

Lärande Lab Hammarkullen: Medskapande Renovering var ett gemensamt kunskapandeprojekt som syftade till att utveckla kunskap om hur hyresgäster kan få ökad makt eller inflytande i renoveringsprocesser. Projektet var en del av forskningsprogrammet »Nationell stark transdisciplinär forskningsmiljö för helhetssyn på hållbar renovering» (Sustainable Integrated Renovation—SIRen) som fick forskningspengar 2014-2018 från Formas för att utveckla en modell för hållbar renovering där miljömässiga, sociala och ekonomiska aspekter värderas. Involverade parter i Lärande Lab Hammarkullen: Medskapande Renovering var Chalmers ACE, Hyresgästföreningen, Bostadsbolaget, Rise, GU och Rotpartner. Projektledare: Jenny Stenberg, Chalmers ACE. Hemsida: www.learninglabhammarkullen.se

Hur samrådsmodeller för renovering kan utvecklas – Lärande från Hammarkullen

Jenny Stenberg, Ola Terlegård, Johanna Silebäck, Mimmi Allansson

Version 2018-08-25. Detta är ett arbetsmaterial som utvecklades i forskningsprojektet »Lärande Lab Hammarkullen: Medskapande Renovering». Eftersom »Lärande Lab Hammarkullen» var en del av forskningsprogrammet »Sustainable Integrated Renovation» (SIRen), har den kunskap som vi utvecklat tillförts SIRens Workpackage 4 som ansvarade för att ta fram ett samlat förslag från alla involverade i SIRen om nya renoveringsmodeller. Mer information om det samlade resultatet från SIRen finns på <http://www.renoveringscentrum.lth.se/siren/>

Lärande Lab Hammarkullen

Arbetsgrupp: Jenny, Stenberg, Chalmers, Johanna Silebäck, Ola Terlegård och Mimmi Allansson, Hyresgästföreningen.

Arbetsgruppens uppgift: På Lärande Lab-möte 2016-02-08 bestämdes att en liten arbetsgrupp skulle ta fram ett förslag till modell för renoveringsdialoger som kan testas på ett trapphus. Modellen skulle bygga på det som HGF, Bostadsbolaget och Rotpartner redan gör, men utvecklas med det som vi lärt och lär. Baserat på detta lärande skrev vi sedan artiklar och bokkapitlar, dessa finns tillgängliga på <http://learninglabhammarkullen.se/resultat/>

Bakgrund

Alla hyresgäster måste enskilt skriva på ett godkännande att de tycker att det är en bra idé med en beskriven renovering, om en fastighetsägare ska få tillstånd att göra den. Dock är det så att fastighetsägarna nästan alltid vinner i Hyresnämnen om en eller flera hyresgäster vägrar skriva på. Lagstiftningen, som alltså var tänkt att skydda hyresgäster från att bli utslängda från sina hem pga hyreshöjningar, fungerar alltså inte som det var tänkt. Regeringen har därför startat en utredning om detta, den ska ta reda på *hur* hyresgäster kan få ökat inflytande i renoveringsprocesser (klar feb 2017). HGF arbetar parallellt med denna process för ökat hyresgästinflytande.

Arbetsgruppen har träffats och gått genom HGF nya modell¹ för hyresgästdialog vid renoveringar, dvs den modell som HSB Göteborg som första fastighetsägare i okt 2015 skrivit på avtal om, och som de kommunala bostadsföretagen Familjebostäder, Poseidon och Bostadsbolaget i

¹ Observera att HGF även arbetar med att påverka lagstiftningen och andra strukturella hinder för ökat hyresgästinflytande vid renoveringar. Modellen ovan är alltså en av två vägar för ökat hyresgästinflytande.

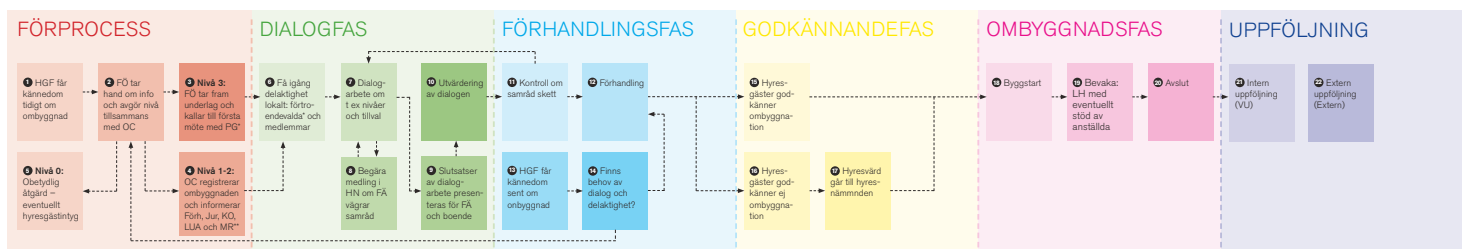
Framtiden AB i Göteborg skrev på avtal om i juni 2016.² Modellen presenterades översiktligt av Johanna på vårt seminarium i Hammarkullen 2015-11-17 och arbetsgruppen gick nu in i den mer i detalj för att förstå modellen. Vi diskuterade samtidigt vissa punkter som framstod som särskilt intressanta.

Avtal

Förut var det inte reglerat inflytande vid ombyggnation i *avtal*, detta är nytt, tanken är nu att ingå avtal med alla.³ Det har funnits sk inflytandeavtal tidigare, men de är annorlunda, tar inte upp dessa saker som är med nu. Vi tittade på det avtal som finns med HSB och diskuterar några punkter, de återfinns nedan. Avtalet är på 7 sidor och innehåller precisa beskrivningar av åtaganden, dvs de punkter som beskrivs nedan mm.

I avtalet står det även med att alla korta kontakt, sk rivningskontrakt, innan dialog om renovering påbörjas ska ha omvandlats till vanliga kontrakt. Detta för att fastighetsägaren inte ska kunna försvaga det samlade hyresgästinflytandet genom att ett antal lägenheter är utan röst.

Modellen



Ett viktigt mål är hyresgästinflytande *tidigt*. Modellen har sex faser med olika scenarier beroende vad som händer i verkligheten. Kopplat till varje fas finns checklistor.

1. Förprocess
2. Dialogfas
3. Förhandlingsfas
4. Godkännandefas
5. Ombyggnadsfas
6. Uppföljning

Modellen ger ökat hyresgästinflytande jämfört med den tidigare dialogmodell som HGF använder i samverkan med fastighetsägare vid renoveringar. Med dialog menar alltså HGF att hyresgästen har ett verkligt inflytande på hur renoveringen görs. Vissa fastighetsägare delar inte den beskrivningen av dialog, utan menar att dialog är när hyresgästen informeras om vad som ska ske och får möjlighet att tycka något om det.

Viktigt också att det enligt HGF inte betraktas som dialog om fastighetsägaren endast lämnar olika renoveringsalternativ som kostar hyresgästen olika mycket. Dialog är när fastighetsägaren låter sina planer för renovering påverkas av hyresgästernas åsikter om

² Bostadsbolaget kommer alltså att använda denna modell vid renoveringsprocessen på Bredfjällsgatan och Gropens Gård som troligen kommer att genomföras. Först ska dock fastigheterna inventeras innan beslut om detta tas.

³ Avtalstexten kan se olika ut för olika fastighetsägare.

renoveringsrenalternativ. Det finns dock situationer där hyresgästerna tycker att alternativen som presenteras är bra på alla sätt. I så fall behöver förstås inte fastighetsägaren ändra något i sina planer.

För att poängtera att dialog handlar om inflytande kallar HGF de grupper som formas för *samrådsgrupp* (inte referensgrupp som ofta används av fastighetsägare, som de hanterar som de önskar). Samrådsgrupp kan bestå av 5-10 personer men det kan vara fler. Samrådsgrupp *väljs* av hyresgästerna. De kan vara HGF-medlemmar eller andra. Samrådsgrupp *representerar* sina grannar. Samrådsgrupp får *utbildning* i vilken roll de har.

Om HGF ser att samråd inte har skett (t ex genom att en stor del av hyresgästerna inte skriver på godkännandeavtal) återför man i denna nya modellen processen till samrådsfasen istället för att gå vidare.

HGF driver även att det ska finnas formkrav på godkännandebblanketten. Den är många gånger svårtolkad eller hotfull. Ofta finns det t ex bara en ja-ruta i dokumentet, ingen nej-ruta. Och fastighetsägare skriver t ex att om hyresgästerna inte godkänner ombyggnationen inom 2 mån så går det till hyresnämnden, och detta skrämmer många. Som att det är *hyresgästen* som blir ansatt i hyresnämnden, när det i verkligheten är *fastighetsägaren* som i hyresnämnden måste hävda sin rätt att renovera. Hyresgäster vet alltså inte att ett sådant ärende inte drabbar dem personligen på något sätt. De vet inte heller att även boende kan ta ärenden till hyresnämnden och det kostar inte något.⁴

Hyresnivåer

Informationen om hur förhandling av hyresnivåerna går till är komplicerad och vi förstår inte alla dess delar. Hyrorna förhandlas av HGF och fastighetsägaren i en *annan* process, som sker parallellt med renoveringsdialogen. Det finns kopplingar mellan dem i form av personer som ingår i båda processerna. Vi återkommer till den frågan nedan i våra diskussionpunkter.

Standardhöjande åtgärder

Standardhöjande åtgärder *ger alltid höjd hyra*. Kunskap om vad som är standardhöjande ska förmedlas tillfredsställande i samrådet. Men det är svårt eftersom det är komplext att förklara. Och inte särskilt logiskt.

Uppföljning

Uppföljning är viktigt i HGFs nya dialogmodell. Både intern och extern. Dels frågor om hur själva renoveringen blev inne och ute? Och hur fungerade dialogen? Men även brett: Hur blev det sen då? vilka bor kvar? hur påverkade renoveringen området? Finns även med frågor om hur man ska kunna hålla kvar engagemang och inflytandet efteråt, dvs i den dagliga förvaltningen.

⁴ Att överklaga kostar inget men om man behöver ett ombud kostar det. HGF företräder bara medlemmar i HN, och bara om processen inte kan anses varit en fungerande dialog. Om få skriver på anses alltså inte dialogen fungerat. Men om alla skriver på utom en så företräder inte HGF den personen.

DEL 1: Diskussion om samrådsmodellen

Vad tycker vi om den här modellen? vad verkar fungera? vad saknas? vad hade vi under de första två årens arbete i Lärande Lab Hammarkullen lärt som kunde bidra till utveckling?

1. Att möta hyresgäster som grupp

Vi har i Lärande Lab Hammarkullen sett vikten av att möta hyresgästerna som grupp. De lär av varandra. De blir starkare tillsammans. De utvecklar ny kunskap och innovativa idéer uppstår som kan bidra till att tackla samhällets aktuella problem (exkluderande hyreshöjningar vid renoveringar är exempel på ett sådant problem).

- Hur kan modellen utvecklas så att samrådsgrupp utgör ett lokalt *nav för lärande och empowerment*? Kan den utbildning som HGF ger inkludera t ex handlingskunskap i utvecklingen av empowermentprocesser och demokratiska kunskapandeprocesser? Som tar hänsyn till att olika språk talas. Att olika grupper finns. Att tydligt se och stötta samrådsgruppen som det *första* steget för dialog, inte det enda.

2. Att hyresgäster och lokala förvaltare kunskapas tillsammans

Vi har i Lärande Lab Hammarkullen sett frukten av att hyresgäster och lokala förvaltare möts i en annan situation än att klaga/ta emot klagomål på den fysiska och sociala miljön. Att sitta vid samma bord och kunskapas anser båda parter är fruktbart: *hur vill vi att dialogen mellan oss går till?* Hur pratar vi med varandra? Hur kan detta utvecklas? Både när det gäller renovering och den fortsatta förvaltningen av miljön, efter det att renovering är klar.

- Var är den lokala förvaltaren i renoveringsprocessen? de lokala förvaltarna har mångårig kunskap både om fungerande dialogmetoder och om sina hyresgäster. Finns de lokala förvaltarna alls med i HGFs renoveringsmodell ovan? eller är det *andra* personer som hanterar dialogprocessen? från högre nivå i bostadsföretaget? eller inköpta konsulter? hur tas den välprövade kultur för dialog tillvara som den lokala förvaltaren redan har? hur integreras den i renoveringsdialogen? och motsatt; i de fall kulturen kritiserats av hyresgäster eller andra (t ex som nedlåtande eller korrupt), hur läggs den frågan på bordet och diskuteras?

3. Att utgå från alla lokala aktörer och inkludera även stadsutveckling i området

Vi har i Lärande Lab Hammarkullen sett att renoveringsfrågan påverkas starkt av allt annat som händer (eller borde hända) lokalt. Vad efterfrågar de lokala aktörerna? (de som genomför allt vardagligt arbete i fritidsgård, skola, förskola, bostadsförvaltning, äldreboende, föreningsliv, bibliotek, bad, företagare, torgförvaltning, etc) Vilka brister för de fram som viktigast att

fokusera på vid en framtida investering? Hur kan synergier uppnås mellan de investeringar som avses i renoveringsprocessen och det andra som sker? Hur kan samrådsmodellen stärka civilsamhället och bidra till samhällsbyggande?

- Ett exempel på synergi mellan stadsutvecklingsprocess och renoveringsprocess är om en nybyggnation görs för att finansiera en renovering. Det saknas en medveten strategi för att göra invånarna till *medskapare* i sådana processer. Att erkänna deras kunskap som viktig och deras åsikter som nödvändiga att integrera i processen.

I nuläget *informerar* invånare inte ens när kommunens olika företrädare gör planer för områden, strategier håll istället hemliga så länge som möjligt! Frågan är hur en modell för dialog och samråd rörande en renovering skulle kunna tillåtas och uppmuntras göra ett större avtryck i en stadsdel?

I Hammarkullen finns det chans att lära om dessa frågor eftersom *Vårt Hammarkullen* redan finns, vilket är en organisation som samlar alla lokala aktörer. HGF utgör nav för denna organisation inledningsvis (genom att finansiera dess ledning och administration) och avsikten är att alla lokala aktörer tillsammans i slutändan ska vara bärare av detta nav. Vårt Hammarkullen är alltså dörren man knackar på för att få veta lokala behov och krav när man som forskare söker pengar för projekt eller som kommundienstperson har fått ett uppdrag att genomföra en satsning eller åtgärd.

Hur kan en dialogmodell om renovering som HGFs ovan, bidra till att den typen av efterfrågestyrd lokal organisering utvecklas? och att det sker parallellt med att renovering sker, detta eftersom det är viktigt att ta tillvara synergier, som exempelvis att det i upphandling av renovering skrivs in ett socialt krav att entreprenörerna anställer ett antal arbetslösa ungdomar från området, och hur det genomförs med stöd från och i samråd med Vårt Hammarkullen.

På sikt kan det i ett sådant scenario vara *boende* som initierar renoveringsprocessen och sedan driver den framåt genom att bjuda in fastighetsägare till dialog. HGF kan underlätta för en sådan utveckling genom att i samrådsmodellen lägga till en fas *innan* allt börjar, som innebär att kartlägga alla lokala aktörer och deras behov och syn på vad området behöver, dvs att underlätta för en tidig maktförskjutning så att hyresgäster har mer inflytande än idag redan i det inledande skedet.

Skola, förskola, fritidsgård, bibliotek, medborgarkontor och lokala bostadsförvaltare är exempel på viktiga lokala aktörer i ett sådant områdestänkande. Eftersom SDF sedan det nya reglementet infördes 2011 har ett stort ansvar för invånardialog i stadsutveckling, söker man nu nya former för hur detta ansvar ska kunna implementeras i de lokala förvaltningarna där lärare och annan personal möter invånarna dagligen. Även civilsamhället har ett viktig roll i detta arbete och samverkan framstår som självklar. Samrådsmodellen skulle kunna stärka ett samspela mellan alla dessa områdesarbetare, och bidra till ett relationsbygge mellan dem och med aktörer på högre nivåer, t ex bostadsförstagens centrala organisation samt fastighetskontoret, stadsbyggnadskontoret med flera kommunala förvaltningar.

4. Hur mycker ska det renoveras?

Vi har i Lärande Lab Hammarkullen sett att många pga att de har låga inkomster eller liten betalningsförmåga uttrycker oro att framtida hyreshöjningar vid renovering ska tvinga dem att flytta. Och att detta skrämmer då de och familjen har sina sociala band i Hammarkullen. Och att de dessutom inte vet något annat ställe de kan flytta till, som har lägre hyror. Ur ett demokratiskt perspektiv kan man säga att alla, även invånare i hyresrätter, borde kunna vara med och göra valet mellan hög standard eller lägre.⁵

I ljuset av detta behöver samråd innehålla reellt inflytande. Kommer det in i HGFs dialogprocess frågan om det verkligen behöver renoveras? Och frågan om tidpunkt, ska vi göra det just nu? eller senare? Kan hyresgästerna ha synpunkter på det? Kan de välja inget alls eller en väldigt väldigt låg nivå?

Det är osäkert om hyresgästerna verkligen kan påverka det i HGFs modell. Troligen inte. Samrådsprocessen kan förstås ta upp frågan. Men det är den teknisk inventeringen som styr detta beslut mycket. Och hur den tekniska inventeringen görs ägs av fastighetsägaren.

- En åtgärd vore att föra in villkor för hur den teknisk inventeringen görs i avtalet.

Ett exempel på vilken roll den tekniska inventeringen har är ett fall där man efter inventering valde tre nivåer för renovering. Men att fastighetsägaren sedan när de genomförde arbetet såg att inventeringen varit bristfällig (missat viktiga problem) och att de två billigaste renoveringsalternativen därför togs bort, då de hade lett till resultat som fastighetsägaren inte ansågs vara lägsta godtagbara standard. Hyreshöjningen hamnade på 60%! Hyresgästerna fick alltså bära bördan för att den tekniska inventeringen var felaktig. Hur kan det anses rimligt?

Det kan också finnas anledning att vänta med vissa tekniska investeringar, att inte låsa in sig i kostsamma system, t ex om ny teknik är på väg som är bättre.

Men att avtala om teknisk inventering löser inte alla problem kopplat till renoveringsnivå. Ett annan aspekt som spelar roll i sammanhanget är avfallsmängder och återvinning av material. Varsam renovering där t ex köksinredning målas istället för att slängas sparar både pengar för hyresgästen och material för samhället. Att göra valet mellan nytt eller upprustat är alltså också en fråga om livsstil. Ska inte invånare i hyresrätt ha möjlighet att göra sådana val? Kanske skulle hyresgäster, om de får välja, prioritera hållbar livsstil i mycket högre grad än tjänstepersoner i kommunala och privata bostadsföretag, om de fattar dessa beslut åt hyresgästerna? Vilken roll skulle gemensamma kunskapandeprocesser med hyresgäster om renovering och materialåtervinning, kopplat till hyresnivå, i sin tur få för hur hyresgäster hanterar sortering av sitt dagliga avfall?

Till detta hör även frågan om entreprenörskap. Om hyresgäster bjuds in till kunskapandeprocesser tillsammans med lokala förvaltare som handlar om renoveringsnivå, underlättar processen för att en viktig fråga komma upp: *Om vi nu inte har så höga löner eller stor betalningsförmåga här, vad ska vi då göra för att ha råd med det som vi vill göra med*

⁵ In Göteborgs kommuns budget för 2017 anges på sid 36: »Många bostäder är i behov av upprustning. Dialog ska föras med hyresgäster vid renovering. Målet är att människor inte ska behöva lämna sina hem på grund av kostnadsökning.»

våra hus? Vilka resurser har fastighetsägaren? Vilka resurser har andra aktörer? Finns det lokala avfallsentreprenörer att samverka med som ser avfall som resurs? Alltså att HGFs modell för renovering skulle kunna underlätta för att frågan om renovering breddas till frågan om samhällsbyggande.

- En annan åtgärd vore att föra in villkor i avtalet för att det även görs *social inventering* till grund för beslut om renovering.

De frågor som nämns ovan är komplexa och det räcker inte att ha statistik och hårda fakta som grund, det behövs även djupgående intervjuer för att förstå samband och orsaker. I Hammarkullen har det kommit upp förslag att lokala aktörer kan bidra till sådana undersökningar, t ex i form av att fritidsgården i samverkan med högskolan engagerar sina ungdomar i 'forska som sommarjobb' vilket har prövats tidigare med goda resultat. Ungdomarna bor ju i husen som ska renoveras och har både erfarenheter från sitt boende och långvariga relationer att bygga på, dessutom talar de många språk. Ett sådant arbete ersätter inte upphandling av social inventering, men kan vara ett komplement. Vår erfarenhet är att det är en viktig del av arbetet att engagera lokala krafter och det behöver skrivas in som ett krav i anbudsunderlaget (sk social upphandling) för att förverkligas.

