



# STÖRNINGSJOURNEN

Trygghetskonsulent dag

## Innehåll

Hyreslagen, Jordabalken (1970:994) .....	2
Hur inkommer ett ärende till Störningsjouren? .....	3
Bostadsbolaget (BB) .....	3
Familjebostäder (FB).....	3
Poseidon (POS) .....	3
Huvudsakliga typer av ärenden som TK dag arbetar med på uppdrag av våra kunder .....	4
Hur utreder och arbetar TK med ett ärende, rutin störningsärende .....	5
Ärendestart.....	5
Inkommen information värderas .....	5
Första åtgärd .....	5
Upprepade störningar .....	5
Fortsatt handläggning.....	5
Uppsägning.....	5
Efter uppsägning/rättslig prövning.....	6
När skickas en anmodan till rättelse?.....	7
Dokumentation.....	8
Nuläge.....	8
Planerad förändring.....	8
När skapas ett ärende?.....	8
Sökbarhet .....	8
Stöd/kontroll .....	9
Stöd.....	9
Kontroll .....	9
Vräkningsförebyggande arbete i staden .....	10

## Hyreslagen, Jordabalken (1970:994)

Det arbete som trygghetskonsulenter (TK) på Störningsjouren utför på uppdrag av de olika kunderna utgår ifrån Hyreslagen. Det är främst de två nedanstående paragraferna som används i det dagliga arbetet och som rör hur hyresgästerna sköter sin lägenhet och sitt boende i stort (störningar).

Det åligger en hyresvärd att ge hyresgästen en tillsägelse att se till att störningarna upphör om det förekommer störningar i boendet. I de ärenden vi arbetar med som gäller bostadshyresgäster är vi, för de fall det skickas en anmodan till rättelse, även skyldiga att underrätta socialnämnden i berörd stadsdel.

### **JB 12 kap**

**24 §** Hyresgästen skall under hyrestiden väl vårda lägenheten med vad därtill hör. Han är skyldig att ersätta all skada som uppkommer genom hans vållande eller genom vårdslöshet eller försummelse av någon som hör till hans hushåll eller gästar honom eller av annan som han inrymt i lägenheten eller som där utför arbete för hans räkning. För brandskada som han själv icke vållat är han dock ansvarig endast om han brustit i den omsorg och tillsyn som han bort iakttaga.

Uppkommer skada eller visar sig brist som ofördröjligen måste avhjälpas för att allvarlig olägenhet icke skall uppstå, är hyresgästen skyldig att genast lämna hyresvärden meddelande om skadan eller bristen. Är hyresgästen och medlemmarna i hans hushåll borta när skadan uppkommer eller bristen visar sig och har hyresgästen berett hyresvärden tillfälle att vid behov komma in i lägenheten under bortovaron, är det dock, om lägenheten utgör del av hus, tillräckligt att hyresgästen omedelbart efter återkomsten lämnar hyresvärden meddelande om skadan eller bristen. Meddelande om annan skada eller brist än sådan som angivits förut i detta stycke skall lämnas hyresvärden utan oskäligt dröjsmål. Försummar hyresgästen att underrätta hyresvärden enligt vad som föreskrivits i detta stycke, är han ansvarig för skada som föranledes av hans försummelse.

Bestämmelserna i första och andra styckena om skada eller brist gäller också om det finns ohyra i lägenheten.

Har hyresgästen utan behövligt samtycke eller tillstånd överlåtit hyresrätten eller åt någon annan upplåtit rätt att begagna lägenheten, är hyresgästen ansvarig för skada som den nye innehavaren skulle ha ersatt enligt första, andra eller tredje stycket, om lägenheten hade varit hyrd av honom.

Har i fråga om lägenhet, som upplåtits för att helt eller delvis användas för annat ändamål än bostad, träffats avtal, varigenom hyresgästens ansvar utsträcks utöver vad som föreskrives i första--fjärde styckena, gäller avtalet. Lag (1984:694).

**25 §** När hyresgästen använder lägenheten skall han se till att de som bor i omgivningen inte utsätts för störningar som i sådan grad kan vara skadliga för hälsan eller annars försämra deras bostadsmiljö att de inte skäligen bör tålas (störningar i boendet). Hyresgästen skall vid sin användning av lägenheten också i övrigt iaktta allt som fordras för att bevara sundhet, ordning och gott skick inom fastigheten. Hyresgästen skall hålla noggrann tillsyn över att detta också iakttas av dem för vilka han svarar enligt 24 § första stycket.

Om det förekommer störningar i boendet, skall hyresvärden ge hyresgästen tillsägelse att se till att störningarna omedelbart upphör samt, om denne är en bostadshyresgäst, underrätta social- nämnden i den kommun där lägenheten är belägen om störningarna.

