

FYRA STEG MOT EN INKLUDERANDE BOSTADSMARKNAD



Inledning

Framför dig har du en vägledning för fastighetsägare som vill arbeta förebyggande för en inkluderande hyresbostadsmarknad. Vägledningen innehåller olika verktyg som är framtagna tillsammans med fastighetsägare. Dessa verktyg kan vara till konkret hjälp, eller som inspiration för dig som är nyfiken på att testa nya sätt att jobba inkluderande för hyresgäster. Du hittar en mer utförlig beskrivning av verktygen i **fördjupningen**.

De allra flesta av oss vill bemöta andra jämlikt, vi har en god intention. Men i alla möten med människor finns det en risk för att det blir fel. Genom att behandla hyresgäster jämlikt skapar du tillit, vilket leder till bättre boendemiljö och mer långvariga hyresgäster. De fastighetsägare vi har jobbat med ser det förebyggande arbetet som både organisationsutveckling och kompetenshöjning av sina medarbetare. Både din organisation och hyresgästerna vinner alltså i längden på ett aktivt likabehandlingsarbete!



**Malmö
mot
Diskriminering**



Varför jobba förebyggande för inkludering?

Varje år anmäler närmare hundra personer till Diskrimineringsombudsmannen (DO) att de upplevt sig diskriminerade på hyresmarknaden. Flest anmälningar rör funktionsnedsättning (35%), trakasserier mellan grannar (18%), bristande och ojämlik service och underhåll (12%) och vräkning och uppsägning (11%). Dåligt bemötande från personal eller företrädare för hyresvärd eller bostadsrättsförening återkommer i flera anmälningar. De vanligaste diskrimineringsgrunderna i anmälningarna är etnicitet (30%), funktionsnedsättning (25%) och ålder (15%). Genom ett förebyggande arbete minskar riskerna för att hyresgäster upplever sig, eller faktiskt blir, utsatta för diskriminering.

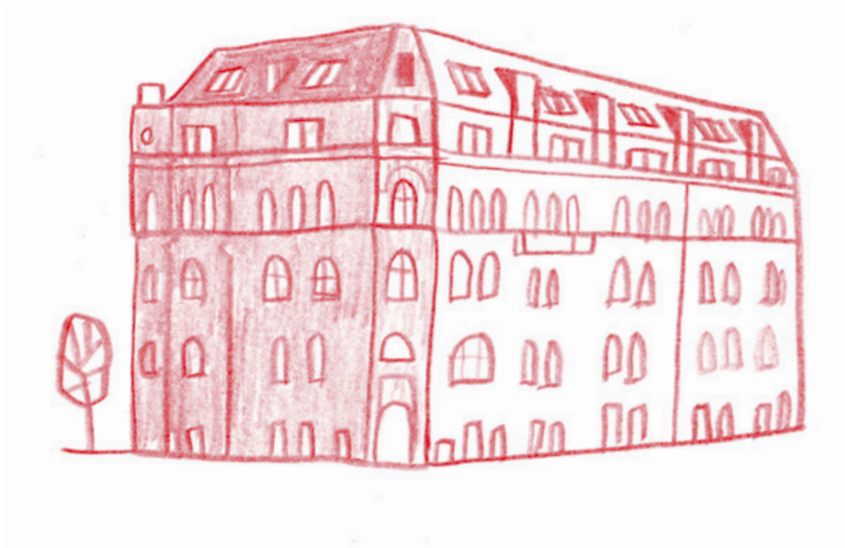
Källa: DO:s sammanställningar över anmälningar om bostadsdiskriminering 2018–2020.

Vilka är vi som skrivit vägledningen?

Malmö mot Diskriminering (MmD) är en ideell förening och antidiskrimineringsbyrå. De senaste åren har vi tillsammans med fastighetsägare, Fastighetsägarna Syd och civilsamhället utvecklat de verktyg du ser i det här häftet. Du kan läsa mer om vårt arbete genom QR- koden.

Vi erbjuder utbildningar och workshoppar för dig som vill ha externt stöd i ert arbete för att bli mer inkluderande som fastighetsägare. Hör gärna av dig om du vill veta mer om hur vi kan hjälpa er!

Maila till uppdrag@malmomotdiskriminering.se



Vilka delar av er verksamhet kan ni jobba med?

Vi har valt ut fyra olika områden som du som fastighetsägare kan jobba förebyggande med. Dessa har vi valt ut utifrån våra erfarenheter av arbetet med bostadsdiskriminering och anmälningar till DO. Naturligtvis kan ni modifiera dessa utefter det ni ser i er verksamhet.