- En tredje åtgärd vore att som standard ta upp frågan om förvaltningsform i samband med renovering.

Finns det, mot bakgrund av teknisk standard och sociala förutsättningar (t ex inkomstnivå), intresse för kooperativ förvaltning? Vilka för- och nackdelar skulle det ge hyresgästerna? Finns det någon inriktning på förvaltning som de aktuella hyresgästerna vore särskilt intresserade av?

5. När och hur förhandlas den nya hyran?

Vi har i Lärande Lab Hammarkullen sett att det finns problem med hur den nya hyran förhandlas i renoveringsprocesser.

Stämmer det att om renoveringen görs varsamt kan bruksvärdessystemet ändå göra att hyrorna höjs (dvs även om inte åtgärder var standardhöjande)? Svaret verkar vara ja. Detta är problematiskt inte bara ur hyresgästens perspektiv (som får betala för något som man inte får) men också ur samhällets perspektiv (motverkar materialåtervinning och miljömässig hållbar utveckling).

Stämmer det att hyresgästerna inte vet vilken ny hyra de kommer att få förrän väldigt sent i samrådet? Svaret verkar vara ja. Ett exempel: En kvinna beskriver en pågående dialogprocess i Göteborg (gamla dialogmodellen) som väldigt bra. Alla är nöjda. Tills de plötsligt får veta att hyreshöjningen för basnivån blir över 1000 kr! Detta fick de veta när de skulle skriva på. Och de pressades så mkt att skriva på att de gjorde det. De trodde de skulle förstöra för alla andra om de inte skrev på. Och nu säger folk att de var dumma i huvudet som inte fattade att de inte skulle skriva på. Så de känner sig helt lurade.

- Vi ser att HGFs gamla modell är inte tillräcklig när det gäller när och hur förhandling av hyrorna går till och undrar om den nya modellen tar tag i dessa problem?

Hur kommer kontakten mellan processen för hyresförhandling och processen för renoveringssamråd se ut? Och vilken roll spelar bruksvärdessystemet⁶ i sammanhanget? Kunskapande om bruksvärdessystemet borde ingå i själva dialogmodellen eftersom den spelar så avgörande roll för var hyrorna hamnar. Även frågan om vad som är standardhöjande borde ingå i dialogmodellen, är det tänkt så? hur kommer den kunskapandeprocessen se ut?

*

⁶ Vi känner till att det pågår utredningar om bruksvärdessystemet och att dessa kommer att påverka framtida val.

DEL 2: Intervjuer om den nya samrådsmodellen – hyresgästföreningens perspektiv

Jenny Stenberg, Johanna Silebäck, Ola Terlegård

De sex gruppintervjuerna – en för varje fas – genomfördes under en dag i april 2016 av Johanna Silebäck, Ola Terlegård och Jenny Stenberg. Nedan beskriver vi de viktigaste diskussionerna med utgångspunkt från forskningsprojektets mål. Vi intervjuade 1-4 personer åt gången, sammanlagt 14 personer. Personerna valdes ut av Johanna. De är anställda eller förtroendevalda inom HGF och i ett fall medlem utan särskilt uppdrag. Intervjuerna var ca 45 min långa och intervjuerna ombads berätta om positiva och negativa erfarenheter från samråd.

Samråden som diskuteras nedan har genomförts med en kombination av den gamla och den nya samrådsmodellen. Man kan säga att rent formellt har den gamla modellen legat till grund för samrådet men de involverade har utbildats i den nya modellen och applicerat den till viss del, och i några fall fullt ut, i dialog med BF. I inget av fallen har dock avtal om samråd skrivits. Det första avtalet i den nya samrådsmodellen blev klart först hösten 2015 och rörde inte de områden som diskuteras här.

Nedan förkortas Hyresgästföreningen med HGF och bostadsföretaget med BF oavsett vad det heter. Övriga förkortningar: verksamhetsutvecklare VU, förhandlare FÖ, jurist JU, förtroendevald FV, liten förhandlingsdelegation LFD, hyresgäst HG, hyresnämnd HN.

Bruksvärdesprincipen och standardhöjande åtgärd

Bruksvärdesprincipen diskuterades mycket. Den fungerar så att den högsta nivån i området är normerande. Hyresnämnden ser det så, vilket är avgörande. Flera av intervjupersonerna beskriver att det är ett uppenbart problem att HGF inte vill prata om bruksvärdeshöjningen i samrådsprocessen. Orsaken till det är att man inte vill påtala för fastighetsägaren att den kan höja hyran. Men då kommer bruksvärdeshöjningen som en överraskning för hyresgästerna – om den kommer. *Hyresgästerna hamnar i sådana fall i situationen att man faktiskt kunde ha renoverat för bruksvärdeshöjningen – istället för att kämpa för att hålla nere kostnaderna och välja bort standardhöjande åtgärder!* De frågar sig med rätta varför de lagt så mycket tid på samråd när de ändå inte kunde påverka hyresnivån. Förtroendet för HGF sjunker drastiskt när det blir så här.

Begreppen 'standardhöjande' och 'bruksvärdesprincipen' hänger inte ihop. Men det är lätt att tro det. I samrådsprocessen fokuserar HGF:s representanter främst på begreppet standardhöjande. Man kanske varnar hyresgästerna för att BF kommer att hävda rätt att höja hyran med hänvisning till bruksvärdet, om området har låg hyra jämfört med intilliggande fastigheter, men HGF tar inte upp frågan med fastighetsägaren. Detta eftersom inte alla BF påkallar en bruksvärdeshöjning även om de kan. HGF:s roll är inte att påkalla förhandling, menar man, och HGF påkallar ju inte att *höja* hyror, det vore absurt. Därför diskuteras inte bruksvärdeshöjning särskilt mycket i samrådsprocessen.

Standardhöjande åtgärder pratade man dock mycket om. Men *ingen* accepterar ju egentligen de principerna, menar en av de intervjuade. Hyresgästerna tror att det spelar roll vad saker kostar. De räknar ju lätt bakåt ut vad en handdukstork *borde* kosta i hyreshöjning. Men vi från HGF berättar att det är *värde* som räknas, hur man värderar den. Detta är helt ologiskt för hyresgästerna. De förstår inte systemet och skulle inte acceptera det om de hade mer makt:

»Till slut accepterar de ju det. Men det är ingenting som de tycker är *logiskt* egentligen. Så det är väldigt svårt att förklara. Och även när de förstår det så... 'Jamen, ja det *är* så, men vi tycker inte att det är bra'» (VU Intervju 1).

Samrådsgruppen påverkar alltså i samrådet vad de olika renoveringsalternativen ska innebära. Man sätter sig in i det förslag BF oftast kommer med. Man överväger om det som BF kallar standardhöjande (ger rätt för BF att höja hyran) är värt den summa som brukar godkännas. Man tar ansvar för att fråga vad alla i området tycker. Man föreslår nya renoveringsåtgärder för BF, man föreslår slopande av åtgärder, och strävar efter att komma överens med BF om *hur renoveringen ska genomföras*. Den del av hyresförhandlingen som baseras på bruksvärde kan man dock inte påverka och därför är den heller inte närvarande i samrådet.

En intervjuperson beskrev att hen tyckte man skulle hålla isär den delen av hyreshöjningen som kommer från standardhöjning, och den del av hyreshöjningen som kommer av bruksvärdeshöjningen. Hen menar att det är nödvändigt för att annars hamnar samrådsgruppen i en omöjlig situation. Den får stå till svars gentemot sina grannar för bruksvärdeshöjningen, men gruppen har ju bara varit med och samrått om standardhöjningen. Men sett ur hyresgästens perspektiv fungerar ju inte detta, håller hen ju med om nu efteråt.

Fråga: Ifall BF hävdar bruksvärdeshöjning och den nya hyran man får godkänt i förhandling med HGF hamnar på en nivå som överstiger den nivå som de standardhöjande åtgärderna motiverade, då kunde hyresgästerna alltså valt *fler* renoveringsåtgärder för samma hyra?

Vi kommer fram till att så är det nu. Och enas om att detta är absurt. Mellanskillnaden blir ju fastighetsägarens vinst!

Det som gör att HGF förlorar extremt mycket i förtroende när sådant här sker är att hyresgästerna inte visste detta under tid som samrådet pågick. Hyresgästerna har alltså i dialogprocesser kämpat för att hitta bra renovering till hyfsat pris – helt i onödan. Det kunde fått en finare renovering för samma hyra, kanske utan att engagera sig alls.

Alla verkar vara överens om att marknadshyror inte är ett bra alternativ till bruksvärdessystemet, eftersom det skulle höja hyrorna och det gynnar knappast hyresrättshavare. Men det är ju inte det enda alternativet. Vi diskuterar om det i samrådsmodellen finns möjlighet att gå tillbaka till samrådsgruppen när man i hyresförhandlingsprocessen (som pågår parallellt i HGF:s Lilla Delegation) ser att denna situation uppstår. Och fråga samrådsgruppen om man vill revidera renoveringsvalen. Men det verkar inte vara möjligt så som modellen ser ut nu (oklart på vilket sätt det är svårt dock). Ett annat alternativ är att skriva in i *avtalet* med BF som alltid följer med samrådsmodellen, att om BF ska påkalla bruksvärdeshöjning så måste de tala om detta för HGF *innan* samrådet börjar. Vi konstaterar att här finns en viktig utvecklingspotential i samrådsmodellen.

Etapptvis renovering och upphandling

Problemen som etappvis renovering medför behöver hanteras bättre, dvs samrådet måste organiseras på ett sätt som gör att alla hyresgäster får inflytande, inte bara dem som bor i första etappen. HGF behöver en annan strategi för stora projekt än för små. Som en intervjuperson uttrycker det: Lägenheter blir på samma sätt som de som redan är klara. Så är det.

»Vi vill ju inte att våra hus ska se sämre ut än dom som redan finns och är renoverade» (FV Intervju 2 – 29:11-29:18).

Problemet med att BF låser val i 5-10 år behöver också hanteras. Det är inte rimligt med så lång låsning i dessa tider med snabb förändring av teknik och material. BF behöver vara beredda att ändra sig under tiden en renoveringsprocess pågår.

I ett fall ställde hyresgästerna i samrådsgruppen som krav på BF när de förhandlade om renovering, att efter etapp 1 skulle samma samrådsgrupp träffa BF igen och utvärdera den första etappen.

I samband med denna diskussion kom vi in på frågan om upphandling. Det visade sig att en stor anledning till att en samrådsgrupp hade svårt att påverka BF när det gäller materialval och renoveringsalternativ, var att underlaget för renoveringsprojektet redan låg ute för upphandling! Där angavs t ex att det skulle vara klinker och kakel i alla badrum, något som bara hälften av hyresgästerna i samrådet uttryckte att det var värt att ha med tanke på att det höjde standarden, och samrådsgruppen försökte därför förhandla bort det alternativet i basutbudet. Att upphandling sker innan samråd är ju faktiskt ganska märkligt... och det tyckte BF också när detta diskuterades i en tidig utvärdering:

»För då tyckte dom att det skulle ju vara bra då att samrådsgruppen kommer in *ännu* tidigare. För dom hade ju redan gjort en upphandling. Och då är det ju ganska svårt att ta bort klinker och kakel liksom» (VU Intervju 1 – 23:08-23:56).

På frågan om hur långt innan skulle ett samrådet skulle behöva börja för att påverka upphandlingen hade BF svarat tre år... Den VU som diskuterade detta i intervjun menar att det är ju ganska svårt hålla en samrådsgrupp levande i tre år, men att där kanske vi kan hitta en metod. Vi konstaterar att här finns en viktig utvecklingspotential i samrådsmodellen.

Flera intervjuade påtalade dessutom att utvärderingsfasen inte borde innebära att man utvärderar sist av allt. Utvärdering behöver ske vid flera olika tillfällen i samrådsprocessen, inte bara i stora projekt med flera faser.

Teknisk inventering

Den tekniska inventeringen kommer upp många gånger. Den styr många val. Den borde HGF absolut ha makt över. Detta är om vi förstår det rätt en utvecklingspunkt på dagordningen redan.

Detta eftersom det ju är de boende som får ta smällen om HGF inte har insyn i resultatet av den eller makt över hur den görs.

Sen kan ju jag tycka att det är inte så jädra lätta att sitta där när man har en fastighetsägare som flaggar för att det här, det här *krävs*! Det här är tekniska undersökningar som tyder på det va. Ja, då gäller det att vara påläst! (FÖ Intervju 2 – 44:33-44:47).

Ingen av de intervjuade har haft tillgång till den tekniska inventering i de samrådsprocesser de varit involverade i och de tycker det är märkligt – när vi nu ställer frågan. Det är ju ett dokument som en konsult har gjort, lätt att förmedla. Teknisk inventering är lite av en »svart låda» (Callon & Latour) som fastighetsägaren som makro aktör tagit sig rätten att sitta på för att hålla locket stängt (och som mikroaktörerna ger dem makt att fortsätta göra). Men svarta lådor kan ifrågasättas – öppnas – och dess innehåll (dvs förgivettaganden som inte diskuteras) kan analyseras och förändras.

En av de intervjuade menar att i nästa etapp ska de vara med redan från början i diskussionen om teknik- och materialval. Men att det är svårt för dem som arbetar i HGF att hantera detta. De kan ju inte det tekniska, menar de. När BF säger att kakel och klinker håller mycket längre så vet de inte till vilket pris de pratar om och hur lång tidshorisont det handlar om. Men hen menar att de kan ju inte bara acceptera. De borde ta reda på om de tekniska besluten verkligen är välgrundade, t ex genom att ta in tre experter som uttalar sig. Dessutom, om BF presenterar att kakel och klinker är grund för hyreshöjning, det borde HGF också ifrågasätta, är det verkligen rätt? BF gör det ibland (alltid?) *endast* för att få ut mer hyra för en stamrenovering som i sig själv inte anses vara standardhöjande och därmed inte ger rätt till hyreshöjning.

En annan aspekt som lyfts fram är risk. En av de intervjuade säger att HGF faktiskt borde ha en strategi där man avtalar att det som händer efter den tekniska beskrivningen är på fastighetsägarens ansvar. Detta för att förhindra att hyresgästerna få ta smällen om den tekniska beskrivningen är undermåligt gjort och att renoveringsval som man förutsatt inte kan genomföras. I ett fall som vi som intervjuar hört om tidigare, föll två av tre renoveringsalternativ bort pga att den tekniska inventeringen hade gjorts på ett felaktigt sätt, och hyresgästerna fick ett enda (dyrt!) renoveringsval.

En av de intervjuade poängterar att HGF har försökt att driva detta med att hyresgäster ska få ha synpunkter på alternativ teknik och alternativa material (t ex plastmatta istället för klinker). Det gick upp i Hovrätten. Men för några månader sedan fick HGF stryk. Hovrätten sa att den tekniska bedömningen om vad som ska göras, det är fastighetsägaren som ska avgöra det. Detta är en viktig fråga att ta med till utredningen om förändring i lagtexter.

Det finns även andra typer av inventeringar som är intressanta att ta del av. Ibland gör BF arkitektonisk och kulturhistorisk värdering. En sådan har en av de intervjuade fått ta del av.

Fråga: Ska inte HGF titta på beskrivningen och ifrågasätta renoveringsbehovet också?
Jo, det håller man med om.

Fråga: Och använda den för att påverka upphandlingen av ombyggnaden?
Mycket intressant för HGF att ta del av och påverka anser de men detta gör inte HGF i nuläget.

Fråga: I Hammarkullen har vi pratat om att det behövs en social inventering också. Det görs en del socioekonomiska inventeringar av BF, exempelvis om vilken inkomst folk har, men fritidsgården i Hammarkullen menar att en social inventering borde göras, och med hjälp av dem som bor i området, för de vet hur det sociala livet är och känner folk. Har ni erfarenhet av sådant? Nej. Eftersom upphandling är BF:s bord påverkar HGF inte sociala krav i upphandling heller.

Och vi återkommer till ett tidigare nämnt problem: Att förfrågningsunderlaget för renoveringen kan ligga ute *innan* samrådet! Detta är ju fullkomligt fel. *Det innebär att det är BF och deras tekniska inventering som styr vad som renoveras och hur renoveringen går till, inte samrådet.* Vi konstaterar att när det gäller teknisk beskrivningen finns en viktig utvecklingspotential i samrådsmodellen.

Lagförändringar

Att regeringen har tillsatt en kommitté för att ta reda på hur hyresgäster genom lagändring kan få ökat inflytande i renoveringsprocesser tycker många är hoppfullt. När vi diskuterar denna fråga i intervjuerna kan vi dock inte påstå att denna hoppfullhet delas. På frågan till en av de intervjuade om hen tror att Agneta Börjesson m fl kommer med förslag som hjälper, svarar hen som är jurist att varningssignalerna för den situation vi är i har funnits i 15 år. Varför har det inte hänt något på alla dessa år? Det krävs revolutionerande lagändringar nu om det ska få effekt. En förhandlare håller med:

»Det är ju bara så att, man kan väl säga det att som enskild hyresgäst så känns det ju inte som att man har så mycket att säga till om. Den saken är ju klar» (FÖ Intervju 2 – 36:26-36:43).

Juristen fyller i: Detta är problemet överlag. Syftet är ju här att med befintlig lagstiftning se till att hyresgästerna ska få någon form av inflytande över ombyggnationen som sker. För i tvisterna i HN så förlorar ju hyresgästerna! Det saknas fortfarande en inställning hos BF att hyresgästerna har olika synsätt och behov. Hem & Hyra berättade om ett fall: Hyresgäster som fått väldigt dåliga lösningar som de inte varken ville ha och behövde. Ändå måste de betala. BF skyller på upphandlingar. Men det vore väldigt bra om BF kunde lyssna in på individuella önskemål från boende och tillmötesgå dem. Vi kan företräda hyresgästerna i HN, men vi måste tala om för dem att vi troligen kommer att förlora, för det är så det är, det vi kan erbjuda är bara att dra ut på processen 1-1,5 år i HN och Hovrätt.

Alla intervjuade verkar vara eniga om att situationen är allvarlig. Även med den nya samrådsmodellen, vilken de verkar tycka är en stort förbättring, är det som händer i HN helt avgörande för utvecklingen. (Vilka väljer dem i HN egentligen? Det diskuterade vi inte.) Vi pratade dock om att HGF har strategier för att förändra det som händer i HN, men att vi i arbetsgruppen har för lite kunskap om hur dessa ser ut.

Men vi återvänder till nuläget. En av de intervjuade säger att eftersom HGF nästan alltid förlorar i HN är det bättre för hyresgästerna att samråda. Även de flesta BF anser att det inte ser bra ut att ofta gå till HN, deras rykte är viktigt för dem, så de vill ha samråd också. Om anseendet blir naggat kan man pressa BF till samråd. Det är HGF:s styrka. Vill de inte så är nästa steg att HGF

ber om medling. I sådana fall får BF en förfrågan från HN om de vill vara med i medling. BF kan säga nej, men det ser sämre ut i domstolen om de gjort det.

Förutom att vilja ha samråd ska BF vara intresserade av avtalet som man skriver med HGF. Även samrådsavtalet bygger på en vilja och det löper på ett år i taget. BF kan förstås hävda att det är viktigt att ta bort saker de inte vill ha kvar i avtalet. Klausulen med korttidskontrakt är exempelvis inte populär hos allmännyttan, eftersom de anser att det fungerar dåligt ihop med deras system för bostadskö. (Men vad händer om man tar bort den klausulen? Det borde innebära att en viktig maktförskjutning förhindras. Går det att göra på något annat sätt än att bara ta bort klausulen? Varför finns det ens korttidskontrakt när det är bostadskö? Svar: Enligt allmännyttan i Gbg behövs dessa som evakueringslägenheter. Kommentar: Ok. Men om man värderar hyresgästinflytande högt – och ser de nya hyresgäster som ska komma som både viktiga kunskapsbärare in i renoveringsprojektet och som samhällsbyggare i området – skulle man kunna hitta en form där invånare som står i bostadskö erbjuds en lägenhet vid en viss tidpunkt senare och således även bjuds in till samrådsgruppen för att bidra till utvecklingen.)

