

Jag tror vi diskriminerar utan att vi ens tänker på det

En intervjustudie om diskriminering på bostadsmarknaden
ur bostadsaktörers perspektiv



Innehållsförteckning

1. Inledning till intervjustudien.....	4
1.2 Forskningsfrågor.....	4
1.3 Metod och material.....	5
2. Det aktuella forskningsläget om diskriminering på bostadsmarknaden: en kort forskningsöversikt.....	6
2.2 Internationell forskning	6
2.3 Den nordiska och svenska kontexten.....	7
2.4 Upplevelser av diskriminering.....	9
2.5 Individuell, institutionell och strukturell diskriminering.....	9
2.6 Bostadsmarknadens struktur	9
2.7 Korta slutsatser.....	10
2.8 Referenser	11
3. Förståelse för diskriminering.....	14
3.2 Diskriminering på individnivå.....	14
3.3 Diskriminering som process.....	15
3.4 Diskriminering som struktur	17
4. Diskriminering som process: vart uppstår och hur hanteras diskriminering?	19
4.2 Omvärldsförutsättningar	19
4.2.2 Överstatliga, statliga och historiska förutsättningar	19
4.2.3 Kommunala förutsättningar	20
4.3 Affärsmodell och affärsnytta.....	22
4.4 Kösystem & uthyrningspolicy	23
4.5 Företagskultur, värderingar, utbildning.....	25
4.5.2 Företagskultur	25
4.5.3 Policydokument, värdegrund, code of conduct.....	27
4.5.4 Utbildning och kunskap.....	27
4.5.5 Representation	28
4.6 Drift, rutiner och daglig verksamhet	29
4.6.2 Rutiner.....	29
4.6.3 Processer utanför kärnverksamheten.....	30
4.6.4 Trakasserier och störningsärenden.....	31
5. Malmö mot Diskriminerings reflektion över studiens resultat.....	32
5.2 Diskussion	32
5.3 Avslutningsvis	33

1. Inledning till intervjustudien

Malmö mot Diskriminering (MmD) har i över tio år arbetat med frågor kopplade till bostadsdiskriminering. MmD:s huvudsakliga fokus har varit att ge råd och stöd till enskilda individer som drabbas av bostadsdiskriminering, och att utbilda rättighetsbärare om diskrimineringslagens förbud mot diskriminering inom samhällsområdet bostad. MmD:s erfarenhet är att diskrimineringsproblematiken inom bostadsområdet är mycket omfattande, och att det krävs ett systematiskt förebyggande arbete som leder till strukturell förändring. En förutsättning för det arbetet är samverkan mellan rättighetsbärare och de ansvarsbärande aktörer som tillgodoser bostäder, däribland bostadsbolag, bostadsförmedlare och kommunen.

År 2020 beviljades MmD projektstöd från Delegation mot Segregation för att börja bygga en samverkansplattform mellan lokala aktörerna på bostadsmarknaden i Malmö. Aktörerna samlades vid två tillfällen för att ta fram en problem- och behovsanalys över segregering faktorer på bostadsmarknaden kopplat till bostadsdiskriminering. Diskussionerna från dessa två tillfällen resulterade i flera viktiga slutsatser¹. En slutsats var att verkligheten ser olika ut beroende på om man är fastighetsägare eller boende. Detta skapar vitt skilda förståelser av bostadsdiskriminering och dess orsaker. MmD insåg också att den egna organisationen brister i förståelse för de ansvarsbärande aktörerna på bostadsmarknaden och den komplexa verkligheten som de har att förhålla sig till.

År 2021, efter att ha beviljats fortsatt stöd Delegationen mot Segregation, beslöt sig MmD för att försöka minska förståelseglappet genom att på riktigt lyssna in hur de ansvarsbärande aktörerna förstår och arbetar mot bostadsdiskriminering. Till sin hjälp tog MmD stöd i akademien och forskaren Emil Pull, som hjälpte MmD utforma och genomföra den intervjustudien som ligger till grund för denna rapport. Med rapporten hoppas vi kunna öppna upp för fler perspektiv på mekanismer bakom samt konsekvenser av diskriminering. Detta kan förhoppningsvis leda till en större samförståelse mellan parterna på bostadsområdet och öppna upp för framtida samverkan för att minska diskriminering

1.2 Forskningsfrågor, analytiskt ramverk och studiens disposition

Intervjustudien har utgått utifrån två forskningsfrågor:

1. Hur förstår bostadsmarknadens parter bostadsdiskriminering?
2. Vilka formella/informella processer finns i verksamheten för att adressera fenomenet?

Det finns en bredd i både kunskap och förståelse kring diskriminering bland studiens aktörer. Det skiljer sig givetvis mellan aktörer hur djup förståelsen är, och kunskapsluckor finns i denna bransch precis som i alla andra.

¹ Se rapporten *Rätten till bostad är en nyckel*: <https://malmomotdiskriminering.se/publikationer/>

Generellt förstås diskriminering på bostadsområdet av aktörerna som något som sker på *individnivå* i mötet mellan människor, som *en process* där diskriminering sker som en följd av en verksamhets organisering, och till följd av *samhälleliga strukturer*. Studien fokuserar särskilt på den processuella nivån och aktörernas verksamhet, en dimension som givetvis även berör individnivån och den strukturella nivån. Vad gäller diskriminering som process kan aktörernas svar tematiseras kring: omvärldsförutsättningar, affärsmodell och affärsnytta, kösystem och uthyrningspolicy, företagskultur, värderingar & utbildning samt drift, rutiner & daglig verksamhet. Dessa dimensioner och teman har strukturerat upp såväl studiens analys, som rapportens disposition.

Analytiskt ramverk

Förståelse för diskriminering

- Diskriminering på individnivå
- Diskriminering som process
- Diskriminering som struktur

Process: vart uppstår och hur hanteras diskriminering

- Omvärldsförutsättningar
- Affärsmodell & affärsnytta
- Kösystem & uthyrningspolicy
- Företagskultur, värdering, utbildning
- Drift, rutiner & daglig verksamhet

Inom ramen för intervjustudien utfördes också en litteraturstudie i syfte att samfatta forskningen och det akademiska kunskapsläget kring bostadsdiskriminering. Denna översikt presenteras i avsnitt 2, varefter resultaten av studien tar sin början med avsnitt 3.

1.3 Metod och material

Intervjustudien är formerad kring halvstrukturerade intervjuer med bostadsaktörer i Malmö stad. Tolv aktörer fördelat över sju fastighetsägare, Boplats Syd, Fastighetsägarna Syd, Hyresgästföreningen och stadsbyggnadskontoret i Malmö har intervjuats. Vid somliga intervjuer deltog två respondenter från aktörernas sida, vilket innebär att totalt 18 respondenter hörts. Alla intervjuer har utförts av Emil Pull, disputerad forskare vid Malmö Universitet och Ana Marega, processledare på Malmö mot diskriminering. Intervjuerna spelades in och anteckningar fördes under samtalsgången. Intervjuerna varade mellan 40 och 120 minuter. Respondenterna från fastighetsägarnas sida är till största del uthyrningschefer, men också verkställande direktörer och chefer inom hållbarhetsområdet. Anonymitet utlovades till samtliga individer som deltagit i studien, och till hyresvärdarna som bolag (undantaget MKB, som i dess roll som kommunalt bolag behandlats som en del av kommunen). Myndigheter och intresseorganisationer som Fastighetsägarna Syd och är inte anonymiserade i materialet, inte heller Boplats Syd. Deras respektive roller är av sådan art att anonymisering hade begränsat studiens innehåll i alltför hög utsträckning. Syftet med intervjustudien är att teckna en bild av det sammanlagda kunskapsläget kring bostadsdiskriminering bland några av Malmös viktigaste

bostadsaktörer, samt hur denna kunskap har överförs (eller inte) till processer, drift och dagligt arbete i aktörernas verksamhet. Syftet med studien är inte att jämföra eller utpeka individuella aktörer, och anonymisering av hyresvärdar har därför inte påverkat studiens resultat utan har förhoppningsvis möjliggjort mer öppna svar från respondenterna.

Samtliga respondenter har skrivit under samtyckesblankett och medgivit till medverkande i studien och bearbetning av intervjumaterialet. Samtycket har varit löpande, och respondenter har fram till publicering av studien haft möjlighet att i helhet eller delar dra tillbaka sitt samtycke. Respondenterna har vid förfrågan fått ta del av anteckningar och intervjumaterial. Respondenterna har också haft möjlighet att uttrycka åsikter kring studiens slutsatser vid ett öppet seminarium där studiens preliminära resultat presenterades. Ingen respondent har dragit tillbaka sitt samtycke.

Tillsammans äger fastighetsägarna i studien cirka 43 000 lägenheter i Malmö. En stor andel av dessa utgörs av MKB:s fastigheter, som står för cirka 26 000 lägenheter. En aktör äger endast en fastighet med ett fåtal lägenheter, och övriga aktörer mellan 500 och 8000 lägenheter. Medianvärdet för deltagande respondenter ligger på cirka 1500 lägenheter.

Ett flertal förfrågade fastighetsägare tackade nej till medverkan i intervjustudien. En gemensam nämnare bland dem är att de alla står utanför Boplats Syd. Eftersom fem av sju fastighetsägare i studien är medlemmar i och fördelar en stor majoritet av sina lägenheter via Boplats Syd har detta en relativt stor betydelse för studiens generaliserbarhet, och det är viktigt att poängtera att resultaten är begränsade till fastighetsaktörer som i helhet eller till stora delar lagt sin bostadsförmedling på entreprenad. Detta diskuteras vidare i analysen.

2. Det aktuella forskningsläget om diskriminering på bostadsmarknaden: en kort forskningsöversikt

Forskning kring diskriminering på bostadsmarknaden i en svensk kontext är relativt ovanlig, och bedrivs företrädesvis av aktörer utanför akademien, såsom den nyligen utförda riskanalysen om diskriminering och hinder för etablering på bostadsmarknaden som Boverket (2021) utfört på uppdrag av regeringen (2020) samt vid tidigare analyser av Boverket (2014) diskrimineringsombudsmannen (Diskrimineringsombudsmannen 2010; 2020; Gunnarsdóttir och Hjalmarsson) och Sveriges allmännyttiga bostadsbolag SABO (2015). Även dessa rapporter nämner bristen på forskning kring fenomenet. Den sammanlagda kunskapsbilden växer givetvis med en internationell utblick.

2.2 Internationell forskning

Det är svårt att jämföra bostadspolitiska och bostadssociala problem över nationsgränser eftersom de historiska och institutionella kontexter till bostadsförsörjningssystem och dagens bostadsmarknader är väldigt olika. Det samma gäller för

diskrimineringsproblematik och antidiskrimineringsarbete. Det gör att bostadsdiskrimineringens orsaker och möjligheterna till antidiskrimineringsarbete rörande bostadsförsörjning skiljer sig åt internationellt. Men det finns likheter och lärdomar av olikheter att hämta i hur diskriminering yttrar sig och i hur den kan motverkas.

Forskning kring diskriminering på bostadsmarknaden har en längre tradition i många andra länder än i Sverige. Det gäller framför allt Storbritannien och USA, där bostadsdiskriminering har undersökts och varit ett statligt reglerat område sedan åtminstone mitten på 1900-talet. I en amerikansk kontext har institutionaliserat slaveri och segregeringslagstiftning sedan länge delat städer efter hudfärg och ursprung och gjort antidiskriminering och bostadsdiskrimineringsfrågor till en viktigare utgångspunkt än i en europeisk kontext. Forskning och förståelsen för diskriminering har därför i stor utsträckning utgått från stadsplanering och bostadsfrågor i USA. USA lagstiftade kring bostadsdiskriminering redan 1968 genom 'the fair housing act', som inkluderar diskrimineringskydd på basis av kön, ras, hudfärg, funktionsvariation, religion, familjestatus och nationell härkomst. I kontrast har Europa, med anledning av EU:s fokus på arbetsmarknadsliberalisering och -reformer, gjort att fokus för antidiskriminering i hög utsträckning fokuserats på arbetsmarknaden snarare än stadens geografi och bostaden. Antidiskrimineringslagstiftning har därför i en europeisk kontext ofta utgått från kön, genus och arbetsmarknad snarare än etnicitet, rasifiering och segregation.

