?

I **vägledningen** ger vi fakta kring diskriminering på bostadsmarknaden och förslag på inom vilka områden man kan arbeta förebyggande. Vi visar också på fördelar som tryggare områden och nöjdare hyresgäster.

Hur förebygger vi att personer blir, eller känner sig, diskriminerade? Ofta handlar det både om att höja kunskaper om normer och fördomar och skruva på rutiner så att de funkar ännu bättre. För att visa hur vi menar ger vi här ett exempel hämtat från verkligheten.



### Case: Diskriminering på grund av etnicitet

En kvinna med romsk identitet hade bott i sin trea i nästan 20 år. Hon hade aldrig haft hyresskulder och inga klagomål. Då hennes barn blev vuxna ville hon byta till en mindre lägenhet och hittade en granne med en tvåa i samma hus som ville byta till större. De ansökte om byte hos hyresvärden och grannen fick godkänt för bytet. Kvinnan blev dock nekad då en kreditkontroll hade gjorts på henne som visade att hon hade en skuld på 5 000 kr till Kronofogden. Hyresvärden uppgav att de inte godkände några former av skulder och därmed kunde hon inte byta lägenhet. Mannen som hon ville byta med hade en helt svensk identitet och hade inte fått någon kreditkontroll, trots att han skulle byta till en dyrare lägenhet och hade bott en kortare tid hos hyresvärden. Kvinnan menade att kontrollen utgjorde diskriminering på grund av hennes romska identitet.

Hur fördomar, rutiner och diskriminering hänger ihop i det här caset kan illustreras enligt följande:

### Normer och fördomar

- Normen att den ideala hyresgästen är "svensk".
- Vissa grupper av hyresgäster känner sig mer självklara i kontakt med hyresvärderna.



### Rutiner och beteenden

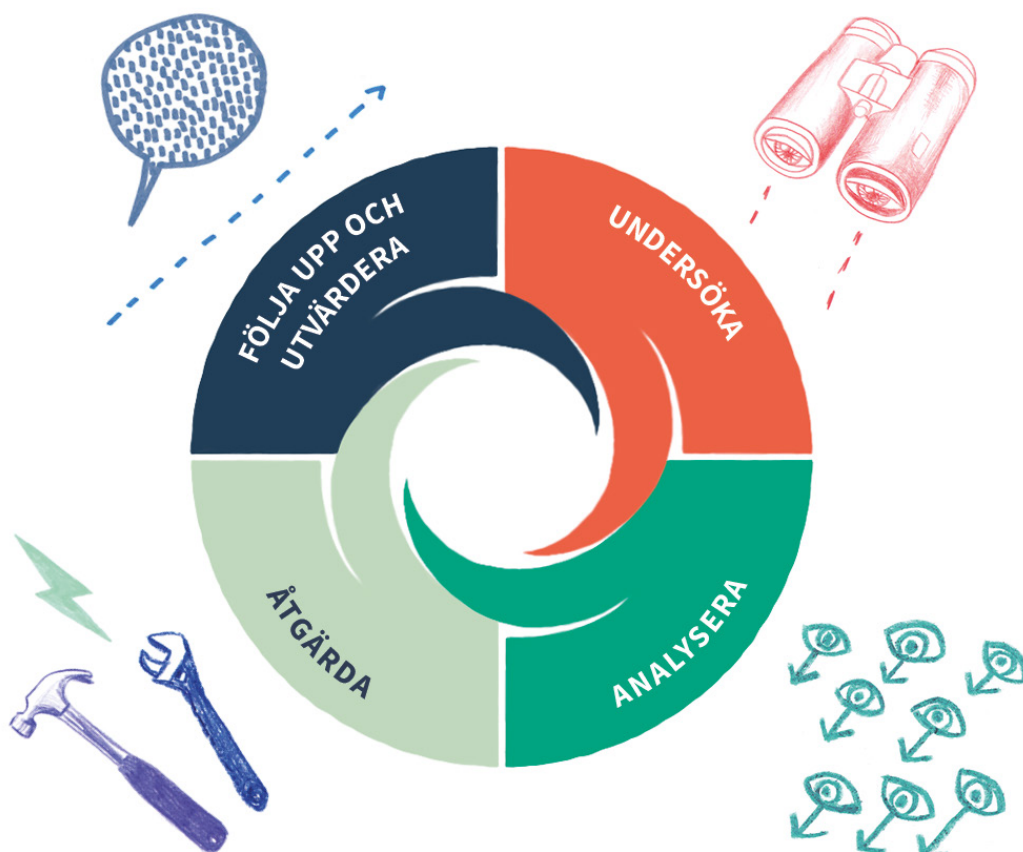
- Bristande riktlinjer och rutiner för granskning vid lägenhetsbyte öppnar upp för godtycklighet.
- Risken blir hårdare granskning av hyresgäster som inte uppfattas ha svensk etnicitet.