1. Uthyrning av bostäder

Det kan förekomma risker för diskriminering på olika sätt när man hyr ut en bostad. Till exempel kan ett godtyckligt kösystem utgöra diskriminering. Uthyrningspolicys eller uthyrningskriterier kan utesluta vissa grupper. Att ta boendereferenser kan utgöra risk för diskriminering om man inte har rutiner för hur referenserna hanteras. Läs vidare i undersökningsverktyg 2 och åtgärdsverktyg 5 och 6 om hur ni kan arbeta kring uthyrningskriterier.



2. Boendemiljö och tillit till hyresvärden

I det här materialet inkluderar vi den psykiska miljön i boendemiljön. Det kan exempelvis vara trakasserier mellan grannar, baserade på en eller flera diskrimineringsgrunder. Detta påverkar boende mycket negativt och behöver hanteras med stor omsorg av hyresvärden. När det kommer till den fysiska miljön, kan det handla om att sophanteringen fungerar och att klotter saneras. Vill ni jobba med störningsärenden och hur ni bemöter trakasserier mellan grannar – kolla åtgärdsverktyg 4 och “story 2” i fördjupningen.

3. Kundservice

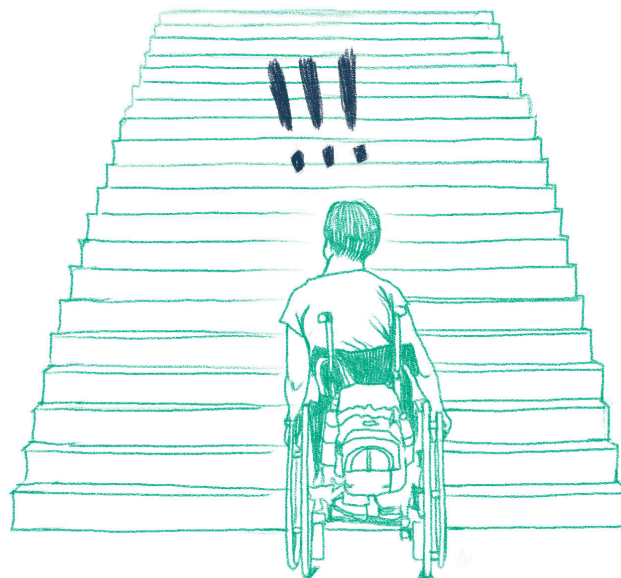
Många som upplever sig diskriminerade av bostadsbolag uppger att det sker i bemötandet när de kontaktar bostadsbolaget. Ett negativt beslut behöver såklart inte vara diskriminering, även om hyresgästen upplever det så. Ibland bottnar upplevelsen i att hyresgästen inte förstår orsakerna till beslutet. I en sådan situation är tydlig kommunikation en nyckel för att skapa en god relation till hyresgästen.

Men ibland blir hyresgäster dåligt eller diskriminerande bemötta, vilket både kan skada individen och tilliten till hyresvärden. Vill ni utveckla ert bemötande och fånga upp de boendes upplevelser? Läs mer i åtgärdsverktyg 4 och “story 2” i fördjupningsmaterialet för att inspireras.



4. Bristande tillgänglighet

Brister och hinder i boendemiljön drabbar personer med funktionsnedsättningar hårt. En trasig hiss kan leda till att en rullstolsburen person är fast i sin lägenhet i flera veckor om reparationen inte påskyndas. Ibland kan relativt små insatser göra stor skillnad för en hyresgäst. Däremot är fastighetsägare inte skyldiga att göra detta enligt diskrimineringslagen.



Exkluderande normer

Orsakerna till att det blir fel i mötet med hyresgäster handlar ofta om omedvetna fördomar och normer, som påverkar rutiner, val och beteenden. Normer är oskrivna regler om vad som är "normalt" och inte. De som är innanför normen känner sig ofta bekväma och gynnas på olika vis. De som är utanför normen möter ofta hinder för att delta på lika villkor. Det finns olika normer som exkluderar grupper i samhället. Här är exempel på några som riskerar att skapa hinder på bostadsmarknaden:

Funkisnormen: *Med en stark "funkisnorm" tänker majoriteten ofta inte på att en rullstolsburen person inte har tillgång till lokalerna, eller att en person med hörselnedsättning marginaliseras och får svårare att bidra och komma till sin rätt.*

