

Handläggare
08-7858849 Jacob Krokstedt
Tel 08 – 785 88 49

Till
Styrelsen för Bostadsförmedlingen i
Stockholm AB
2024-09-26

Översyn av riktlinjerna för förtursverksamheten

Svar på uppdrag i budget 2024

Förslag till beslut

Styrelsen beslutar godkänna bolagets förslag till reviderade riktlinjer för förtursverksamheten

Christer Edfeldt
VD

Sammanfattning

Bostadsförmedlingen fick i budget 2024 i uppdrag att i samråd med socialförvaltningen genomföra en översyn av riktlinjerna för förtursverksamheten. Bland annat ska skuldsättning som hinder beaktas och definitionen av akut behov av ändrade bostadsförhållanden för den som ansöker om förtur, utifrån ytterst trängande omständigheter, ses över.

Bolaget föreslår i detta ärende justeringar och tydliggöranden i regelverket utifrån genomförd översyn. Föreslagna förändringar avser tydliggörande av den så kallade tvåårsregeln, justering av definition av akut behov av ändrade bostadsförhållanden samt klargörande i frågorna om skuldsättning som hinder för förtur samt den sökandes möjlighet att på egen hand lösa sin boendesituation. De föreslagna förändringarna bedöms sammantaget underlätta tolkning och tillämpning av regelverket för alla inblandade parter, samtidigt som de grundläggande principerna för bolagets förtursverksamhet behålls intakta.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom staben. Samverkan har skett med bolagets förtursverksamhet samt med socialförvaltningen

Bakgrund

Bostadsförmedlingen fick i budget 2024 i uppdrag att genomföra en översyn av riktlinjer för förtursverksamheten och socialnämnden ska bistå bolaget i detta. Bland annat ska skuldsättning som hinder beaktas och definitionen av akut behov av ändrade bostadsförhållanden för den som ansöker om förtur, utifrån ytterst trängande omständigheter, ses över.

I detta ärende redovisas resultatet av genomförd översyn samt bolagets förslag till justeringar och tydliggöranden i regelverket.

Ärendet

Bostadsförmedlingens förtursverksamhet

Bostadsförmedlingens förtursverksamhet utförs på uppdrag av kommunfullmäktige. Förtursverksamheten regleras av riktlinjer som antagits av bolagets styrelse. Till styrelsen hör ett förtursutskott som främst behandlar ansökningar som getts avslag och där den sökande har begärt omprövning av beslutet. Till förtursutskottet hänskjuts också ärenden som är av viktig principiell karaktär. Utskottet består av fyra representanter från bolagets styrelse samt två representanter från socialnämnden.

Av förtursriktlinjerna framgår att förtur till en lägenhet kan beviljas den som har styrkta och starka medicinska och/eller sociala behov av en viss bostad, eller som av ytterst trängande omständigheter är i akut behov av ändrade bostadsförhållanden. Vidare ska personen sakna möjlighet att tillgodose behovet på annat sätt samt uppfylla kraven på att kunna bo på egen hand i en lägenhet i en hyresfastighet. Personen i fråga ska också ha varit bosatt och folkbokförd i Stockholms stad sedan minst två år tillbaka. De bostäder som förmedlas som förtur är vanliga hyresrätter med förstahandskontrakt.

Med förturskriteriet ”ytterst trängande omständigheter” avses hot om, eller risk för, allvarlig skada av fysisk eller psykisk natur. Detta är det förtursskäl som tillämpas vid situationer där människor är utsatta för hot och våld i nära relationer.

Tidigare utredning och utgångspunkter för detta ärende

I budget 2023 gavs Bostadsförmedlingen i uppdrag av kommunfullmäktige att i samarbete med socialnämnden utreda vilka hinder som finns för våldsutsatta att få bostad via förtur. Bolaget utredde frågan tillsammans med socialförvaltningen och redovisade resultatet av utredningarna i varsitt ärende till styrelse respektive nämnd.

I bolagets ärende redovisades ett antal hinder som kan betecknas som *avsedda* hinder. Med det ska förstås att regelverket är utformat utifrån ett antal grundläggande principer på vilken förtursverksamheten vilar. Den första av dessa principer är att förtur ska vara ett undantagsförfarande. För att få förtur till en bostad ska mycket starka skäl föreligga och det ska vara möjligt först när alla andra möjligheter att själv lösa boendesituationen är uttömda. Till detta kommer att den sökande ska kunna uppfylla kraven på att kunna bo på egen hand och slutligen att verksamheten riktar sig till stockholmare.