### Konsekvens: Diskriminering eller upplevelse av diskriminering

- En hyresgäst som uppfattas som icke-svensk blir hårdare granskad med följden att den inte får byta lägenhet, medan den som uppfattas som svensk inte blir granskad.

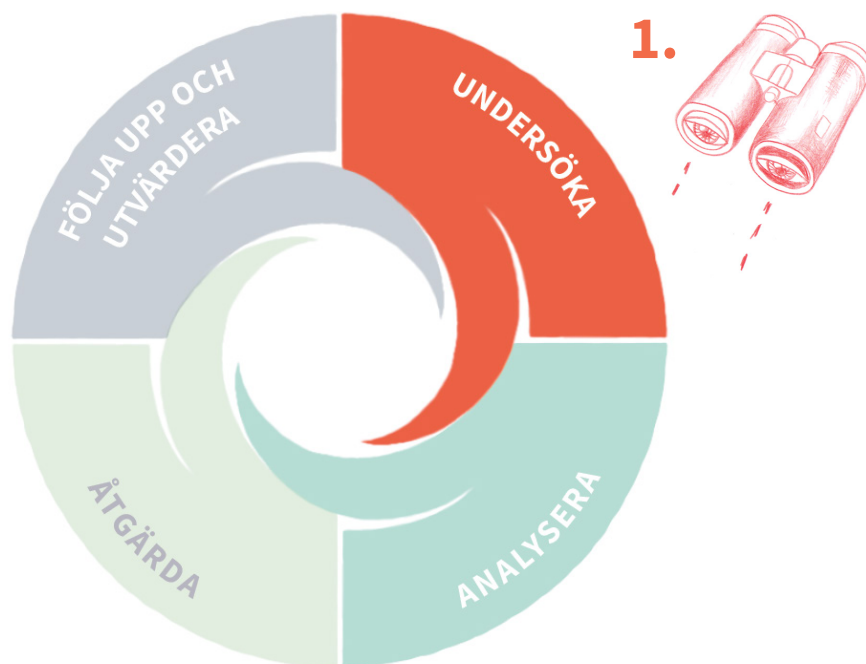
**Tips!** För att förebygga att andra hyresgäster ska behandlas på liknande sätt i framtiden, är vår erfarenhet att man behöver jobba med både normer/fördomar och med rutinerna. Detta kan du göra enligt de olika stegen som vi nämnde i vägledningen, som vi beskriver mer utförligt på nästa sida.



# Fyra steg för en inkluderande bostadsmarknad

## – fördjupning av verktygen

I den här delen beskriver vi och ger en del instruktioner till de verktyg vi har tagit upp i vägledningen. Ni kan anpassa verktygen efter hur er verksamhet fungerar, hur stora ni är och vad ni har för resurser. Vår förhoppning är att ni kan se arbetet i sin helhet i fyra olika steg och att ni här ska få en idé om hur stegen kan se ut.



### Steg 1: Undersöka

Syftet med det första steget är att undersöka vad det finns för risker för diskriminering eller ojämlik behandling i er verksamhet.

**Tips!** Bilda en jämlikhetsgrupp eller liknande som har ansvar för att planera och driva arbetet. Det är viktigt att gruppen har mandat för att kunna göra faktiskt förändring, därför är vårt tips att en chef sitter med i gruppen.

#### Undersökningsverktyg 1:

##### Workshop för att identifiera vad ni vill undersöka och jobba vidare med

En medarbetarworkshop kan användas för att undersöka var det kan finnas brister, eller risker för att hyresgäster behandlas ojämlikt.

Antingen börjar ni med att undersöka vilken del av verksamheten som ni vill arbeta vidare med. Här tar ni ett helhetsgrepp och ser på alla delar av verksamheten: var ser vi störst risker för att hyresgäster behandlas ojämlikt? Vad av detta känns görbart och meningsfullt att arbeta med nu? Har ni till exempel fått in många klagomål på underhåll, där hyresgästerna menar att de blir ojämlikt behandlade på grund av ålder? Eller har ni sett att grannar har konflikter som rör olika diskrimineringsgrunder, och behöver rusta er för att stötta de boende?

Eller så har ni redan bestämt vilket område som ni vill jobba med - då ställer ni samma typ av frågor - men fokuserar på det ni vill undersöka: kundservice, service och underhåll, eller vad det kan vara. Inled med en kort utbildning med samtalsövningar för att höja medvetandet och påbörja ett samtal om frågan. Exempelen som ni använder ska vara handfasta och verksamhetsnära, för att göra det konkret och relevant.