Mycket av den amerikanska forskningen kring bostadsdiskriminering utgår från ovan nämnda 'the fair housing act'. Lagen testas och följs upp av Bostads- och Stadsutvecklingsdepartementet (Department of Housing and Urban Development) genom regelbundna stickprovskontroller vid uthyrnings- och bostadsköpsprocesser (Asplund m.fl.). Dessa har visat att diskriminering fortsatt är ett omfattande, men minskande, problem i en amerikansk kontext. Bland de mest utsatta grupperna hör svarta, män med arabiskt påbrå, ensamstående föräldrar och tidigare dömda brottslingar (Evans, Blount-Hill, och Cubellis; Murchie och Pang). Mönster som återkommer i studier om diskriminering på bostadsmarknaden i EU och Sverige. Trots att USA har en längre historia av att arbeta med antisegregation och anti-diskrimineringslagstiftning än Sverige och EU, är omfattningen av diskriminering på bostadsmarknaden även där relativt dåligt undersökt. Detta beror enligt Friedman (2015) delvis på att få individer anmäler diskriminering.

I en europeisk kontext återfinns antidiskrimineringslagstiftning specifikt för bostadsmarknaden i EU direktiv och i Sverige finns ett tydligt förbud i diskrimineringslagen. Men implementeringen och genomslagskraften av lagstiftningen är mycket låg. Rapporteringen kring bostadsdiskriminering är liksom i USA svag i många europeiska länder. En bidragande orsak till det dåliga kunskapsläget är att europeiska och svenska register av juridiska skäl ofta är etnicitet/religiositet/härkomst-neutrala. Mycket registerdata är därför svårarbetat utifrån flera diskrimineringsperspektiv. Flertalet europeiska studier visar dock att diskriminering på bostadsmarknaden är vanligt förekommande (Silver och Danielowski).

2.3 Den nordiska och svenska kontexten

Av den forskning kring bostadsdiskriminering som finns ur ett svenskt perspektiv ligger fokus mest på etnisk diskriminering (Bråmås; Bråmås och Andersson). Det har gjorts en rad kvantitativa studier med svar på annonser av fiktiva personer, så kallade praktikprovningar, med inhemska och utländskt klingande namn i Sverige (Ahmed och Hammarstedt) men också i Finland (Öblom och Antfolk) och Norge. Vanligast är studier med variabler som berör etnicitet och härkomst, men det finns också praktikprovningar med parametrar som rör inkomst och klass (fångade genom profession), civilstånd, kön osv. Dessa studier visar ofta, men inte entydigt, diskriminering över de flesta kategorier studien använt. Anderson m.fl. (2012) visar till exempel att diskriminering på basis av klass, kön och etnicitet är förekommande i en norsk kontext, och att etnisk diskriminering är den vanligaste diskrimineringsgrunden. Samtliga ovan refererade studier visar att etnisk tillhörighet och/eller nationell bakgrund är den diskrimineringsgrund som har högst påverkan.

Ahmed & Hammarstedts (2008) praktikprovning visar att personer med typiskt svenska namn blir inbjudna till visningar i högre utsträckning² än personer med arabisk/muslimskt klingande namn, på i övrigt identiska ansökningar. En annan praktikprovningsstudie (Bengtsson, Iverman, och Hinnerich) bekräftar i stort Ahmed och Hammarstedts studie. Den visar i övrigt ingen skillnad i diskriminering mellan män och kvinnor med arabiskklingande namn, och därigenom att etnicitet är en viktigare diskrimineringsgrund än kön/genus. Studien visar däremot en fördel för svenska kvinnor gentemot svenska män. Samma resultat rörande etnisk diskriminering framkom i en studie av Carlsson och Eriksson (2014), men de såg ingen korrelation till kön. Däremot såg de en viss tendens till lägre grad av diskriminering i Stockholmsområdet än i övriga Sverige, och visar att diskrimineringsmönster har en lokal geografi som bör utforskas. I en mer sentida praktikprovningsstudie inkluderar Molla m.fl. (2019) utöver arabiskklingande namn östeuropeiska och östasiatiska namn. Studien resulterade i 16 procents högre återkopplingsgrad för "Johan" än "Ali" och att "Milan" och "Yong" hade en 8–9 procents högre återkopplingsgrad än "Ali". Studien bekräftar således tidigare praktikprovningsstudier.

Styrkan bakom studierna är att de tillåter oss jämföra över tid och att som Molla m.fl. (2019) konstatera att ingen förbättring skett över tidsperioden 2008-2019, snarare tvärtom. Svagheten är att studierna grundar sig i kontakt endast med privata hyresvärdar, och endast hyresvärdar som också annonserar sina lägenheter via blocket. Boverkets rapport kring risker för diskriminering och hinder för etablering på bostadsmarknadens från 2021 poängterar att praktikprovningar har visat på särbehandling i form av otrevligt bemötande, färre tips och mindre engagemang till följd av sådant som namn, språk (i form av brytning och uttal) och religion med mera. De poängterar dock att även om praktikprovningar testar vilka som får komma på visning och om det sker diskriminering redan i informationsflödet kring lediga lägenheter så "säger [provningen] inget om de fiktiva bostadssökandena i slutänden skulle ha erbjudits att hyra bostaden. Det är viktigt att undersöka också nästa skede av uthyrningsprocessen och ställa frågan vad det berodde på att han eller hon inte blev erbjuden att hyra den sökta bostaden" (sid, 29).

² Den fiktiva personen "Erik" blev inbjuden till visning i 10.4% av fallen, Maria i 19.2% av fallen, och Mohammed i 4% av fallen.

Kvalitativa praktikprovningar är ovanligare, men en telefonstudie av Molina (2015) påvisade olika former av särbehandling och både direkt diskriminering (utebliven eller falsk information) samt särbehandling genom otrevligt bemötande gällande attityd, tonläge, engagemang och längd på samtal mot personer med utländsk bakgrund. Molinas studie har fördelen att den inkluderar såväl privata som offentliga bostadsbolag och inte begränsar sig till annonser på blocket.

2.4 Upplevelser av diskriminering

Forskningsöversikter (Bråmås; Sjöland Kozlovic och Frisch) och bostadsenkäter från Boverket (2021) visar att upplevd diskriminering är omfattande. Framför allt personer från Mellanöstern, Afrika och romska grupper, samt unga vuxna, ensamstående mammor och nyanlända upplever i hög utsträckning att de blivit diskriminerade på bostadsmarknaden. Kvalitativa studier (Eliassi; Listerborn) rörande etableringshinder på hyresmarknaden bekräftar bilden av upplevd diskriminering och klargör att strategier för att undkomma diskriminering (såsom att förändra sitt namn eller låta svenska vänner köa i deras ställe) är vanligt förekommande i utsatta grupper.

2.5 Individuell, institutionell och strukturell diskriminering

Inom forskningen görs ofta skillnad på **individuell** eller subjektiv diskriminering, **institutionell** diskriminering, och **strukturell** diskriminering. Denna indelning är något flytande och varierar mellan metodologiska och vetenskapsteoretiska traditioner, och är en delförklaring till varför forskning kring diskriminering är så pass ovanlig. Forskning centrerad kring strukturell diskriminering förklarar diskriminering som ett strukturellt fenomen och menar att individuell diskriminering är en manifestation av djupare strukturell diskriminering. Det strukturella perspektivet har en längre tradition inom bostadsforskningen, men denna forskning använder endast undantagsvis ett explicit diskrimineringsperspektiv. I stället kopplas segregation och utsatthet på bostadsmarknaden till rasistiska strukturer och ökad rasifiering av staden (Andersson och Molina; Molina) eller till frågor om klass och klassprivilegier (Baeten m.fl.; Baeten och Listerborn; Grundström och Molina; Hedin m.fl.). I denna forskning görs en tydlig koppling mellan diskrimineringsfaktorer som klass, kön, könsidentitet, etnicitet, religion mm, och rättvisefrågor på bostadsmarknaden som diskrimineringsforskning både kan berika och lära sig av.

2.6 Bostadsmarknadens struktur

Det finns forskning (Skifter Andersen m.fl.) som argumenterar för att omfattningen av diskriminering på bostadsmarknader främst är beroende av det sätt på vilket upplåtelseformerna är reglerade. Om tillgången till bostäder är beroende av lokala aktörers beslut finns större utrymme för diskriminering än om det finns strikta regler för allokering av tomma bostäder. Vidare så är riskerna större för diskriminering ifall, som i en svensk kontext exempelvis, efterfrågan är stark och utbudet begränsat. Det finns också, menar

Skifter Andersen m.fl. (2016), en förmodad korrelation mellan offentliga subventioner vid husköp och risken att finansiella institutioner som banker diskriminerar i lånepraxis. Med statliga lånegarantier minskar risken att banker agerar på fördomar kring solvens gentemot exempelvis etniska minoriteter.

Det finns även en diskussion kring kösystemets inneboende orättvisa och potentiella diskrimineringsrisk. Många privata hyresvärdar, alla kommunala bostadsbolag och gemensamma kösystem som Boplats Syd använder sig av ett så kallat "rakt" kösystem, det vill säga att tid i kön är den avgörande faktorn för om en sökande blir erbjuden bostad. Det har poängterats att detta är ett system som premierar passivt köande och gynnar svenskfödda och barn till föräldrar som är förutseende nog att köa för sina barn. Snarare än att utgöra ett rättvist system finns det en risk att socialt kapital (att ha bott länge i Sverige, ha rätt kunskap, rätt föräldrar osv) blir den avgörande faktorn vid bostadssökande, snarare än hushållets behov av bostad. Kopsch (2020) har skrivit om detta och föreslår fler behovsprövande moment i bostadsförsörjningssystemet för ökad rättvisa. Kopsch (liksom Boplats Syd i denna studie) medger att det dock finns en risk att privata hyresvärdar drar sig ur gemensamma bostadsförsörjningslösningar vid införandet av ökade behovsprövande moment.

2.7 Korta slutsatser

Några av de slutsatser som kan dras av den samlade nordiska diskrimineringsforskningen är att:

- Diskriminering är vanligare på hyresmarknaden än marknaden för bostadsrätter
- Diskriminering är vanligare på den privata än den offentliga bostadsmarknaden
- Diskriminering på etnisk grund är den vanligaste diskrimineringsgrunden
- Bland de grupper som särskilt utmärker sig kan romer och muslimer nämnas
- Diskriminering av personer med funktionsnedsättning har påvisats, främst vid visningssituationer
- Diskriminering förekommer i såväl stora, mellanstora som små städer
- Diskriminering på basis av socioekonomisk situation och/eller klass är sällan studerat utifrån ett diskrimineringsperspektiv
- Diskriminering minskar med information om hyresgästen. I fall där endast namn presenteras i en uthyrningssituation är diskrimineringsrisken högre
- Bostadsförsörjningssystemets struktur och reglering är förmodligen viktigt för hur och i vilken omfattning diskrimineringsrisker uppstår

Kunskapsläget är dock i vissa fall svagt och omfattningen skall tolkas med försiktighet. De flesta studier utgår från annonser och sätter därigenom fokus på en del av segmentet, men missar de värdar som har egen eller gemensamma kö-lösningar.