Utöver vad som ovan beskrivs identifierades i utredningen ett antal oklarheter vid tolkning och tillämpning av regelverket. Det rör sig till exempel om tolkning av tvåårsregeln, men också om frågor som rör den sökandes ekonomiska situation och om vad förturskriteriet ytterst trängande omständigheter egentligen innebär när det ska tillämpas i praktiken.

Gemensamt för dessa tre frågor är att de riskerar att medföra att personal i stadens relationsvårdsteam och/eller den sökande själv upplever förtursregelverket som mer begränsande än vad det i själva verket är. Detta kan i sin tur leda till att en person avstår från att söka förtur, trots att denna/ denne har fullgoda skäl att få sin ansökan beviljad.

Detta ärende tar sin utgångspunkt i den av socialnämnden och bolaget under 2023 genomförda utredningen om hinder för förtur. Det nu föreliggande ärendet syftar inte till att ifrågasätta de grundläggande principerna för förtursverksamheten utan inriktar sig på att genom förändringar och justeringar i regelverket undanröja de icke avsedda hinder för förtur som identifierats i tidigare utredning.

Analys och förslag på justeringar i regelverk

Tvåårsregeln

Regeln innebär att förtur kan beviljas den som är och har varit bosatt och folkbokförd i Stockholms stad utan avbrott under de senaste två åren. Allt sedan förtursverksamheten infördes har principen om att den sökande ska vara "stockholmare" tillämpats. Detta med anledning av att förtursverksamheten är en kommunalt finansierad verksamhet som ska vara till för stadens medborgare. Regeln har förtydligats igenom åren i det att riktlinjer för förtursverksamheten tagits fram och även reviderats. Regeln att den sökande ska ha varit bosatt i Stockholm vid ansökningstillfället, har under åren kompletterats med krav på en viss varaktighet i boendet i kommunen. Till en början gällde att den sökande skulle ha varit folkbokförd i Stockholm i

minst ett år, men 2017 beslutade bolagets styrelse om att gränsen ska vara minst två år vilket är den nu gällande regeln.

Tidigare utredning som omfattade åren 2021 och 2022 visade att det stora flertalet avslag utifrån tvåårsregeln rörde sådana fall där den sökande är och har varit bosatt i annan kommun. Ett mindre antal avslag rör personer som är bosatta och folkbokförda i Stockholm, men som har varit det under en kortare period än två år. Detta mönster överensstämmer också med utfallet för 2023.

För den grupp sökande som bor i en annan kommun och inte heller tidigare varit folkbokförda i Stockholms stad föreslås att inga förändringar i regelverket görs. Den grundläggande principen att bostadsförmedlingens förtursverksamhet vänder sig till stockholmarna bör enligt bolaget kvarstå.

För den grupp som har koppling till Stockholms kommun, men som inte formellt uppfyller kraven föreslås emellertid en klargörande justering i regelverket. Det rör sig här om personer som har varit bosatta och folkbokförda i Stockholms kommun kortare tid än två år, eller där boendetiden inte varit sammanhängande under hela perioden (till exempel i de fall då den sökande varit bosatt och folkbokförd i staden, men på grund av sin utsatta situation fått ta sin tillflykt till annan kommun).

Som konstaterades i den tidigare utredningen kan oklarheter i tolkning och faktisk tillämpning av tvåårsregel leda till att personer med förtursskäl valt att avstå från att söka bostad. Bostadsförmedlingens förtursenhet har därför i samråd med socialförvaltningen uppdaterat och förtydligat de dokument som bolaget tagit fram till stadens relationsvårdsteam som stöd inför en förtursansökan. Detta bland annat med avseende på tvåårsregeln där det tydliggörs att tillämpningen kan vara flexibel i vissa fall.

Detta förtydligande bör enligt bolaget även göras i det styrande regelverket för förtur. Här föreslår bolaget att regelverket justeras så att det anpassas till redan rådande praxis.

I ärenden där den sökande bor och har varit folkbokförd i Stockholm mindre än två år, men där särskilda skäl för bifall ändå funnits, är praxis att förturshandläggarna alltid hänskjuter ärendet till förtursutskottet för beslut. Beslutet har då i regel blivit ett bifall, givet att övriga kriterier för förtur varit uppfyllda. Detta har även gällt ärenden där den sökande bor och har varit folkbokförd i Stockholm, men lämnat kommunen av skyddsskäl.

