

Styrdokument

SENAST REVIDERAT 210826

KÖ- OCH FÖRMELINGSREGLER FÖR KUNDER I STOCKHOLMS STADS BOSTADSBOLAGS INTERNKÖ

1 KÖREGLER

1.1 Allmänt

Detta styrdokument ansluter till överenskommelsen med Stockholms stads kommunala bostadsbolag; "Avtal om förmedling av Stockholms stads bostadsbolags bostäder".

Bostadsbolagens internköer hanteras som en gemensam kö. Samtliga kunder i internkön kan söka bostäder i alla bostadsbolagens bestånd.

1.2 Att registrera sig i internkön

Avtalsinnehavare med hyresavtal hos AB Familjebostäder, AB Svenska Bostäder, AB Stockholms hem samt AB Stadsholmen och Micasa Fastigheter i Stockholm AB kan aktivera ett internköärendet per hyresavtal. Ett internköärendet aktiveras genom att avtalsinnehavaren registrerar sig på Bostadsförmedlingens hemsida.

Om flera personer är avtalsinnehavare för hyresavtalet kan en person anmäla sig som huvudsökande och en person som medboende på internköärendet. Uppgifter om vilka personer som är avtalsinnehavare för hyresavtalet svarar bostadsbolaget för.

1.2.1 Obligatoriska uppgifter för registrering

Obligatoriska uppgifter för registrering i internkön är namn, adress och personnummer eller samordningsnummer samt de uppgifter som bostadsbolagen anger på hyresavtalen (hyresvärd och avtalsnummer).

Information om hur Bostadsförmedlingen behandlar personuppgifter finns på bostad.stockholm.se/personuppgifter.

1.3 Kontaktuppgifter

Bostadsförmedlingen kommunicerar med kunden via de kontaktuppgifter kunden angett. Det är alltid kundens ansvar att se till att alla kontaktuppgifter stämmer.

1.4 Kötid

Kötid räknas från och med kontraktsdatum för aktuellt hyresavtal som kunden har hos något av bostadsbolagen.

1.5 Avregistrering av internköärende

En kunds köärende i internkön avregistreras när bostadsbolaget meddelar att kunden inte längre har ett gällande hyresavtal för den aktuella bostaden. Samtidigt rensas alla aktuella intresseanmälningar och visningsinbjudningar.

1.6 Medboende

Det går att registrera en medboende till en huvudsökande. Uppgift om medboende är dels en upplysning till bostadsbolaget om att kund har för avsikt att bo tillsammans med någon i den aktuella bostaden, dels i vissa fall en förutsättning om bostadsbolaget tillåter att huvudsökande och medboende sammanräknar sina inkomster. En person kan endast vara medboende i ett köärende. En medboende måste själv registrera sig som medboende, vilket sedan ska godkännas av kunden den vill bli medboende till.

2 FÖRMEDLINGSREGLER

2.1 Grundregler

Alla bostäder förmedlas efter kötid.

Kund som anmält intresse för en bostad och har den längsta kötiden samt uppfyller bostadsbolagens villkor för godkännande ska föreslås som hyresgäst. I de fall flera kunder med samma kötid söker en viss bostad kommer den kund som först anmälde intresse på den aktuella bostaden att föreslås som hyresgäst.

Bostadsbolagen bestämmer vilka villkor som gäller för en bostad. Bostadsbolagen har gemensamma godkännandevillkor. Det är Bostadsförmedlingen som granskar att kunden uppfyller villkoren.

För att kunna teckna nytt hyresavtal genom internkön måste hyresgästen säga upp sitt nuvarande hyresavtal. Det nuvarande hyresavtalet får inte överlåtas.

Om en kund som anmält intresse, haft längst kötid och uppfyllt bostadsbolagets villkor fått ett felaktigt beslut i ett förmedlingsärende och bostaden erbjudits till kund med kortare kötid ska Bostadsförmedlingen utreda möjligheten att erbjuda kunden ersättningsbostad. Ersättningen ska avse en så likvärdig bostad som möjligt avseende hyra, storlek och område, utifrån Bostadsförmedlingens bedömning. Maximalt två sådana erbjudanden kan lämnas i ett beviljat ersättningsärende.

Om bostadsbolaget återtar bostaden från Bostadsförmedlingen innan hyresavtal är tecknat avbryts förmedlingen och kundens intresseanmälan är inte längre aktuell. Ingen ersättning eller kompensation lämnas.

2.2 Intresseanmälan

Lediga bostäder avsedda för internkön annonseras på Bostadsförmedlingens webbplats. Kunder med kötid i internkön kan anmäla intresse till lediga bostäder under annonseringsperioden. En kund får ha tre aktuella intresseanmälningar samtidigt om det inte gäller nyproducerade bostäder och seniorbostäder 55+ och 65+ där antalet är obegränsat. Max antal intresseanmälningar gäller ej för intresseanmälningar kund har i eventuella andra köer.

Kunden kan se status på sin intresseanmälan på Mina sidor.

Samtliga aktuella intresseanmälningar och visningsinbjudningar avbryts om kunden inte längre har hyresavtal på den bostad som är grund för kötiden.

2.3 Visning

Efter annonseringsperioden kontaktar Bostadsförmedlingen kunder som anmält intresse, enligt kötidordning, med mer information om visning och vad som är nästa steg i förmedlingen. Information om visning skickas till kunden på det sätt kunden valt på Mina sidor.