Sammanfattningsvis så är det aktuella forskningsläget om diskriminering på bostadsmarknaden i Sverige tunt. Mer kunskap kring relationen mellan diskriminering och strukturella fenomen som segregation, polarisering och segmentering behövs. Det råder

viss samstämmighet kring en förmodad korrelation mellan diskriminering och segregering i litteraturen, och kunskapsfältet behöver utvecklas. En korsbefruktning mellan diskrimineringsperspektiv och perspektiv inriktade på strukturella frågor som segregation och polarisering skulle vara givande för bägge forskningsfälten.

Vidare kan det konstateras att ingen forskning på temat har bedrivits ur bostadsaktörernas perspektiv, varför denna intervjustudie erbjuder ett unikt perspektiv kring förståelsen för diskriminering.

2.8 Referenser

- Ahmed, Ali M., och Mats Hammarstedt. (2008). "Discrimination in the rental housing market: A field experiment on the Internet". *Journal of Urban Economics* 64(2): 362–72.
- Andersson, Lisa, Niklas Jakobsson, och Andreas Kotsadam. (2012). "A field experiment of discrimination in the norwegian housing market: Gender, class, and ethnicity". *Land Economics* 88(2): 233–40.
- Andersson, Roger, och Irene Molina. (2003). "Racialization and Migration in Urban Segregation Processes: Key issues for critical geographers" red. Jan Öhman och Kirsten Simonsen. *Voices from the North - New Trends in Nordic Human Geography*: 261–82.
- Asplund, Joshua m.fl. (2020). "Auditing race and gender discrimination in online housing markets". *Proceedings of the 14th International AAAI Conference on Web and Social Media, ICWSM 2020*: 24–35.
- Baeten, Guy, och Carina Listerborn. (2015). "Renewing Urban Renewal in Landskrona , Sweden: Pursuing Displacement through Housing Policies". *Geografiska Annaler, Series B: Human Geography* 97(3): 249–61.
- Baeten, Guy, Sara Westin, Emil Pull, och Irene Molina. (2017). "Pressure and violence: Housing renovation and displacement in Sweden". *Environment and Planning A* 49(3): 631–51.
- Bengtsson, Ragnar, Ellis Iverman, och Björn Tyrefors Hinnerich. (2012). "Gender and ethnic discrimination in the rental housing market". *Applied Economics Letters* 19(1): 1–5.
- Boverket. (2014). *Etableringshinder på bostadsmarknaden. Rapport 2014:33*. Karlskrona: Boverket.
- Boverket. (2021). *Risk för diskriminering och hinder för etablering på bostadsmarknaden. Rapport 2021:9* Karlskrona: Boverket.
- Bråmås, Åsa. (2007). *Etnisk diskriminering på bostadsmarknaden. En forskningsöversikt*. Uppsala.
- Bråmås, Åsa, och Roger Andersson. (2010). "Who leaves rental housing? Examining possible explanations for ethnic housing segmentation in Uppsala, Sweden". *Journal of Housing and the Built Environment* 25(3): 331–52.
- Carlsson, Magnus, och Stefan Eriksson. (2014). "Discrimination in the rental market for apartments". *Journal of Housing Economics* 23(1): 41–54.
- Diskrimineringsombudsmannen. (2010). *Upplevelser av diskriminering – en sammanfattande rapport samt analys baserat på en kvalitativ undersökning om*

- upplevd diskriminering*. Ödeshög.
- Diskrimineringsombudsmannen. (2021). *Diskriminering vid tillhandahållande av hyresbostäder*. Rapport 2021:3.
- Eliassi, Barzoo. (2010). "A stranger in my homeland: the politics of belonging among young people with Kurdish backgrounds in Sweden". Mittuniversitetet.
- Evans, Douglas N., Kwan Lamar Blount-Hill, och Michelle A. Cubellis. (2019). "Examining housing discrimination across race, gender and felony history". *Housing Studies* 34(5): 761–78.
- Friedman, Samantha. (2015). "Commentary: Housing Discrimination Research in the 21st Century". *Source: Cityscape* 17(3): 143–50.
- Grundström, Karin, och Irene Molina. (2016). "From Folkhem to lifestyle housing in Sweden: segregation and urban form, 1930s–2010s". *International Journal of Housing Policy* 16(3): 316–36.
- Gunnarsdóttir, Anna Theodóra, och Johan Hjalmarsson. (2008). "Diskriminering på den svenska bostadsmarknaden - En rapport från DO:s särskilda arbete under åren 2006-2008 (DO)". : 52.
- Hedin, Karin, Eric Clark, Emma Lundholm, och Gunnar Malmberg. (2012). "Neoliberalization of Housing in Sweden: Gentrification, Filtering, and Social Polarization". *Annals of the Association of American Geographers* 102(2): 443–63.
- Kopsch, Fredrik. (2020). *Hur ska lägenheter fördelas?* Fores
- Listerborn, Carina. (2018). *Bostadsjämlighet - Röster om bostadsnöden*. Stockholm: Premiss förlag.
- Molina, Irene. (2015)(a). "Kvalitativ praktikprövning och rasdiskriminering på bostadsmarknaden: Metodologiska reflektioner". i *Mångfaldens dilemman: Boendesegregation och områdespolitik*, red. Roger Andersson, Bo Bengtsson, och Gunnar Myrberg. Malmö: Gleerups Utbildning AB, 159–81.
- Molina, Irene. (1997)(b). "Stadens rasifiering: Etnisk boendesegregation i folkhemmet". Uppsala University.
- Molla, Hemrin, Caroline Rhawi, och Elina Lampi. (2019). *Not for you! The cost of having a foreign-sounding name in the Swedish private housing market*. University of Gothenburg.
- Murchie, Judson, och Jindong Pang. (2018). "Rental housing discrimination across protected classes: Evidence from a randomized experiment". *Regional Science and Urban Economics* 73(July 2017): 170–79.
- Öblom, Annamaria, och Jan Antfolk. (2017). "Ethnic and gender discrimination in the private rental housing market in Finland: A field experiment". *PLoS ONE* 12(8): 1–14.
- SABO. (2015). *Lika inför värden: Om diskrimineringsfrågor i bostadsföretag. En vägledning från allmännyttan*. SABO.
- Silver, Hilary, och Lauren Danielowski. (2019). "Fighting Housing Discrimination in Europe". *Housing Policy Debate* 29(5): 714–35.
- Sjöland Kozlovic, Martina, och Morten Frisch. (2021). *Etableringshinder, diskriminering och missgynnande – En litteraturöversikt över samband mellan etablering på hyresbostadsmarknaden och arbetsmarknaden*. SBV Working Paper Series 20:2. red. Martin Grander.
- Skifter Andersen, Hans, Roger Andersson, Terje Wessel, och Katja Vilkkama. (2016). "The impact of housing policies and housing markets on ethnic spatial segregation:

comparing the capital cities of four Nordic welfare states”. *International Journal of Housing Policy* 16(1): 1–30.

Regeringen. (2020) *Uppdrag till Boverket att analysera risker för diskriminering och hinder för etablering på bostadsmarknaden*. Diarienummer: A2020/01472/MRB.

3. Förståelse för diskriminering

3.2 Diskriminering på individnivå

Alla aktörer i studien lyfter diskriminering som något som uppstår i det mellanmännliga mötet på individnivå. Aktörerna menar att personliga fördomar och okunskap kan ge upphov till diskriminerande behandling och bemötande mellan individer som agerar på bostadsområdet. Aktörerna knyter också denna diskriminering till de lagstadgade diskrimineringsgrunderna i hög utsträckning. Vilka diskrimineringsgrunder som åberopas som viktiga, eller överhuvudtaget nämns, skiljer sig något mellan aktörerna. Men främst är det tydligt att vissa diskrimineringsgrunder är starkare knutna till aktörernas förståelse av diskrimineringsrisker än andra. Den diskrimineringsgrund som i särklass figurerar mest i materialet är diskriminering på grund av etnisk tillhörighet. Romer, personer från Afrika och, i mindre utsträckning, individer från mellanöstern pekas särskilt ut som sårbara och utsatta grupper. Funktionsnedsättning är den diskrimineringsgrund som är näst mest förekommande, följt av åldersdiskriminering. Den senare nämns främst i relation till seniorboende och ungdoms-/studentboende. Religion nämns endast av en handfull aktörer som en diskrimineringsgrund. Att religion inte förekommer oftare kan bero på att religion och etnicitet förstås som samma grund. Diskriminering på basis av sexuell läggning nämns av ett fåtal aktörer, men främst i relation till den interna verksamheten. Sexuell läggning nämns inte som en diskrimineringsrisk i relation till den utåtriktade verksamheten gentemot kunder, klienter och boende. Några aktörer har haft intern utbildning och HBTQ teman på arbetsplatsen och närmast sig frågan kring diskriminering på basis av könsidentitet och könsuttryck. Liksom med sexuell läggning handlar det dock främst om en medvetenhet kring risker om diskriminering på arbetsplatsen, inte gentemot andra parter på bostadsområdet. Diskriminering på basis av kön nämns inte direkt av någon aktör.

Inkomst och/eller klass är inte en formell diskrimineringsgrund, men alla aktörer lyfter dessa faktorer som diskrimineringsgrundande. Ekonomi lyfts av flera aktörer som en 'masterkategori' och menar att det är den absolut viktigaste faktorn för att förstå ojämlika processer, och diskriminering, på bostadsområdet. Flera aktörer menar att det som av en rättighetsbärare kan uppfattas som diskriminering på annan grund, som etnicitet exempelvis, i själva verket handlar om diskriminering på ekonomisk grund.

Det går inte att fastställa i materialet att det finns okunskap kring diskrimineringsgrunderna. Det vore en orättvis tolkning av ett öppet intervjumaterial. Men det är tydligt att de olika diskrimineringsgrunderna ligger olika nära 'ytan' i medvetandet hos respondenterna i relation till deras respektive verksamheter. Diskriminering på etnisk grund är den i särklass vanligaste formella diskrimineringsgrunden aktörerna väljer att lyfta som en risk när formella diskrimineringsgrunder diskuteras.

Det framkommer i materialet att en majoritet av aktörerna ser att diskriminering på bostadsområdet sker gentemot boende, men också den egna personalen. Diskriminering i det mellanmännliga mötet kan ske både medvetet, genom trakasserier, och omedvetet. En aktör säger att det är lätt att en vilja att göra väl, att hyresgäster ska trivas i en konfliktfri miljö, kan göra att fastighetsägare eftersträvar homogena sammansättningar av människor

i deras bostadsbestånd, och därigenom diskriminera av välvilja. Aktören nämner att det är lätt att falla in i ett resonemang om att *”lika gillar att umgås med lika”*, och diskriminering därför kan ske genom ett olyckligt resonemang kring hyresgästernas trivsel. Direkt och medveten diskriminering är något aktörerna tror förekommer på bostadsmarknaden, men få aktörer menar att det förekommer hos dem själva. I deras egen verksamhet är diskriminering och trakasserier något de menar främst är ett problem mellan grannar, eller från boende mot personal. Det finns undantag, och en aktör uttrycker att:

”Det kan vara väldigt subtilt. Jag tror säkert att vi omedvetet gör det. Jag tror vi diskriminerar utan att vi ens tänker på det.”

Flera aktörer menar att diskriminering i stor utsträckning handlar om bristande kunskap, och om en konflikt mellan faktisk och upplevd diskriminering. De ser ett problem med låg kunskap hos hyresgäster vad gäller rättigheter, skyldigheter och kunskap kring bostadssystemet. Brister i förståelse kring bostadssystemet i stort, trivselregler och information kan ge upphov till känslan av att bli diskriminerad i bemötandet mellan aktörer på bostadsområdet, men där det snarare handlar om legitima processer och strukturer än diskriminering mellan exempelvis hyresvärd och hyresgäst.