## Undersökningsverktyg 2: Genomlysning av uthyrningskriterier

Uthyrningskriterier kan skapa transparens och jämlikhet, men samtidigt leda till ojämlikhet. Är era uthyrningskriterier utformade på sätt som riskerar att diskriminera bostadssökande och sätter upp godtyckliga och onödiga hinder? Kommuneras uthyrningskriterierna på ett transparent och lättförståeligt sätt?

En av fastighetsägarna som vi jobbade med, tog hjälp av föreningar som företräder utsatta grupper i samhället för att få utomståendes perspektiv. Det kan exempelvis vara lokala kulturella föreningar eller en lokal moské, en funktionsrättsförening, den lokala PRO-föreningen och Hyresgästföreningen. Ni kan också göra granskningen själva och ta hjälp av den här vägledningen som Fastighetsägarna Sverige har utformat tillsammans med SABO:



Den fastighetsägaren vi arbetade med mailade ett tiotal lokala organisationer och ställde följande frågor:

1. Ser ni något hinder, utifrån diskrimineringslagen, för bostadssökande att kunna söka och uppfylla kraven för att få en lägenhet hos oss?
2. Är kommunikationen om våra uthyrningskriterier transparent och lättförståelig?
3. (Namnet på ert bolag) tillämpar förmedlingsprincipen längst kötid för tilldelning av lägenheterna. Ser ni någon risk för diskriminering i principen längst kötid? Motivera gärna ert svar.

Fastighetsägaren fick svar från de flesta den hade mailat, och gjorde tillsammans med sin ledning en analys om hur verksamheten kunde förbättra sina hyreskriterier utifrån inputen.

## Undersökningsverktyg 3: Enkäter till hyresgäster

Ett bra sätt att ta reda på var era hyresgäster upplever risker för särbehandling och diskriminering är att använda enkäter. Om ni har en trivselenkät till hyresgästerna, som AktivBo-enkäten, kan ni inkludera frågor så som "Har du har upplevt dig diskriminerad eller ojämlikt behandlas i ditt boende, och i vilket sammanhang?" Ge hyresgästerna möjlighet att specificera utifrån exempelvis: service, konflikter med grannar, möte med kundtjänst, ny bostad etc. Ha med en fritext för andra alternativ eller för att utveckla svaret.

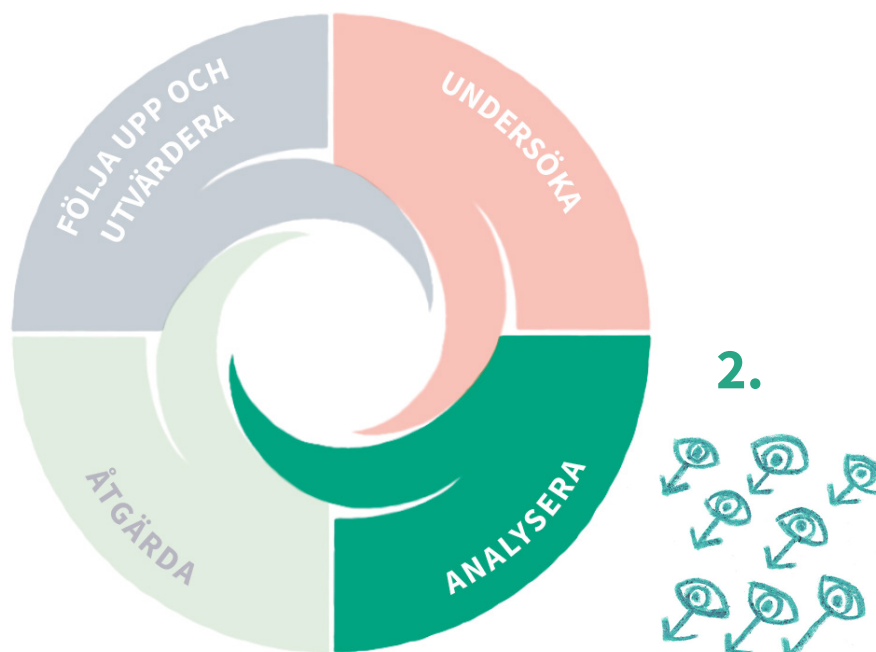
Ett annat sätt att få fatt i risker för diskriminering är att ha en box där hyresgäster kan kryssa i om de upplever diskriminering kopplat till när de anmäler fel och störningsärenden mellan grannar. "Det som inte syns, finns inte", brukar man säga. Genom att synliggöra dessa upplevelser, får ni också möjlighet att bemöta och förebygga dem.