En kund får ha tre visningsinbjudningar samtidigt om det inte gäller nyproducerade bostäder och seniorbostäder 55+ och 65+ där antalet är obegränsat.

Visningar genomförs på olika sätt. Det är bostadsbolaget som bestämmer villkoren för visning vilka framgår av bostadsannonsern. Information om visningstid, svarsperiod och om kunden behöver föränmäla sig till visning framgår av visningsinbjudan.

2.3.1 Anmälan till visning

För vissa visningar krävs att kunden föränmäler sig till visning. Anmälan till visning görs på Mina sidor före angiven tidpunkt. Om kunden inte anmält sig till visning inom angiven tid tas intresseanmälan bort.

2.3.2 Obligatorisk visning

Vid vissa visningar är det obligatoriskt att närvara. Kund som då inte varit närvarande vid visning kan inte bli föreslagen som hyresgäst.

2.3.3 Frivillig visning

Vid vissa visningar är det frivilligt att närvara. Det är alltid kundens ansvar att undersöka bostadens standard och utformning.

2.3.4 Ej visning

För vissa bostäder sker ingen visning. Kund behöver då göra sin bedömning utifrån uppgifter i bostadsannonsern.

2.3.5 Svar efter visning

Oavsett om bostaden visas eller inte, behöver kunden aktivt svara ja eller nej till fortsatt intresse före angiven tidpunkt. Svarsperioden är vanligtvis mellan visningstiden och klockan 11.30 nästkommande vardag. Svarstiden för respektive bostad framgår i visningsinbjudan.

Endast kunder som svarat ja till fortsatt intresse efter visning kan bli aktuella för bostaden.

Vid nej-svar tas intresseanmälan bort.

Vid uteblivet svar spärras kunden från att göra intresseanmälningar. Kunden kan själv häva spärren på Mina sidor.

2.4 Bostadserbudande och hyresgästförslag

Bostadsförmedlingen kontaktar kund som har längst kötid och som svarat ja efter visning med ett så kallat bostadserbudande. Kund behöver svara ja eller nej till ett bostadserbudande före angiven tidpunkt, vanligtvis klockan 10.00 vardagen efter bostadserbudandet har skickats. Undantag kan förekomma. Tidpunkten för att svara framgår i bostadserbudandet.

Kund som lämnar oriktiga uppgifter för att få bostaden spärras från att göra intresseanmälningar i 18 månader. Eventuell pågående förmedling avbryts och eventuella visningsinbjudningar och intresseanmälningar tas bort. Om handlingen bedöms som brottslig polisanmäls detta av Bostadsförmedlingen.

2.4.1 Om kund svarar ja till ett bostadserbudande

Om kund svarar ja till ett bostadserbudande tas övriga intresseanmälningar och visningserbjudanden bort. För att bli föreslagen som hyresgästförslag behöver kunden inkomma med information och de handlingar som efterfrågas. Det är Bostadsförmedlingen som beslutar om kunden ska föreslås som hyresgäst.

Kund som svarat ja till ett bostadserbudande och sedan ångrat sig anses göra ett avhopp från bostadserbudandet. Kundens intresseanmälan tas bort och bostadserbudandet går till nästa kund i kön. Kund som gör två avhopp under en tolv månadersperiod spärras från att göra intresseanmälningar i sex månader.

2.4.2 Om kund svarar nej till ett bostadserbudande

Om kund svarar nej till ett bostadserbudande tas intresseanmälan bort och bostadserbudandet går till nästa kund i kön. Kundens kötid och övriga intresseanmälningar påverkas inte.

2.4.3 Om kund som inte svarar på ett bostadserbudande

Kund som inte svarar på ett bostadserbjudande före angiven tidpunkt anses göra ett avhopp från bostadserbjudandet. Kundens intresseanmälan tas bort och bostadserbjudandet går till nästa kund i kön. Kund som gör två avhopp under en tolv månadersperiod spärras från att göra intresseanmälningar i sex månader.

2.5 Hyresavtal och kötid

Kunden ansvarar för att undersöka bostadens förutsättningar innan hyresavtal tecknas. Det är uppgifterna i undertecknat hyresavtal som gäller.

För att kunna teckna nytt hyresavtal genom internkön måste hyresgästen och eventuell medboende säga upp sitt nuvarande hyresavtal och folkbokföra sig på den nya adressen vid inflyttning. Det nuvarande hyresavtalet får inte överlåtas. Samtliga boende i den nuvarande bostaden ska avflytta och bostaden ska återlämnas till bostadsbolaget senast till uppsägningsdatumet. Kunden kan aktivera sin kötid på det nya hyresavtalet, se 1.2

Om kunden upptäcker allvarliga fel i bostaden efter hyresavtalet tecknats ska kunden meddela fastighetsägaren om detta.

3 KLAGOMÅLSHANTERING

Inkommande klagomål utreds och besvaras. Är kunden inte nöjd med beskedet utan vill gå vidare och få sitt ärende prövat, ska detta ske skriftligt. Den skriftliga framställan besvaras av chef inom tre veckor.

Om kunden inte accepterar det skriftliga beskedet från chef kan kunden begära att Bostadsförmedlingens VD tillställs ärendet för slutgiltig prövning. Ärenden av principiell karaktär eller som innebär en avvikelse från nuvarande regler kan hänskjutas till Bostadsförmedlingens styrelse. Det är vd som beslutar om ett ärende ska föreläggas styrelsen.

Beslut av vd eller Bostadsförmedlingens styrelse kan inte överklagas till annan instans.