Kulturkrockar, fördomar och skrönor kring olika grupper lyfts också som en risk för diskriminering, och kopplas av aktörerna till kunskapsglapp. Flera aktörer nämner fenomenet att slänga sopor genom fönstret som illustrativt. Det är något som knyts till kultur och som när det adresseras av hyresvärderna kan få hyresgästen att känna sig utpekad på grund av etnicitet, när det enligt aktörerna egentligen handlar om hyresgästens skyldigheter. En aktör nämner att gamla fördomar fortfarande florerar i branschen i viss utsträckning. Att boende av annan etnicitet bryter upp parkettgolv för att odla potatis nämns som en sådan påhitt. Aktören menar att den typen av fördomar kan göra att vissa aktörer väljer att aktivt välja bort och diskriminera mot vissa boendegrupper. Ett fåtal aktörer har en tro om att alla, i mer eller mindre utsträckning, har fördomar som kan inverka på diskriminering i exempelvis bemötande.

3.3 Diskriminering som process

Det finns en stor medvetenhet bland studiens respondenter om att diskriminering är ett problem och att diskriminering förekommer i processer och verksamhet hos olika aktörer i branschen. Men på grund av den egna företagskulturen, tydliga styrdokument, lokaliseringen av det egna beståndet på platser där boendesammansättningen naturligt är väldigt heterogen och blandad, så säger de flesta aktörerna att diskrimineringsrisken i den egna verksamheten är mycket låg. En aktör uttrycker det på följande sätt:

”Varför skulle man vilja jobba här om man var rasistisk?”

Här finns ett metodologiskt problem som är värt att lyfta i relation till vissa brister i insikten hos aktörer att diskrimineringsrisker kan föreligga även med goda intentioner. Många aktörer har en förståelse av diskriminering med stort D och gör tydliga kopplingar mellan rasism och diskriminering. Denna förförståelse gör det pedagogiskt utmanande att närma sig frågan om risker för diskriminering i den egna verksamheten, då det för respondenten

kan likställas vid att bli anklagad för att vara rasist. Det är därför viktigt att tolka materialet försiktigt, men likaledes viktigt att poängtera att försvaret av verksamheten kan göra det väldigt svårt att arbeta med antidiskrimineringsfrågor i den egna verksamheten. Somliga aktörer lyfter också detta:

”Ingen vill se sig själv som diskriminerande, men det är lätt att det ändå händer. Detta började vi prata om när jag började. Man har svårt att se vilka urval man gör. Så kötid blev en enkel lösning.”

Citatet är intressant av flera anledningar. Dels uppvisar det en medvetenhet om att risker för diskriminering alltid föreligger, även om en inte har det som intention. Det visar också på en förståelse av diskriminering som process, och att diskrimineringsrisker kan förebyggas genom en förändrad process. I detta fall genom att flytta delar av uthyrningsprocessen på entreprenad till det kommunägda Boplats Syd.

Citatet återspeglar också en förståelse om uthyrningsprocessen som den enskilt viktigaste processen ur ett antidiskrimineringsperspektiv. Alla aktörer i studien lyfter uthyrningen som det moment där bostadsdiskriminering riskerar att förekomma. Några respondenter lyfter också det dagliga arbetet med förvaltning, fastighetsskötsel och kundbemötande. Men endast ett fåtal aktörer lyfter detta utan direkta frågor och uppmaning från intervjuaren. Grundinställningen hos majoriteten av aktörerna är att det är i uthyrningsprocessen diskrimineringsrisker finns, och att den egna verksamheten har anpassats efter detta genom medlemskap i Boplats Syd, eller genom ett eget kösystem som ska garantera likabehandling av sökande.

Över lag så förstås diskriminering av aktörerna som avsteg från likabehandling i olika (främst uthyrnings-) processer. Likabehandling förstås som ett viktigare, eller eventuellt ett enklare förhållningssätt, än ett behovscentrerat perspektiv. Att behandla lika blir med andra ord viktigare än att behandla efter behov, ur ett antidiskriminerande perspektiv enligt aktörerna. Därför lyfts också Boplats Syd och/eller det egna kösystemet som en antidiskrimineringsgarant, och som något väldigt centralt av alla aktörer i studien.

Aktörerna tycker att de flesta risker för diskriminering går att förebygga genom stärkta strukturer, vilket tyder på en stark förståelse av diskriminering som processuell. Aktörerna menar att förebyggande arbete kan ske genom att rekrytera rätt och fostra empati hos den egna personalen. Några aktörer nämner vikten av närhet till hyresgästerna i processerna, att stadsdelskontor ligger på plats och i anslutning till fastighetsägarens bestånd.

Den viktigaste faktorn för antidiskrimineringsarbete anses av de flesta aktörer vara att arbeta med värderingar och bemötande gentemot boende och bostadssökande. Men även att ha transparenta rutiner där uthyrningskedjan och beslut kan granskas av andra medarbetare i de fall frågetecken uppstår, lyfts av några aktörer. En aktör som ej är knuten till Boplats syd lyfter tekniska lösningar, som algoritmbaserat kösystem som eliminerar mänskligt inflytande över processen, som ett sätt att förhindra att diskrimineringsrisker uppstår.

3.4 Diskriminering som struktur

Det finns en stor förståelse bland aktörerna i studien om diskriminering som en samhällsstruktur, och att denna struktur kanske är extra stark på bostadsområdet och i hur hyresmarknaden fungerar. En aktör säger exempelvis att:

“Bostadsmarknaden är diskriminerande per definition. Institutionaliserad diskriminering. Jag tittar på inkomst, belastningsregister, etc. Människor med mindre pengar bor på sämre lägen och bor mindre. Var går gränsen mellan segregation och diskriminering?”

Det är framför allt med förståelsen om att inkomst och klass kan utgöra diskriminerande grunder som de flesta aktörer tillstår att bostadsmarknaden i sig, eller per definition, är diskriminerande. Flera aktörer berör också kopplingen mellan diskriminering och segregation och ett flertal diskuterar hellre bostadssegregation snarare än diskriminering. Socioekonomi och klass, och hur det påverkar segregationsmönster i staden ses av flera aktörer som en mer övergripande förklaring till att människor kan känna sig diskriminerade, än faktisk diskriminering. En aktör påpekar dock att personlig ekonomi inte kan vara den enda förklaringen, utan att den diskriminerande strukturen också handlar om annat och frågar sig:

“Hur kommer det sig att man kan gå in i en fastighet där det inte finns ett enda normbrytande namn? I Malmö, med över 50% invånare med utländsk bakgrund.”

En annan mindre hyresvärd är inne på samma spår och menar att stora fastighetsbolag gömmer sig bakom strukturen, och väljer att inte se vilka konsekvenser det får med till exempel olika kravmallar på presumtiva hyresgäster. Hen säger:

”De följer de formella kraven över tid och slutar med en viss boendesammansättning. Men man menar att man inte diskriminerar.”

Aktörerna ser på bostadsområdet som ett högst komplex samhällsområde och menar att diskriminering på området är strukturell i avseendet att många aktörer samverkar till situationen om en stad diskriminerar, eller inte. De menar att olika aktörer har olika intressen och ibland konflikter sinsemellan, och att det sammantagna utfallet kan bli en diskriminerande stadsbyggnad utan att enskilda aktörer behöver diskriminera i sin verksamhet. Flertalet aktörer nämner också kommunens roll i att bygga en jämlik och rättvis stad, men menar att det från kommunen satsas på vissa områden, och mindre i andra. En aktör nämner diskriminerande sophantering och gatustädning exempelvis, och menar att vissa stadsdelar är betydligt skräpigare än andra.

En aktör lyfter att det finns inneboende konflikter mellan bostadsområdets olika aktörer, och uttrycker det som att ”hyresgäster har hem och fastighetsägare har hus”, vilket strukturellt är särskilda saker. Hen menar att det är viktigt att aktörer förstår och lär sig av varandras synsätt och exemplifierar med det egna bolaget som gått ifrån att se förvaltning som något tekniskt, till en förståelse om förvaltning som också något socialt och känsligt för de boende.

Tre aktörer lyfter att samhällsklimatet påverkar diskrimineringen som struktur och menar att samtalsklimatet har hårdnat de senaste åren. De menar att framför allt boende, men också andra aktörer på bostadsområdet påverkas och uttrycker sig i mer drastiska ordalag. De menar att diskurser i media, bland politiker och andra samhällsaktörer spiller över på boende och aktörer på bostadsområdet och att barriärerna för att uttrycka sig i diskriminerande och rasistiska ordalag minskar som följd.

En aktör diskuterar det faktum att segregation och integration alltid diskuteras utifrån de bostadsområden som på många vis är mest heterogena. Hen menar att diskussioner kring segregation ofta utgår från att socioekonomiskt svaga områden är problemområden, medan de mest homogena och därför mest segregerade områdena sällan nämns i debatten. Hen uttrycker det som att Seved alltid är ett problem, men att det bara bor vita och välbärgade i Limhamn ses inte som ett problem, trots att Limhamn är mer homogent och egentligen mer segregerat än Seved.

I hög utsträckning ser aktörerna risker för strukturell diskriminering på bostadsområdet som en effekt av hur marknadsekonomin och det bostadspolitiska systemet är organiserat. Som en aktör uttrycker det: ”vi lever i en marknadsekonomi som sätter gränserna för vad vi kan och ska göra”. Strukturen i sig tvingar fram ojämna utfall. Flera aktörer ser denna koppling, och menar att överlag är problemet kring ojämlikhet på bostadsområdet inte en följd av att bostadsaktörer diskriminerar, utan att de agerar i en struktur som får ojämlikt utfall.

Bostadsbristen nämns också som en strukturell faktor som antas få konsekvenser för jämlikheten och därigenom diskrimineringsrisker inom bostadsområdet. Kopplat till bostadsbristen lyfter ett par aktörer det faktum att nybyggnation till viss del inte motsvarar det behov som finns. Det byggs få stora lägenheter, trots att det kanske är dessa det främst råder brist på. Anledningen sägs vara att betalningsförmågan hos de grupper som främst efterfrågar dessa lägenheter är relativt svag, och att fastighetsägare därför premierar mindre lägenheter.

Det finns en medvetenhet bland somliga aktörer om att individuella resurser kan rubba strukturen. En person med de rätta sociala kontakterna och nätverken kan gå runt systemet. Bostadssystemet förstås som ett komplext system som kan navigeras på många sätt, och att detta nyttjas på olika sätt beroende på resurser, kunskap och makt. Att kunna systemet och att känna till hur en bäst kan navigera det ger fördelar i etableringen på bostadsmarknaden.

Aktörernas egen förmåga att styra och förändra den bostadssociala strukturen förstås olika av olika aktörer. Hyresgästföreningen, Boplats Syd, Fastighetsägarna Syd och stadsbyggnadskontoret ser alla att de har makt och skyldighet att påverka Malmös bostadssociala situation i en för staden positiv riktning. De olika aktörerna har givetvis sinsemellan något skilda intresse, och ser olika begränsningar och hinder för deras egna maktutövning på bostadsområdet.