## Undersökningsverktyg 4: Statistik

Ibland är det svårt att veta hur och var man ska börja undersöka. En möjlighet är att tänka att ens egen verksamhet förmodligen har saker gemensamt med andra i Sverige – och ta hjälp av andras undersökningar. DO sammanställer varje år alla anmälningar och tips som rör bostadsdiskriminering. Här får man en bild av var hyresgäster upplever diskriminering och utifrån vilka diskrimineringsgrunder. Det ger en fingervisning om var man kan börja undersöka risker för

diskriminering och hinder för en jämlik bostadsmarknad. Ni kan begära ut sammanställningarna genom att maila [do@do.se](mailto:do@do.se).

Ni kan också fråga er lokala antidiskrimineringsbyrå om de har statistik över ärenden som de haft kopplade till bostadsdiskriminering.



## Steg 2: Förstå orsaker och hitta lösningar (analysera)

När ni har gjort er undersökning behöver ni analysera resultaten för att förstå varför de ser ut som de gör och kunna sätta in rätt åtgärder för att rätta till eventuella brister.

Tips för en gedigen och verklighetsnära analys:

- Bilda en analysgrupp i lämplig storlek med representation från olika delar av verksamheten, till exempel förvaltare, kundservice och uthyrare. Anpassa storleken på gruppen utifrån hur stor undersökningen och verksamheten är.
- Försök att ha ett öppet förhållningssätt och undvik att dra för snabba slutsatser.
- Kom ihåg att minoritetens uppfattning kan vara det viktiga att titta efter – eftersom det oftast är minoriteter som upplever diskriminering.
- Utse en ansvarig som skapar en agenda för analysen så att den blir strukturerad, att allt hinns med och att ni håller er till tiderna.
- Boka in tillräckligt med tid för att hinna diskutera resultaten ordentligt utifrån er agenda.

Den som är ansvarig för analysen bör förbereda mötet genom att utforma analysfrågor. Vilka frågor ni ställer er beror på vilket område ni undersökt. Kanske har undersökningen visat på till exempel risker i underhållsärenden. Analysfrågorna kan då vara:

1. Vad kan det innebära att vi behandlar olika underhållsärenden på olika sätt? Vilka grupper drabbas?
2. Vad kan det bero på att vi behandlar ärenden olika, vilka orsaker kan det finnas?
3. Vilka åtgärder skulle vi kunna testa?

## Analysverktyg: Workshop

Ett bra sätt att analysera ett material är genom en workshop. Vi illustrerar hur en analys kan gå till genom ett exempel:

Säg att ni har undersökt det senaste årens störningsärenden och sett att i två fall kände sig hyresgäster diskriminerade av hyresvärderna. De upplevde att bolaget tog den ena grannens sida och att det berodde på etnicitet. Här gäller det att försöka utröna vad upplevelsen beror på. Beror det på otydlig kommunikation från bolagets sida? Går det att se att det faktiskt ligger något i hyresgästens upplevelse? Vad skulle bolagets agerande i så fall bero på? Kan det bero på omedvetna fördomar hos personalen?

När ni har landat i orsakerna och formulerat problemet som ni vill lösa, är det dags att formulera ett mål och hur bolaget kan nå målet. Säg att ni landar i att i ena störningsärendet var orsaken bristande kommunikation, medan det andra ärendet skulle kunna bero på omedvetna fördomar kopplat till etnicitet. Ni bestämmer att målet ska vara att "nästa år ska ingen hyresgäst känna sig diskriminerad i ett störningsärende".