Situationen då BF vägrar samråda alls existerar också, även om det är ganska ovanligt. De intervjuade beskriver en sådan situation: När HGF sa att vi ville samråda så sa BF att »det är vi inte intresserade av». En intervjuad säger att om inte BF går med på samråd så kan man vilken modell som helst... inget hjälper.

När HGF i detta fallet tog med enkätresultat från hyresgästerna till HN och Svea Hovrätt vid överklagandena, som beskrev att totalrenoveringen varken var efterfrågad av de boende eller möjlig för många att klara ekonomiskt, går domstolen på någon slags föreställning om vad hyresgäster i allmänhet vill ha. En annan hyresgäst! Då utgår man från att de vill ha en fräsch och nyrenoverad lägenhet. Men de frågar inte den viktiga sekundära frågan: Till vilken kostnad? Det var där vi försökte argumentera. Och förlorade. Och det finns inte ens någon undersökning som visar vad »hyresgäster i allmänhet» vill ha! Det är bara taget ur luften. (Och med den bostadsbristen som finns nu riskerar de inget.)

I samma ärende poängterar juristen att det stod fel fastighetsägare i beslutet. Hen tror det betyder att det är färdiga mallar de använder. De tittar inte så mycket på argumenten i de enskilda fallen tyvärr. Man får ju inte så stort förtroende för rättssamhället, menar hen.

Det är också så, berättar två av de intervjuade, en hyresgäst och en jurist, att när det börjar bli lite jobbigt för ägarna så brukar de komma med erbjudanden. Juristen berättar att hen företrodde tio personer i en process, och när förhandlingen började hade hen 1-2 kvar... de hade fått erbjudanden. Hyresgästen berättar: Jag har ju fått det nu... Jag har stått i internkö i evigheter, och nu fick jag plötsligt ett förslag... För att få den lägenheten var jag ju tvungen att skriva på godkännandet för renovering av min dåvarande lägenhet...

Även när det gäller bristande underhåll är det svårt. En av de intervjuade beskriver att HGF genom rättsliga processer försöker påverka undermåligt underhåll men det finns inte stöd i lagen för det.

I de fall där HGF konstaterar att samrådet inte fungerar, företräder de hyresgäster i HN och Hovrätten där de som sagt oftast förlorar. Men HGF förhandlar hyran först när ombyggnaden är klar. Den processen som är i domstol är inte om hyrorna, utan om åtgärderna, om BF ska få göra dem.

Om de får genom renoveringsåtgärderna så kommer de inte att veta hur mycket hyra de får ut, det är tanken med att vägra hyresförhandling ifall samrådet inte har fungerat.

Vi kan summera att även om intervjupersonerna inte sätter mycket tilltro till att den regeringsutredning om lagförändringar som nu pågår ska lösa dessa problem, så anser alla att lagförändring behövs. Det behövs en lag som styr att om ett BF äger en människas hem så måste de genomföra samråd om de ska få tillstånd att renovera. Vi konstaterar att när det gäller lagförändringar finns det mängder av utvecklingspotential. Och det är när lagarna tolkas i domstol som allt avgörs. Lagförändringar och praxisförändringar (hur ser den lärandeprocess ut?) behövs verkligen för att underlätta att samrådsmodellen fungerar bra och kan vidareutvecklas.

När och hur sker hyresförhandling

En annan viktig fråga som kommer upp om och om igen i intervjuerna och som inte verkar ha en tillfredsställande lösning är: När och hur ska hyresförhandling ske i förhållande till godkännandeavtalet?

En av de intervjuade beskriver att HGF har gjort en stor kursändring med den nya samrådsmodellen. Förr gjorde HGF så att när BF sa hur mycket de ville bygga om, så satte HGF en hyra för det. Sedan kom hyresgästerna in individuellt och skulle godkänna ombyggnationen. Men då uppfattade de boende (och även HN) att HGF hade godkänt *ombyggnationen*, men det hade vi inte, vi hade bara godkänt en viss hyra för en viss ombyggnation. Det är därför vi nu vänt på det. HGF förhandlar inte hyran förrän hyresgästerna godkänt ombyggnationen. Eller att HN godkänt den över hyresgästernas huvud, då kan vi också gå in och förhandla hyrorna.

Men, som en av de intervjuade beskriver det, så är HGF inte helt klara med ännu när man ska gå in och hyresförhandla. Ska man vänta tills alla hyresgäster godkänt ombyggnaden skriftligen? eller ska vi vänta tills 90% godkänt? ska 10% kunna stoppa förhandling? det är kanske inte rimligt. eller ska HGF värdera samrådsprocessen? har hyresgästerna fått chansen att samråda? har processen haft god kvalitet? Då kanske vi ska hyresförhandla så hyresgästerna vet nivåerna när de var och en skriftligen ska godkänna ombyggnaden om några veckor, så det vet i pengar vad de godkänner.

I den gamla modellen gick det till så att BF informerade hyresgästerna att det skulle byggas om, man sa hur, och att HGF godkänt hyresnivåerna. Sedan sköt BF oss framför sig som en mur och vi fick ta all kritiken, svara på de flesta frågorna, varför hyran blir på det sättet. I den nya modellen ska *fastighetsägaren* förklara varför de vill bygga om, *de* ska stå för att de vill höja hyran, det är alltså BF som ska komma till HGF och begära att få höja hyran så här mycket. Sedan ska vi förhandla för hyresgästerna. Tanken är alltså att BF ska vara tydligare med vad de vill. Sedan förhandlar vi.

Som nämnt tidigare i intervjuerna löser inte detta nya synsätt alla problem. Det finns fortfarande ett tydligt problem med att hyresförhandlingen sker i en parallell process. Hur länkas den till samrådsprocessen? (förutom att en person – förhandlaren – är med i båda processerna) Intervjupersonerna beskriver inga lyckade exempel på det. Det finns också ett tydligt problem med att hyresförhandlingen kan (om BF begär det) bygga på bruksvärdesprincipen och att hyresgästerna då blir lurade. Plötsligt blir bruksvärdet avgörande för den nya hyran, och inte de

standardhöjande åtgärderna som samrådet handlat om för dem hela tiden som de engagerat sig och varit representanter för sina grannar.

Vi konstaterar att när det gäller hyresförhandling så finns det en helt nödvändig utvecklingspotential i samrådsmodellen – den fungerar egentligen inte fullt ut förrän hyresförhandling är tillfredsställande länkad till samrådsprocessen och frågetecknen kring bruksvärdesprincipen är uträttade.

Fråga: Är tillfälliga delegationer är en bra lösning för att få med boende från berört område i hyresförhandlingen? (ett sätt att bättre länka hyresförhandling och samrådsprocess)

De intervjuade tror att det är viktigt för insyn, förtroende och återkoppling lokalt. Det är en bra åtgärd. En förhandlare förklarar: Hyresgästerna kan tycka det är rimligt att de får vara med på förhandlingen, det är ologiskt att någon annan ska göra det när de varit med i samrådet. Det uppstår misstro när vi går iväg med fastighetsägaren och förhandlar. Det finns ju redan en förtroendevald med oftast, men de är från *andra* områden i stan (det är inte så många som är utsedda att sitta i Lilla Förhandlingsdelegationen). Så en tillfällig delegation från området vore väldigt bra! Men även dessa personer behöver förstås den utbildning som vi kommer att diskutera nedan. De representerar ju i en sådan förhandlingsdelegation hela sitt område. Det är viktigt att de kan hantera detta och utbildning behövs, det är de intervjuades erfarenhet. (Men att ytterligare en person ingår i både hyresförhandlingen och samrådsprocessen kommer fortfarande inte att räcka för att helheten ska fungera bra. Det kommer att behövas fler strategier.)

Spel och dolda agendor

Att det pågår spel är viktigt att vara medveten om – att det finns fastighetsägare som har dolda agendor. En intervjuperson beskriver en process som först verkade fungera bra. Från början ville ett BF ha väldigt stor renovering och motsvarande hyreshöjningar men i samrådet utvecklades olika renoveringsalternativ och samrådsgruppen blev till slut nöjd. Men sedan dess har detta BF försvunnit, de är helt tysta och återkommer inte. Det gäller även ett annat projekt. Även där var BF:s tanke att göra en väldigt stor ombyggnad från början. Där hade processen gått så långt att hyresgästerna skrivit på och ändå har BF varit helt tysta, i 1,5 år. Vi vet inte varför. Kanske ville de bara låsa fast en hyresnivå.

»Ett värstascenario som vi har är att man faktiskt bara vill förhandla klart, få en siffra på vad det kommer vara värt att bygga om, och sen möjligtvis sälja en fastighet och kunna berättä för den nya köparen att här finns det en färdig nivå, det är bara att bygga om» (FÖ Intervju 3 – 4:23-4:42).

Då blir hyresgästerna förstås besvikna på HGF att de gjort allt arbete och sedan händer inget för att fastigheten ligger för försäljning i ett år eller två.

Vi diskuterar detta problem ur ett hyresgästperspektiv. Vad kan HGF göra? Det är naturligtvis en viktig fråga att ta upp i utbildningen av samrådsgrupp och förtroendevalda. Men finns det något i samrådsmodellen som kan utvecklas? I den nya samrådsmodellen är avtalet tidsbegränsat ett år i taget. Men hjälper det mot spel och dolda agendor? Inte troligt, här ser intervjupersonerna ingen öppning.

Kan man i godkännandeavtalet skriva in att BF tar på sig att renovera inom en viss tid? Det är en möjlighet men det kan vara svårt eftersom det är omöjligt för BF att lova att upphandlingsprocessen kommer att ske inom en viss tid. Nu när det är brist på byggnadsarbetare är det exempelvis mycket svårt att ens få in anbud på vissa projekt.

Relationen till bostadsföretaget

Intervjupersonerna uttrycker att det är en viktig erfarenhet att HGF inte borde släppa ansvaret för en samrådsprocess även om ett bostadsföretag framstår som engagerat och skickligt på hyresgästdialog. Om det sedan inte fungerar så bra har HGF inte makt att påverka processen när man väl släppt den. Man har heller inte insyn att bedöma hur bra processen är, dvs att följa med och fullt ut förstå hur hyresgästernas inflytande ser ut.

Några intervjuade beskriver en sådan process där HGF har varit utanför. BF ställde frågan tidigt i processen att de ville ta hand om samrådet själva. De hade stadsdelen som »utvecklingsområde» och skulle lägga mycket resurser på området och på hyresgästdialog. Detta okejade HGF som därefter har haft en minimal roll. Verksamhetsutvecklaren beskriver det som att »vi har fått vara med på ett hörn, vi har varit med som gäster». Men hen är inte nöjd med resultatet, utan upplever att det saknas kvaliteter i samrådet, att processen varit bristfällig på många olika sätt. I detta fallet blev hyreshöjningen dessutom stor. Det är dock ovanligt att samråd går till så här och ingen av de intervjuade känner till bakgrunden till varför HGF godkände att BF själva tog ansvaret för samrådet.

En sak som är intressant i sammanhanget är att den Lokala Hyresgästföreningen inledningsvis var ganska svag på så sätt att deras röster inte hördes så mycket av varken hyresgäster eller verksamma i BF i området. Men det kom efterhand en ny styrelse och den var peppad att engagera sig i samrådet. I och med att HGF redan hade släppt makten för samrådet till BF hade den Lokala Hyresgästföreningen inte mandat att ta en aktiv roll i samrådet. Även de bjöds in som »gäster» på BF:s villkor.

En av de intervjuade säger att deras erfarenhet är att samrådsmodellen är en grundmall men man måste anpassa sig till vad som händer i varje situation. HGF borde haft en plan B när BF kom med sitt förslag om att ansvara själva för samrådet. En integreringsplan. Det är ju inte självklart dåligt att BF har en egen plan, menar hen, men HGF måste ha en aktiv och ansvarstagande roll även i sådana fall.

Fråga: Med tanke på utvecklingen av den Lokala Hyresgästföreningen, behövs det en för-för-process? en process som triggar de lokala att komma igång om de inte lever så starkt när renoveringsplanerna presenteras.

De intervjuade tror att detta hade varit bra. Det var en utsträckt process i tid som den Lokala Hyresgästföreningen behövde för att växa sig stark. En för-för-process behöver alltså vara väldigt långsiktig.

Men de intervjuade påtalar även vikten av att HGF:s processgrupp presenterar sig på ett strategiskt bra sätt första gången man möter hyresgästerna i ett område som ska renoveras på BF:s

initiativ. Vi kommer nedan att diskutera denna frågan mer, dvs att att samrådsmodellen har en utvecklingspotential när det gäller vem som håller i första mötet – BF eller HGF – och hur det genomförs. En av de intervjuade poängterar att stora möten är svårt, men de behövs för att effektivt sprida kunskap om rättigheter och skyldigheter. HGF behöver dock kunskap i hur stora möten organiseras på ett demokratiskt sätt och att de följs av en direkt chans till samtal i mindre grupper för frågor och dialog, med tolkar om behov finns.

I en annan process som beskrivs av de intervjuade var nära samverkan mellan HGF och BF uttalad och väl organiserad, dvs båda parter var överens om syfte och modell för hur de olika mötena skulle organiseras och vem som ansvarade för vad. Processkartan (dvs bilden över samrådet med checklistor) var ett levande dokument som båda parter hade framför sig vid planeringen. Trots det uppstod missförstånd. BF var inte riktigt förberett på att hyresgästerna valde en *samrådsgrupp*, dvs att de skulle påverka viktiga renoveringsval. BF var kvar i föreställningen att de format en *referensgrupp* som bara skulle ha synpunkter på kakelfärger och liknande detaljer.

En av de intervjuade beskriver att hyresgästerna i samrådsgruppen genom olika metoder utvecklade en stor kunnighet och styrka som de använde i samrådet med BF. Genom att sätta sig in i de renoveringsplaner som BF ville genomföra och jämföra det med vad boende ville ha samt kombinera med annan expertkunskap utifrån, förstod samrådsgruppen att de hade chans påverka om de kunde erbjuda BF en snabb överenskommelse så att processen kunde gå vidare (de hade alltså ganska snabbt utvecklats till att bli en strategisk grupp). Det var denna process som förvånade BF, de var inte förberedda. Verksamhetsledaren beskriver att när samrådsgruppen träffade BF blev de lite chockade över att det blev som en förhandling direkt.

Hens erfarenhet nu efteråt är att det hade varit bättre att förbereda BF tidigare på att det kommer att bli ett riktigt samråd. Att det smög sig på vid ett möte när de inte var riktigt beredda var inte bra. Det borde vara tydligare uttalat att hyresgästerna ska vara med och bestämma saker.

Vi kan konstatera att det finns en utvecklingspotential i samrådsmodellen när det gäller HGF:s och BF:s relation. Tydlighet att samrådsmodellen innebär en maktförskjutningen till hyresgästernas fördel. Avtalat gemensamt ansvar för samrådsprocessen, med olika roller. Överenskommelse om transparens och öppenhet under hela processen.

Tillit och förtroende

Ska HGF vara med på första mötet när det står klart att det kommer att bli en renovering i området? Här råder olika meningar. En del av de intervjuade tycker att HGF absolut inte ska vara med. Andra tycker att det är bra om HGF är där.

Som nämnts tidigare finns det risk för gisslantagning om HGF är med på första mötet. Den gamla erfarenheten är just att BF använde HGF som bricka i sitt spel och inte stod för att det är BF som ville renovera. Denna risk för gisslantagande försöker man komma bort från i den nya samrådsmodellen.

En av de intervjuade beskriver att just detta var orsaken till att de valde att inte vara med på det första mötet. De ansåg det var bättre att det var *BF:s* möte. Men de hade ett eget möte efter 1-2

veckor, då HGF:s perspektiv presenterades. Deras processgrupp med verksamhetsutvecklare, förhandlare, jurist och förtroendevald hade lagt upp denna planen efter en diskussion om vilka farhågor de hade och vilka möjligheter de såg. Planen genomfördes i samråd med BF.

Det finns dock en risk med att överlåta det första mötet helt på BF. De får därmed frihet att informera på ett sätt som HGF inte tycker är gynnsamt för samrådet. Flera intervjuade påtalar att det är ett vanligt generalfel att BF på första mötet nämner hyresnivåer. Den förväntade hyreshöjningen som BF för fram är ofta för låg när de säger det i början av processen. De kanske säger 1000 kr, och så hamnar det på 1800 kr. Då tycker hyresgästerna att detta ett svek. Främst av BF förstås, men även vi som HGF-organisation får klä skott för detta sedan. Förhandlarna får en felaktig press på sig. Flera av de intervjuade menar att det är en medveten strategi från BF att göra så här. Därför behöver HGF skaffa sig en samsyn med BF vad som ska presenteras på mötet, eller vara närvarande.

En annan av de intervjuade anser inte att HGF ska vara lågmäld på första mötet. Hen anser att det har ett symbolvärde att *hela* processgruppen är där, med all sin kompetens, och inte bara stoppar BF om man anser att de går lite för långt utan även fångar upp frågeställningar från hyresgästerna att diskutera mera. Hen hävdar att det kan uppfattas som ett svek om HGF inte är där, eftersom det alltid finns medlemmar i HGF i publiken. De är många gånger aktiva i sina Lokala Hyresgästföreningar men kan inte särskilt mycket om renoveringsprocesser. Det är inte bra att utsätta dem för alla frågor som uppstår och ta hand om den oro som finns. I så fall måste de vara förberedda och kunniga, men om HGF ska synas då kan ju lika gärna processgruppen närvara, tycker hen.

Frågan är också vem som ansvarar för att mötet fungerar demokratiskt – att alla kommer till tals. Om HGF är synliga på första mötet får de i de boendes ögon också automatiskt ansvar för organiseringen. En av de intervjuade beskriver hur svårt många BF har för att hantera möten med 100 personer. Att de inte är förberedda. Även inom HGF finns utvecklingspotential när det gäller demokratiska mötesformer. Teknik och fysisk miljö måste till att börja med fungera för mötets syfte och där brister nästan alla tillgängliga lokaler. Sedan ska man ha kompetensen att genomföra mötet och där brister det också många gånger – även inom HGF.

Några av de intervjuade menar att man kan dela på mötet så att HGF först talar om rättigheter och skyldigheter och sedan förbereda frågor till BF som kommer in i del två. Men då känner sig BF:s personal utsatta och det kan bli en hätsk stämning mot dem. Dessutom kan BF uppleva att HGF ger missledande information, att hyresgästerna får intryck av att renoveringen kommer att bli mer omfattande än BF avser göra.

En av de intervjuade påtalar att även om HGF inte är med på första mötet, så kan ändå processgruppen träffa BF innan och bestämma upplägg tillsammans. Finns det ett bättre sätt? Finns det *ett* sätt? Nej, troligen inte, åtminstone kan inte de intervjuade med sina erfarenheter presentera ett sätt.

En annan viktig diskussionen handlade om HGF:s representation och räckvidd. En av oss som intervjuade beskriver att erfarenheten från bl a Pennygången var att det växte upp parallella processer vid sidan av HGF:s organisation, när människor kände att de inte fick ha en dialog med BF och varandra om ombyggnaden. HGF skötte det åt dem, men hyresgästerna var inte nöjda med det.

Är det bra att folk reagerar utanför HGF? Det är visserligen en kritik mot HGF att så sker. Men en bra kritik, menar hen. HGF behöver använda det, lära från det, samverka med det. Bör denna erfarenhet påverka samrådsmodellen?

Hur samrådsgrupp utses

Hur samrådsgruppen utses spelar stor roll för hur processen sedan fungerar.

»Jag vet inte om vi gör nån nytta egentligen.... Det kändes som om vi var där för att BF ville att vi skulle va där, så att dom har nån att skylla på om fan är lössläppt» (FV Intervju 2 – 16:25-16:49).

De intervjuade beskriver att den nya samrådsmodellen har mycket stora fördelar jämfört med innan. En av de intervjuade säger att referensgrupperna som finns tidigare valdes av BF och de var ofta lite tysta personer som inte var så kommunikativa med grannarna. Har de valts för detta? funderar hen, och menar att folk har blivit förbannade på detta, det har blivit ett gisslanta-gande, detta har inte fungerat.

Fråga: Finns några särskilda grupper som inte fått makt?

Hen säger att det är olika från område till område, men att språk är ett hinder, det kan man se. Och att man väljer bort »jobbiga» personer, trots att de kanske skulle vara de bästa språkrören, för att det är en person som vågar uttala sig högt och tydligt.