Andra stycket gäller inte om hyresvärden säger upp hyresavtalet med anledning av att störningarna är särskilt allvarliga med hänsyn till deras art eller omfattning (särskilt allvarliga störningar i boendet).

Om hyresgästen vet eller har anledning att misstänka att ett föremål är behäftat med ohyra får detta inte tas in i lägenheten. Lag (1993:400).

## Hur inkommer ett ärende till Störningsjouren?

Idag har Störningsjouren åtta TK som arbetar dagtid. Tre arbetar för Bostadsbolaget (hela beståndet), tre för Familjebostäder (hela beståndet) och två för Poseidon (tre anslutna distrikt).

### Bostadsbolaget (BB)

- Rapport, konstaterad störning från nattverksamhet SJ eller väktare
- Anmälan/inkommen information från personal på BB (distriktschef, förvaltare, kvartersvärd, miljövärd)
- Anmälan från hyresgäst eller annan privatperson
- Information/anmälan från polis eller annan samhällsaktör
- SJ upptäcker

### Familjebostäder (FB)

- Rapport, konstaterad störning från nattverksamhet SJ eller väktare
- Anmälan/inkommen information från personal på FB (distriktschef, förvaltare, bovärd, miljövärd)
- Anmälan från hyresgäst eller annan privatperson
- Information/anmälan från polis eller annan samhällsaktör
- SJ upptäcker

### Poseidon (POS)

- Rapport, konstaterad störning från nattverksamhet SJ eller väktare
- Anmälan/inkommen information från personal på POS (distriktschef, förvaltare, boendeutvecklare, husvärd, miljövärd)
- Anmälan från hyresgäst eller annan privatperson
- Information/anmälan från polis eller annan samhällsaktör
- SJ upptäcker

## Huvudsakliga typer av ärenden som TK dag arbetar med på uppdrag av våra kunder

- Störningar, ljud
- Störningar, övrigt
- Sanitära olägenheter, vanvård, belamring
- Hot mot grannar och personal
- Skadegörelse i lägenhet/fastighet
- Vårdslöshet, exempelvis brand
- Skadedjur, när en hyresgäst inte medverkar till sanering
- Behjälpliga när hyresvärderna behöver tillträde till en lägenhet, d v s ansökan om handräckning hos Kronofogdemyndigheten
- Vräkningsförebyggande arbete, hyror
- Stöd och rådgörande funktion för personal hos hyresvärdarna
- Medlingssamtal mellan hyresgäster
- Hantera övergivna lägenheter
- Hantera den akuta situationen när en hyresgäst hittas avliden i en lägenhet
- Avhysningar, ansöka om, bevaka, närvara

## Hur utreder och arbetar TK med ett ärende, rutin störningsärende

### Ärendestart

Inkommer information om ett bo-socialt problem (se "Hur inkommer ett ärende till Störningsjouren, sid 3").

### Inkommen information värderas

Beroende på vad det är för information som inkommit fattar TK beslut om hur ärendet skall behandlas/hanteras. Ofta är första åtgärd ett samtal med den person varifrån informationen kommit. Kommer informationen från en rapport med en konstaterad störning kan klagande hyresgäst eller personal på bolaget komma att kontaktas. Detta för att inhämta mer information och få ett bättre underlag för beslut kring vad nästa steg blir. I vissa ärenden kontaktas andra personer eller myndigheter (ex polis) som kan inneha information om det inträffade. Handlar ärendet om en sanitär olägenhet eller misstanke om sådan genomförs i de flesta fall ett hembesök. Undantaget för detta är om det, från bolaget, inkommit foton eller uppgifter från personal som styrker att det föreligger en sanitär olägenhet då ett hembesök i detta skede blir onödigt. Om inkommen information bedöms sakna värde vidtas inga åtgärder och inget ärende startas upp. Om det föreligger konstaterad störning eller det är aktuellt med vidare åtgärder skapas ett ärende och inkommen information dokumenteras. Dokumentation i ett ärende sker sedan fortlöpande.

### Första åtgärd

Kontakt tas med berörd hyresgäst. Beroende på ärendets art sker denna kontakt antingen via telefon, brev, hembesök eller att hyresgästen kallas till ett möte. Är det inträffade en allvarlig störning, en särskilt allvarlig störning eller gällande en sanitär olägenhet kan en anmodan till rättelse eller en uppsägning skickas.

### Upprepade störningar

Beroende på störningens art och hur länge sedan det senast inträffade en störning så agerar TK igen. Det kan vara med nytt samtal, besök, möte och eller med en anmodan till rättelse.