Könsnormen: *På en arbetsplats som alltid varit manligt dominerad, märker kanske folk inte hur deras sexistiska skämt och jargong utestänger icke-män och ser kanske inte att män har lättare att ta plats och göra karriär på arbetsplatsen.*

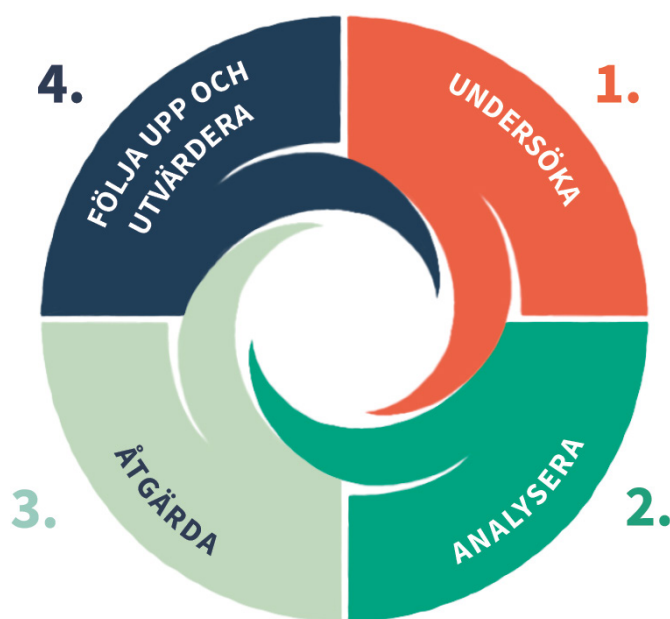
Vithetsnormen: *Handlar om att vita människor ses som det normala och att människor som inte är vita missgynnas av fördomar och utestängs på olika sätt. Läs av QR-koden för att se en video om exkluderande normer.*



Fyra steg för en inkluderande bostadsmarknad

Hur kan ni arbeta?

Vi har delat upp arbetsprocessen i fyra steg: undersöka, analysera, åtgärda och följa upp. När ni planerar ert förebyggande arbete kan ni använda de verktyg vi berättar om i de olika stegen. Vill ni veta mer om verktygen kan ni läsa om dem i fördjupningen. Ni är också välkomna att höra av er till oss för stöd i hur just ni kan påbörja eller lägga upp ert arbete. Till sist ett gott råd från en fastighetsägare som påbörjat arbetet: Skynda långsamt och låt arbetet växa, då får det bättre förankring och blir mer långsiktigt!

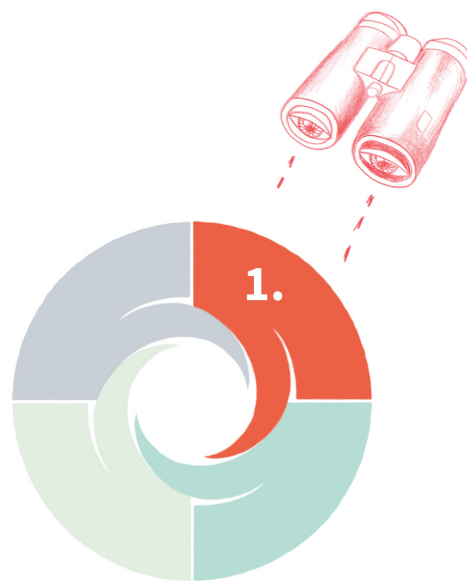


Steg 1: Undersöka

Kan det vara så att våra medarbetare i kundservicen bemöter hyresgäster olika på grund av faktorer som kön eller etnicitet? Eller finns det andra risker som kan leda till ojämlik behandling? Det blir lätt att man sitter på kammaren och gissar hur det ser ut, vad det beror på och vad man ska göra åt det. Första steget är därför att undersöka hur det faktiskt ser ut i verksamheten. I det här avsnittet beskriver vi kort några olika sätt att undersöka risker för att hyresgäster behandlas sämre på grund av sin ålder, kön, etnicitet, könsidentitet eller liknande.

Tips! Bilda gärna en arbetsgrupp med deltagare från olika delar av verksamheten som tar fram och driver undersökningen. Då får ni fler perspektiv och erfarenheter.

Nedan listar vi förslag på verktyg ni kan använda för att undersöka vad ni behöver jobba med i just er verksamhet. Mer om verktygen och hur du kan använda dig av dem beskriver vi i fördjupningen till den här vägledningen.



Undersökningsverktyg 1: Medarbetarworkshop där ni undersöker vilka områden ni vill arbeta med. Till exempel trakasserier mellan grannar, eller likabehandling hos kundservice.