En annan viktig skillnad mellan samrådsgrupp och referensgrupp är att dialogen i hela området fungerar bättre med samrådsgrupp, och då kan vi i HGF vara säkrare på att samråd har skett. När man har referensgrupp är det vanligt att boende inte förstår vad som händer och att de godkänner saker de inte förstår.

En annan av de intervjuade, en hyresgäst, beskriver konsekvensen av hur valprocessen går till. Hen var en av de engagerade i sitt område. De valdes inte formellt på ett stormöte utan BF tog in en intresselista på första mötet (där HGF inte var med) och tills slut »blev» de en grupp på fem personer. Hen säger att engagemanget av olika skäl var för lågt bland de andra, men trots att många hyresgäster ansåg att gruppen talade å deras vägnar, behandlade BG dem som fem individer och de fick inget inflytande alls – och detta trots aktivt arbete för att ta fram kunskap om allas åsikter. Det de främst saknade, tror hen, var förutom brett engagemang i området en HGF som stöttade med kunskap i hur de skulle kunna debattera sina problem brett i kommunen liksom med Pennygången och Vita Björn. Dålig publicitet kan nämligen påverka BF att gå med på samråd, tror den intervjuade. Kontentan blev att hyresgästerna i området påtvingas en renovering många inte vill ha och till kostnader många inte klarar.

De intervjuade säger samfällt att det behövs en intresserad fastighetsägare för bra resultat – BF måste vilja ha samråd. En av de intervjuade beskriver att detta är viktigt eftersom syftet med dialogfasen ju är att hyresgästerna ska engagera sig och att de som sitter i samrådsgruppen ska representera andra hyresgäster. Det kan vara ett problem om folk sitter där och tänker »min lägenhet» men HGF måste ju bistå med utbildning där. Men HGF ska inte, och heller inte BF, styra vem som sitter i denna gruppen. Det ska hyresgästerna välja.

Om man väljs av hyresgästerna istället för att handplockas av fastighetsägaren blir det tydligt vilken roll man ska ha. I de tidigare referensgrupperna som ofta valdes av fastighetsägaren kunde boende tro att de skulle föra fram sina egna tankar, som utvalda för att de är representativa för helheten. Att en mamma alltid vet vad alla andra barnfamiljer vill. Men så är det ju inte. Alla har olika tankar och känslor, poängterar de intervjuade. Och man har olika ekonomier! Några tycker hyresnivån är okey, medan andra säger att detta klarar jag inte.

Det finns förstås en risk också med att formalisera samrådsgruppen. Det kan få folk att avstå engagemang för att man har dåliga erfarenheter av när kommunföreträdare »tvingat» in folk i traditionella föreningssystem för att få samhällets stöd, och man sedan upptäckt att stödet ändå var minimalt. Samtidigt verkar alla intervjupersoner tycka att det är avgörande att samrådsgruppen tar ansvar för att representera sina grannar. Man måste förstås inte göra det till något formellt ändå, som att konstituera första mötet med ledamöternas legitimation som man gör när styrelser utses i ekonomiska föreningar. Men ändå att poängtera att man ska tillvara ta hela områdets intressen och vara beredd att ta reda på vad alla andra vill.

En av de intervjuade, en verksamhetsledare, säger att hen på sitt inledande möte med hyresgästerna är noga med att beskriva uppdraget i samrådsgruppen som något fint. Att det är betydelsefullt. Att man tänker på kollektivet när man sitter där. Och att hen är noga med att fråga hela församlingen om man kan välja dem som sagts sig vara intresserade.

Utbildning

Att ansvariga i HGF och hyresgäster behöver utbildning för att klara detta uppdrag fanns en bred enlighet om bland de intervjuade. Det finns redan sådana regelbundna lärandeträffar (tvåtimmarsmöte varannan vecka) för involverade idag men innehållet i utbildningen behöver utvecklas. Behov av lärande finns både för nya som kommer in och för dem som är mer erfarna – då det i intervjuerna kom fram synpunkter som tyder på att det är ganska vanligt att erfarna »sitter fast» i gamla rutiner. Exempelvis fanns det en skillnad i hur man såg på dialog med hyresgäster. En del ansåg att det måste finnas färdiga alternativa förslag *innan* dialog medan andra ansåg att dialogen ska *leda fram till* förslagen. I det senare alternativet överlämnar man förstås mer inflytande till hyresgästerna, men man måste då också vara kunnig i metoder för att den typen av återkoppling och dialog ska fungera på ett demokratiskt sätt. Man behöver alltså både känna till metoder och vara bekväm med att använda dem, detta är en viktig del i ett utbildningspaket som involverade behöver. Man behöver också ha en vana att använda tolkar i samrådet eftersom nyanserna när det gäller rättigheter och skyldigheter är svåra att förstå om man kan lite svenska.

Kontinuerlig stöttningen till samrådet är viktigt. De intervjuade uttrycker att när man genast skapar en samkörd processgrupp (VU, JU, FÖ, FV) ökar chansen att det ska fungera bra. De som är del av processgruppen behöver förstås även bred teoretisk och praktisk kunskap om samrådsmodellen och hur relationsbygget ser ut under hela processens gång. Samt kunskap om hur hyresförhandlingsprocessen fungerar och hur den länkar. Det är viktigt att förstå helheten för att kunna axla det ansvar det innebär att inge hyresgäster i samrådsgruppen och i bostadsområdet hopp om att kunna påverka hur renoveringen ska bli, och samtidigt vara medveten om och kunna förmedla kunskap om de demokratiska begränsningar som bruksvärdesystemet, lagtexter och praxis i HN faktiskt ger. Några av de intervjuade gav uttryck för att alla dessa komplexa

samband var extremt svårt att hantera och att det är väldigt lätt att bränna ut sig när man hamnar i situationer som man inte förmått förutse och förebygga.

Processgruppen behöver kanske också ingå i någon slags gemensam lärandeprocess där man tillsammans får chansen att förstå och acceptera den nya roll som man som anställd i HGF har i den nya samrådsmodellen. En av de intervjuade som kommit långt i denna lärandeprocess uttrycker det så här när hen beskriver hur hen pratar med den valda samrådsgruppen första gången hen träffar den:

»Jag kommer ju att komma med förslag på hur dom kan företräda alla hyresgäster, kanske hitta lite olika verktyg. Jag kommer ju aldrig ha några synpunkter kring basutbudet, det är inte min roll här, utan mer... föreslå, alltså coacha dom, i den här vägen. Och jag tror att där är det väldigt viktigt att... eller jag ser min roll, att man lämnar över... för jag har ju också makt. Jag har ju väldigt bra kunskap om hur vi jobbar, så jag hade ju kunnat ha en egen agenda väldigt lätt, men där lämnar jag ju över all makt till dom. Men jag har ju fortfarande kvar ansvaret att processen går framåt. Jag tror att det är väldigt viktigt om man ska jobba så att jag som verksamhetsutvecklare har väldigt mycket ansvar, att dom känner sig trygga i rollen, men det är dom som har makten» (VU Intervju 1 – 9:55-10:45).

De intervjuade beskriver att de behöver arbeta mycket med de delar som ger hyresgästerna kunskaper så att de känner att de förstår vad det är som händer. Och att HGF stöttar dem så att de går ut och pratar. Att deras ansvar i processgruppen är att utbilda hyresgästerna i samråd. Riktigt samråd. Inte välja färg på kaklet. Samtidigt måste kraven på dem vara rimliga när det gäller tid, annars tappar man folk.

Samrådsgruppen kan också behöva tillgång till expertkunskap av olika slag under processens gång. De behöver vara kunniga i många frågor för att de ska kunna få inflytande i renoveringsprocessen, dvs de behöver stöd för att öppna »svarta lådor» av förgivettaganden som presenteras av fastighetsägaren som färdiga sanningar. De behöver kanske också stöd i sin maktanalys för att få syn på vilka de svarta lådorna är. Stambyte verkar absolut vara en sådan:

»Och det är stambytet som är knuten. Man idiotförklarar hyresgästen, säger att 'förstår ni inte det här så är ni lite dumma'» (HG Intervju 4 – 9:32).

Processgruppen verkar också behöva stöd i hur den ska förhålla sig till individuella önskemål, synpunkter och behov, versus hela områdets bästa eller majoritetens önskan. Finns det i dagens samhälle verkligen stöd för tesen att olika lösningar betyder ökade kostnader? Och vilka merkostnader exakt är det i så fall som det handlar om ifall en del av hyresgästerna vill ha plastmatta och andra vill ha klinker? Och hur kan man värdera glädjen det innebär att själv få välja hur uteplatsen ser ut? vilka mervärden ger sådan estetisk mångfald alla andra i området?

De intervjuade beskriver också att det finns ett behov av att stötta och ta stöd mellan bostadsområden. Detta blev uppenbart efter Pennygången och Vita Björn, de har hjälpt många andra. Detta folkrörelseperspektiv behövs i utbildningen. Dessutom belyser det vikten av att involverade får mediakunskap genom utbildning hos HGF. Många ser det som ett nödvändigt redskap i samrådsprocesser eftersom lagstödet för hyresgäster är så dåligt – hellre samråd än rättegång alltså – att gå ut med information och debatt i media har visat sig vara en framgångsfaktor i många fall.

Utvärdering ur ett samhällsperspektiv

HGF:s fokus på utvärdering är ganska nytt i och med samrådsmodellen och det är således ett tema med stor utvecklingspotential. Tidigare har fastighetsägaren haft hela ansvaret för denna fråga. Även om det som fastighetsägaren tar fram själv kan ge mycket bra information i ett områdesperspektiv, har det inte gett tillfredsställande information ur ett samhällsperspektiv. Detta eftersom företag – även allmännyttan numera – värnar sitt rykte och sin ekonomi vid denna typen av utvärderingar och därmed tenderar att välja bort information, t ex sådant som stigmatiserar området.

All data om bostadsområden och dess invånare finns tillgänglig i samhället. Man måste bara systematisera så att den kan sammanställas kopplat till varje utvärdering av renoveringsprojekt. I intervjuerna nosade vi bara lite på denna fråga, vi tror dock att den är stor och viktig. Vilken typ av information borde då HGF svara för att systematiskt ta fram?

Med tanke på Boverkets allvarliga varningar för att renoveringar segregerar människor än mer, borde något slags index för segregation vara intressant att alltid koppla till utvärdering av projekt. Alltså att svara på frågan: *har renoveringen ökar boendesegregationen?* Och i lättbegripliga visualiseringar beskriva flyttmönster, kopplat till ekonomi, skolresultat och etnicitet, före och efter renoveringar. Målgrupp borde vara allmänheten för denna typ av utvärdering/visualisering – alla ska förstå dem.

Ur ett samhällsperspektiv vore det också viktigt att *synliggöra gentrifieringsprocesser*. Hur ser ett sådant index ut? I den diskussion kom en av intervjupersonerna in på frågan om gentrifiering är önskvärt i någon situation.

Jenny: Jag skulle säga att det är när de som bor i området får ökad inkomst så att de kan betala en ökad hyra för en renovering som de faktiskt vill ha och valt. I ett mer egoistisk scenario är det kanske positivt att jag som välbeställd får grannar med större inkomst än de som bor där, för det förbättrar ryktet för mitt hem och område. Men det är ju knappast bra för samhället att fattigare människor trängs undan till än mer stigmatiserade och fattiga områden. Ett gentrifieringsindex som speglar denna skillnad vore därför intressant tycker jag. Johanna: Och hur kan man systematisera det, följa upp.

Det skulle alltså vara intressant att i ett index och visualisering se om inkomsten ökar hos *dem som redan bor* i området.

En intervjuperson lyfter fram att standard kunde utvärderas också. Hen menar att det ligger i HGF:s intresse att driva frågan om att lägsta godtagbara standard faktiskt ska gälla alla människor. Hur ser det ut idag? Det skulle kunna visualiseras i en konsekvent utvärdering av före och efter alla renoveringsprojekt – och för hela staden egentligen.

Kan inte standarden bli för hög? Är det någon som tar ansvar för att hyresrätterna inte ska bli för dyra? All standard borde visualiseras. Även hög standard.

DEL 3: Intervjuer om den nya samrådsmodellen – bostadsföretag

Jenny Stenberg, Ola Terlegård, Johanna Silebäck, Mimmi Allansson

Intervjupersonerna

Det fem intervjuerna med åtta tjänstepersoner i allmännyttiga och privata bostadsföretag i Västsverige genomfördes av Jenny Stenberg under 2017. Personerna valdes ut av Hyresgästföreningen baserat på deras erfarenhet av samråd om renovering.

Sammanfattningen av intervjuerna som vi gjort här syftar till att vi inom Lärande Lab ska kunna diskutera vår forskningsfråga (*hur* ökat hyresgästinflytande vid renovering?). Det är alltså en arbetande text som sammanfattar och diskuterar intervjuerna. Tematiseringen kommer från analysen.

Ägande och ekonomi

I intervjuerna med bostadsföretag blev det tydligare att treenigheten mellan *bruksvärdesprövning, standardhöjning och hyresförhandling* är nära förknippad med ekonomiska frågor som Allbolagen medförde för allmännyttiga bostadsföretag. En av de intervjuade säger:

»Sedan 2010 har ju bostadsföretag förändrats, vi har ju bytt ledningsgrupp och VD, då har man helt andra incitament idag att vi *ska* få bättre ekonomiska villkor, eller vad man nu ska säga, och då krävs det att när vi ska renovera då ska vi höja hyran» (Intervju BF).

Den intervjuade beskriver att ledningen av företaget förändrades som en följd av lagen och att man vid denna tid, till skillnad från innan, började renovera på ett sätt som höjer hyran kraftigt. Visserligen finns det en debatt i samhället om att Allbolagen inte alls har tvingat fram denna förändring att allmännyttiga bostadsföretag måste agera med ekonomiska intressen som främsta drivkraft. Kritikerna menar att det snarare var liberala politiska intressen som drev fram Allbolagen och detta *innan* EU ens hade reagerat på att allmännyttan i Sverige skulle ha konkurrerat med de privata företagen på ojusta villkor (referens till Nyttan med allmännyttan). Denna kritik har fått stort gehör men trots det tycks lagen tillsammans med andra samtida förändringar ha påverkat allmännyttiga bostadsföretag till att ta betydligt mer företagsekonomiskt ansvar, på de sociala aspekternas bekostnad. Vi har tidigare i texten talat om »svarta lådor» (Callon & Latour) som makroaktörer tar sig rätten att sitta på för att hålla locket stängt (och som mikroaktörerna ger dem makt att fortsätta göra). »Svarta lådor» innehåller alltså förgivettaganden som inte diskuteras. Detta att allmännyttan inte längre skulle få ta så mycket socialt ansvar kan sägas vara en sådan låda. Men den här »svarta lådan» ifrågasattes alltså av mikroaktörer och öppnades. Processen att analysera dess innehåll och förändra det pågår fortfarande i samhället. Det märks

t ex genom att allmännyttan återigen anser det vara tillåtet att göra vissa investeringar på mark som de egna hyresgästerna nyttjar men som ägs av andra, t ex en parkförvaltning.

Det bör nämnas att »svarta lådor» inte självklart ska ses som något negativt, det kan även vara positivt ur olika perspektiv att det finns stängda »svarta lådor». Affärshemligheter är ett sådant exempel, att hålla dem undan från insyn och transparens är tillåtet enligt marknadsekonomiska spelregler. Ett annat exempel är samhällets normer. De flesta av dem diskuteras inte alls, alla tar för givet att man ska följa dem och det underlättar det sociala samspelet. Det skulle dessutom ta oändligt mycket tid att alltid ifrågasätta svarta lådor. De finns där för att snabba upp besluts- och genomförande processer, skulle vi ifrågasätta alla svarta lådor hade samhället nästan stått still. Poängen med teorierna om »svarta lådor» handlar om att det är viktigt att vara medveten om att »svarta lådor» finns och vikten av att identifiera aktörer som sitter på dem. Detta för att all samhällsförändring bygger på att förgivettaganden ifrågasätts, att de diskuteras och vid behov förändras. Att så sker är en förutsättning för utveckling.

Förutom att Allbolagen förändrade spelreglerna på bostadsmarknaden finns det mer övergripande liberalpolitiska förändringar som spelar avgörande roll (referens in till Nyttan med allmännyttan). Det finns en generell politisk tilltro till att attraktion av en övre medelklass till en kommun eller till ett område kan lösa många av dess problem. De största kommunerna eller områden med särskilda kvaliteter hyser samma tilltro till att ökad turism är av största vikt för utveckling. Detta sker inte bara i Sverige utan är en tydlig trend i många Europeiska städer som t ex Barcelona och Rotterdam.

Satsningen på nybyggnadsidan hänger förstås även samman med den allvarliga bostadsbristen i hela landet, det är nu man har chans att attrahera önskvärda grupper. En av de intervjuade menar att satsningen på en övre medelklass har fått avgörande betydelse för bostadspolitiken. Det har varit satsningar, men på nybyggnation av bostäder och inte på renovering. Det finns enligt den intervjuade två problem förknippat med detta. På grund av olika omständigheter är det nybyggda inte lönsamt, det går inte att sätta hyror som bär byggkostnaderna. Det betyder att den äldre delen av beståndet måste bära dessa kostnader. Det äldre beståndet är dock i mycket stort behov av omfattande renovering som inkluderar stambyten. Detta bestånd kan inte ens bära sina egna renoveringskostnader, menar den intervjuade, trots höga hyreshöjningar efter renovering, än mindre bära kostnaderna för kommunens satsning på att attrahera en medelklass. Denna övre medelklass är visserligen tänkt att öka skatteunderlaget i kommunen, men frågan som arbetarklass med flera i det äldre bestånden ställer sig, enligt den intervjuade, är hur detta då kommer dem tillgodo inom rimlig tid? Hyran för dem höjs ju radikalt efter renovering.

Alla bostadsföretag, allmännyttiga såväl som privata, förväntas visserligen (åtminstone inom ekonomiska kretsar) tänka affärsmässigt och inte fondera hyresinkomster eftersom renoveringsfonder beskattats. Dock är frågan om var pengarna för renovering tagit vägen ändå obesvarad. Detta moment 22 beskrivs av den intervjuade som en av de allra största svårigheterna med samråd om renovering. Hen menar att det är mycket svårt att forma en tillitsfull samrådsprocess med hyresgäster, när de inte kan få svar från bostadsföretaget på denna grundläggande fråga. Detta kan ses som ett exempel på en »svart låda» som många aktörer skulle vilja öppna, även några av de intervjuade tjänstepersonerna i bostadsföretag. Staten har än så länge inte agerat i någon större utsträckning i frågan, varken för att belysa problematiken eller finansiera renovering, vilket också anses problematiskt av några av de intervjuade.

Detta perspektiv är en bakgrundsinformation att ha med sig i den vidare läsningen av denna text. Den gäller dock inte alla bostadsföretag. Det finns i intervjuerna med Hyresgästföreningen tidigare i denna text (Del 2) berättelser om att bostadsföretag går med mycket stora vinster, som inte kommer hyresgästerna till del. Den frågan återkommer nedan.

Bruksvärdesprövning

Även hur bruksvärdesprövning görs verkar hänga samman med den förändrade syn på allmännyttan som kom med Allbolagen. Det var tidigare inte alls vanligt att allmännyttan bruksvärdesprövar vid renovering men nu börjar det komma. En av de intervjuade i bostadsföretag uppfattar att den förändrade synen (att ekonomin är i främsta rummet) kommer utifrån och uppifrån – det är alltså inte något som man anser sig ha befogenhet att ifrågasätta eller diskutera i sin roll som anställd. Att bruksvärdespröva hyrorna vid renovering ter sig i det perspektivet som helt naturligt att göra, i de fall det kan öka förtjänsten. Samtidigt finns det en gräns för hur mycket man som bostadsföretag vill höja hyrorna vid renovering av det befintliga beståndet. Man vill inte förlora alltför många hyresgäster med tanke på de effekter som stora mängder tomma lägenheter på 1990-talet förde med sig för områden och bostadsföretagens ekonomi. Ansvarsfulla bostadsföretag har även i åtanke att människor inte längre bör tvingas flytta pga renoveringar, dels som en grundläggande social politik som bostadsföretag bör vara del av, men även insikten att det inte längre finns någonstans att flytta spelar roll. Så även om hyran i ett område betraktas som låg i en bruksvärdesprövning, är det inte självklart för alla bostadsföretag att höja till den översta gränsen. Det är sådana överväganden som tillsammans med tekniska undersökningar spelar roll när bostadsföretag väljer hur man vill renovera.