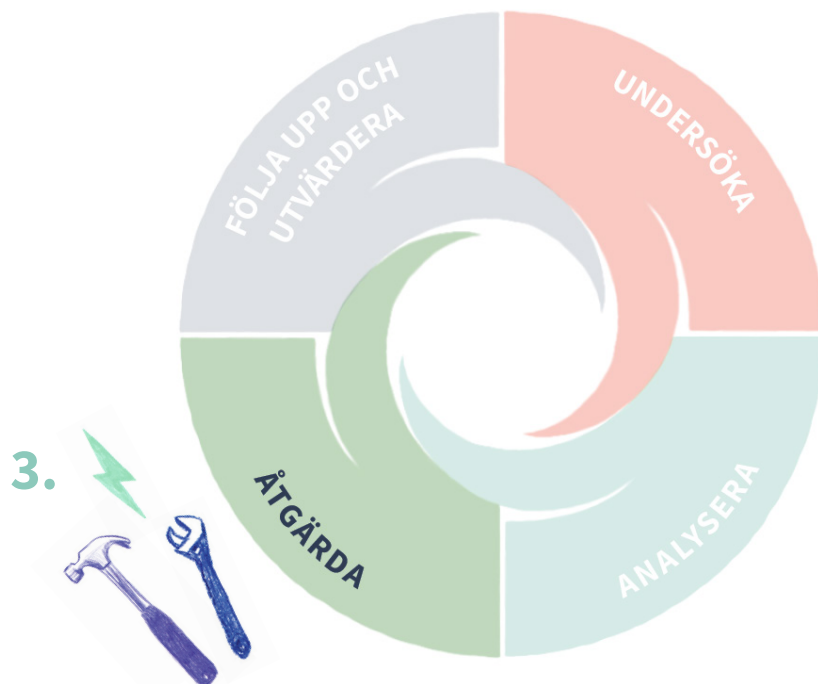
Ni landar i två åtgärder: 1) Förändra rutinerna för kommunikationen med hyresgästerna och alltid stämna av med hyresgästerna om de förstår orsakerna till bolagets agerande i störningsärenden. 2) Genomföra en medvetandehöjande workshop med all personal och ledning, om vithetsnormen och sambandet med risker för diskriminering i störningsärenden.

**Tips!** Om du klickar på QR-koden hittar du ett antal filmer från Länsstyrelsen i Stockholm som handlar om diskriminering på grund av hudfärg. Filmerna handlar om diskriminering på arbetslivet, men är relevanta även för bostadsmarknaden. Ni kan använda dem i en workshop och reflektera över likheten mellan arbetsliv och bostadsmarknaden, dessutom kan ni få en diskussion om diskriminering inom er verksamhet på köpet! Vi rekommenderar att ni tittar på film ett och två.



Ett starkt tips är att bjuda in en extern expert som håller i analysen. Det är svårt att se på sig själv utifrån. Bjud in personer med professionell eller levd expertis för att tillsammans analysera materialet. Om man inte själv möter hinder och fördomar i sin vardag - om man är innanför normen - så är det svårt att få syn på hinder och risker för ojämlikt bemötande. Genom att bjuda in personer med levda erfarenheter eller annan kunskap kan ni få syn på mer. Det kan vara representanter från lokala föreningar eller intresseföreningar. Ni kan också bjuda in er lokala antidiskrimineringsbyrå. Tänk på att bjuda in så att ni täcker den eller de diskrimineringsgrunder som ni ser som särskilt viktiga: kön, etnicitet, funktionsnedsättning, ålder och så vidare. Eller om ni redan har bestämt att fokusera på någon eller några diskrimineringsgrunder – försök att täcka just dessa.

**Tips!** Bjud in en extern person som håller i samtalet på ett tryggt och ödmjukt sätt.



### Steg 3: Åtgärda

Nu har ni landat i vad ni vill göra och det är dags att planera och genomföra åtgärderna. I den här delen ger vi några tips för planeringen av åtgärderna. Vi ger också exempel på åtgärder baserat på vårt arbete med olika fastighetsägare.

Följande är bra att ha i åtanke när ni utformar åtgärden:

- Utse en ansvarig
- Tidsbestäm
- Vilka stöd och resurser behövs för att genomföra åtgärden?
- Hur förankrar vi åtgärden hos de som berörs av den, medarbetare och/eller hyresgäster?
- Hur kan vi följa upp och utvärdera åtgärden?

#### Åtgärdsverktyg 1: Arbetsgrupp som driver inkluderingsarbetet

Som du kanske har märkt, så tror vi på en arbetsgrupp med olika erfarenheter och från olika delar av verksamheten. Arbetsgruppen kan antingen genomföra något av stegen, eller driva hela arbetet. Utöver kollegor från olika delar av verksamheten, vinner ni mycket om en chef också är med. Då är ledningen med på resan och organisatoriska frågor och lösningar är nära till hands.

#### Åtgärdsverktyg 2: Utbildningar för personalen

Verksamheten utformas av er som jobbar där, i interaktionen med hyresgästerna och när ni utformar rutiner och riktlinjer. Våra handlingar formas av hur vi ser på världen och medmänniskorna. Om er analys tyder på att hyresgäster riskerar att behandlas ojämnt utifrån exempelvis kön - kan en åtgärd vara en utbildning om könsnormer. Därefter en workshop med kollegialt lärande kring jämställt bemötande och service.

Vi rekommenderar att fördela workshoppen över två träffar. Ofta väcker den första workshoppen frågor och insikter som kan tas vidare på den uppföljande träffen. Det kan också kännas stressigt att hinna med alla moment på en träff.