Bland fastighetsägarna i studien råder till viss del en omvänd relation mellan storlek på företaget och bilden de uttrycker för sin egen makt över den bostadssociala och bostadspolitiska situationen i Malmö. Större fastighetsägare ger uttryck för att de känner sig mer bundna vid strukturen än mindre fastighetsägare, och säger i högre utsträckning än mindre fastighetsägare att deras makt att påverka är begränsad av externa faktorer. Mindre fastighetsägare säger i högre utsträckning att de har makten att göra fria val som kan ha påverkan på den bostadssociala situationen. Att välja lägre inkomstkrav eller 'chansa' på hyresgäster som ser riskabla ut på pappret exempelvis. Flera aktörer lyfter dock det faktum att större fastighetsägare har en avsevärd makt att rubba strukturen genom höga uthyrningskrav. Om stora delar av beståndet görs otillgängligt för socioekonomiskt svaga grupper genom höga inkomstkrav bland stora aktörer, så påverkas hela Malmös bostadssociala situation och geografi i negativ riktning; och omvänt gör lägre inkomstkrav och barriärer hos en aktör stor skillnad i att förbättra situationen.

Om små bolag ser att deras utrymme och makt att förändra den bostadssociala situationen i Malmö som stor, så ser de sin makt gentemot sina hyresgäster som mindre än stora bolag. Det är relativt sett ett större beslut att upplåta en lägenhet till en osäker hyresgäst för ett litet bolag än för ett stort. En liten värd i studien menar att en boende med svårigheter att betala hyran, eller som på andra sätt ställer till besvär kan få väldigt stora konsekvenser för hela verksamheten och göra skillnad på om ekonomin går ihop. Hen säger också att avhysningar och eventuella rättegångar i tvister är svårt eftersom små hyresvärdar saknar de resurser större värdar har.

4. Diskriminering som process: vart uppstår och hur hanteras diskriminering?

4.2 Omvärldsförutsättningar

När aktörernas egen verksamhetsutövning diskuteras finns det en bred förståelse kring att processer för att hantera diskriminering är beroende av en rad omvärldsförutsättningar och en rad olika aktörer.

4.2.2 Överstatliga, statliga och historiska förutsättningar

Framför allt samordnande aktörer som Fastighetsägarna Syd, stadsbyggnadskontoret och Hyresgästföreningen lyfter att utrymmet för att förändra och förbättra den bostadssociala situationen i Malmö är beroende av faktorer på statlig och överstatlig nivå. Aktörer och direktiv från organisationer som EU och FN har viss inverkan på vad kommunen kan göra,

men påverkar också hur fastighetsaktörer kan och bör agera. Fastighetsbranschen förstås som vertikal, och det uttrycks att det finns ett behov av att understödja och hjälpa fastighetsägare med förståelse och kunskap kring direktiv från statliga och överstatliga aktörer.

Aktörerna är mer benägna att diskutera kommunen än statens roll, men bland de aktörer som nämner staten råder en samsyn om att staten har frångått sin roll som aktiv bostadspolitisk aktör. Det finns en förståelse om att staten ytterst sätter ramverket som bostadsområdets aktörer verkar inom, men som en aktör uttrycker det:

”Staten har kapitulerat. Det är allmänt känt.”

Det finns även en insikt bland aktörerna om att historiska förutsättningar påverkar utrymmet att agera bostadssocialt. En aktör nämner exempelvis problematiken i att det gamla bostadsbeståndet i hög utsträckning saknar större lägenheter som 5:or och 6:or. Det minskar fastighetsaktörers utrymme att erbjuda större lägenheter till lägre hyror eftersom nybyggda lägenheter är dyrare. Detta kan enligt en aktör leda till diskriminerande utfall då det främst är utomeuropeiska hushåll som efterfrågar hyreslägenheter i den storleken.

Malmö anses vara en speciell kommun eftersom skånska kommuner har att förhålla sig till en regionplan som behandlar bostadsfrågor. Regionplanen anses dock på bostadsområdet ha liten inverkan och i stort ignoreras av regionens kommuner. Principen om det kommunala självstyret anses vara viktigare än regionalt samarbete kring bostadssociala frågor, ett synsätt som bekräftas av stadsbyggnadskontoret.

4.2.3 Kommunala förutsättningar

Kommunen ses som en om inte starkare, så åtminstone mer aktiv aktör på bostadsområdet än staten. Det läggs också mycket ansvar på kommunen från aktörernas sida. Det uttrycks, också från stadsbyggnadskontorets sida, att kommunen har många redskap att ta till för att adressera bostadssociala frågor, såsom kommunala bostadsbidrag och hyresgarantier, men att dessa verktyg är valbara och används i liten utsträckning. En anledning som lyfts till att kommunen inte agerar kraftfullare för att adressera bostadssociala utmaningar är faktorer relaterade till ojämna regional utveckling. Kommunen ”tävlar” med andra kommuner om invånare som kan bidra med skatteunderlag, och incitamenten till att ta större bostadssocialt ansvar än andra kommuner är därför lågt. Det finns en rädsla för så kallad social dumpning som gör att bostadssociala initiativ anses oattraktiva.

Det finns en medvetenhet om behovet att i större utsträckning adressera bostadssociala frågor från kommunens sida, och projekt i den riktningen har iscensatts från kommunens sida. Några deltagare nämner exempelvis Malmös anslutning till The Shift, ett globalt FN-initiativ som syftar till att lyfta bostäder som en social rättighet. De aktörer som nämner The Shift menar samstämmigt att initiativet mest består av uddlös plakatpolitik som hittills inte har lett till några handfasta förbättringar på bostadsområdet i Malmö.

Stadsbyggnadskontoret nämner också att de kan ställa krav på bostadssociala initiativ och lösningar i sin markanvändningspolicy vid exempelvis nybyggnation. Det görs emellanåt. Men de menar också att de saknar verktyg och tradition av uppföljning och att dessa krav därför är relativt uddlösa. Över lag menar aktörerna att kommunen bör ta en mer framträdande roll på bostadsområdet. Bland annat lyfts det att det råder otydlighet kring vem och vilka grupper som är i störst behov av hjälp och vilka kommunen vill att de prioriterar. En aktör frågar sig:

”Vem ska jag hjälpa? Kvinnojourerna, hemlösa, studenter? De har det alla svårt. Väljer jag någon diskriminerar jag någon annan.”

Det finns, menar flera aktörer, en otydlighet från kommunens sida som gör att fastighetsägare i viss utsträckning väljer bort att ta djupare ansvar, eftersom riktlinjer och trygghet i beslut saknas. Kommunen anses också vara frånvarande på andra områden, och det upplevs som att det finns ett behov att överta kommunens roll på vissa områden. Trygghetsvärdar och privat gatustädning nämns exempelvis. Det skiljer sig mellan aktörerna huruvida detta ses som en möjlighet eller svårighet för deras egen verksamhet.

Socialtjänsten har en särställning och har en roll som av aktörerna i studien upplevs som stor. De förväntas ha det yttersta ansvaret för svaga grupper på bostadsområdet. Några fastighetsägare menar att deras bostadssociala ansvar slutar vid att de överlämnar lägenheter till socialtjänsten. Aktörerna menar dock att socialtjänsten har slutat efterfråga samma volymer av lägenheter som tidigare. Vissa fastighetsägare menar att de knappt får några förfrågningar alls längre. Stadsbyggnadskontoret nämner också att socialtjänstens roll som bostadssocial aktör har minskat och menar att politiska beslut och förändrade direktiv ligger bakom förändringen. Boendeenheten på socialtjänsten fungerade i praktiken som lite av en bostadsförmedlare i sig, men detta har förändrats och socialtjänsten tar mindre ansvar.

Några fastighetsaktörer lyfter sitt goda samarbete med socialtjänsten som en viktig del i det egna bostadssociala arbetet. En aktör menar dock att socialtjänsten är en högst problematisk bostadsaktör i Malmö. Hen menar att de har dålig tillsyn och kontroll över de lägenheter de hyr ut och menar att i det bestånd som de lämnar till socialtjänsten råder stor otrygghet, högt slitage och skadeverkan på fastigheterna. Hen menar vidare att socialtjänsten trots påtryckning inte åtgärdar problemen.

Aktörerna är kollektivt överens om att aktörssammansättningen på bostadsområdet i kommunen är högt diversifierad och heterogen. Det finns många fastighetsägare, av olika storlek och med olika strategier. Vissa är organiserade via Fastighetsägarna Syd, men inte alla. En aktör nämner att det finns stor skillnad i kunskap mellan de olika aktörerna i Malmö och menar att certifiering av fastighetsägare för att höja medvetande- och kunskapsnivån kring bostadssociala frågor och diskriminering hade varit en bra idé. Hen säger:

”...att som fastighetsägare inte veta vilka skyldigheter man har och att boende inte vet vilka rättigheter de har, är absurt.”

Globala aktörer nämns som ett någorlunda nytt fenomen, men som skulle kunna påverka utvecklingen åt olika håll. Det nämns dock att dessa i låg utsträckning är intresserade av gemensamma samarbeten eller organisering i exempelvis Fastighetsägarna Syd.

4.3 Affärsmodell och affärsnytta

Hur fastighetsaktörerna ställer sig till relationen mellan affärsmodell, affärsnytta, samhällsansvar och bostadssociala frågor som diskriminering skiljer sig åt. Det går att urskilja två huvudsakliga linjer i hur aktörerna resonerar, varav de flesta aktörerna hamnar någonstans mitt emellan. Den ena linjen lyfter att samhällsansvar innebär ett ekonomiskt risktagande och att fastighetsaktörer måste agera riskminimerande. Förespråkare för denna linje lyfter att exempelvis uthyrningskrav måste balanseras. Minskar man inkomstkraven måste kanske krav på boenderefrens och skuldfrihet öka.

Den andra linjen menar att samhällsansvar kan generera affärsvärde och kan vara en del av affärsmodellen. De menar att den egna, och andras, förvaltningsstrategier går ut på att nå grupper andra inte gör, och att bostadssocialt arbete som hjälp med arbetsmarknadsåtkomst för boende, sommarjobb för ungdomar som bor i deras fastigheter och boendeformer anpassade för de grupper som redan bor i området är viktigt för att en sådan affärsmodell ska lyckas i långa loppet. En aktör menar att denna typ av bostadssocialt arbete kommer att vara nödvändigt för fler aktörer framöver, på grund av hur demografin på hyresmarknaden utvecklas till att i större utsträckning bestå av socioekonomiskt svaga grupper. Hen menar att ska fastighetsägare fortsätta kunna tjäna pengar, så behöver de anpassa sig till ett förändrat hyreskollektiv som på många sätt ställer högre krav på fastighetsägaren. På så sätt är det en falsk dikotomi att ställa affärsnytta mot bostadssocialt arbete. Det senare behövs i det långa loppet och är i sig riskminimerande. Utan bostadssocialt arbete ökar kostnaderna längre fram.

De flesta fastighetsägande aktörerna nämner ansvaret till aktieägarna som mycket viktigt, och poängterar att de liksom alla andra fastighetsaktörer ytterst är vinstdrivande företag som måste agera därefter. Det uttrycks också att detta ansvar i många fall är lättare att förhålla sig till än vad de ibland uppfattar som det otydliga samhällsansvar de har. Men också att det går att kombinera. En aktör säger:

”Att förhandla med alla genererar affärsvärde. För oss handlar det om att tjäna pengar, vara öppen för alla, och se en potential i alla människor.”

En annan aktör är inne på samma spår, men medger att det kan finnas en intern konflikt mellan långsiktighet och kortsiktighet, och mellan olika verksamhetsgrenar som har olika synsätt, perspektiv och ansvar som kan påverka hur de förstår kostnader och risker.

Flera aktörer menar att i slutändan måste affärsmodeller och fastighetsägare få vara olika. Det är viktigt att de själva får "äga sin affär" och ha sin modell. Kommunen, Boplats Syd och Hyresgästföreningen pekar dock på renoveringar med medföljande hyreshöjningar som en av de främsta utmaningarna för boendesituationen i Malmö i stort, och att det är en praktik som avlägsnar stora delar av beståndet för grupper som riskerar att diskrimineras i hög utsträckning.