I privata bostadsföretag är det ekonomiska incitamentet en ännu tydligare drivkraft än för allmännyttan. För uppdraget som VD i ett privatägt företag finns en uttalad grund att fastighetsägaren vanligtvis förväntar sig maximal ekonomisk avkastning och därmed är det också självklart för dem att bruksvärdespröva om det kan ge högre hyror. Forskning har också visat att privata aktörer investerar mindre per kvadratmeter i sina bostadsfastigheter jämfört med allmännyttiga (referens Mangolds studie).

När det gäller bruksvärdesprövning beskriver flera av de intervjuade att det är svårt att förklara systemet för hyresgästerna. En intervjuad säger att det är för att det är ett krångligt system med många variabler och det är svårt att förstå hur de samspelar. Det enda alternativa system som kommer upp i diskussionerna, förutom marknadshyror, är att liksom i bostadsrätt låta fastighetsens ekonomi sätta avgiften – dvs att ha en direktkontakt mellan kostnad och hyra. I ett sådant alternativet ingår även vissa marknadsekonomiska drivkrafter. Dessutom minskar det stat och kommuns möjlighet att utöva en generell bostadspolitik med landets hyresrätter.

Några av de intervjuade diskuterar också att oavsett system krävs det en ökad genomskinlighet i det ekonomiska om hyresgäster ska få ökat inflytande vid renoveringar. Man behöver veta och förstå om man ska kunna ha en åsikt. Flera av de intervjuade bostadsföretagen välkomnar en sådan ökad genomskinlighet. De önskar en transparent och lättförståelig ekonomisk redovisning av alla pengar in och ut ur bostadsföretaget, så att också de boende förstår var pengarna tar vägen. Även för en privat aktör skulle detta vara intressant, eftersom hyresgäster generellt tror att vinsten är mycket större än den är, menar den en av de intervjuade:

»Det som vi har nu är som att det finns en dold agenda i det hela, det är ju det att man vill tjäna några spänn på det man håller på med också. Där hade man fått visa öppna kort direkt och säga, ja, vi vill ha 10% avkastning på det som vi lägger in, eller nånting. Så att det blir en del i kostnaden. Tydliggöra den för hyresgästerna, hade varit bra tror jag» (Intervju BF).

Standardhöjande åtgärd

Hur tycker bostadsföretagen att det är att föra dialog med hyresgäster om begreppet standardhöjande åtgärder? Det fanns olika svar på den frågan. Å ena sidan är det enkelt: Det som höjer standard kan höja hyran. Allt annat ska ingå i hyran. (Stambyte höjer alltså inte hyran). Å andra sidan är det svårt: hyresgästerna får av olika skäl inte välja fritt om de vill ha standardhöjning. Inte som enskild, inte som grupp. Det är alltså inte svårt för bostadsföretag att förklara för hyresgästerna vad som är standardhöjande åtgärd. Svårigheterna kommer när bostadsföretaget begränsar valen. Begränsningarna gör de av olika skäl.

En aspekt är hyresgästernas ekonomi. Innan Allbolagen började tillämpas av allmännyttan var det inte särskilt vanligt med renoveringar som ledde till mycket stora hyreshöjningar. Man tog alltså betydligt större hänsyn till hyresgästernas ekonomi än man gör idag (referens antingen Nyttan med allmännyttan eller Hans Linds texter). När en av de intervjuade tillfrågades om de tar fram statistik på vad deras boende har i inkomst svarade hen jakande, men på frågan om val av standardhöjande åtgärd baserades på dessa uppgifter var svaret mer tvekan.

En av de intervjuade påpekar att statistik om medelinkomst förändras i och med den mycket stora trångboddhet som råder idag. Hen säger att medelinkomst ligger på ca 150.000 kr per år i deras område, men per *lägenhet* kan den ibland vara så mycket som 450.000, pga att de vuxna barnen som arbetar bor kvar hemma för att de inte hittar någon lägenhet. Detta påverkar förstås vad hyresgästerna tycker om bostadsföretagets förslag till renovering och medföljande hyreshöjning. Frågan om hur man ska se på detta i ett långsiktigt perspektiv är emellertid inte självklart.

Oavsett denna parentes, framgick det att den intervjuade förstår det som att hens ledning ur företagsekonomisk synvinkel anser det vara viktigt att kunna höja hyrorna i samband med renovering. Därför ger man inte hyresgästerna möjligheten att välja renovering utan någon hyreshöjning alls. Bostadsföretagen möter dock ganska många hyresgäster som är kritiskt inställda till att renovering till, vad hyresgäster anser, »normal standard» ska behöva innebära en hyreshöjning över huvud taget. Man anser att man betalt en hyra som inbegriper både dagligt underhåll och framtida renovering. Bostadsföretag behöver för dessa hyresgäster i de allra flesta fall motivera varför hyran ska höjas alls och detta tycker bostadsföretagens anställda inte är helt enkelt att göra. Det finns för dem som anställda inte en genomskinlighet i bostadsföretagens ekonomi som gör att de kan motivera den frågan sakligt. Renoveringsbehovet kontra företagets ekonomi är alltså många gånger en »svart låda» som anställda förväntas hålla stängd. Vissa av de intervjuade skulle gärna glänta på den, medan andra verkar mer tveksamma till ifrågasättande.

Det vanligaste strategin verkar vara att bostadsföretag innan man fattat investeringsbeslut om renovering, dvs långt innan dialog med de boende inleds, på ledningsnivå bestämmer sig hur renoveringen ska gå till i grova drag. Beslutet fattas dels på ovanstående diskussion, dels på

teknisk inventering och andra undersökningar av fastigheten som t ex statistik om vattenskador. I dagsläget renoverar man inte om det inte finns stammar som måste bytas. Stamrenovering är dock inte en standardhöjande åtgärd, enligt den praxis som har utvecklats i samarbete med Hyresgästföreningen, och motiverar således inte till hyreshöjning.

Då uppstår problemet att bostadsföretag, enligt några av de intervjuade, måste riva ner och ersätta väggar och golv i badrummen för att byta stammar, men utan att få ersättning för den kostnaden i framtida hyreshöjning. Stambyte i sig har man som brukligt är budgeterat för och det betalas av de hyror som kommit in under åren, dock inte den merkostnad det innebär att byta yt-material i badrummen. Det är detta som är det egentliga problemet.

Bostadsföretagen strävar alltså efter att i hyreshöjning få täckt för de nya ytskikten i badrummen. Hyresgästernas perspektiv är att byte av dessa ytskikt borde bekostas av redan betalda hyror, eftersom det är stambyte som orsakat byte av ytskikt.

I detta skede blir diskussionen om standardhöjande viktig. Hyran efter renovering bestäms bland annat av vad som kan anses standardhöjande. Detta diskuteras i hyresförhandling mellan bostadsföretaget och Hyresgästföreningen. Om det är plastmatta på golvet och man sätter klinker sedan, och om det är tapet på väggen och man sätter kakel sedan, då blir åtgärden standardhöjande och bostadsföretaget kan hävda höjd hyra vid hyresförhandlingen. När man på ledningsnivå i bostadsföretag bestämmer sig för hur renoveringen ska gå till i grova drag, tar man alltså även detta i beaktande. Enligt en av de intervjuade väljer bostadsföretaget att alla hyresgäst ska ha klinker och kakel:

»Är det så att ni väljer ni kakel och klinker för att tjäna pengar? Delvis. Eller väljer ni kakel och klinker för att ni annars inte har råd att renovera? Vi väljer kakel och klinker för att det blir modernare i fastigheten, /.../ och vi väljer kakel och klinker för att fastighetens värde ökar och vi får mer hyra. Ja» (Intervju BF).

En av de intervjuade menar emellertid att det är standardhöjande-praxis för badrum som är felaktigt formulerad. Hen säger att det borde vara praxis att byte av *tätskiktet* i badrum är standardhöjande, oavsett vad man tar bort och sätter dit för material. Vad materialen kostar är heller inte helt enkelt att reda ut. Kakel och klinker är dyrare material men totalt räknat kan kostnaden bli densamma som plastmatta och tapet eftersom de förra håller längre. Dessutom spelar konjunkturen in när det gäller arbetskostnader.

Retoriken kring dessa frågor har varit intressant att följa i intervjuerna. Vissa intervjuade är helt klara över att det är en förhandling som pågår mellan bostadsföretag och hyresgäst, där bostadsföretag går ut ganska hårt med sitt perspektiv tidigt i processen och strävar efter att hyresgästerna inte ska få igenom för mycket. Andra bostadsföretag har haft en retorik som mer handlar om att de som professionella anser att de vet vad som är bäst för hyresgästerna och att de därför väljer standard åt dem. Ytterligare andra diskuterar i intervjuerna att de önskat hitta modeller för att lämna över makt åt hyresgästerna avseende material i badrum, eftersom hyresförhandling med hänvisning till standardhöjning så uppenbart driver upp hyresnivåerna väldigt mycket. Ingen av dem som intervjuats har dock hittat en sådan fungerande modell, dvs ingen av dem erbjuder hyresgästerna att behålla standarden med plastmatta och våtrumstapet efter stambyte – och därmed slippa hyreshöjning för den delen av renoveringen.

Det påverkar förstås också att hyresgäster förlorar i 98% av fallen som förts till hyresnämnden (referens, Suzan Rasouls text). Bostadsföretag är därför trygga i att det är dem som har rätt att fatta dessa beslut. Få av de intervjuade beskriver en avvikande syn. En av dem säger att det egentligen nu efteråt känns ganska konstigt att hen bestämde alla viktiga frågor *innan* hen träffade hyresgästerna. Hen menar att man i bostadsföretaget t ex såg det som självklart att allt i badrummen skulle finnas på plats från början, så att man inte behövde borra mer, »men det första hyresgästerna sa var att »Jag vill inte ha en handdukstork» och »Jag vill inte ha duschkörrar», medan vi gick ut med en upphandling redan.» »Med dom sakerna med?» »Exakt! Fastighetsutveckling som jobbar med upphandling tyckte ju vi skulle bestämma oss...» (Intervju BF). Hen menar nu att det blev tydligt att det fanns väldigt många kloka synpunkter från de boende som kom fram i samrådsgruppen. Hen menar att det hade varit en intressant läroprocess att se vad som hade hänt ifall de hade släppt lös dem tidigt i processen. Vi vet inte vad vi missat, menar hen.

I det sammanhanget är det intressant vad några av de intervjuade säger om den tekniska inventering som görs innan renovering. Kan man tänka sig att dela dessa dokument med hyresgäster och Hyresgästföreningen att använda som underlag för ett tidigt samråd om hur mycket som ska renoveras? Inte i dagsläget, svarar en intervjuad. Varför inte, undrar vi? Frågan har aldrig varit uppe, svarar hen, det har aldrig påtalats som intressant från Hyresgästföreningen. En annan svarar att de alltid delar teknisk beskrivning med Hyresgästföreningen, att de ju annars skulle kunna lyxrenovera där det inte finns ett behov. De flesta av de intervjuade är positiva till att synliggöra den tekniska beskrivningen och dela den med Hyresgästföreningen, de menar att hyresgästerna ändå vet skicket på fastigheten så det finns ingen anledning att försöka dölja den beskrivningen. Dessutom är den tekniska beskrivningen offentlig handling i allmännyttan, påpekar en av de intervjuade, så den kan vem som helst begära att få se ändå.

Även en annan av de intervjuade tar upp problematiken med upphandling och dess relation till samråd och diskussionen om standardhöjande i hyresförhandlingen. Hen menar att det i den konjunktur som råder med stora svårigheter att få in några anbud alls, är viktigt att göra anbudsunderlagen extremt enkla. Detta är alltså också en anledning till att inte ha med både klinker/kakel och plastmatta/tapet i underlaget, det trissar upp priserna. Man kan få överpriser på upp till 40% över budget om underlaget ser komplicerat ut, menar den intervjuade.

Hyresförhandling

Som framkom i de tidigare intervjuerna med Hyresgästföreningen (Del 2) i denna text, finns det problem med att frågan om standardhöjande åtgärder, som ju diskuteras med hyresgästerna i samrådet, inte relateras till bruksvärdesprovning som kan ske när som helst under processen dock senast innan hyresförhandlingen avslutas. Hyresgästföreningen har alltså i sin modell sagt att samrådet inte ska handla om *hyran* men man pratar alltså ändå om vilka standardhöjande åtgärder som bostadsföretaget planerar att göra i renoveringen och vad hyresgästerna tycker om dessa.

I intervjuerna med Hyresgästföreningen framfördes det som ett problem att bruksvärdesprovningen kan komma som en överraskning för hyresgästerna, efter det att de i samrådet kanske lyckats slimsa renoveringsplanerna i ett försök att hålla ner hyran. Överraskande har då alltså hyran höjts efter bruksvärdesprovning, trots att vissa renoveringsåtgärder valts bort. I

intervjuomgången med bostadsföretag berördes denna problematik väldigt lite. Detta beror delvis på att bruksvärdesprövning i samband med renovering än så länge är sällsynt och just dessa intervjuade inte var insatta i frågan. Dock är det en viktig fråga för framtiden eftersom bruksvärdesprövning tenderar att öka. Det skulle vara intressant att diskutera problematiken med en grupp förhandlare på Hyresgästföreningen och bostadsföretag med erfarenhet i frågan.

En annan intressant aspekt på hyresförhandling är vad hyran blir för de *tomma* lägenheterna. Dels handlar det om lägenheter som folk lämnat frivilligt under året innan renovering, t ex för att flytta, och som bostadsföretaget då inte har fyllt för att renovering väntar. Dels handlar det om lägenheter som blir tomma pga att bostadsföretaget upptäcker svart andrahandsuthyrning när samråd om renovering inleds och bostadsföretaget då driver en process mot kontraktsinnehavaren så att den tvingas lämna. I tidigare intervjuer med Hyresgästföreningen (Del 2) i denna text lyfte man problematiken med att hyresgäster som grupp får mindre makt och inflytande över renovering, ju större andel tomma lägenheter som finns, eftersom rösten för dessa tillfaller bostadsföretaget. Hyresgästföreningen har som ett led i ökat hyresgästinflytande skrivit in i avtalsförslagen att det inte ska finnas några korttidskontrakt när man påbörjar samråd om renovering. Vissa bostadsföretag har dock emotsatt sig detta av olika skäl. Dels, menar en av de intervjuade, behöver man vid omfattande renoveringar tomma lägenheter för att flytta runt folk. Dels anses det problematiskt att använda kommunens kösystem eftersom personerna som då ska ingå i samråd ännu inte bor i lägenheterna som man ska samråda om. Dessa problem anser man inte går att lösa och har i förekommande fall tagit bort paragrafen om korttidskontrakt i avtalen.

Vad händer då med de lägenheter som inte har en kontraktsinnehavare när renovering inleds? Hyran för dem förhandlas med Hyresgästföreningen men val av renoveringsstandard har bostadsföretaget frihet att bestämma utan godkännandeavtal av den hyresgäst som ska bo där i framtiden. De intervjuade i bostadsföretag som får frågan om detta tycker inte att de tomma lägenheterna är något problem. Men på frågan hur de renoveras är svaren intressanta. I många fall renoveras de tomma lägenheterna med den *högsta* graden. Det betyder att tomställda lägenheter driver gentrifieringsprocesser. Det finns också exempel bland de intervjuade där man inte renoverar tomma lägenheter till högsta standard eller till lyxstandard. Detta i de fall då kostnaden för den lyxigare renoveringen inte förväntas ge tillbaka pengarna i den kommande hyresförhandlingen.

Men vi som gör den här undersökningen ställer oss en fråga: Finns det några exempel på motsatsen? Att bostadsföretag väljer att göra tomställda lägenheter riktigt *billiga* istället? Som en politisk handling? Att som allmännytta bidra till att det finns renoverade lägenheter för dem med liten plånbok? För att bidra till ekonomisk boendeintegration i staden? Nej, det har ingen av de intervjuade gjort. »Där är vi inte alls», som en av de intervjuade uttrycker det (Intervju BF).

»Jag *tror* att vi kommer på sikt hamna där du säger att hyresgästerna kommer att påverka mer. För när hyran börjar höjas lite överallt, då undrar man »var ska den här svaga gruppen ta vägen?». Men jag tror den diskussionen kommer äga rum om fem-tio år, inte idag. Vi är inte där än att det höjs åt alla håll». Ska marknaden styra till dess då? »Nej, jag tycker inte det är bäst, men den diskussionen vill ju ingen ta idag. Jag hör inte att det pratas mycket om det» (Intervju BF).

På den privata sidan är detta inte ett tydligt framtidsscenario. En av dem som intervjuats säger att fastighetsägarna är väldigt negativa till att hyresgäster ska ha så mycket att säga till om som dom har. Hen menar att som VD fungerar hen som ett filter mellan ägare och hyresgäster, hen

har i och med sin närhet en mycket större förståelse för hyresgästerna än ägarna, som står en bit ifrån och har vuxit upp på ett annat sätt.

Vi vänder åter till lägenheterna med kontraktsinnehavare. När det gäller vilka nivåer som de nya hyrorna hamnar på vid förhandling efter renovering är de ofta relativt höga i förhållande till hyresgästernas inkomster. Det gäller både allmännyttiga och privata bostadsföretag. De allmännyttiga har ofta olika grader av renovering som man kan välja mellan, medan privata ofta bara hade en nivå. Skälet att bara välja en nivå angav en av de intervjuade bero på deras förvaltningssystem. Det ger en lätthet i fastighetsskötsel och ekonomi när fastighetsskötare slipper bläddra i register och alltid möter exakt samma material och system i kranar och inredning när något ska åtgärdas. Samma sak med inköp vid renovering, det går snabbare att köpa exakt samma sak till alla. Hen beskriver det som att de lite krasst menar att om hyresgästerna vill göra om hela sin hyreslägenhet, så får de väl köpa sig en bostadsrätt istället. Vad de missar när de kör sin linje är, enligt densamme intervjuade, en förståelse från hyresgästerna, att de känner sig överkörda, att de inte blir så intresserade av sin lägenhet som de skulle vara om de gjort egna val, att de sköter den sämre.

Renoveringsnivåer

De intervjuade allmännyttiga bostadsföretagen har lämnat olika val till hyresgästerna vid renovering. Ofta tre alternativ. En av de intervjuade beskriver att Hyresgästföreningen hade önskat ett system med »frånval», dvs att man som hyresgäst utifrån ett maxat alternativ får möjlighet att ta bort saker, men att hens bostadsföretag absolut föredrar ett system med »tillval», dvs att bostadsföretaget sätter en lägsta nivå och att hyresgästerna får välja om de vill ha något extra. Anledningen att föredra tillval-systemet handlar om att man värnar människors integritet högt och inte vill »hänga ut» några av dem som fattiga. Tillval-systemet håller också ner hyrorna, menar hen.

Varför allmännyttiga bostadsföretag lämnar olika renoveringsval till sina hyresgäster beskrevs inte särskilt ingående av de intervjuade. Det sades som en självklarhet, något »som alla gör numera». Är även detta att lämna tre val vid renovering en »svart låda»? Varför värnar inte de allmännyttiga liksom de privata enkla förvaltningssystem? Eller är det en myt att förvaltning blir mer effektiv med bara ett alternativ? Och varför just tre alternativ? Varför inte fler?

Vilka nivåer på hyreshöjningar är det som de intervjuade pratar om efter renovering? Höjningen har hamnat som lägst på 19% och som högst på 66%. I kronor räknat har den hamnat på ca 1 000 kr som lägst för en 3:a och 3 100 kr som högst för en 3:a, dvs från ca 5 500 kr till 6 500–8 600 kr.

»Jättemycket tycker jag. Jättemycket. /.../ Att hyrorna går upp så mycket det vette fasiken om jag hade klarat ens, om man tänker att man bor i ett område och har 6500–7 000 och så går hyran helt plötsligt långt över 10 000, det är en jättestor omställning ju. Den omställningen har vi försökt överbrygga då, eller som jag säger, vi försöker faktiskt lura hyresgästerna med detta, så att vi ska försöka få dig att lära dig att leva med det här. Så vi har en infasning dvs du betalar 25% av hyreshöjningen år ett, 50% år två, 75% år tre och full hyra betalar du först fjärde året» (Intervju BF).