**Tips!** En film som flera fastighetsägare har gillat och sedan använt själva är *“Stealing bikes in Holland...”*, som visar hur olika omgivningen behandlar en vit kille, en från mellanöstern och en svart kille. Se filmen genom QR-koden:



Film två: *“Turkkiosken”* visar hur känsligt det kan vara att ifrågasätta omedvetna fördomar på arbetsplatsen – och hur en tystnadskultur kan sprida sig.



### Åtgärdsverktyg 3: Statusbesiktningar, rutiner och rustade medarbetare

En fastighetsägare vi arbetat hade upptäckt att det fanns risker för ojämlig behandling utifrån diskrimineringsgrunderna när statusbesiktningar utfördes. De utsåg en arbetsgrupp som såg över vilka risker det kan finnas för godtycke i statusbesiktningarna – och hur fastighetsförvaltare kan rustas genom utbildning och utvecklade rutiner. Läs mer om hur åtgärden gick till i *“Story 1”* längst ner.

### Åtgärdsverktyg 4: Workshop kring störningsärenden

Ett annat exempel på åtgärd som utfördes av en fastighetsägare var en workshop om likabehandling i störningsärenden. Deltagarna kom från olika delar av verksamheten. Deltagarna utbildades och reflekterade kring hur de kan agera mer inkluderande gentemot hyresgästerna - och hur rutinerna kan bli ännu bättre. Läs mer om workshoppen i *“Story 2”* längst ner.

### Åtgärdsverktyg 5:

En fastighetsägare som vi har arbetat med har valt att anonymisera de bostadssökande, för att undvika risken för att undermedvetna fördomar i samband med ansökan. Fastighetsägaren anonymiserade namnet på de bostadssökande, men även adressen då han ansåg att området man kommer ifrån också kan ha en inverkan på fördomar om hyresgästen.

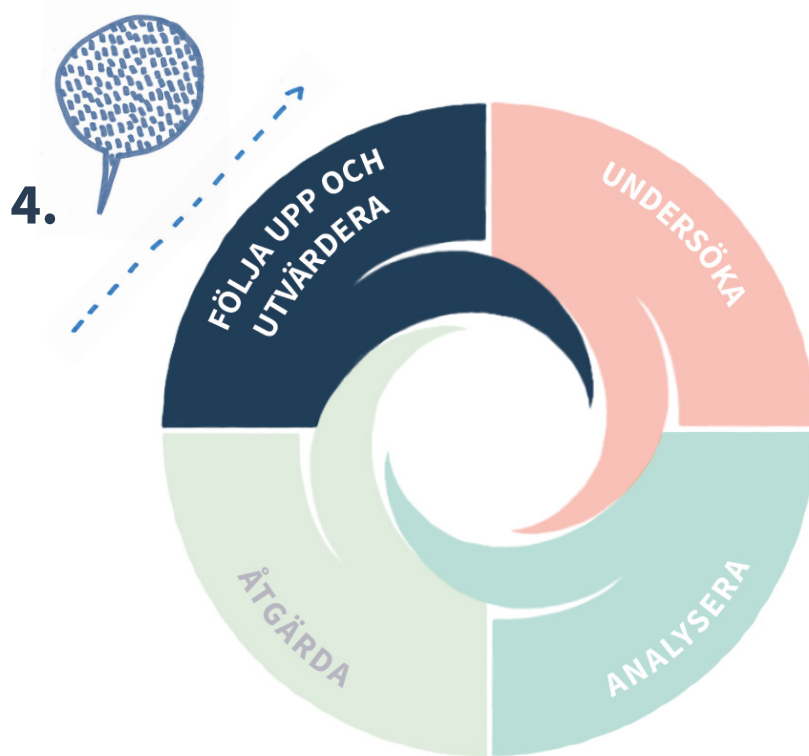
### Åtgärdsverktyg 6:

Genom att hyra ut genom en bostadsförmedlare med rak kötid minskar risken för diskriminering i urvalsprocessen av hyresgäster. Bostadsförmedlingen Boplats Syd i Skåne jobbar med att minska riskerna för diskriminering i uthyrningskriterierna. Att hyra ut genom dem, eller liknande tjänster, är därför ett bra tips om man har möjlighet. Här är det viktigt att titta på de olika tjänsternas metoder då de kan se olika ut, att hyra ut genom en bostadsförmedling garanterar inte en diskrimineringsfri uthyrning.

