



HELSINGBORG

Rutin gällande uthyrningsprocess för lägenheter med kommunala kontrakt (FF-SOF)

Målsättningen är att effektivisera uthyrningsprocessen och minimera hanteringstiden för varje uppsagd lägenhet.

Ansvar för samordning gällande uthyrningen ligger hos Fastighetsförvaltningen.

FF = Bostadsförvaltare

PHG = Potentiell hyresgäst

SS= Socialsekreterare

HG = Hyresgäst

BS= Boendestödjare

FF

1 REGISTRERING	2 UPPSÄGNING	3	4	5 ERBJUDANDE
Remiss registreras i fastighetssystemet	Lägenhet blir tillgänglig genom att HG initierar uppsägning: • Skriftligt • Muntligt • E-post • SMS	FF tar emot uppsägningen och registrerar i fastighetssystemet. Mapp skapas genom att ta fram arbetsbladet med alla åtgärder. Kopia på bekräftelsebrevet till BS om förvaltningen är säkerställare.	Avflyttande HG kontaktas för att boka besiktning, om inte uppsägningen skett via telefon. Meddela nuvarande HG att visning sker i samband med förbesiktning. Förbered kopia på besiktningsprotokoll som utfördes i samband med inflytt.	FF går igenom remisslistan. – Lämplig PHG väljs ut – Remitterande förvaltning kontaktas telefonledes. Om remissen är aktuell skickas erbjudande mail ledes med info om lägenheten. Svar inom 2 dagar om förvaltningen tackar ja eller nej till erbjudandet.

SOF

1	2	3	4	5
SS skickar remiss med tydlig information om bostadsbehov till BS som i sin tur skickar till FF.				BS tar emot erbjudandet och vidarebefodrar till SS. Hyreskostnad för nästkommande hyra börjar löpa för SOF om förvaltningen tackar ja till lägenheten. Om PHG inte skulle vara lämplig för lägenheten kan BS komma md förslag på annan HG i samråd med FF.

FF



6 BESIKTNING Besiktning av lägenheten utförs av FF, ta med kopia på den gamla besiktningen som ett underlag. Var noggrann med att framföra vilka fel som ska åtgärdas av HG och ge tydliga städinstruktioner. Besiktning kan genomföras i samband med visning, innebär: • Kundfokus • Effektivisera arbetet	7 VISNING Visning av lägenhet samt allmänna utrymmen så som tvättstuga och förråd utförs av FF. Tydlig information att lägenheten är ett genomgångsboende och att HG måste aktivt söka lägenhet själv. HG kan bo i lägenheten i 3 år. Om FF inte kan nå utflyttande HG ska man vänta ut uppsägningstiden och därefter gå in i lägenheten Efter visningen presentera PHG för Brf styrelsen.	8 Om PHG ej lämnat svar direkt efter visning, har de en svarstid på 2 dagar. BS återkommer med information. Om PHG tackar ja till lägenheten bokas kontraktsskrivning.	9 KONTRAKTSKRIVNING Genomgång av kontrakt är viktigt, hyreskontraktet förlängs automatiskt med 1 månad så länge ingen av parterna säger upp avtalet. Uppsägningstid 1 månad. Tydlig information att lägenheten är ett genomgångsboende och att HG måste aktivt söka lägenhet själv. HG kan bo i lägenheten i 3 år.
--	--	---	--



SOF

6	7 SS meddelar PHG datum och tid för visning och är närvarande vid behov tillsammans med framtida BS. Tydlig information att lägenheten är ett genomgångsboende och att HG måste aktivt söka lägenhet själv. HG kan bo i lägenheten i 3 år. OBS! Inga diskussioner i lägenheten gällande besiktningen, varken inför den avflyttande HG eller PHG.	8 Svar efter visning meddelas av BS till FF. Svarstiden 2 dagar.	9 BS är med vid behov.
----------	---	--	--------------------------------------