En sådan infasning under 3-10 år har många av bostadsföretagen. Den intervjuade lägger sedan till att om hyresgäster inte klarar full hyreshöjning så får de flesta chansen att flytta innan, t ex genom att byta lägenhet inom bostadsföretaget. Detta synsätt är vanligt bland de intervjuade. Man beskriver hyreshöjningarna som oundvikliga och undviker att beskriva lägenheterna som någons *hem*, de ses snarare som en del av företaget. Man beskriver att man gärna hjälper till att undersöka om personen kan få bostadsbidrag med den nya hyran. Och äldre människor kan man hjälpa att »ta steget» till en mindre lägenhet om man inte har råd att behålla sin fyra och man påpekar att många kan tycka det är skönt med mindre kvadratmeter att städa. Det problematiseras inte i intervjuerna att den äldre personen kanske skulle vilja välja att bo kvar i sin fyra men med en mindre omfattande renovering. Samtidigt framhåller många av de intervjuade att det är viktigt att ingen ska *tvingas* flytta.

Det är naturligt att man som anställd i bostadsföretag framför hyreshöjning efter renovering som oundviklig om man ingår i en organisation där man har det som utgångspunkt för verksamheten. Då söker man också ett pedagogiskt sätt att presentera det på. En av de intervjuade har erfarenhet av att det är svårt för hyresgästerna att förstå deras presentationer: »Vi vet ju med oss att när vi börjar prata procent, så kan det ju liksom... ja, det kan ju tolkas lite olika då. Så vi har valt att presentera själva den faktiska höjningen, i kronor, per år» (Intervju BF). Den organisationen undviker alltså att ange total procentuell höjning, för att det anses svårt att förstå för hyresgästerna. I intervjuerna framkommer att de anställda i bostadsföretag ibland inte själva vet hur stor höjning procentuellt som renoveringen har medfört, eftersom de inte hanterar procent-siffrorna själva i sin samrådsprocess. Vad innebär det egentligen att procentuella höjningen inte redovisas? En reflektion från oss som skriver den här texten är att det gör det svårt att förstå helheten. Om man bara får en höjning i kronor behöver man ha mer information för att det ska säga särskilt mycket. I ett nationellt perspektiv är det dessutom intressant att ha med sig den här typen av information i procent när man jämför och diskuterar olika renoveringsprojekt och trenderna i samhället. Inte minst när invånare tar hjälp av varandra i nätverk är information om den procentuella höjningen till hjälp för att den ger snabb och lättfattlig information om hur hyresgästerna kommer att påverkas av en renovering.

Det är ingen lyx vi gör, påpekar man i intervjuerna. Det är ofta omfattande renovering men det har varit planerat under lång tid. Man menar att man har frågat hyresgästerna vad de vill, att renoveringen innebär uppenbara åtgärder som de flesta vill ha. Fastigheterna har ofta ett betydande eftersatt underhåll, säger man, och hyrorna är låga per kvadratmeter jämfört med andra men renoverade lägenheter i området. De har stora tekniska brister, det beskrivs som att »varje hus är som en tickande bomb» och det finns energimässiga problem som behöver åtgärdas. Alla de intervjuade menar alltså att renoveringarna är högst motiverade och att de nya hyrorna inte är orimliga. Det vore också kortsiktigt att renovera förortslägenheterna begränsat för att hålla ner hyreshöjningarna, menar man, det skulle ge husen fortsatt dåligt rykte och de skulle riskera att få outhyrda lägenheter när den extrema bostadsbristen som råder åtgärdats. Man har som förortsområde den unika situationen nu med tusen sökande personer per lägenhet, men är rädd för att detta kan vända igen. Det verkar som att det är detta perspektiv man som bostadsföretag lyfter fram när man närmar sig sina hyresgäster inför en renovering.

Samtidigt menar man att *ingen* hyresgäst ska *tvingas* flytta pga renovering. Är det en realistisk ambition med de hyreshöjningar som diskuteras ovan? Ordet *tvingas* är dock relativt visar intervjuerna. Vad är det som visar att en hyresgäst har tvingats iväg? Ett tydligt tecken är att de inte skriver på godkännandeavtalet, menar en av de intervjuade. »Det är ett sätt att flytta fram positionerna kanske, och verkligen tala om för värden att »detta är inte okey riktigt, ni tar min

lägenhet i besittning utan att jag har fått vara med själv fullt ut» (Intervju BF). Flera av de andra intervjuade använder hög andel godkännandevatal som argument för att deras samrådsprocess varit bra. Vår reflektion kring detta är att om man tar antalet hyresgäster som inte skriver på avtalet som enda utgångspunkt för egenkritik, bortser man från de många andra faktorer som påverkar hur hyresgäster agerar. Vetskapen om att bostadsföretag vinner vid 98% av fallen som tas till hyresnämnden avskräcker många hyresgäster från att ta strid. Det spelar stor roll för hur hyresgäster förhåller sig till bostadsföretag. Om man tar strid påverkar det också hur man mår när man är hemma, lägenheten som hemvist kan kännas hotad. Relationen till grannar påverkas, vissa av dem är för renovering, andra är emot, man funderar på om ska man börja prata öppet med varandra om detta eller om ska man fortsätta umgås på ett lite mer distanserat sätt som är vanligt i flerbostadshus. Om man visar bostadsföretaget att man är emot renoveringen, försitter man då sina chanser att ta sig härifrån genom ett byte? Allt detta gör att det inte är självklart att man öppet visar för bostadsföretaget var man står. Påskrifter av godkännandevatal är alltså inte särskilt lämplig metod för att som bostadsföretag utvärdera sin förmåga att forma en process där *ingen* hyresgäst *tvingas* flytta. En mer ingående analys av relationen mellan bostadsföretag och hyresgäst kan ge bättre underlag.

Vi som skriver denna text tror att om *ingen* hyresgäst ska *tvingas* flytta efter en renovering, är det nödvändigt att erbjuda ett noll-alternativ, dvs att det blir noll i hyreshöjning efter en renovering. En av de intervjuade diskuterade den frågan:

»Ni hade inget noll-alternativ? Nej. Var det aldrig uppe? Nej. Och det kommer det inte att vara... Inte med dom hyrorna vi har idag. Jag blev förvånad när jag hörde att ett bostadsföretag sa att de kommer att gå ut med det, men dom har kanske andra hyror. Hade vi haft bättre hyror, ja, men i dagsläget är det inte... vi har fastigheter som inte går ihop och då är det inte enkelt» (Intervju BF).

Det som den intervjuade refererar till är att i ett pågående försök med stamrenovering i ett allmännyttigt bostadsföretag, erbjuda ett alternativ med noll i hyreshöjning parallellt med att hyresgästerna erbjuds göra olika tillval som resulterar i hyreshöjning. Hur försöket utvecklas vet vi inte när denna text skrivs. Det är intressant att frågan om noll-alternativ vid renovering nu implementeras i ett miljonprogramsområde och att frågan diskuteras av allt fler i samhället.

Relationen mellan bostadsföretag och hyresgäst

Alla intervjuade uttryckte en mycket stor samhörighet med sina hyresgäster. Några av dem uttryckte dock en misstro gentemot Hyresgästföreningen som samarbetspart vid samråd om renovering och att det påverkar hur bostadsföretagen vill lägga upp samrådsprocessen. Denna misstro har historiska förklaringar. En förklaring som intervjuade nämner är Hyresgästföreningens tidigare starka band till arbetarrörelsen och socialdemokratin. En annan som en intervjuad nämner är de utlandsfödda hyresgästernas erfarenheter av förtryck av politiska organisationer, som ofta utgjort anledning till att de kommit till Sverige som flyktingar. Vi som skriver denna text bedömer inte att denna problematik rör alla samrådsprocesser, men den är intressant eftersom den kan förklara en del av den antagonism som kommer fram i flera av intervjuerna.

Hyresgästföreningen är numera partipolitiskt obunden och man kritiserar både borgerlig och socialdemokratisk bostadspolitik, men den bostadspolitiska profil som man har innebär

samverkan med vänsterpolitiska organisationer i högre grad än högerpolitiska. En av de intervjuade uttrycker starkt ifrågasättande av viss sådan samverkan och menar att det finns politiska grupper som använder renoveringsprojekt för sina egna syften på ett populistiskt sätt. Hen säger att de t ex använder floskler om att människor ska bli utslängda från sina hem utan att ens ha haft en dialog med hyresgästerna själva. När sådana aktioner sker lokalt uppstår en konfrontativ inställning mellan det berörda bostadsföretaget och Hyresgästföreningen – det försvårar samarbete dem emellan inför renoveringen, menar den intervjuade.

En annan av de intervjuade uttrycker stark misstro gentemot Hyresgästföreningen som samarbetspart vid samråd om renovering av ett annat skäl, nämligen trovärdighet. Hen menar att Hyresgästföreningens värvning av nya medlemmar, som de ofta gör i områden som ska renoveras, inte är förtroendeingivande. Hyresgästföreningen borde ha skapat dessa relationer i god tid innan. Hen menar vidare att de själva har mycket större trovärdighet gentemot hyresgästerna och anser därför att det är bättre att bostadsföretaget håller i hur samrådet genomförs. Dessutom menar hen att de har lokal kunskap om hyresgästerna som är viktig för val av metoder för dialog. De menar att personer som kommer från Hyresgästföreningen är alltför benägna att välja samma lösning för alla områden och att de lyssnar dåligt på bostadsföretaget.

Ett exempel som framförs när detta har fungerat dåligt är frågan om man ska ha stormöten eller inte. Man kan t ex välja mingelmöte istället, menar hen, där den egna personalen i bostadsföretaget eller inhyrda tolkar bistår dialogen på olika språk. I många områden gör Hyresgästföreningen stormöte inledningsvis och det kan fungera bra som informationskanal. Men det kan också skapa stora problem, t ex att det kommer väldigt få personer och då förlorar mötet sitt syfte, eller att det är svårt att nå fram för att folk inte förstår svenska, eller att det uppstår oro som man inte hanterar bra och det blir kaos. En sådan start kan få till följd att det även i fortsättningen av projektet finns en antagonistisk stämning som präglar relationen mellan Hyresgästföreningen, bostadsföretaget och hyresgästerna. En av de intervjuade beskriver det:

»Det är lite märkligt. Så är det på alla... vi ska bjuda in dom till våra möten, men vi får inte komma på deras. Sen så körde ju också dom lite hets *mot* projektet. Vi fick ju starta om lite grann, för att dom gjorde så vi blev lite *onda* ett tag. Då fick vi ha öppet dygnet runt nästan.» (Intervju BF).

Att bostadsföretag ansvarar för samråd själva är inte bara ett resultat av missnöje, misstänksamhet och trovärdighetsproblematik utan kan också bero på den väldigt stora omfattning av renoveringsprojekt som pågår. En intervjuad anser att Hyresgästföreningen inte har resurser att driva alla projekt som behövs och att bostadsföretag också därför får agera ensamma ibland. Hen menar att detta inte är bra och att det borde framgå bättre i samrådsavtalet vad Hyresgästföreningen tar på sig för ansvar konkret, på samma sätt som det uttrycks för bostadsföretaget.

Det motsatta perspektivet på samverkan – att det kan fungera bra för båda parter – finns också beskrivet i intervjuerna. Den nya modellen trycker på att man ska börja med samråd riktigt tidigt, säger en person, det har vi inte varit så bra på. Helst borde man starta redan innan investeringsbeslutet är taget och även om det kan anses problematiskt av ledningen finns det också många fördelar med tidigt samråd. Man säger även att den nya samrådsmodellen med avtal är bra på det sättet att man kommer överens om en *modell* för hyresgästinflytande som är bestämd i förväg, och att om båda parter sedan följer den modellen är det ingen av parterna som sätter käppar i hjulet för den andre. Det betyder också att om Hyresgästföreningen anser att processen fungerat bra, dvs samrådet följer avtalet, så uppmanar de sina hyresgäster att skriva på

godkännandeavtalet. En intervjuad i bostadsföretag säger: »Det har ju hjälpt oss och det är ju väldigt bra att man säger så att »är ni med oss, ska vi samarbeta så hjälper vi er, ska vi inte samarbeta så *kommer* vi att vara emot er», det är så det har fungerat i det här fallet att vi har haft ett bra samarbete och då har det funkade liksom bra hela vägen faktiskt» (Intervju BF). I dessa fall stöttar Hyresgästföreningen heller inte hyresgäster som efter en sådan »godkänd» process inte skriver på godkännandeavtalet. I dessa fall för ju bostadsföretaget frågan vidare till hyresnämnden dit hyresgästen oftast kallas för att förklara sin ståndpunkt. Hyresgäster får i dess fall alltså klara sig utan juridiskt ombud från Hyresgästföreningen. Så trots att denna enskilda rättighet att inte godkänna renoveringen finns kvar, även om Hyresgästföreningen anser att samrådsprocessen fungerat bra, kan enskilda medlemmar i Hyresgästföreningen naturligtvis känna sig svikna av att inte vara företrädare av Hyresgästföreningen i hyresnämnden. Detta är ett problem som inte är särskilt mycket diskuterat och som det finns anledning att återkomma till.

En av de intervjuade menar att det borde vara standard att bostadsföretaget och Hyresgästföreningen alltid startar samrådsprocessen tillsammans och att man sedan väljer väg beroende på hur verkligheten ser ut. Med egna möten, eller tillsammans. Vissa hyresgäster har ju större förtroende för bostadsföretaget än för Hyresgästföreningen, menar hen, medan det finns bostadsföretag som behandlar sina hyresgäster mycket dåligt och där de boende har mycket större förtroende för Hyresgästföreningen. Det är intressant att det endast är en av de intervjuade som uttrycker detta. De andra förmedlar i och för sig en övertygelse om att just de själva tillhör kategorin »bra bostadsföretag» med god relation till sina hyresgäster. Frågan är hur man kan bedöma detta. Det för över diskussionen till den intressanta frågan om samrådsgruppen och hur den tillkommer.

Hur utses samrådsgrupp

Ett perspektiv som presenteras av några av de intervjuade är att det inte behövs någon samrådsgrupp. Skälet som anges är att bostadsföretaget anser att man har en god relation till sina hyresgäster. Man föredrar att prata med dem antingen en och en genom dörrknackning eller genom att bjuda in dem trapphusvis till en visningslägenhet där olika materialval finns att titta på och hyresgästerna kan ställa frågor. Bostadsföretaget betraktar i detta perspektiv renoveringen som konfliktfri, *antingen* för att man verkligen har en god relation med sina boende och inte avser att köra över *någon* enda hyresgäst, *eller* för att man vet att man behåller så mycket makt över renoveringen som möjligt genom att inte underlätta för hyresgästerna att bilda nätverk och utveckla kunskap och ståndpunkter tillsammans. Ett bostadsföretag kan välja detta perspektiv och vägra skriva på avtal om samråd. I sådana fall har Hyresgästföreningen fortfarande ansvar för *hyresförhandlingen* efter renoveringen, men är inte involverad i samråd inför renovering.

De intervjuade arbetar dock i bostadsföretag som är positiva till avtal om samråd vid renovering tillsammans med Hyresgästföreningen. Trots det är inte alla intervjuade positiva till Hyresgästföreningens idé om hur en samrådsgrupps bör fungera. Varför inte? Svaret finns delvis i ovanstående beskrivningar, man är inskolad i synsättet att det egna bostadsföretaget har något egentligt val vid renovering, man *måste* göra stambyte, det för *automatiskt* med sig höga renoveringskostnader, bostadsföretaget *har inga vinster* att ta av, staten *betalar* inte, hyresgästerna *måste* bära kostnaderna. Dessutom anser man som sagt ovan att det egna bostadsföretaget *har* en god relation med sina hyresgäster och kan föra dialog med dem om renoveringen, med eller

utan formell samrådsgrupp. Att stora hyreshöjningar kan tvinga iväg människor tas inte in i den diskussionen.

Men det fanns även en annan aspekt som kom fram i intervjuerna, nämligen en skiljelinje när det gäller frågan om samrådsgruppens ansvar och roll. Flera av de intervjuade tyckte att samrådsgrupp fungerade bra och att det var ganska konfliktfritt för hyresgäster att tala för andra. Några av de intervjuade återkom dock med en kritisk ton vid flera tillfällen till den frågan. De anser att om man ska bilda grupper behöver de vara *representativa* för området, dvs bestå av personer med olika åldrar och kön och med olika etnisk bakgrund. Detta står ju också i det nya avtalet, hävdade en av de intervjuade, men de som bostadsföretag erfar inte att Hyresgästföreningen bidrar till hur detta ska kunna gå till. De hade önskat att Hyresgästföreningen kom med idéer om hur man kan forma denna *representativitet* i samrådsgrupperna.

I samrådsavtal står det dock inget om *representativitet*. Det står att samrådsgruppen ska *representera* sina grannar. Man väljer alltså samrådsgrupp utifrån att personerna tar på sig ett ansvar att tala för alla som bor i området, man väljer inte en pappa för att man tror att han kan tala för alla pappor på ett bra sätt, eller en äldre person för att hen av erfarenhet kan prata för alla äldre. Det är en viktig skillnad mellan *representativ* och *representera* och den skillnaden har uppenbarligen inte kommunicerats väl mellan Hyresgästföreningen och bostadsföretagen.

En av de intervjuade som är väl medveten om skillnaden beskriver att hen ändå saknar en sak i diskussionen och det är att varken referensgrupp eller samrådsgrupp får den bredd som hen tycker är önskvärt. Hen tycker alltså att de som väljs i alltför liten utsträckning kommer från socialt utsatta grupper och att dessa grupper hörs för lite i samrådet. Det som hen möjligen inte tänker på, är att det är av just av den anledningen som Hyresgästföreningen har valt begreppet samrådsgrupp. Man menar att dessa personer medvetet ska ta på sig att tala för alla andra, till skillnad från begreppet referensgrupp där det är mer legitimt att tala för sig själv och därmed andra som liknar de egna preferenser. Problemet med att bara ett fåtal engagerar sig, och att de inte är representativa, löser man ju inte med att utse en referensgrupp istället för en samrådsgrupp. Möjligen kan man lösa det genom att arbeta grundligt med val av samrådsgrupp och utbildning av dessa.

Men detta betyder emellertid inte att allt bara handlar om missförstånd och lärande. Frågan är om bostadsföretagen *vill* att samrådsgruppen väljs för att vara *representanter*? Alla avtal om samråd som skrivs mellan bostadsföretag och Hyresgästföreningen har nämligen inte kvar de paragrafer om val av samrådsgrupp som Hyresgästföreningen föreslagit, exempelvis dessa paragrafer: »Representanter för hyresgästerna väljs på ett bostadsmöte» samt »Det ska också framgå av inbjudan till mötet att representanter för hyresgästerna ska utses till en samrådsgrupp» (Avtal om samråd, Hyresgästföreningen).

Även några av de intervjuade i denna undersökning vidhöll perspektivet att det inte är bra att välja *representanter* för de boende till samrådsgrupp. Vid diskussion om detta framkom att de inte tror att hyresgäster *kan eller vill* ta på sig att representera sina grannar. De tror av olika skäl inte att det fungerar. En orsak som kommer upp i en intervju är om det kan beror på bristande kunskap i hur de svenska demokratisystemen fungerar.

Vi som skriver denna text anser att det är viktigt att diskussionen om skiljelinjen mellan referensgrupp och samrådsgrupp fortsätter. Detta eftersom Hyresgästföreningen enligt de intervjuer vi gjort tidigare har demokratiska ambitioner med skrivelserna om samrådsgrupp, som

kan uppnås t ex genom att forma utbildningar för hyresgästerna. Dessa ambitioner har tydligen inte kommunicerats tillräckligt väl i dialogen med bostadsföretagen eftersom det inte har gett genomslag i alla avtal och praxis för samrådet. Det är en brist i strävandena efter ökat hyresgästinflytande i renoveringsprocesser. Att samrådsgrupp väljs och fungerar väl ur demokratisk synvinkel är en av de förändringar som vi tror har störst potential att öka hyresgästernas makt.

Lagförändringar

»Det här att hyresnämnden nästan alltid dömer till bostadsföretagets fördel, vad tycker du om det?» »Jag tycker det är *görbra*, om jag nu ska se det så. Men jag tror att hyresgästerna som kommer *dit* är för dåligt informerade om vad det handlar om egentligen» (Intervju BF).