4.4 Kösystem & uthyrningspolicy

Kösystem anses vara bland de, om inte den, mest centrala faktorn för att arbeta för ett icke-diskriminerande bostadsområde. Det är inte förvånande med tanke på att aktörerna i stor utsträckning pekar på uthyrningen som den process där diskrimineringsrisker är som högst. Åsikten bland flera aktörer är att diskrimineringsrisker helt eller till största del kan elimineras från aktörernas verksamhet genom robusta uthyrningsprocesser. Eftersom de flesta fastighetsaktörerna i studien är anslutna till Boplats Syd anses också den stora risken för diskriminering vara förflyttad från den egna verksamheten till dem. Boplats Syd har också ett stort förtroende bland de medverkande i studien, som en aktör uttrycker det:

"Boplats Syd är otroligt viktigt. Om man förmedlar bostäder därigenom, så har jag svårt att se att det kan förekomma diskriminering i uthyrningsprocessen."

Boplats Syd har också det uttryckliga syftet att som de uttrycker det i intervjun:

"...verka för en förmedlingslösning på bostadsområdet som är helt fri från diskriminering, som är transparent och där man ska förstå vad som händer, varför man får en lägenhet eller inte."

Vissa aktörer medger dock, och Boplats Syd trycker själva på, att uthyrningsprocessen inte tar slut vid deras bord. Hyresvärdarna kontrollerar själva boenderefereanser exempelvis, och ger det slutgiltiga godkännandet. Boplats Syd menar dock att risken för diskriminering i det skedet av processen är låg. Hyresvärderna kan inte välja och vraka bland sökande utan får den person som uppfyller värdens krav och är längst fram i kön tilldelad sig, och att välja en ny skulle behöva motiveras för Boplats Syd på objektiva grunder, ta tid och därigenom pengar för hyresvärderna.

Boplats Syd lyfter att de endast kan förmedla utifrån krav som fastighetsägarna själva bestämmer och att de har liten kontroll över hur strängt kraven utformas. Men de poängterar också att det finns en transparens i vilka typer av krav som är tillåtna och vilka hyresvärdar inte kan ställa, och att vissa diskrimineringsrisker därmed elimineras. Som exempel lyfter Boplats Syd att värdar har efterfrågat svenskt personnummer som krav, en fråga som de nu utreder om det kan vara diskriminerande eller inte. I standardavtalet som Boplats Syd upprättar gentemot hyresvärdar nämns att: "[v]illkoren [för uthyrning] skall uppfylla kraven enligt diskrimineringslagen". Boplats Syd ser sig själva som en

kunskapsförmedlare och berättar att de emellanåt blir kontaktade av anslutna hyresvärdar som vill diskriminera, som exempelvis emotsatt sig sökande som har utländsk bakgrund eller talar dålig svenska. Detta är problematiska krav Boplats Syd säger sig inte kunna tillmötesgå, och tilldelar ingen ny sökande till värdar som insisterar på sådana krav. Det har lett till att vissa hyresvärdar tänker om och accepterar rådande kravmallar, men också till att hyresvärdar slutat nyttja Boplats Syd.

Boplats Syd har upprättat kravmallar som anslutna hyresvärdar har att förhålla sig till. Dessa behandlar krav inom följande kategorier:

- Hushållets totala nettoinkomst i förhållande till månadshyran (för successionslägenhet, nyproduktion, studentlägenhet, seniorlägenhet och trygghetsboende)
- Ålder (minimum för alla lägenheter, särskilda villkor för ungdomslägenhet, seniorlägenhet och trygghetsboende mm)
- Inkomsttid (hur lång tid inkomst ska styrkas från inflyttningsdatum och lägst tid eget företag ska ha varit verksamt)
- Anställningsform (huruvida visstidsanställningar, timanställningar och vikariat ska godkännas som inkomstunderlag)
- Huvudsaklig inkomstkälla (vad som ska räknas som inkomst, ex: anställning, ålderspension, studiebidrag, a-kassa, olika former av stöd från försäkringskassan såsom aktivitetsersättning, aktivitetsstöd, etableringsersättning, föräldrapenning och sjukersättning, försörjningsstöd osv.)
- Kompletterande inkomst (barnbidrag, bostadsbidrag, underhållsbidrag, etableringstillägg, omvårdnadsbidrag)
- Studentlägenhet, godkända studier (högskola/universitet, YH- eller KY-utbildning, eftergymnasial folkhögskola, Komvux, distansutbildning, doktorander/forskarstudenter, antal högskolepoäng per termin)
- Om inkomsten inte räcker till/säkerhet (borgensman, deposition, kapital, kapital i utländsk bank. Samt % av nivån på inkomstkrav som får uppfyllas av säkerheten)
- Visning och avtalsskrivning (krav på att sökande har varit på visning, krav på sökande, medsökande eller ombud har varit på visning, huruvida fullmakter godkänns vid avtalsskrivning och huruvida generationsboende godkänns)

Boplats Syd säger sig ha praxis att presentera dessa mallar färdigifyllda för olika kravnivåer, med exempelvis 1.5 gånger hyran i inkomst och acceptans för de flesta inkomstformer, för att illustrera bredd och försöka påverka till en nedåtgående trend för kravsättning bland Malmös hyresvärdar.

Boplats Syd har ett så kallat rakt kösystem och förmedlar boendeaspiranter, efter utsortering av de som inte uppfyller de krav hyresvärdarna satt, till hyresvärdarna efter tid i gemensam kön. Systemet anses av dem själva och av de aktörer i studien som är anslutna, vara transparent och förhindra diskriminering. Boplats Syd säger sig arbeta för att höja kunskapsnivån om systemet till de hyresgäster som är medlemmar. De säger att de emellanåt blir beskyllda för att diskriminera, men att transparensen i systemet avhjälper många klagomål och gör det enkelt att förklara för sökande varför de inte får en lägenhet.

Boplats Syd är medvetna om den diskussion som finns kring ett rakt system gentemot ett behovsprövat system (se litteraturöversikten), men anser att deras roll undanröjt hinder och risker för diskriminering som hade varit svårt under andra system. De anser att behovsprövning kanske är något som måste införas på något sätt och i någon omfattning, men att det för deras del handlar om förtroende på marknaden och att det finns risk att deras roll skulle undergrävas om det fick ett behovsprövande uppdrag. De menar att färre värdar skulle ansluta sig, och att antidiskrimineringsarbetet de utför genom sitt system skulle kunna bli lidande genom att hyresvärdar återupptar sin egen och kanske godtyckliga förmedlingstjänst i högre omfattning.

En diskrimineringsrisk som Boplats Syd nämner är att fastighetsägare kan välja att undanta delar av sitt bestånd från kösystemet. Det är valfritt hur stor del av beståndet som släpps till dem, och Boplats Syd har endast rådighet över de lägenheter som de faktiskt administrerar. De aktörer i studien som är anslutna till Boplats Syd uppger att en överlägsen majoritet av deras lägenheter förmedlas via Boplats Syd, men få aktörer släpper hela sitt bestånd till Boplats Syd.

En aktör använder HomeQ, en privat bostadsförmedlingssida och -app, som komplement till Boplats Syd. De menar att det finns lägenheter i det övre segmentet som kan vara svåra att hyra ut och som behöver "säljas in" på ett mer omfattande sätt. Dessa lägenheter kan vara svåra att få uthyrda genom Boplats Syd.

En annan använder endast det egna kösystemet och framhåller att algoritmen säkerställer förmedling utan diskriminering. I detta fall är kösystemet inte baserat på tid, utan slumpas fram med hjälp av poängsättande parametrar som inkomst, inkomstform, skulder mm.

4.5 Företagskultur, värderingar, utbildning

Få av aktörerna nämner explicit diskriminering eller antidiskriminering i interna dokument. Det diskuteras inte heller på arbetsplatsen kollegor emellan. Det finns dock en medvetenhet kring att intern kultur, utbildning och policydokument osv. är viktiga för delar av processen för att säkerställa att diskriminering inte kan förekomma.

4.5.2 Företagskultur

Bland aktörerna i studien lyfts den interna företagskulturen (jämfört med ett rakt kösystem) som kanske den starkaste faktorn och garanten mot diskriminerande praktiker. Flera aktörer pratar om vikten av en öppen kultur med fokus på rekrytering av individer med goda värderingar. Värderingar som uppfattas som viktiga hos medarbetare sammanfattas av en aktör som: "omtänksamhet, att vara innovativ, professionell och öppen". Med medarbetare som besitter dessa egenskaper anser aktörerna att riskerna för diskriminering minimeras.

Det finns en tendens bland en majoritet av aktörerna att reducera diskriminering till en attitydfråga hos medarbetaren och därigenom se lösningen på diskrimineringsrisker som

en rekryteringsfråga. Det finns en viss tro på att genom rekrytering av ”goda människor” med rätt värderingar kommer verksamheten behandla alla på exakt samma sätt.

Som nämnts så diskuteras diskriminering sällan eller aldrig explicit på aktörernas arbetsplatser. Det gäller i såväl formella (som på möten) som informella (som runt lunchbordet) situationer. Undantaget när media rapporterar kring ett fall. Detta gäller främst bland hyresvärdarna. Andra aktörer som Fastighetsägarna Syd (som har utbildning i antidiskrimineringspraktiker) och Hyresgästföreningen har en mer levande diskussion, men även där är det sällan bostadsfrågor konceptualiseras och diskuteras i termer av diskriminering.

Flera aktörer pratar om hur individuella nyckelpersoner medfört ett förändringsarbete på arbetsplatsen. Det handlar om individer som introducerat nya sätt att tänka och arbeta som långsiktigt förändrat företagskulturen från ett ensidigt fokus på fastigheter, till att även inkludera en förståelse om verksamheten som ett arbete med människor:

”Branschen är lukrativ, det är en stad i tillväxt. Det har gjort branschen lite lat. Det har varit fokus på fastigheter. Men det börjar ändras. Går mer mot en förståelse av fastigheter som hem för de boende och förvaltningen som en förvaltning av människor, och inte bara av hus.”

Det finns en förståelse bland majoriteten av aktörerna att branschen som helhet behöver ha ett större fokus på social kompetens bland medarbetarna, och att många också jobbar med det och talar om att företaget har ”gjort en resa”, men tillstår att denna resa kanske inte är klar ännu. I några fall är det just en nyckelperson på företaget, med annorlunda perspektiv, som startat detta arbete och fungerat som en ”ögonöppnare” som en aktör uttrycker det. Aktörerna trycker dock på att de upplever en stor skillnad i värderingar mellan aktörer i branschen och att branschen som helhet ligger efter samhällsutvecklingen. Detta har synliggjorts vid olika samarbetsprocesser aktörer emellan, och en aktör nämner en bolagssammanslagning som synliggjorde stora skillnader i attityder och företagskultur.

Liksom att nyckelpersoner är viktiga för att påbörja en intern utveckling, lyfts även behovet av positiva förebilder i branschen. MKB lyfts av många i studien som ett gott exempel gällande bostadssocialt arbete och en icke-diskriminerande företagskultur som de och andra aktörer lär sig av. Flera aktörer säger sig också vilja agera förebilder för andra och visar upp stolthet kring den egna företagskulturen. Att medarbetare byter arbetsplats och tar med sig erfarenheter från andra aktörer ses också som ett sätt att bredda kompetensen på området. Flera aktörer lyfter dock att skillnader i resurser och finansiella muskler gör det svårt att jämföra med branschens jättar som MKB. En aktör påpekar att det är viktigt att stärka personalen så att de vågar prata om diskriminering. Det finns viss diskrepans mellan aktörerna i studien där vissa ser bristen på dialog och diskussion kring diskrimineringsfrågor som ett problem i sig, och andra som ett tecken på att diskriminering i sig inte är så vanligt förekommande och därför inte behövs diskuteras.