### Fortsatt handläggning

Så länge ett problem kvarstår är ärendet öppet hos Störningsjouren. Ett ärende kan kräva flera hembesök (i synnerhet vid sanitära olägenheter), flera anmodan till rättelse och/eller flera möten eller samtal. Ett ärende innebär också oftast många andra kontakter med olika personer. Det kan röra sig om klagande grannar men också socialtjänst, sjukvård eller andra myndigheter.

### Uppsägning

I de fall en hyresgäst inte vidtar rättelse efter anmodan härom och störningarna fortsätter eller att en hyresgäst inte vidtar de åtgärder som krävs för att komma tillrätta med ett problem i lägenheten kan hyresgästen komma att sägas upp. Beslut om detta tas för BB av TK, för FB och POS tas beslutet av distriktschef på respektive bolag. Uppsägningen skrivs och skickas av Störningsjouren. Vid särskilt allvarlig störning skickas en uppsägning direkt, utan att ha föregåtts av en anmodan till rättelse. Beslut om denna typ av uppsägning tas av samma funktioner (TK, distriktschef) som vid vanlig uppsägning, se ovan.

### Efter uppsägning/rättslig prövning

I de ärenden där en hyresgäst inte avflyttar självmant efter en uppsägning prövas ärendet rättsligt i Hyres- och arrendenämnden. Överprövning sker i Svea Hovrätt. I förhandlingen i Hyres- och arrendenämnden prövas dels om formkraven för uppsägning är uppfyllda samt huruvida hyresgästen har rätt att bo kvar i bostaden eller inte. Vid prövning i Svea Hovrätt prövas om Hyres- och arrendenämndens beslut skall kvarstå eller ändras.

En hyresgäst kan således alltid få sitt uppsägningsärende rättsligt prövat. I de fall där en hyresgäst inte, efter uppsägning, avflyttar självmant åligger det hyresvärden att, senast inom 30 dagar efter uppsägningstidens utgång, hänskjuta ärendet till Hyres- och arrendenämnden för prövning. Om hyresvärden inte hänskjuter ärendet till Hyres- och arrendenämnden faller uppsägningen, hyresförhållandet kvarstår och hyresgästen bor kvar. Den uppsagda hyresgästen behöver alltså inte själv agera för att få sitt ärende prövat. Denna rättsliga prövning säkerställer att hyresvärden inte agerar på ett rättsvidrigt sätt. TK kallas ofta som vittnen i dessa förhandlingar, för att berätta om de åtgärder som vidtagits i ärendet och i förekommande fall även om de klagomål som inkommit till hyresvärden eller direkt till Störningsjouren.

## När skickas en anmodan till rättelse?

Det åligger, enligt hyreslagen, en hyresvärd att agera när det förekommer störningar i boendet. Det ligger på TK att göra en avvägning/bedömning kring när det finns anledning att skriftligen anmoda en hyresgäst att vidta rättelse. Varje ärende och situation är unik och därför är det omöjligt att göra en standardiserad mall för när en anmodan till rättelse skall skickas.

Anmodan att vidta rättelse kan skickas i följande typer av ärenden:

- Vid upprepade störningar
- Vid allvarigare störning
- När det föreligger sanitär olägenhet/vanvård eller belamring
- Vid hot, hot om våld eller våld (mot granne eller personal). Vid denna typ av störning kan det även hända att hyresgästen omedelbart sägs upp (särskilt allvarlig störning)
- När det inkommer information från bolagen om att de bevittnat störning, skadegörelse, skador på lägenhet eller annan vårdslöshet eller misskötsamhet
- När det inkommer uppgifter om störning från andra myndigheter
- När det föreligger olovlig andrahandsuthyrning
- Övrigt ex brand, dålig betalare mm



## Dokumentation

### Nuläge

I dagsläget dokumenterar TK dag på två olika sätt. TK för FB och POS dokumenterar i Lotus Notes och TK för BB dokumenterar i akter som förvaras i pärmar. Dessa två sätt att dokumentera kommer att, i sin helhet, upphöra när det nya ärendehanteringssystemet tas i bruk. Under en övergångsperiod kommer även gamla akter att kvarstå då det inte går att konvertera över gamla ärenden till det nya ärendehanteringssystemet.

### Planerad förändring

Störningsjouren får, om allt går som planerat, under vintern 2017 ett nytt ärendehanteringssystem där samtliga TK kommer att dokumentera sina ärenden. Ärendehanteringssystemet är under uppbyggnad och efter testkörning har det uppmärksammats en del problem och buggar som måste åtgärdas innan systemet kan tas i bruk. Arbete med att åtgärda de problem som identifierats pågår nu (november 2017). Vi har inte, från leverantör, fått något datum kring när felen skall vara avhjälpna.