Att anställda i bostadsföretag anser det bra att hyresnämnden dömer till deras fördel är inte konstigt om man som i ovanstående fall anser att man har följt avtalet om samråd med Hyresgästföreningen. Men i debatten har det hävdats att intentionerna med hyreslagen inte alls var att bostadsföretagen skulle få en sådan fördel på hyresgästernas bekostnad. Ett stort problem som uppenbarligen finns med lagen och dess tillämpning är att hyresgäster, enligt en av de intervjuade, inte kan driva frågan om att själva *hyreshöjningen* är extrem eller orimlig och värsta fall tvingar hyresgästen att flytta eller leva i fattigdom. Man kan endast klaga på *åtgärden*, dvs den standardhöjande renoveringen. Man hamnar då i den diskussion som vi redan har avhandlat tidigare i texten, nämligen om bostadsföretag verkligen ska ha rätt att påtvinga hyresgäster klincker och kakel i badrum, för att de ska kunna höja hyran pga stamrenovering. Detta är det tydligaste exemplet men det finns andra standardhöjande åtgärder som också tas upp i hyresnämnden, t ex om bostadsföretag ska ha rätt att sätta in eldriven handdukstork istället för vattenburet element som det var tidigare, vilken inte bara innebär standardhöjning som höjer hyran, utan också flyttar över kostnaden för uppvärmning från bostadsföretaget till hyresgästen.

Vad är det då som händer i hyresnämnden om en hyresgäst driver frågan om att *åtgärden*, dvs den standardhöjande renoveringen, är orimlig i hyresgästens perspektiv. Vad vi som skriver denna text förstår med ledning av intervjuerna och tidigare erfarenheter, så är det två perspektiv som värderas av hyresnämnden (även referens Hyresgästutredningen 2017). Det första är om bostadsföretaget kan tänkas ha anledning att höja standarden alls. Svaret på den frågan blir ja om det finns andra lägenheter i området som har högre standard. Hyresnämnden utgår alltså från en tänkt genomsnittsinvånare som vill ha högre standard generellt, inte från den hyresgäst som bor i lägenheten och som står framför hyresnämnden. Hyresnämnden värderar alltså inte om *kostnaden* som följer på åtgärden är rimlig i förhållande till den hyresgäst som bor i lägenheten. Detta är svårt att förstå. Om det inte kostade mer att få renoverat skulle rimligen de flesta vilja ha det.

Det andra som hyresnämnden värderar är om bostadsföretaget har tekniskt skäl att välja den åtgärd som man valt. Hyresnämnden utgår då från t ex byggregler som säger att det är tillåtet att inte ha värmekälla i badrum ifall det inte ligger mot yttervägg. Man värderar alltså varken hyresgästens syn att den drabbas av sämre komfort och standardsänkning (dörren till badrummet måste t ex stå öppen om värmen ska komma dit) eller att det blir dyrare för hyresgästen att värma sin lägenhet än innan (eftersom den eldrivna handduksvärmaren inte bara torkar handdukarna utan även värmer upp badrummet). Men oftast behöver bostadsföretaget över huvud

taget inte motivera sina tekniska val för hyresnämnden, då det i denna fråga är taget förgivet att bostadsföretaget är expert. Det är alltså förseglad i en »svart låda» som bostadsföretaget och hyresnämnden gemensamt sitter på locket till och medvetet håller stängd. Det är denna situation som vi tror att den intervjuade ovan talar om, när hen säger att »jag tror att hyresgästerna som kommer dit är för dåligt informerade om vad det handlar om egentligen». Hen vet nämligen av erfarenhet att hyresgästen kommer att förloar, men det vet inte hyresgästen.

Att hyresgästen i detta läget oftast inte har tillgång till den tekniska inventeringen av fastigheten är ett tecken på hur frågan hanteras av bostadsföretaget. Man önskar inte glänta på locket till denna »svarta låda». Att inte Hyresgästföreningen alltid serverar hyresgästen med information och teknisk expertis i detta läge kan man vara kritisk till anser vi som skriver denna text. Här finns viktig utvecklingspotential för ökat hyresgästinflytande. Likaså är det viktigt att hyreslagen och dess tillämpning ändras radikalt. Regeringen har haft en utredning som analyserat problematiken och den föreslagit en rad förändringar för ökat hyresgästinflytande.⁷ Politiska beslut om detta har ännu inte tagits.

Tillit och förtroende – och att lämna över makt

Det är viktigt att skapa tillitsfulla och förtroendeskapande relationer med hyresgästerna, om hyresgästinflytande ska fungera på ett tillfredsställande sätt, säger de intervjuade. Man lyfter fram några exempel på när det inte fungerat bra. Ett är när man i ett område lämnat alltför öppet hur hyresgästerna kunde påverka färgval vid renovering av fasaderna, så att resultatet av vissa upplevs som ogenomtänkt och oprofessionellt. Ett annat exempel är när man diskuterat möjliga åtgärder utan att grunda dem i teknisk besiktning och ekonomi. Detta resulterade i att den strategi som togs fram var så orealistisk ekonomiskt att den inte gick att genomföra. Vid diskussion om dessa dåliga exempel kom fram att deras problem i hög grad handlar om att de saknar kunskap och erfarenhet av metoder och verktyg som gör det möjligt att genomföra hyresgästsamråd där man verkligen lämnar över makt till hyresgästerna, och där många olika aspekter behöver värderas och hanteras samtidigt. Man saknar alltså inte bara kunskap om metoder och verktyg i sig (vilket är ganska lätt att hitta information om på internet), utan även erfarenhet av att använda dem, då hyresgästsamråd är något man behöver träna på mycket och ofta för att bli skicklig. Har man inte den tryggheten som professionell är det troligt att man väljer bort komplexa utmaningar och endast lämnar hyresgästerna tre val sent i renoveringsprocessen – utan noll-alternativ – och hyreshöjningarna hamnar förstas då också inom praxis-spannet, dvs mellan 20 och 60% (högre?) (referens Hyresgästutredningen eller En tredjedel tvingas flytta).

Flera av de intervjuade beskriver det som problematiskt att »gå utanför boxen», det riskerar att skada förtroendet mellan bostadsföretaget och hyresgästerna. Det är viktigt att agera professionellt, säger flera av de intervjuade, och det är bra om man kan göra det enkelt för hyresgästerna och att samrådsmodellen är så tydlig som möjligt. Med tanke på komplexiteten bara i begreppen bruksvärdesystem, standardshöjande åtgärd och hyresförhandling, som beskrivs ovan, är det minst sagt en utmaning att forma en enkel och tydlig samrådsprocess. En av de intervjuade lyfter fram ett exempel som hen ser som en förebild. Där hade man en modell som tydligt angav vad varje hyresgäst kan påverka, vad samrådsgruppen kan påverka, vad Hyresgästföreningen påverkar i samråd med förhandlingarna, och vad bostadsföretaget bestämmer:

⁷ https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/statens-offentliga-utredningar/starkt-stallning-for-hyresgaster_H5B333

»Där stod det väldigt, väldigt tydligt att du som hyresgäst kan välja om du vill ha tapet eller detta och detta. Du kan inte välja något annat. Samrådsgruppen väljer detta, detta och detta. Vi förhandlar med Hyresgästföreningen /.../ och hyresvärden bestämmer att dessa tekniska installationerna *måste* bytas, det här är inte förhandlingsbart. *Modellen* var bra, nu pratar jag inte om innehållet exakt men *modellen* var väldigt tydlig!» (Intervju BF).

Den intervjuade anser alltså att modellen är bra för att den inte ger hyresgästerna några falska förhoppningar. Samtidigt innebar modellen kraftiga hyreshöjningar efter renovering. Så *innehållet* går att ifrågasätta, menar den intervjuade, men det är inte fel att vara tydlig från början med vad man kan påverka och inte. Frågan som vi som skriver denna text ställer oss är om man med denna »tydliga modell» verkligen kan hamna någon annanstans än i kraftiga hyreshöjningar på 20–60%?

En av de intervjuade diskuterar denna fråga. De hade en relativt liten samrådsgrupp och hade inte lyckats med målet att göra den varken representativ eller att de aktivt representerade alla andra hyresgäster. Sent i processen, när det stod klart vilka kostnader samrådsgruppens val skulle föra med sig, började några hyresgäster från fastigheten ifrågasätta valet av klinker och kakel i badrummen och den kraftiga hyreshöjning som detta skulle föra med sig. Det ska tilläggas att tjänstepersonerna i bostadsföretaget i detta fall redan tidigt i processen hade bestämt att man skulle sätta klinker och kakel i alla badrum. Det var alltså den egentliga anledningen till att det ingick i basnivån. Det som är intressant är dock att den negativa reaktion som de senare fick, satte igång självkritiska funderingar hos den intervjuade. Hen menar så här efteråt att det hade varit mycket intressant om hyresgästerna som ville diskutera matta och tapet i badrummen hade fått många med sig och drivit det, för då hade bostadsföretaget fått prövat hur detta kunde ha varit möjligt. Hen menar att de hindrades att fatta ett beslut som skulle ha kunna förhindra människor att tvingas flytta och att detta känns otillfredsställande. Nu lärde de inget, menar den intervjuade, för det var så få som protesterade så bostadsföretaget gav inte gehör för dem. Hen påpekar att det var deras osäkerhet och okunskap som gjorde det svårt för dem att byta fot. Ökad kunskap hos bostadsföretagen ger alltså bättre förutsättningar att släppa inflytande till hyresgästerna.

Några intervjuade pekar också på att ju större inflytande hyresgästerna ska få i renoveringsprocesser, desto tidigare måste man börja. De lyfter fram ett exempel på en viktig fråga som ofta beslutas om: stambyte. Kan den frågan diskuteras mellan hyresgäster och bostadsföretag och fattas beslut om tillsammans? Hur ser en sådan process ut då hyresgäster och ombyggnadspersonal (inte bara tekniskt ansvarig i företaget) *tillsammans* lägger kunskap på bordet om hur stammarernas standard är, vilka alternativ för renovering som finns, hur tidpunkten för åtgärd kan skjutas framåt olika långt, vilka konsekvenser olika alternativ får i olika perspektiv (miljömässiga, sociala, ekonomiska, tekniska, materialmässiga, estetiska, etc) och för olika aktörer (hyresgäster, lokala förvaltare, bostadsföretaget centralt, etc). Vi som skriver denna text anser att det är en viktig framtidsfråga att det utvecklas sådana experiment och att det kombineras med redan tidigare efterfrågade ekonomiska system som fungerar för den här typen av långsiktigt hyresgästsamråd.

Lärandeprocesser för bostadsföretag och hyresgäster

Bara två av de intervjuade i bostadsföretag tog själva upp frågan om kunskapsbrist eller behovet av utbildning när det gäller hyresgästdialog. Detta trots att det, enligt oss som skriver denna text, får betraktas som en ganska omvälvande omgestaltningsprocess som behövs om hyresgäster verkligen ska få ökat inflytande i renoveringsprocesser. Att de intervjuade inte påpekade detta kan förstås handla om att bostadsföretag inte *vill* att hyresgäster ska få ökad makt vid renovering. På ett sätt stämmer det, så kan man läsa intervjuerna. Samtidigt uppfattar vi att de flesta av de intervjuade känner sig begränsade i den verklighet som de lever i som professionella. Att de är medvetna om att det åtminstone på sikt måste ske en utveckling när det gäller hyresgästinflytande för att samhället ska fungera tillfredsställande, t ex att alla människor har en bra bostad på det sätt som står i lagar och policydokument som styr deras verksamhet.

I det sammanhanget var det intressant att de intervjuade lyfte fram relationerna internt i bostadsföretaget som viktiga att utveckla när det gäller renoveringsprojekt. Det är exempelvis vanligt att hela renoveringsprocessen styrs av en projektledare från fastighetsavdelning eller teknisk avdelning och då blir den tekniska aspekten tillsammans med den ekonomiska mest central. Detta kan förändras, menar en av de intervjuade, så att det blir lika stor tyngdpunkt inledningsvis på sociala aspekter. En sådan förändring sker dock inte genom beslut uppifrån bara, den behöver en slags organisationellt lärande där anställda och organisation förändras hand i hand. Att projektledning för renovering är distanserad från den lokala nivån är man heller inte nöjd med. En av de intervjuade förklarar: »Jag skulle vilja ha projektledaren på mitt lokala kontor, istället för på huvudkontoret» (Intervju BF). Detta för att projektledaren ska ingå i det dagliga pratet bland de anställda. En nackdel som förs fram är att om projektledaren tillbringar för mycket tid i den lokala organisationen, då tappar hen kontakten med aktörer centralt vilket kan innebära att hen får färre personliga kontakter centralt och därmed svårare med snabba beslut om t ex förändringar i ekonomin.

Vidare anser de flesta intervjuade att den lokala förvaltaren måste vara med *mycket* tidigt i renoveringsprocessen, betydligt tidigare och i större omfattning än vad som är brukligt, eftersom det är de lokala som har byggt tillitsfulla relationer om det dagliga underhållet och vet vilka metoder som är lämpliga i deras område. Detta behöver ske långt innan förprocessen för samråd startar. I det sammanhanget sägs det ibland att de lokalt anställda i bostadsföretag »redan är så hårt anstatta», dvs att det är svårt lägga fler saker på dem. Om man säger det för att rättfärdiga att de inte har involverats tillräckligt mycket i renoveringsprocessen, trots att man vet att det vore bäst för hyresgästerna, eller om man säger det för att belysa att de lokala förvaltarna borde få ekonomisk förstärkning inför renoveringsprocesser, är svårt att utröna. En privat ägare poängterar att i hans bostadsföretag finns en närmare relation mellan ledning och lokal förvaltning, jämfört med större och allmännyttiga företag, dock är avståndet mellan VD och ägarfamilj (och dess mycket betydelsefulla nätverk med andra fastighetsägare som man rådfrågar i hög grad vid utveckling) kanske mer distanserad vilket spelar roll om man tänker på behovet av organisations lärande.

Sist men inte minst talar flera intervjuade om behovet av »inskolning» lokalt av den entreprenör som ska genomföra renoveringen. Entreprenören behöver alltså också utveckla en tillitsfull och förtoendefull relation till hyresgästerna. Den processen tar mycket tid för de lokalt anställda i bostadsföretaget att hantera och det är en viktig process att utveckla om hyresgäster ska få ökat inflytande över renovering.

Utvärdering ur ett samhällsperspektiv

Utvärderingsfasen i samrådsmodellen, som alltså bostadsföretag och Hyresgästföreningen enligt samrådsavtal tar gemensamt ansvar för, är tänkt att titta mer på vad renoveringen inneburit i ett *samhällsperspektiv*. Utvärderingsfasen i samrådsmodellen finns med för att poängtera vikten av organisationers lärande och att lyfta fram ett bredare perspektiv än det som bostadsföretag gör normalt och som de antagligen kommer att fortsätta göra med utgångspunkt från aspekter som de anser är viktiga ur sitt bostadsföretagarperspektiv. Att som ansvarig professionell i ett bostadsföretag lära från renoveringsprojekt och att utveckla sin organisation med hjälp av detta lärande – och vise versa – är något som faller sig naturligt för en del personer men inte för andra. Kanske är tidsbrist en stor orsak till när så inte sker, men det finns många andra orsaker till att organisationers lärande fungerar bristfälligt.

En fråga när det gäller samhällsperspektiv som diskuterats i intervjuerna är i vilken mån *miljöaspekter* och då särskilt frågan om energi varit viktig i renoveringsprocessen. De intervjuade personerna har inte expertkunskap i just i miljöaspekter, trots det är det intressant att energifrågan inte är prioriterad mer. Man har gjort »normala» energimässiga insatser som att tilläggsisolera fasader och tak, ta bort köldbryggor, byta fönster, byta ventilationssystem, avgiftsbelägga varmvatten för hyresgästerna och bygga kretsloppshus för avfallssortering.

En av de intervjuade svarar framt så här på frågan om de gör nydanande energibesparingar och andra miljömässiga innovationer när de renoverar: »Vi är jättedåliga! Ledningen kan inte räkna. Det spelar ingen roll hur många utredningar jag gör på att vi ska energieffektivisera» (Intervju BF). Hen menar att trots att utredningarna tydligt visar att man får tillbaka pengarna på kort tid, så tror ledningen inte på det. Hen tror att det är en generationsfråga, de äldre som sitter i ledningen har inte tillit till de nya energisystemen och man litar inte på att staten ska stå vid sitt ord på längre sikt. Dessutom avskräcker storleken på investeringen. Det är mycket lättare att få igenom investeringar som gör att man direkt kan höja hyran. Hen säger att det är frustrerande att uppleva detta. Trots att man som privatperson numera investerar t ex i solceller, kan hen inte påverka att samma sak sker i bostadsföretaget med den potential det har i den stora skalan. En av de andra intervjuade menar att avsaknaden av miljöfokus vid renovering, utöver det man gör regelmässigt, för deras del har med den stora arbetsbelastningen att göra. Man maktar inte med att ta tag i de viktiga framtidsfrågorna, i det »kreativa out-of-the-box-tänkandet» som hen formulerar det.

Vi som skriver denna text menar att det skulle vara intressant att i samrådsavtalet enas om att göra systematisk utvärdering av hur mycket energibesparingar som renoveringsprojekt för med sig och på vilken tidsperiod de beräknas betala tillbaka investeringen och börjar gå med plus. En annan viktig miljömässig aspekt är *materialanvändning*. Forskning har visat att återanvändning av material ger lägre renoveringskostnader (referens) och frågan är därför viktig om man har som målsättning att alla hyresgäster ska kunna bo kvar vid renovering. Materialfrågan har inte kommit upp spontant i intervjuerna på frågan om vad bostadsföretaget gör när det gäller miljö. Detta behöver alltså undersökas mer i framtida studier.

Social upphandling och den samhällsnytta det kan ge är en annan »out-of-the-box-tänkande» som man har svårt att hinna med att planera för vid renovering, enligt flera av de intervjuade,

utöver det som blivit ordinarie process i respektive kommun (t ex att ungdomar får praktik i byggprojekt). Flera av de intervjuade hade ändå någon erfarenhet av utvecklad social upphandling dvs att vid renovering aktivt gynna invånare från området att anställas som ordinarie arbetskraft.

I det sammanhanget, anser vi som skriver denna text, att det är intressant att veta om *sociala* inventeringar görs innan renovering. Nej, ingen av de intervjuade gör någon systematisk och heltäckande social inventering av de bostadshus som är aktuella för renovering, och man tar heller inte fram sådan information om hela området som kunde ligga till grund för social upphandling. Däremot gör bostadsföretags lokala förvaltare ofta besök hemma hos alla och diskuterar frågor inför renoveringen, som ett komplement till den tekniska inventeringen. Då kommer ibland information fram som spelar roll i det sociala perspektivet, exempelvis nämner en av de intervjuade att hen ofta möter äldre människor som är ensamma.

Vi som skriver denna text menar att det vore intressant om en bred social inventering gjordes systematiskt inför alla renoveringar och att renoveringsåtgärderna kopplades till denna på samma sätt som till den tekniska inventeringen. Samt att upphandlingen av renoveringsprojektet formades så att den svarar mot dessa lokala sociala behov.

Sist men inte minst är frågan om *gentrifiering* viktigt ur ett samhällsperspektiv. Alla intervjuade känner inte till rapporten »*Var tredje kan tvingas flytta?*». En av de intervjuade svarar framt »jag tror inte på det!» Hen menar att hyrorna i området är så låga att även en rejäl höjning inte kommer att tvinga iväg människor. Inte ens bostadsbidragen kommer att påverkas tror hen, vilket kommunen befarar, eftersom det bara är 20% här som har bostadsbidrag. Det rapporten säger är visserligen att en tredjedel tvingas flytta *om man fortsätter renovera så som skett hittills*, dvs med relativt höga hyreshöjningar som följd. Men de intervjuade talar ju själva om projekt som gör just det. Varför blir de inte oroade av rapporten?

I det sammanhanget vore det intressant, anser vi som skriver denna text, att i avtal om samråd även ta med frågor om gentrifiering. Det skulle exempelvis kunna innebära att parterna tar på sig att öppet synliggöra om och hur gentrifiering sker. Och om hyresgästerna som bor kvar har fått någon inkomstökning som en följd av renoveringsprocessen. Det finns emellertid även förebyggande arbete som kan ske. En av de intervjuade beskriver en situation som har med frågan att göra men som ofta inte är uppenbar förrän det är för sent. Samrådsprocessen i detta fall utvecklades på ett sätt där det tidigt blev allmänt känt att hyreshöjningarna efter renovering oundvikligen skulle bli höga. Detta förde med sig att berörda hyresgäster agerade för att komma ifrån området istället för att engagera sig i samrådet. Bostadsföretaget, som känner sina hyresgäster ganska väl och vet deras inkomstnivåer, insåg snabbt att många av hyresgästerna inte skulle kunna klara en sådan hyreshöjning som var aktuell. Därför gav man dem rätten till en fördelaktig förtur inom kommunen. Renoveringsprojektet driver på så sätt en uttalad gentrifieringsprocess i det aktuella området. Den intervjuade menar att detta är negativt ur många perspektiv. Det mjölkar ut området, menar hen, sociala band bryts, och de har inga hyresgäster som vill vara i samrådsgruppen. Det är även negativt i ett samhällsperspektiv. Att förebygga att sådana här gentrifieringsprocesser sker borde vara högst prioriterat i samråd om renovering.