### Åtgärdsverktyg 7:

Rutiner finns mer eller mindre för olika processer hos fastighetsägare. De kan vara till hjälp för jämlikt bemötande och transparens, men kan behöva uppdateras utifrån kunskap och

erfarenhet. Rutiner som rör kontakt med hyresgäster, exempelvis underhållsärenden, klagomål eller störningsärenden kan innehålla risker för ojämlig behandling. Ett sätt att åtgärda detta är att granska dem regelbundet, exempelvis i en arbetsgrupp med kunskap och intresse kring inkludering och likabehandling, eller genom att anlita en expert på sådana frågor som leder granskningen.



#### Steg 4: Uppföljning och utvärdering

Nu har ni testat ett antal åtgärder - hur kan ni veta hur de har fungerat? Normer, attityder och upplevelser är ofta svåra att mäta. Ofta syns inte förändringen direkt och därför är det bra att följa upp arbetet varje år. Ta med ett par frågor i den årliga trivselenkäten för hyresgäster. Följ upp med medarbetarna om de känner sig tryggare och bättre rustade i situationer som inte känns ok, genom en fråga i medarbetarenkäten eller i medarbetarsamtal. Utvärdera också hur arbetet i er arbetsgrupp/arbetsgrupper har gått - vad kan vi lära oss för arbetet framåt?

Det förebyggande och främjande arbetet är ingen quick fix, utan ett kontinuerligt arbete. Man kan inte förvänta sig mirakel och perfekta åtgärder direkt - men genom att testa och lära blir vi allt bättre.

Här är några frågor att utgå från när ni utvärderar arbetet. Passa på att dokumentera, det ger er stöd i arbetet framåt och gör det lättare att sprida ert arbete till medarbetarna och ledningen.

- Vad har vi gjort i de fyra stegen?
- Vilka risker eller hinder har identifierats?
- Vilka risker valde vi att arbeta med och varför just dessa?
- Vilka åtgärder har vi testat, eller planerar att testa?
- Vilka resultat har vi sett?
- Hur har samverkan fungerat med medarbetare, hyresgäster och andra?
- Lärdomar för arbetet framåt.

## Samverkan

En princip som går igenom hela arbetet är samverkan: de som berörs av arbetet bör också vara med och bidra och påverka det. Här i verktygen har vi gett exempel på hur ledning och medarbetare kan samverka. Vi har också gett exempel på hur ni kan ta in perspektiv och expertis från personer och grupper som kan riskera att diskrimineras eller behandlas ojämnt. De personer som kan vara relevanta för samverkan är exempelvis: bolagets ledning och anställda, boende, lokala föreningar och föreningar som representerar utsatta grupper utifrån diskrimineringsgrunderna.



### Story 1: Statusbesiktningar

Den här fastighetsägaren hade just startat en jämlikhetsgrupp med intresserade medarbetare, samt bolagets chef. I gruppen ingick både förvaltare, förvaltningssassistent och fastighetsskötare. De startade med en undersökningsworkshop. Utifrån DO:s statistik valde de att fokusera på diskrimineringsgrunden etnicitet. De bestämde sig för att arbeta med statusbesiktningarna utifrån följande riskfaktorer:

- Det är upp till hyresgästen att kräva statusbesiktning, men alla vet inte om den här rättigheten. Vissa är kanske bättre att argumentera för sin sak än andra. Vissa är kanske så glada att de ens har en lägenhet, att de inte vill vara "till besvär". Det här kan kopplas till exempelvis språkkunskaper och socioekonomi.
- Vissa hyresgäster har kanske större chans att få lite extra saker fixade, medan andra bara får det de har bett om. Vad avgör detta i så fall? Finns det risker att det är omedvetna normer och fördomar som styr?
- Det finns därmed utrymme för godtyckliga beslut, vilket gör att omedvetna normer och fördomar kan gynna vissa hyresgäster och missgynna andra.

I analysen sammanställde gruppen det senaste årets statusbesiktningar. De reflekterade också över om/varför olika grupper av hyresgäster oftare begär statusbesiktning, medan andra inte gör det - utifrån etnicitet och socioekonomi. Följande möjliga orsaker till riskerna identifierades:

- Rutinerna för statusbesiktningarna är inte så detaljerade.
- Fastighetsförvaltarna har jobbat olika länge och har inte haft ett gemensamt samtal om hur besiktningarna går till.

Gruppen genomförde följande metod för en fördjupad undersökning:

- Fastighetsförvaltarna gjorde en test-"fiktiv" besiktning av samma lägenhet, som gjordes enskilt.
- Därefter intervjuades de enskilt, med öppna frågor såsom "Vad gjorde du för bedömning? Vad ville hyresgästen få åtgärdat? Intervjuaren lyssnade efter vad som påverkade deras bedömningar, också efter stereotyper och värderingar kopplat till bedömningarna.