Några hyresvärdar nämner att företagskulturen kan se något annorlunda ut i dess olika verksamhetsgrenar och påtalar också svårigheten att förankra en gemensam företagskultur när verksamhetsgrenarna är geografiskt separerade. Som med många av Malmös hyresvärdar har aktörerna ofta ett huvudkontor (som respondenterna i studien har som främsta arbetsplats) relativt centralt i Malmö, och förvaltningskontor ute i stadsdelarna där beståndet finns. Avståndet gör att företagskulturen på huvudkontoret kan skilja sig från förvaltningsidan exempelvis, påpekar en aktör.

En aktör lyfter frågan hur det påverkar det bostadssociala arbetet att ledningen sällan jobbar och bor i områden där de har sitt fastighetsbestånd och tror att förståelsen för sin egen personal och boende påverkas negativt av avstånden mellan verksamhetsgrenarna. Samma aktör lyfter att det är viktigt att ha en ledning och chefer som förstår sina anställdas vardag ute i områdena. Över lag lyfter de mindre hyresvärdarna i studien närhet till de boende som en styrka för deras verksamhet, medan större aktörer mer sällan lyfter närhet mellan exempelvis ledning och förvaltningspersonal, eller närhet mellan ledning och boende. Närhet och avstånd förstås här som både geografiska och relationella, som upplevda avstånd.

4.5.3 Policydokument, värdegrund, code of conduct

Diskriminering som begrepp används ibland, men inte ofta, i interna dokument såsom olika policydokument, värdegrundsdokument, verksamhetsberättelser och code of conduct. Men alla aktörer refererar till dessa som garantier för att företagskulturen i sig ska verka "antidiskriminerande". Dokumenten rör oftast attityd och kultur, snarare än process och rutiner. Formaliserade rutiner och åtgärdsprocesser vid händelser av bostadsdiskriminering framkommer inte i några interna dokument, utan hanteras ad hoc från fall till fall.

Hur levande de interna dokumenten är för aktörerna skiljer sig mycket åt. En aktör medger att hen knappt tittat på deras code of conduct sedan hen anställdes. En annan aktör menar att värdegrunden är ständigt återkommande under företagsdagar, internutbildning, APT möten osv. En aktör poängterar att det kan låta fint i policydokument, men att skällsord, nedsättande språkbruk och annat givetvis förekommer i branschen, och att inget företag är immunt mot den typen av problem.

4.5.4 Utbildning och kunskap

Internutbildning i sociala bostadsfrågor och diskrimineringsproblematik nämns sällan bland de aktörer som äger fastigheter. De är något fler bland övriga aktörer. Den vanligaste formen av fortbildning kopplat till diskrimineringsfrågor gäller HBTQ frågor, och gäller främst processer och beteenden på den egna arbetsplatsen, och inte gentemot boende. Fastighetsägarna Syd arrangerar själva en utbildning som behandlar uthyrningsförfarande och diskriminering som är relativt populär. Ingen av studiens andra deltagare nämner den

dock. Men de flesta aktörer nämner att kompetensutveckling och utbildning är viktigt och något de ställer sig positiva till.

En aktör säger att utbildning kring dessa frågor är jätteviktigt även för verksamhetsnära personal, men att det kanske oftare är ledningen som får den typen av kompetensutveckling. Men, menar respondenten, social träning, empati och social kompetens är något som blivit viktigare och att fler aktörer måste lägga energi på att utbilda och träna alla delar av verksamheten:

“Du går in i någons hem - någons heliga plats. Det kan se förfärligt ut, men du måste visa respekt.”

Samma aktör menar att utbildning bör ske i alla led i verksamheten, och i dialog mellan anställda i olika verksamhetsgrenar och med olika ingång.

Ett flertal aktörer lyfter vikten av att fråga boende om deras upplevelser som en form av kunskapsinhämtning. Många använder sig också av AktivBo, en extern analysplattform och kundundersökningsverktyg som fastighetsägare kan köpa och använda för att förstå sina boendes upplevelser och behov. Aktivbo ställer dock inga frågor kring diskriminering.

Kunskap som flertalet aktörer säger sig sakna och vara i behov av är främst vad de bör göra i situationer där boendegrupper ställs mot varandra. En del aktörer vet inte, och saknar svar från kommun och det allmänna kring vilka som bör prioriteras när det är så många grupper som har det svårt på boendeområdet i Malmö. En aktör uttrycker att detta även gäller internflyttar och frågar sig om den äldre personen som har svårt att gå i trappor bör prioriteras, eller någon annan utsatt grupp. Det är även oklart vem som har det yttersta ansvaret för att arbeta förebyggande och hantera diskrimineringsärenden. Här menar vissa aktörer hade kommunen eller staten kunnat ta en tydligare roll.

Det råder också osäkerhet kring vilka stöd som finns för diskrimineringsfri verksamhet. Fastighetsägarna Syd har utbildningar (exempelvis kursen ”Får man välja hyresgäst”) och telefonjourer. Dessa stöd nämns inte av någon av aktörerna i studien, vilket dock inte behöver betyda att de inte används.

4.5.5 Representation

Alla aktörer nämner bred representation som viktigt, dvs att verksamhetens medarbetare utgör en heterogen grupp med avseende på ålder, könstillhörighet, geografisk och kulturell härkomst mm. En del menar att detta kanske är extra viktigt i en Malmö-kontext. Malmös hyresmarknad är mångkulturell och varierad och det finns en förståelse kring att verksamheten gynnas av att återspegla den demografi som marknaden utgör. Men de flesta aktörer identifierar branschen som helhet som präglad av dålig representation. Vissa lyfter att detta även är något det egna företaget behöver jobba med. Många ser en positiv utveckling för bransch såväl som egna bolaget. En aktör nämner att det skett en förnyring,

och att fler kvinnor fått utrymme i branschen och på egna företaget. En aktör nämner dock att dålig representation gör att många lämnar branschen.

“Det är en bransch där ägarskapet består av den demografin [äldre vita män]. Dom som kommer in, går ut ganska snabbt också. På grund av strukturerna.”

När representation lyfts som en styrka för det egna företaget gäller detta ofta längre ner i organisationen. Det finns en horisontell representation men längre upp i hierarkin, i styrelse, ledning och ägande är representationen ofta långt sämre.

4.6 Drift, rutiner och daglig verksamhet

4.6.2 Rutiner

Bland deltagarna i studien är det sällan som rutiner för att förebygga diskriminering finns formulerade. När diskrimineringsfall upptäcks, oavsett om det handlar om anklagelser eller misstanke om diskriminering mellan kollegor, gentemot boende eller där boende diskriminerar gentemot personal, så är det vanligaste att lösa ärendet ad hoc. Här finns en uppenbar risk att liknande ärenden hanteras olika. Men även om rutiner vid diskrimineringsärenden saknas, så finns det en medvetenhet bland vissa aktörer att det är just i rutinerna som diskriminering kanske bäst kan förebyggas.

“Bra processer, bra regelverk och logg. Besluten vi tar är underbyggda [...] Det att dokumentera är också för ens egna trygghet.”

Respondenten som citeras ovan menar att ha tydliga interna system, dokumentation, transparens, och kontrollmekanismer i olika processer stärker medarbetare i olika led, men påtalar också risken för medarbetare att känna sig övervakade.

De flesta aktörer ser diskrimineringsrisker framför allt i uthyrningsprocessen, men i studien blev det tydligt att risker finns även i vräkningsprocesser och vid avhysningar. Detta är något som främst aktörer utanför hyresvärdarna poängterar. Men det finns en förståelse bland hyresvärdarna i studien kring att diskrimineringsproblematik kan uppstå även i dessa processer. Få aktörer har dock formaliserat dessa processer för att säkerställa att diskrimineringsrisker minimeras. Avhysning och vräkningsproblematik hanteras väldigt olika mellan olika hyresvärdar. Vissa har uppsökande verksamhet och personliga möten med boende i riskzonen, andra skickar endast brev och överlåter ärendet relativt tidigt till socialtjänst och kronofogdemyndigheten. En aktör nämner MKB:s vräkningsförebyggande avstämningar med kommunen som central och möjlig inspiration för andra aktörer. MKB själva lyfter detta arbete som centralt för deras verksamhet som samhällsbyggare. En annan aktör lyfter att de själva gått i MKB:s spår och utför avstämningar och möten med socialtjänsten kring riskhushåll.

En av de mindre hyresvärdarna i studien poängterar att deras frihet är långt större. De skräddarsyr personliga lösningar och avbetalningsplaner för att förhindra vräkning; någonting hen uttrycker kan vara svårare för aktörer som inte känner de boende och deras problematik lika väl. Samma fastighetsägare säger att:

“Min huvudregel är att jag behandlar alla olika, om det är någon som sköter sig och så, så har den lättare att få ett kylskåp, så är det bara.”

Aktören poängterar att med personlig och nära kontakt med boende är det omöjligt för hen att inte bemöta olika och till viss del diskriminera. Men samtidigt menar hen att bemöta olika också ger större frihet att anpassa bemötande och service efter behov. Aktören säger sig ha flertalet boende som med sin betalningshistorik hade fått lämna sin bostad hos andra fastighetsaktörer. Denna nyanserade förståelse för diskriminering är ovanlig bland aktörerna i studien. En majoritet av studiens aktörer refererar till likabehandling snarare än behandling efter skilda behov när diskriminering diskuteras. Men det finns ändå en medvetenhet om att behov och intressen skiftar. En aktör påpekar att diskriminering kan ske i hur och vad som prioriteras i förvaltningen. Beskrivning av buskar kan vara viktigt för någon, att tvättstugan är i ordning kan vara viktigt för någon annan. Kunskapen om boendes behov och preferenser är något aktören menar endast kan fås genom närhet till hyresgästerna. Här poängterar respondenten att det är en balansgång och att behovscentrerad förvaltning också kräver kunskap från de boendes sida vad gäller både rättigheter och skyldigheter. En aktör påpekar att det hade varit bra om kontoret låg på plats där beståndet finns för att öka kunskapen kring boendes behov. Hen lyfter att det förmodligen hade varit bra för hyresvärdars kunskap om sina boende, och i förlängningen för en smidig förvaltningsprocess, om administration och chefer träffar boende och deltar i gemensamhetsaktiviteter, men att detta är ovanligt.

Några aktörer pratar om vikten att inkludera de boende, dela kunskap och information, och att ge utrymme för integrering på olika sätt (se avsnitt 4.6.3). Men att för att detta ska kunna ske behövs rutiner kring information på andra språk än svenska, och gärna flerspråkig personal som känner bostadsområdet säger en aktör. Det skiljer sig ganska markant hur och i vilken utsträckning aktörerna i studien förmedlar information på andra språk än svenska. Det finns inte heller någon korrelation till storlek och resurser, då den minsta värden både har hemsida på arabiska och använder tolkar vid kontraktsskrivning och välkomstmöte vid hyresgästens inflyttning, medan flera mellanstora och större fastighetsägare saknar exempelvis hemsida på andra språk än svenska.

Några aktörer lyfter att hyresvärdar och förvaltare agerar i en tuff miljö i många bostadsområden, att arbetsmiljön därför också är tuff och att det krävs personal med hög social kompetens i driften. Aktören menar att inte alla hyresvärdar och chefer är tillräckligt bekanta med vardagsutmaningar personal i förvaltningen och det uppsökande arbetet ställs inför. Detta menar hen kan leda till konflikt mellan verksamhetsgrenar kring vad i förvaltningen som bör prioriteras, men också till felrekryteringar där förvaltare saknar den kompetens som krävs för att agera antidiskriminerande och med bostadssociala problematiker i utsatta områden.