Undersökningsverktyg 2: En genomlysning där ni tittar på om det finns onödiga risker för diskriminering i era uthyrningskriterier.

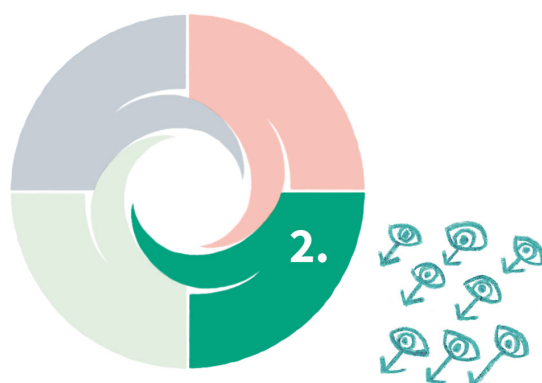
Undersökningsverktyg 3: Enkätfrågor till era hyresgäster där de får uppge om de upplever någon negativ särbehandling eller diskriminering från er som hyresvärd.

Undersökningsverktyg 4: Titta på statistik från exempelvis DO, där ni kan se vilka som anmäler bostadsdiskriminering för att få en fingervisning om vad ni kan jobba med.

Steg 2: Förstå orsaker och hitta lösningar (analysera)

När ni har gjort en undersökning och vet vad det finns för risker för diskriminering eller ojämlik behandling, är nästa steg att förstå varför det ser ut som det gör - att analysera resultatet av undersökningen. Ni väljer sedan ut det eller de områden ni vill arbeta vidare med och bestämmer hur ni ska åtgärda de brister ni har upptäckt.

Analysverktyg: En workshop är enligt vår erfarenhet det bästa sättet att analysera resultatet av en undersökning. Mer tips om hur ni kan lägga upp workshoppen hittar du i **fördjupningen** till vägledningen.

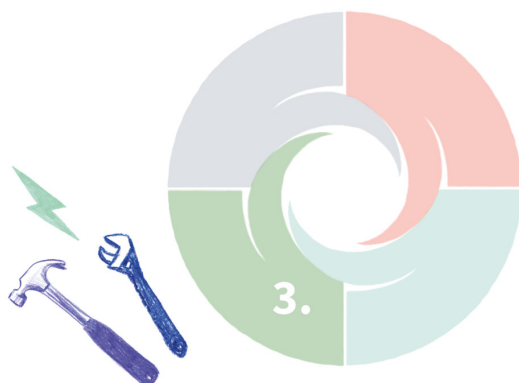


Steg 3: Åtgärda brister

Det tredje steget är att sätta in åtgärder för de risker för ojämlik behandling som ni har upptäckt i analysen. Åtgärderna kan se väldigt olika ut utifrån vad ni har kommit fram till i analysen, här kommer några av de åtgärder som fastighetsägare har testat för att arbeta mer inkluderande gentemot sina hyresgäster.

Åtgärdsverktyg 1: Starta en arbetsgrupp med medarbetare från olika delar av verksamheten, samt en chef med beslutsmandat. Gruppen genomför driver arbetet framåt och förankrar det hos sina kollegor.

Åtgärdsverktyg 2: Kunskapshöjande utbildningar för personalen. Tips: ta in en extern expert som håller i samtalen.



Åtgärdsverktyg 3: Se över vilka risker det kan finnas för godtycke i era statusbesiktningar, som kan leda till att hyresgästerna får olika underhåll beroende på vem de är. Rusta fastighetsförvaltare genom gemensam utbildning och utvecklade rutiner.

Åtgärdsverktyg 4: Workshop om trakasserier mellan grannar, som rustar medarbetarna och utvecklar rutiner så att de blir ett ännu bättre stöd gentemot hyresgästerna.

Åtgärdsverktyg 5: Anonymisera bostadsansökningsförfarandet, både namn och adress hos de sökande.