Föreslagen förändring:

Nuvarande skrivning lyder: *Förtur till en bostad kan beviljas den som är och har bosatt och folkbokförd i Stockholms stad utan avbrott i minst två år.*

Skrivningen föreslås kompletteras med *Undantag från regeln om två års sammanhängande boende- och folkbokföringstid kan göras i särskilda fall och där övriga kriterier för förtur är uppfyllda. Sådana ärenden hänskjuts till förtursutskottet för beslut.*

Denna ändring ligger i linje med etablerad praxis och förväntas underlätta för både stadens relationsvårdsteam, den enskilda och för bolagets förtursverksamhet.

Förtursskäl saknas

För att få förtur inom kategorin våld i nära relationer krävs att man på grund av ytterst trängande omständigheter är i akut behov av ändrade bostadsförhållanden. Som tidigare utredning visar är just frågan om vad som avses med akut behov av ändrade bostadsförhållanden något som föranlett oklarheter och missförstånd mellan bolaget och stadsdelarnas relationsvårdsteam. En inte ovanlig uppfattning bland chefer för relationsvårdsteamerna var en upplevelse av att bostadsförmedlingens förturshandläggare ”överprövar” den bedömning avseende hot och våld som stadsdelarnas handläggare gjort.

Denna uppfattning är inte korrekt i sak. Bostadsförmedlingens handläggare gör inte någon egen bedömning av graden och hot och våld utan går endast på socialtjänstens (och i förekommande fall andra instansers, som till exempel polisens) intyg. Den bedömning som görs av förtursenheten är kopplat till det akuta behovet av ändrade bostadsförhållanden.

En genomgång av bostadsförmedlingens sätt att formulera avslag, som genomfördes i samband med utredningen om hinder, visade dock på att det förelåg grund för missförstånd. Avslagen var inte enhetligt formulerade och några beslut gick att tolka som att bolaget gjorde en egen, fristående, bedömning av hotbilden. Under 2023 har bolagets beslutsdokument genomgått en översyn bland annat med syfte att tydligare koppla motiveringen till beslutet till regelverkets skrivningar.

En fråga som emellertid inte fångades upp i socialförvaltningens och bostadsförmedlingens utredning om hinder, rör frågan om skyddat boende och om en erbjuden plats på skyddat boende innebär att det påverkar bedömning av det akuta behovet av ändrade bostadsförhållanden. Så är dock inte fallet. Ett skyddat boende är en tillfällig lösning, en akut insats som beslutas av stadsdelarnas relationsvårdsteam i de fall en person måste lämna sitt hem för att skydda sig och sina eventuella barn från en våldsutövare. En förturslägenhet förmedlad av bostadsförmedlingen är å andra sidan en vanlig hyresrätt med förstahandskontrakt och som tillgodoser behovet av varaktigt ändrade bostadsförhållanden. Ett skyddat boende och en förturslägenhet är därmed två helt skilda företeelser, där den ena inte kan sägas ersätta den andra.

Att en plats på ett skyddat boende inte begränsar möjligheterna att få en förtursansökan beviljad visas av det faktum att i samtliga de ärenden där förtur i kategorin våld i nära relationer beviljades under 2023 så hade den sökande erbjudits (och i de flesta fall accepterat) plats på skyddat boende.

Det är emellertid olyckligt att uppfattningen att plats på skyddat boende kan verka begränsande för möjligheten att få förtur beviljad förekommer. Det kan leda till att en person med

förtursskäl avstår från att ansöka om förtur. Eller avråds av personal från stadens relationsvårdsteam från att göra det.

Utöver en fortsatt nära dialog mellan bostadsförmedlingen och relationsvårdsteamerna i syfte att undanröja missförstånd i det dagliga arbetet, är det bolagets mening att regelverket behöver förtydligas på den punkt som avser akut behov av ändrade boendeförhållanden.

Den nuvarande formuleringen i förtursriktlinjernas avsnitt 3 lyder:

Förtur till en lägenhet kan beviljas den som har styrkta medicinska och/eller sociala behov av en viss bostad, eller som av ytters trängande omständigheter är i akut behov av ändrade bostadsförhållanden.

I avsnitt 3.3 förtydligas begreppet Ytterst trängande omständigheter: *Med ytterst trängande omständigheter avses hot om, eller risk för allvarlig skada av fysisk eller psykisk natur.*

För att det inte ska råda några tveksamheter om att en tillfällig insats som till exempel skyddat boende inte i sig försämrar möjligheterna till att få förtur, föreslår bolaget följande justeringar i avsnitten 3 och 3.3:

Avsnitt 3.

Förtur till en lägenhet kan beviljas den som har styrkta medicinska och/eller sociala behov av en viss bostad, eller som av ytterst trängande omständigheter är i akut behov av varaktigt ändrade bostadsförhållanden.