### När skapas ett ärende?

Ett ärende kommer att skapas i ärendehanteringssystemet när det konstaterats en störning, när det finns anledning att skicka en anmodan till rättelse, en direkt uppsägning eller när det inträffat något annat av värde som behöver dokumenteras för att ett ärende skall kunna hanteras (ex att vi skickar handräckningsansökan till Kronofogdemyndigheten eller liknande).

I det nya ärendehanteringssystemet kommer det också att ligga mallar för anmodan till rättelse, uppsägning mm vilket kommer att innebära att brevens layout kommer att bli enhetliga.

### Sökbarhet

I det nya ärendehanteringssystemet kommer det att finnas möjlighet att söka på specifika sökord såsom exempelvis "anmodan". Detta innebär att vi kan ta fram en lista där de dokument som innehåller ordet anmodan finns med.

## Stöd/kontroll

### Stöd

För TK finns möjlighet att diskutera och gå igenom ärenden med processledaren. Att problematisera och ta lärdom av andras erfarenheter medför att ärenden hanteras så likvärdigt som möjligt. Varje ärende är unikt och det är därför viktigt att gå igenom det enskilda ärendet och belysa olika möjligheter till agerande för att sedan kunna fatta ett korrekt beslut.

Mellan TK råder ett öppet samtalsklimat och ärenden och problem diskuteras ofta kollegor emellan. Att prata om ärenden och svårigheter är en nödvändighet då de ärenden som hanteras av TK ofta är komplexa. Arbetet innefattar också att komma med svåra besked till hyresgäster exempelvis om en uppsägning vilket, för många hyresgäster, är den ultimata förlusten. De beslut som tas och framförs till en hyresgäst kan medföra att även TK påverkas och det är viktigt att det finns ett tillåtande klimat på arbetsplatsen där TK både kan få vara glad när något gått bra men även orolig eller negativt påverkad när ett ärende inte gått att lösa på annat sätt än med en uppsägning.

### Kontroll

Störningsjouren kommer under 2018 att införa kontroller av de brev i form av anmodan till rättelse som skickas. Kontrollen kommer att utföras av processledaren och ett givet antal brev per kvartal från respektive TK kommer att läsas igenom och, för det fall det finns något att anmärka på, gås igenom med den som skrivit brevet. Dokumentation av kontrollen kommer att ske.

## Vräkningsförebyggande arbete i staden

I hemlöshetsplanen som är beslutad av kommunfullmäktige 2015-05-07 framgår det att Göteborgs stad har högt ställda mål för att minska hemlösheten i staden. En del i detta är att arbeta för kvarboende och att intensifiera det vräkningsförebyggande arbetet.

De punkter som berör Störningsjourens arbete är fetmarkerade nedan.

Ur hemlöshetsplanen:

*Göteborg har en nollvision och strävar efter en stad utan hemlöshet. En tydlig ambition i planen är att inga barnfamiljer ska behöva vräkas.*

- *Staden ska halvera antalet personer som befinner sig i akut hemlöshet.*
- ***Antalet personer som vräks från sin bostad ska minska.***
- *Antalet personer som skrivs ut från vård eller behandling och saknar bostad ska minska.*
- *Antalet hemlösa personer med komplex problematik i form av missbruk och/eller psykisk/fysisk ohälsa ska minska.*
- *Fler personer som bor i kommunens boende ska få egen bostad.*

Strategier:

- 1. Staden ska intensifiera det vräkningsförebyggande arbetet.**
2. *Staden ska öka användandet av långsiktiga lägenhetsboenden som leder till eget boende.*
3. *Staden ska stärka och utveckla ledning och styrning i kommunens hemlöshetsarbete.*

Störningsjouren arbetar, i linje med stadens plan, med fokus på kvarboende. I de allra flesta fall, med undantag av de ärenden som inkluderar våld och hot, arbetar TK för att hyresgästen ska kunna bo kvar i sin lägenhet och att hyresgästen får det stöd och den hjälp som denne behöver för att kunna behålla sitt hyresavtal.

Detta arbetssätt medför att en del ärenden är aktuella hos Störningsjouren under lång tid, detta då det kan ta tid att få hyresgästen att inse sitt behov av hjälp men även att det kan ta lång tid att få andra samhällsaktörer att ta sitt ansvar för personen i fråga.

I de fall där en hyresgäst ändå inte klarar av sitt boende och inte tar emot eller erbjuds adekvat hjälp och därför blir uppsagda från sitt hyresavtal arbetar Störningsjouren med att, så tydligt som möjligt och i de fall det är möjligt, informera hyresgästen om vad en uppsägning innebär och hur uppsägningsprocessen ser ut.