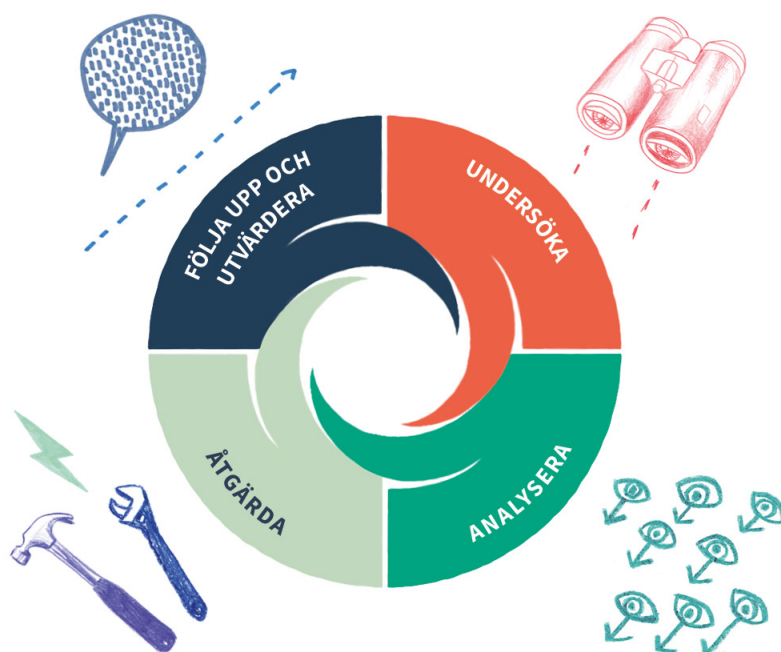
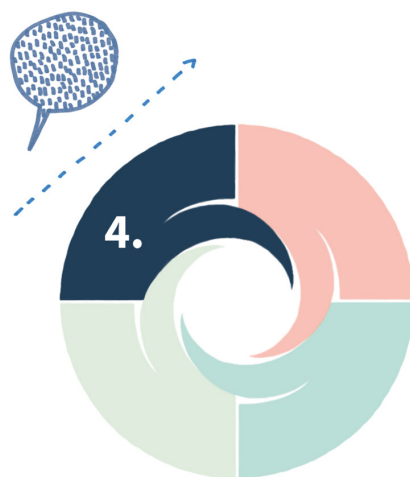
Åtgärdsverktyg 6: Lägg ut era lägenheter hos en bostadsförmedlare med diskrimineringsfria uthyrningskriterier.

Åtgärdsverktyg 7: Gå igenom era rutiner med jämlikhetsglasögonen på: finns några risker för att hyresgäster behandlas olika på ett diskriminerande sätt? Behöver vi utveckla rutinerna så att de förebygger risker för diskriminering ännu bättre?

Steg 4: Uppföljning och utvärdering

För att känna er trygga med att ni är på rätt spår är en det viktigt att utvärdera arbetet. Ett tips är att anteckna de olika delarna av arbetet, då har ni en bra grund för utvärderingen som underlättar arbetet.

Andra tips är att ta med ett par frågor i AktivBo-enkäten, eller liknande boendeenkäter, för att mäta förändringar i hyresgästernas upplevelse av bemötande och service. Följ upp även upp med medarbetarna om de känner sig tryggare och bättre rustade i mötet med hyresgästerna. Utvärdera era insatser och för arbetet framåt.



Tips från fastighetsägare

Till sist, men verkligen inte minst, vill vi dela ett medskick från de fastighetsägare som vi har arbetat med:

- Skynda långsamt och låt arbetet växa, då får det bättre förankring och blir mer långsiktigt.
- Förändring är jobbigt – börja därför i det lilla.
- Använd forskning och data, exempelvis vid sättande av hyreskriterier för att inte ställa onödigt höga inkomstkrav.
- Det är viktigt att ha rutiner kring ojämlik behandling och diskriminering, för att känna sig trygg som anställd kring hur man ska agera i svåra situationer.
- Påbörja samtalet – hitta en gemensam grund att stå på och gå vidare med utbildning och medvetandehöjande insatser.
- Ha en aktiv plan som är kontinuerlig och inte bara står och blir en hyllvärmare.
- Arbeta tvärsektoriellt – hitta samverkansformer där flera perspektiv rymms.
- Ta hjälp av externa resurser där ni känner att ni saknar kompetens, som DO eller er lokala antidiskrimineringsbyrå.
- Ibland är det svårt att själva leda svåra samtal och internt förändringsarbete. Överväg möjligheten att ta in externt stöd.

Tack!

Vi vill passa på att tacka de som varit med och bidragit till arbetet bakom det här materialet. Tack till er som deltog i intervjustudien med bostadsaktörer, i vår forskningscirkel om inkluderande hyresmarknad och inte minst ni som deltog i testandet av metoder; Lifra, Rosengård fastigheter, Laris fastigheter, Stena fastigheter, Fastighetsägarna syd, Hyresgästföreningen södra Skåne, Romskt informations och kunskapscenter och Ensamkommandes förbund.