- Därefter ett gemensamt möte med fastighetsförvaltarna för att jämföra besiktningens resultat och reflektera över eventuella skillnader. Samtal utifrån frågorna: Hur kommer det sig att man gör olika bedömningar? Vad kan vi ha för rutiner som möjliggör jämlika bedömningar?

### Analysresultat efter undersökningen

- Vi har ingen utbildning för hur man gör en statusbesiktning. En ny lär sig av en senior. Då lär man sig också det som är fel. En policy/rutin/protokoll blir som en utbildning.
- Kunde vara bra att genomföra fler testbesiktningar hos olika hyresgäster, från olika sociala grupper. Men redan detta enda test visade tydligt att förvaltarna gjorde olika bedömningar, och på moment där man kan ta in sina egna, personliga värderingar. De gjorde till exempel kommentarer om hur hyresgästen såg ut, om det var städat i lägenheten och så vidare.
- Fastighetsförvaltarna ville gärna ge svar till hyresgästen direkt om vilka renoveringar som kommer göras. Men det ökar risken för godtycke. Det var dock känsligt att lyfta värdet av att bedömningen görs i efterhand.
- Det här testet och samtalen efteråt blev en form av medvetandehöjande utbildning. Det samlade ihop varför rutiner är viktiga, och vad de ska innehålla.
- Det är bra att utgå från att alla vill göra rätt. Men det är bra att ibland göra kontroller genom stickprov.

### Åtgärdsförslag efter analysen:

- De befintliga rutinerna utvecklas och förtydligas, av fastighetsförvaltare tillsammans med en person i ledningen. Detta utifrån policyn: "Har man rätt till en statusbesiktning så ska den göras, oavsett hur personen ser ut, om det är smutsigt i lägenheten eller ej, och så vidare."
- Ett besiktningssprotokoll tas fram, som verkligen följs.
- Inte ta beslut och ge besked på plats. Det görs utifrån en bedömning utifrån protokollet. Sedan får hyresgästen svar inom 5 dagar.
- Om fastighetsägaren inte har pengar till renoveringen vid tillfället, så ska det finnas rutiner för vad man gör då: hyreskompensation och plan för när renoveringen sker.
- Stickprov görs för att kontrollera att rutiner följs. Det blir en möjlighet för uppföljning på både om rutinerna fungerar - och om vidare utbildning och reflektioner behövs.
- Det är viktigt med uppföljning på det här arbetet, kanske vartannat år. Både för att kolla om rutinerna fungerar och om fastighetsförvaltarna följer dem.



## Story 2: Workshoppar om störningsärenden

Fastighetsägaren ville undersöka hur de kunde förebygga att hyresgäster upplevde sig diskriminerade i störningsärenden, och få mer insikt i situationer där en hyresgäst trakasserar en granne kopplat till exempelvis rasism eller sexism. Fastighetsägaren ville också höja medvetandet hos personalen kring hur normer och omedvetna fördomar kan leda till att personer diskrimineras eller behandlas ojämnt - för att förebygga risker för att det händer i verksamheten.

Två processledare från Malmö mot Diskriminering höll i tre workshoppar, med en blandad grupp av personal: fastighetsskötare, fastighetsvärdar, förvaltningschefer, uthyrningschefer samt kundtjänst. Vi fokuserade på diskrimineringsgrunden etnisk tillhörighet. Syftet var att undersöka risker för diskriminering och börja ta fram åtgärder för att i så fall åtgärda dessa. Men syftet var också bredare, att utbilda och samtala om frågorna kollegialt.

Alla tre träffar hade samma beståndsdelar: Utbildning, övning, samtal. De två första träffarna fokuserade på att synliggöra risker och den avslutande fokuserade på medskick och förslag på åtgärder till ledningen.

I utvärderingarna lyfte deltagarna:

- Bra och givande övningar som gjorde frågorna kring diskriminering mer baserade på verkligheten, inspirerande att även lyssna och lära känna kollegorna.
- Hur viktigt det är med stöd från kollegor och chefer.
- Prata om vad man kan svara i olika situationer, vad som är viktigt att tänka på. Övningar kring hur man kan svara.

Med hjälp av resultaten från workshopparna ett samtal har påbörjats inom personalstyrkan om normer och risker för diskriminering, som leder till en högre medvetenhet och färre risker för att det blir fel i mötet med kunderna. Även ledningen har fått medskick och insyn i vad personalen önskar, för att öka inkluderandringen gentemot hyresgästerna.

**Vi önskar ett stort lycka till med ert förebyggande arbete för en inkluderande bostadsmarknad!**