4.6.3 Processer utanför kärnverksamheten

En del av studiens aktörer har processer och aktiviteter som befinner sig utanför den direkta kärnverksamheten, men som de själva lyfter som viktigt arbete för att motverka

bostadssociala problem och diskrimineringsproblematik i bred bemärkelse. Flera aktörer ordnar sommararbete för ungdomar som bor i deras bestånd. Andra nämner uppsökande verksamhet som exempelvis ovan nämnda vråkningsförebyggande verksamhet som ett viktigt arbete utanför själva kärnverksamheten. Anställda trivselsvärdar, områdesträffar och hyresgästträffar är andra moment som en aktör säger innebär "social hållbarhet i praktiken". Diskrimineringsfrågor nämns sällan som motiv till eller centralt för dessa verksamheter, men genom en koppling mellan diskrimineringsfrågor och social hållbarhet och stadsdelsutveckling fungerar dessa initiativ som instrument för att minska diskrimineringsrisker.

Det råder relativt stor samstämmighet bland aktörerna att diskriminering inte är något som diskuteras i "externa" sammanhang som företagarnätverk osv.

4.6.4 Trakasserier och störningsärenden

Trakasserier mellan grannar uppfattas som ett begränsat problem av de flesta aktörer, även om de flesta kan återberätta anekdoter om när sådana trakasserier förekommit. Anekdoterna berör bland annat hakkors klottrade på någons dörr, olika typer av konflikt mellan etniska och kulturella grupper. En aktör berättar att på vissa gårdar där det flyttat in somalier, så har de fått samtal av vita hyresgäster som ber om att utebänkar tas bort så att somalierna inte ska umgås och "väsas" på gården.

Ofta saknas formella rutiner för hur hyresvärderna ska handskas med diskriminerande konflikter mellan grannar. Vissa hyresvärdar skickar brev till parterna, ibland blir den/de anklagade uppkallade till möte på kontoret, ibland försöker hyresvärderna agera medlare i möten mellan bägge parter. Men företrädesvis föredrar aktörerna att se på "sakfrågan", det vill säga att i möjligaste mån lösa konflikter genom att åtgärda något praktiskt. En aktör pratar om det som att omvandla ärendet till en läckande kran. Trakasserier av olika art (till exempel rasistiska) omvandlas och kategoriseras om till störningsärenden utan koppling till diskriminering, eller till läckande kranar, och hanteras sedermera som sådana. Den potentiellt diskriminerande grunden, exempelvis att den boende anser att hen inte får sina lägenhetsproblem åtgärdade på grund av sin härkomst, förbises om ärendet anses kunna hanteras genom att laga det som är trasigt. Alternativt blir rasistiska klagomål på grannar störningsärenden kring höga ljudnivåer.

Detta gäller även klagomål och förfrågningar till Fastighetsägarna Syd och Hyresgästföreningen, som bägge erbjuder juridisk hjälp. Frågor och inkommande fall rubriceras eller hanteras ytterst sällan (ett fåtal om året) som diskriminering, utan snarare som konflikter kring sakfrågor. Här finns, menar aktörerna, en risk för underrapportering och att diskriminering uppfattas som ett mindre problem än det faktiskt är.

5. Malmö mot Diskriminerings reflektion över studiens resultat

Efter Malmö mot Diskriminerings (MmD) första projekt om bostadsdiskriminering 2013 skickade MmD i slutet av 2015 ett brev till dåvarande bostadsministern med förslag på hur den svenska diskrimineringslagen kunde stärkas. I brevet tog MmD bland annat upp att det behöver införas krav på att arbeta förebyggande mot bostadsdiskriminering och att det behöver ställas krav i lag på kösystem och transparens kring hur urval av blivande hyresgäster görs. Dessutom påtalade MmD att det behöver tydliggöras vilket ansvar en hyresvärd har i situationer där diskriminerande trakasserier sker mellan hyresgäster och att det behöver utredas hur den svenska diskrimineringslagen kan utvidgas till att omfatta socioekonomisk ställning som diskrimineringsgrund.

De förslag som MmD lämnade 2015 är fortfarande högst relevanta och lyfter utmaningar som MmD återkommande möter i sin verksamhet. I den här rapporten tydliggörs att även fastighetsägare och andra aktörer på bostadsmarknaden möter samma utmaningar.

5.2 Diskussion

I rapporten framkommer det att det finns en grundläggande medvetenhet och förståelse för att diskriminering sker inom samhällsområdet bostad. Att det sker bostadsdiskriminering är ett faktum likväl som att det sker diskriminering inom andra samhällsområden som till exempel arbetslivet, skola och utbildning. Utmaningen i arbetet mot diskriminering inom samhällsområdet bostad är dock annorlunda eftersom det är ett område som inte är lika reglerat som exempelvis arbetslivet och där ansvaret för frågan om diskriminering inte alltid framstår som tydligt. Det framkommer i rapporten att aktörerna har svårt att i praktiken definiera vad som utgör diskriminering, att det i praktiken inte finns något egentligt förebyggande arbete och att det upplevs som otydligt var ansvaret egentligen ligger. Det är något som MmD känner igen och definierar som uppenbara hinder för att skyddet mot diskriminering ska få genomslag.

I rapporten framkommer en bild, från både fastighetsägarna och de andra aktörerna, att bostadsdiskriminering främst rör vem som får tillgång till en bostad. Det är en bild som MmD ofta har mött. Frågan om diskriminering försvinner in i frågan om bostadsbrist eller vilka möjligheter som finns att lagstifta om hur privata aktörer ska förmedla sina lägenheter.

Att fastighetsägare ansluter till eller själva upprättar transparenta och välfungerande kösystem är såklart en viktig faktor, liksom att bostäder byggs för alla i samhället, även socioekonomiskt svagare grupper. MmD vill fortsatt se lagstiftning som ställer krav på detta. Men det är inte tillräckligt.

Att reducera frågan om diskriminering till att enbart handla om tillgången och fördelningen av lediga lägenheter innebär att diskriminering som riskerar att ske mellan en hyresvärd och en boende under boendetiden osynliggörs. Det leder till att det inte sker en

genomlysning av diskriminerande strukturer som påverkar möjligheterna för den enskilde att byta bostad eller få tillgång till underhåll eller standardhöjning i bostaden. När frågan avgränsas och anses avklarad för den enskilde fastighetsägaren genom ett säkert kösystem så innebär det att diskriminerande uppsägningar/vräkningar eller andra åtgärder riskerar att inte bli uppmärksammade.

I rapporten framkommer det en blandad bild av vem som egentligen har ansvaret och att det är otydligt hur långt ansvaret sträcker sig. Det rättsliga ansvaret för diskriminering enligt 2 kap. 12 § diskrimineringslagen ligger på ”den som tillhandahåller bostäder”. När det gäller hyresmarknaden är det därmed hyresvärden som har det rättsliga ansvaret för diskriminering som en hyresgäst utsätts för. Hyresvärden har, enligt samma bestämmelse i diskrimineringslagen, ett principalansvar för sina anställda och andra som företräder hyresvärden i förhållande till hyresgästerna och potentiella hyresgäster.

Att en hyresvärd i det enskilda fallet ska ta ansvar för, och säkerställa, att alla hyresgäster och blivande hyresgäster bemöts och behandlas på samma sätt oavsett tillhörighet till någon av diskrimineringsgrunderna ser MmD som en självklarhet. Men verkligheten och upplevelsen hos den enskilde är ofta mer komplex än så. När det kommer till området bostad påverkar samhällsstrukturer och andra aktörer den enskildes situation och upplevelse i hög grad. I rapporten tar fastighetsägarna särskilt upp socialtjänstens roll och det bostadssociala ansvaret som vilar på kommunen. I MmD:s arbete med bostadsdiskriminering utifrån rättighetsbärandarnas perspektiv så lyfts också socialtjänsten upp som en aktör med stort inflytande för många enskildas situation. Många av de anmälningar och berättelser som MmD tar del av inom samhällsområdet bostad är snarare kopplade till socialtjänstens rutiner och agerande än fastighetsägarnas.

MmD delar därmed den bild som aktörerna i rapporten tar upp, att socialtjänsten har en viktig roll. MmD ser det däremot som viktigt att tydliggöra att det många gånger föreligger ett delat ansvar eller ansvar för olika delar i ett skeende eller situation. Socialtjänsten har på samma sätt som en hyresvärd rättsligt ansvar enligt diskrimineringslagen, antingen enligt 2 kap. 12 § diskrimineringslagen i de fall det är socialtjänsten som ”tillhandahåller” en bostad men även i andra fall då all verksamhet inom socialtjänsten omfattas av 2 kap. 13 § diskrimineringslagen. Utifrån ambitionen att säkerställa skyddet mot diskriminering och diskrimineringslagens genomslag så är det grundläggande att fastställa vilket ansvar som vilar på vilken part och i vilken situation. Där ser MmD att det ofta finns kunskapsluckor hos såväl fastighetsägarna som socialtjänsten, vilket i sin tur många gånger leder till att det är den enskilde som faller i mellan. När så sker innebär det många gånger att uppenbart diskriminerande strukturer tillåts få fäste och gro vidare.

5.3 Avslutningsvis

Sammantaget ser MmD att rapporten visar på att det finns möjligheter och öppenhet för förändring. Deltagarna i rapporten har förutsättningar att på olika sätt lyfta frågan om bostadsdiskriminering inom sina verksamheter och det arbetet kan få ringar på vattnet och sprida sig till andra aktörer. Många gånger möts frågan om diskriminering med rädsla och det är en fråga som kan upplevas som känslig att hantera. Det är talande att flera aktörer

tar upp att upplevelsen om diskriminering "egentligen" handlar om något annat. En läckande kran eller ett missförstånd t.ex. Men det är, återigen, ett för enkelt svar. Sanningen är ofta att det handlar om både en läckande kran och en upplevelse av diskriminering. Och att båda två behöver åtgärdas men att det inte sker.

Det tas också upp i rapporten att det många gånger finns ett avstånd inom den egna organisationen, både geografiskt och organisatoriskt och att utbildning och samtal om diskriminering ofta sker i ledning och högt upp i förvaltningen. MmD ser här att det, precis som inom arbetslivet och utbildningsområdet, är viktigt att frågeställningar och kunskaper förankras även hos verksamhetsnära personal. Precis som att pedagogerna på en skola behöver ha kunskap om elevernas rättigheter så behöver fastighetsägarnas personal som rör sig i bostadsområdena och som möter hyresgästerna ha kunskap och ramverk för sitt arbete. Detsamma gäller de andra aktörerna, som till exempel Hyresgästföreningen och Fastighetsägarna Syd. Det räcker inte med att det finns kunskap centralt i en verksamhet utan det krävs också att de som arbetar med rådgivning till såväl hyresvärdar som hyresgäster har kunskap och kan definiera när diskriminering sker och inte sker.

För att faktiskt våga ta tag i antidiskrimineringsarbete så krävs det trygghet. Det MmD har sett i arbetet med diskriminering inom andra samhällsområden är att det krävs ett kontinuerligt och aktivt förebyggande arbete för att faktiskt förändring ska ske. Det är inte avslöjanden av stora skandaler som förändrar diskriminerande strukturer på lång sikt. Det kan möjligen vara det startskott som krävs för att vissa mindre nogräknade aktörer ska prioritera arbetet, men för att det ska ske förändringar så krävs det dagligt arbete, det krävs medvetenhet och att rutiner upprätthålls och följs. Det krävs dialog, förståelse och samverkan mellan aktörer. MmD ser tydligt i den här rapporten att en avgörande del i arbetet för att stärka skyddet mot bostadsdiskriminering är att det på liknande sätt som det ställs krav inom arbetslivet och utbildning ställs krav på aktivt förebyggande åtgärdsarbete inom samhällsområdet bostad.