DEL 4: Utbildning i samråd för hyresgäster — våra reflektioner

Jenny Stenberg, Ola Terlegård, Mimmi Allansson

Utbildningen riktar sig till hyresgäster. Vi gjorde ett test av utbildningen 2017-06-17 och reflektionerna baseras på detta. Vi filmade testet och diskuterade det i efterhand. Vi hade en spelplan, pjäser, händelsekort och rollkort. Delar av utbildningen var alltså upplagd som rollspel. Detta för att göra utbildningen roligare än vad kurser baserat på bara föredrag är. Läs gärna igenom dokumentet »Utbildning till Samrådshjälte» version 2017-06-16 för beskrivning av upplägget av utbildningen innan ni läser denna reflektion. Se även dokumentet »Feedback från 2017-06-17 – Utbildning till Samrådshjälte» som vi skickade till deltagarna direkt efteråt.

Deltagare

Det var åtta kursdeltagare och utbildningen pågick i sju timmar en lördag. Kursdeltagarna bor i Hammarkullen, sex kvinnor och två män. De flesta var i åldrarna 25-35 år, en var 55-60 år. Sju personer har invandrat, de flesta för några år sedan, några för många år sedan. Tre pratade begränsad svenska och behövde arabisk tolk. En till skulle ha behövt tolk i vissa diskussioner.

Förutom deltagarna var det sju ledare eller medhjälpare i rollspelen:

Ola (HGF) var kursledare.

Mimmi (HGF) hade rollen som verksamhetsutvecklare.

Tony (HGF) hade rollen som jurist och förhandlare.

Mahasti (Alla ska kunna bo kvar) hade rollen som hyresvärd.

Fredrik (Alla ska kunna bo kvar) hade rollen som Hyresnämndens ordförande.

Jihad (HGF) var arabisk tolk.

Jenny (Chalmers) var observatör.

Sammanlagt var vi alltså femton personer.

Av olika skäl var deltagare tvungna att avvika under dagen. Alla åtta var med drygt halva tiden, sista passet var två deltagare med.

Eftersom några deltagare inte vill vara med i bild och andra inte vill vara offentliga med sina namn har vi valt att alla deltagare är helt anonyma i detta test. Om vi använder foton senare kommer personerna att tillfrågas.

Reflektioner

Det finns några reflektioner som vi snabbt kom fram till:

1. tolkning till deltagarnas modersmål är viktigt
2. rollspel är ett roligt sätt att lära och gör deltagarna aktiva
3. rollspel är rörigt, det kräver god planering och hög kompetens hos ledarna
4. det behövs en introduktion utanför rollspelet som förklarar ord och begrepp

Tolkning

Att ha med tolkar i utbildningen är väldigt viktigt – tolkningen gjorde hyresgästerna kompetenta. Vi behöver arbeta vidare med detta för att få det att fungera bra.

Hinner tolkaren verkligen höra allt? Det är svårt ekonomiskt att ha med professionella simultantolkare i utbildningen så de tolkar som vi har med är ju inte vana att tolka simultant. Vi behöver tänka på att ta tolkningspauser mer strukturerat. Detta minskar dessutom »surret» i rummet som kändes störande stundtals.

Det är mycket viktigt att tolka när man förklarar begrepp. Begreppen använder deltagarna i rollspelen – learning-by-doing – och då »sätter sig» begreppen så att de blir tillgängliga för deltagarna i det verkliga samrådet senare. Begreppen blir alltså då verktyg i deras verktygslåda som gör dem både mer kompetenta och ger dem mer makt i renoveringsprocessen.

En idé är att språkuppdelat ett inledande föredrag om begrepp (se nedan) så att deltagarna sitter i olika rum baserat på modersmål.

Det skulle vara ett bra stöd i processen om alla händelsekort och rollkort skrevs på flera språk (på samma kort).

Inledning av utbildningen

Inledningen av utbildningen är avgörande för hur den sedan fortlöper. Att den är långsam är viktigt, alla ska förstå vad som sägs. Att alla får presentera sig kändes bra och att det får ta tid. En beskrivning av hur dagen skulle se ut. En förklaring på varför vi var där. Att fråga deltagarna om de vill vara offentliga i eventuell dokumentation och bestämma om både bild och/eller namn kan vara offentligt och hur. Det skapar förtroende att göra en väl planerad inledning.

Ord och begrepp

Det fanns en kunskapstörst på baskunskaper. Deltagarna ville veta vad hyresgäster har rätt till vid renovering. Vi märkte att det var svårt att ha rollspel vid denna kunskapsförmedling eftersom de ord och begrepp som används vid renovering är svåra att förstå. Att rollspela samtidigt som man försökte greppa detta blev oöverstigligt om man inte pratade svenska flytande. Vi kom fram till att det skulle vara bra att dela upp utbildningen i två tillfällen: ett för begreppsundervisningen med frågor, och ett för rollspel och diskussion.

Vi märkte att vi själva inte använder begrepp konsekvent och att det förvirrade deltagarna. Vi kom fram till att vi bör välja att prata om *renovering* vid denna undervisningen och förklara att även *underhåll* finns men att det inte är samma sak. Vad är *ombyggnad*? Finns det fler begrepp på det temat att reda ut inledningsvis?

Samma sak med *hyresvärd*, *bostadsföretag*, *fastighetsägare*, *privat fastighetsbolag*, *allmännyttigt fastighetsföretag*. Vilket begrepp ska vi använda? Vi anser att *hyresvärd* är bäst – det beskriver privatperson eller företag som hyr ut en lokal eller bostadslägenhet. Vi ska alltså ändra händelsekort, rollkort och spelplanen så att de är enhetliga. De andra begreppen behöver också förklaras inledningsvis.

Det finns ett stort antal ord, begrepp och teman som deltagarna behöver ha kännedom om för att öka sin makt i renoveringsprocesser. Intresset för dessa var mycket stort. Det fungerar troligen bra att förmedla kunskap om dem i föreläsningsform om man lämnar gott om tid för frågor. Tolkning till deltagarnas modersmål är som sagt mycket viktigt här, även om man pratar ganska bra vardagssvenska:

- | | | |
|---|--|---|
| ▪ Förtroendevald | ▪ Domare | ▪ Antal nyckelbrickor, betalning |
| ▪ Hyresgästförening | ▪ Jurist | ▪ Förhandlingsdelegation |
| ▪ Avtal/ramavtal vid renovering | ▪ Praxis | ▪ Bostadsdokumentation – vad det är? |
| ▪ Rättigheter i svenska lag | ▪ Hyresnämnden går på hyresvärdens linje | ▪ Stambyte |
| ▪ Rätt till information vad fastighetsägaren vill göra | ▪ Hur fattas beslut i Hyresnämnden | ▪ Vad är en stam? Vad händer när den blir gammal? Hur kan den åtgärdas? |
| ▪ Hyresförhandling | ▪ Hyresförhandling | ▪ Lyx/totalrenovering |
| ▪ Hyresgästgodkännande | ▪ Bruksvärdesförhandling | ▪ Hyresupptrappning |
| ▪ Blankett | ▪ Presumtionshyra | ▪ Vilka hyresgäster företärs av Hyresgästföreningen i Hyresnämnden? |
| ▪ Sedvanligt/normalt/ vanligt underhåll | ▪ Beslut om vad och hur renovering | ▪ Generell hyresgäst |
| ▪ Ska hyran räcka för den? Ja. Vad händer om det ej gjorts? | ▪ Felanmälan, dokumentera felanmälan | ▪ Evakueringslägenhet |
| ▪ Standard | ▪ Medlem | ▪ Lagförändringar på gång: Hyresgästutredningen |
| ▪ Standardhöjning | ▪ Renoveringsalternativ | |
| ▪ Plastmatta | ▪ Renoveringsnivåer | |
| ▪ Klinker | ▪ Referensgrupp | |
| ▪ Kakel | ▪ Samrådsgrupp | |
| ▪ Resurshushållning, spara material/inredning | ▪ Samråd | |
| ▪ Hyresnämnden | ▪ Företrädare | |
| ▪ Hyresråd | ▪ Vattenavgifter, vad får fastighetsägaren göra? | |

Vi funderade på om vi kan göra en renoveringskortlek med ett antal »begreppskort» som används i undervisningen. Begreppet står på ena sidan och förklaringen på andra, på ett antal olika språk. Dessa kort kan ligga utspridda på ett stort bord vid rollspelet senare, så deltagarna kan gå dit och vända på kort om man glömt begreppsförklaringar. Korten kan också ligga på en sida på internet, t ex på Lärande Lab's och Hyresgästföreningens hemsida. Alla korten kan ligga som en patiens och det kan finnas en funktion där man trycker på ett kort och då vänds det och man kan läsa betydelsen.

Vad som är standardhöjande är en viktig diskussion och lärprocess. Det behövs mycket tid för den. Det är viktigt att vara tydlig med att det inte finns ett 100% korrekt svar. Att svaret beror på sammanhang.

Det är också viktigt att vara tydlig med vad som händer om hyresgäster inte skriver på hyresgästgodkännandet. Att det är *hyresvärden* som då måste ta frågan om renovering till Hyresnämnden. Och att Hyresgästföreningen företräder hyresgästerna om det är många som inte skriver på, men inte gör det om det är ett fåtal som inte skriver på. Utbildningen behöver vara tydlig med att hyresgäster ändå kan låta bli skriva på, det är deras fria val och inget som Hyresgästföreningen försöker förhindra, och att dessa hyresgäster ifall de inte skriver på inte riskerar att behöva betala något i Hyresnämnden. Vidare är det viktigt att hyresgästerna får kunskap om att hyresgäster förlorat i 99% av fallen när hyresvärden fört frågan om sin rätt att renovera till Hyresnämnden. Detta kan dock komma att ändras från 2018 i och med de förändringar som Hyresgästutredningen föreslår, viktigt att förklara hur det hänger samman.

Rollspel

Vi fick både positiv och negativ erfarenhet av rollspelen. Till det positiva hörde den stora närvaron, det var ingen som satt och nickade till, alla var med. Deltagarna tyckte också att det var uppenbart roligt att spela när det funkade bra, de gick in i sina roller med glöd och levde med fullt ut. För oss som ledare är rollspel bra för att vi får direkt feedback från deltagarna, man upptäcker direkt om någon inte förstår något. Spelformen gör att vi som leder förstår vad deltagarna förstår, och vad som är komplicerat. Detta är en viktig aspekt i vårt samhälle som rör sig så fort, vi behöver ha denna förmåga att lära under tiden som utbildning pågår, vi kan inte förlita oss på att något som fungerade för ett år sedan fungerar även i år. Rollspel tränar också deltagarna i perspektivseende, eftersom man i rollen sätter sig in i en annan människas perspektiv. Perspektivseende är en tillgång när man i Samrådsgrupp ska representera sina grannar.

Nackdelarna som vi upplevde handlade dels om att det var stökigt i rummet. Folk kommenterade, frågade saker och förklarade för varandra parallellt. Simultantolkningen påverkade förstås ljudnivån också. I det sammanhanget kan påtalas att rummets storlek och akustik är mycket viktig. Det behövs bra ljuddämpning, bra ventilation, öppningsbara fönster, bra ljus, stort utrymme så man kan röra på sig fritt i rummet, ställa bord i olika grupper, bra väggar där man kan sätta upp saker, stor whiteboard så man kan skriva upp, och tyst projektor så man inte störs av surret om man ska visa bilder från den. Och det behövs pauser med fika och mat! Det är helt enkelt en ganska stökig verksamhet att genomföra rollspel och alla blir trötta.

Vi märkte dock att stökigheten minskade mycket när ett riktigt bra rollspel pågick. Det var nog snarare mellanrummen som kändes stökiga.

Vi upplevde också att rollspelen var för dåligt regisserade av oss. Folk halkade ur sina roller hela tiden för att ställa frågor eller kommentera. Medhjälparna mer än deltagarna faktiskt. Vi hade behövt tänka igenom varje spel bättre och ge tydliga instruktioner till medhjälparna hur de skulle agera (med checklistor). Vi hade också behövt förbereda informationsmaterial som medhjälparna kunde presentera. Exempelvis hade hyresvärden behövt ha bilder som beskriver hur företaget tänkt sig renoveringen och illustrationer för att visa t ex inträppning av hyresnivåer. Även de andra rollerna hade behövt tydligt regisserade instruktioner, så att all kunskap som behövs förmedlas till deltagarna verkligen kommer på bordet.

Hur man valde roller var också lite komplicerat. Varje person fick välja mellan de rollkort vi skrivit i förväg, eller forma en egen roll om de ville. Det tog rätt lång tid för dem att välja roll, tolken skulle ju översätta från rollkortet och även förklara innebörden i rollspel. Vi tror att det fungerar bättre med val av roll om själva spelet inte startar förrän i omgång två, för då har man redan fått kunskap om hur renoveringsprocessen ser ut och rätat ut frågetecknen kring alla begrepp som omger den. Att man delar upp rollspelen i kortare sessioner och inför varje sådan väljer en ny roll. Vi tänker också att alla deltagare inte behöver spela. Några kan stå runt bordet och titta på. Viktigt också att alla reser sig efter ett rollspel, så att det blir tydligt att när några sätter sig ner så startas ett spel och pågår så länge man sitter. Man tar alltså frågor och diskussioner stående – utanför spelet. Man kan också använda filmning som ett sätt att lära, dvs man tittar på en bit av det filmade rollspelet och kommenterar hur spelet fungerade.

Vi funderar även om rummet kunde vara möblerat med olika bord. Ett där samrådsgruppen träffas. Ett där hyresnämnden träffas. Ett där hyresvärden träffas. Och emellanåt bjuds man in till varandras bord. Det skulle göra *rummet* till spelplan istället för pappersarket. Kanske kan man ha en kombination av dessa.

Längden på rollspelen var inte funktionellt. De var för långa. Vi tror att det skulle vara bättre att forma riktigt korta rollspel och att ha långa diskussionspunkter mellan dem där deltagarna kan fråga och kommentera. Alltså, att vi i förväg regisserar spelen väldigt strukturerat och håller oss till dem, medan mellanrummen blir helt fria för diskussion. Bättre dynamik alltså.

En sak som vi helt enkelt glömde bort i början var att förklara spelplanen och spelpjäserna. Kanske är de överflödiga, men samtidigt upplevde vi att deltagarna verkade fatta mycket bättre vad allt handlade om när vi väl förklarade spelplanen och pjäserna. Vi behöver därför tänka igenom dessa fysiska attribut en gång till: vad betyder det att deltagarna kan se, peka på och hålla i saker när man spelar? Kan vi förändra spelplanen och pjäserna så att de blir mer funktionella i spelet? Hur?

Namnappar är viktigt så att man kommer ihåg personernas roller. Vi hade klisterlappar på bröstet men de syntes lite dåligt. Behöver planeras bättre. Man behöver också kunna byta lappar ibland. Och kanske ska man ha en fast lapp med det egna namnet separat för att komma ihåg vad alla heter.

Tempot är viktigt. Först fungerade det bra, sedan blev tempot för högt, och tolkningen fungerade då inte heller bra. I slutet när det bara var två deltagare kvar blev tempot helt galet. Den av dem som inte hade svenska som modersmål klagade högljutt på att vi pratade över hans huvud språkligt sett. Det är viktigt att deltagarna är minst lika många som de andra rollspelarna för att bromsa en sådan utveckling, samt att dem med annat modersmål än svenska är minst hälften av personerna i rummet. Annars skenar samtalen lätt iväg när frågorna blir komplicerade.

I vårt rollspel hade vi en deltagare som spontant fungerade som Förståelseunderlättare. Hen ställde alltså medvetet frågor som underlättade för de andra att förstå. Detta var väldigt bra. Vi ska absolut regissera en sådan roll i alla spel. Det tål att tänka på hur det kan gå till.

Vi hade ett handtecken för time-out (T) och det fungerade bra när det användes. Frågan är om det behövs om vi gör kortare spel. Troligen inte. Men bra om det finns.

Eftersom vi hade två medhjälpare med i spelet med kunskap från Vita Björn, Pennygången och Frölunda fick vi automatiskt situationer där deltagarna fick tips från hyresgäster som gått genom en renoveringsprocess innan och kämpat hårt mot höga hyreshöjningar. Detta var mycket uppskattat av deltagarna och det ska vi planera in i spelet på något sätt. Antingen med ett händelsekort eller ett rollkort. En »hyresgästcoach» som kommer.

När en person spelar två roller (jurist och förhandlare) var det svårt för deltagarna att förstå. Bättre att bara spela en av dem. För hyresgästerna är det ändå så likartade roller.

Vi saknade händelsekort om en viktig sak: Hur samtalar man med sina grannar? Hur samlar man in deras åsikter?

Vi saknade också händelsekort om härskartekniker, hur man bemöter dem. Exempelvis är det inte ovanligt att en hyresvärd "tar över" möten om renovering eftersom de är vana att vara värdar i andra sammanhang. Alltså, de kan göra detta utan onda avsikter, bara av gammal vana. Vilka verktyg kan utbildningen ge hyresgästerna att se detta och hantera det på ett icke-konfliktskapande sätt? Ett händelsekort skulle kunna gå ut på att förbereda hyresgäster att möta hyresvärderna när den sammankallar till möte om renovering.

Ett annat tillfälle då härskartekniker kan användas är när Hyresnämnden sammanträder. Exempelvis kan härskartekniker vara en strategi för att få klarat av mötet snabbt, betydligt snabbare än kanske hyresgästen önskar med tanke på språkförbistringar eller underläge på annat sätt. Härskartekniker kan också vara en strategi för att dölja okunskap i Hyresnämnden pga att man inte läst alla dokument på grund av tidsbrist. Hur kan hyresgästerna utbildas i att möta sådana här situationer?

Frågor om hyresnivåer kom inte upp automatiskt i spelet, det hade vi trott. Detta behöver vi alltså hantera med ett händelsekort. Där behöver även frågan om nollalternativ finnas med.

Vi behöver även ett händelsekort som beskriver att samrådsgruppen gör ett medskick till jurist/förhandlare inför hyresförhandlingen. Annars kan inte hyresförhandlingen baseras på det som samrådsgruppen kommit fram till. Vi saknade också kunskap om hur beslut om hyresnivåerna formellt fattas i Liten förhandlingsdelegation? Konsensus? Majoritetsbeslut? Detta behöver finnas med i händelsekortet.

Ett viktigt mål för utbildningen är att hyresgäster får lära sig hur de ska få tillfälle och makt att presentera *hela sitt perspektiv* nånstans, så att fastighetsägare och hyresnämnd verkligen förstår det. Kan vi säga att utbildningen ger denna kunskap? Inte än... men det är målet!

Tematisering

En fråga är hur vi ska tematisera rollspelen. Vi har hittills tematiserat efter skeenden i samrådsprocessen. Alternativt kan vi tematisera efter olika frågor och aspekter av samrådet, t ex de centrala begreppen standardhöjande åtgärd, renovering–underhåll, etc. Vi kan också tematisera efter tekniker som vi tycker är viktiga vid samråd, t ex hur man kan ingripa vid härskartekniker, vikten av att ha med förståelseunderlättning och olika mötesteknik. Alltså, om ett händelsekort berör standardhöjande åtgärd, så finns på kortet situationen beskriven där just den frågan ställs på sin spets, exempelvis under ett samrådsmöte där hyresvärden presenterar sitt förslag. Det blir tydligare rollspel och mer effektivt lärande om rollspelen lyfter fram avgränsade begrepp/tekniker som vi dessutom tidigare gått igenom. Det blir kanske för komplext för deltagarna att spela ett skeende där de ska bemästra flera av begreppen och teknikerna samtidigt. Uppdelningen i begrepp och tekniker kan på detta sätt vara hjälpsamt i utbildningen, det blir både ett *vad* och ett *hur*, både kunskap och verktyg.

* * *