FF



HELSINGBORG

10 Ansvaret för att vårda lägenheten väl ligger hos HG. Alla fel ska meddelas på felanmälan <u>tel: 10 40 50</u>. Telefontid vardagar 10-12. FF gör årliga besiktningar i alla stadens bostadsrätter. Om behov finns sker en enkel rapportering till BS.	11 UPPFÖLJNING Uppföljning i boendet ska göras inom 1 månad tillsammans med BS Här tas boendefrågor upp, såsom hur lägenheten, tvättstugan, soprummet ska skötas och att HG bär ansvar. Här upprättas även boendepånen.	12 KLAGOMÅLSHANTERING Samordningsansvaret ligger hos FF. Klagomål inkommer från BRF eller fastighetsägare. FF skickar vidta rättelse brev till HG och kännedomskopia skickas till S. Ex. på klagomål är: fest, hög musik, missköta tvättstuga, sophantering el. trädgårdsskötsel.	13 KRAVHANTERING FF undersöker hyresinbetalningar månadsvis. Om dessa inte sköts skickas en påminnelse med anmaning till HG samt kännedomskopia till S. Vid 2 stycken obetalda hyror sägs hyresavtalet upp. BS kontaktas innan uppsägning av hyresavtalet skickas. Individuella bedömningar förekommer.
--	---	---	--

SOF

10	11 Uppföljning i boendet ska göras inom en månad tillsammans med FF. SS och BS gör uppföljningar regelbundet var sjätte månad eller oftare vid behov. BS har uppföljning med HG en gång i månaden, dock inte alltid i boendet. Enkel rapportering, vid behov bör ske till FF	12 Inkommet klagomål via FF hanteras enligt följande: • SS eller BS tar kontakt med HG • Återrapportering till FF, att klargöra vad som diskuterats och vad man kommit överens om.	13 SS och BS kontaktar HG för att undersöka varför man inte betalt hyran. Återrapportering till FF. SS och BS jobbar aktivt för att skulden ska regleras.
------------------	--	--	---



FF

14 AVBETALNINGSPLAN FF godkänner en avbetalningsplan på 5 gånger. OBS detta gäller för den totala hyresskulden. HG bokar tid med FF och BS för att göra en skriftlig överenskommelse om avbetalningsplan. Om HG ej sköter avbetalningsplanen sägs hyresavtalet upp. S kontaktas innan uppsägning av hyresavtalet skickas.	15. AVSLUTA UPPFÖLJNINGSANSVARET För att FF ska godkänna ett uppföljningsavslut gäller följande kriterier: - HG ska sköta sitt boende och hyresinbetalningar i minst ett år. - HG ska ha skött sin boendeplan - Gemensamt hembesök ska genomföras.	16 REMISS FÖR HYRESGARANTI FF registrerar att remiss för hyresgaranti inkommit.	17 AVFLYTTAD HG Om det finns en hyresskuld efter utflyttad HG ska kravet skickas till HG i första hand. Om den avflyttande HG inte betalt kravet på hyran efter 4 månader skickas kravet till remiterande som löser skulden.
---	--	---	--

SOF

14 SS och BS är närvarande vid behov av en eventuell avbetalningsplan.	15 SS och BS tar ställning till remiss för hyresgaranti. Om remiss för hyresgaranti inte kan skrivas på grund av höga skulder eller hyresskulder kan BS skicka en förfrågan för avslut av ett ärende om kriterier för ett uppföljningsavslut uppfylls. Om uppföljningsansvaret fortsätter, skrivs det in i boendeplanen hur den fortsatt uppföljningen ska ske.	16 SS undersöker hur skuldbilden ser ut för HG och om HG har några betalningsanmärkningar. SS skickar remiss med tydlig information om bostadsbehov till S som i sin tur skickar till FF.	17 Förvaltningen betalar klientens hyresskuld efter 4 månader.
--	---	--	--