Under punkten 3.3 föreslås följande tillägg: *De ytterst trängande omständigheterna ska inte anses undanröjda det att tillfälliga boendelösningar ordnats, t ex i form av akuta insatser i som skyddat boende.*

Skuldsättning som hinder för förtur

I uppdraget som ligger till grund för detta ärende om översyn av regelverket ingår att beakta skuldsättning som hinder.

I nu gällande riktlinjer framgår bland annat att om det finns oreglerade hyresskulder, andra boenderelaterade skulder eller om goda boenderefereanser av annan anledning inte kan lämnas, kan det inte anses att kravet på att kunna bo på egen hand är uppfyllt och förtur kan därför inte beviljas.

Detta är en skrivning som kan uppfattas som problematisk då det inte är ovanligt att en person som utsätts för hot och fysiskt våld även får utstå så kallat ekonomiskt våld. Till exempel genom att ha tvingats till skuldsättning och/eller begå ekonomisk brottslighet och därigenom fått sin handlingsfrihet beskuren.

Som bland annat konstaterats i tidigare ärende om hinder finns det en stor medvetenhet hos bostadsförmedlingens förturshandläggare om förekomsten av detta problem. I detta sammanhang är det viktigt att poängtera att krav på oreglerade skulder och betalningsanmärkningar hos kronofogden som är yngre än sex månader finns hos de kommunala fastighetsägarna. Detta innebär att det inte räcker med att bostadsförmedlingen beviljar bifall till förtur då fastighetsägaren också måste godkänna den blivande hyresgästen. Fastighetsägaren har alltid sista ordet, både inom ordinarie förmedlingsverksamhet och när det gäller förmedling inom ramen för förtur.

Praxis har också varit att om förtursskäl föreligger och övriga kriterier är uppfyllda så undersöker förturshandläggarna alla möjligheter för att den sökande ska kunna godkännas som hyresgäst. Kontakt med tilltänkt hyresvärd tas och dialog sker med målsättningen att den sökande kan prövas trots skulder.

Dialogen med fastighetsägaren ger ofta resultat och det är mycket ovanligt att bolaget tvingas ge avslag enbart på grund av att den sökande har boenderelaterade eller andra skulder. Dock har dialogen med stadens relationsvårdsteam visat att regelverkets krav på skuldfrihet kan upplevas som mer begränsande än vad det är. En osäkerhet kring begrepp som oreglerade skulder gör att det uppges att socialtjänsten i vissa fall upplevt att det inte varit lönt att ansöka om förtur. Bolaget har under 2023 i dialog med socialförvaltningen uppdaterat och förtydligat sina vägledande dokument även med avseende på kraven på skuldfrihet.

Det finns dock skäl att göra förändringar i det bakomliggande regelverket och renodla och lyfta fram andemeningen med kravet, det vill säga att säkerställa att den sökande har förutsättningar att kunna bo på egen hand och betala sin hyra.

Den nuvarande formuleringen i regelverkets avsnitt 3.5 lyder:

Den sökande ska dessutom uppfylla kraven på att kunna bo på egen hand i en lägenhet i en hyresfastighet. Förtur kan endast beviljas om den förturssökande kan lämna sådana referenser att en hyresvärd kan göra en bedömning av den tilltänkta hyresgästens förmåga att betala hyran och följa gällande ordningsregler.

- Om det finns oreglerade hyresskulder, andra boenderelaterade skulder eller om goda boenderefereanser av annan anledning inte kan lämnas kan det inte anses att kravet på att kunna bo på egen hand är uppfyllt och förtur kan därför ej beviljas.*
- Om den sökande har andra oreglerade skulder som är av den storleken att de, i förhållande till den sökandes inkomst, anses kunna påverka den sökandes förmåga att betala sin hyra anses inte kravet på att kunna bo på egen hand vara uppfyllt och förtur kan därför ej beviljas.*
- Om de boenderelaterade, eller övriga skulder är föremål för pågående skuldsanering anses skulderna i sig inte utgöra hinder för att kunna uppfylla kravet på att kunna bo på egen hand enligt ovan utan en prövning av förhållandena kommer att ske.*

Bolagets bedömning är att de punktsatser som finns i avsnitt 3.5 och som handlar om boende-relaterade och andra skulder inte helt enkla att tolka och förstå. Erfarenheten har, som framgår av ovan, också visat att skrivningarna gett upphov till onödiga missförstånd. Skrivningarna är dessutom kopplade till, om än inte identiska med, de kommunala hyresvärdarnas nuvarande krav på tillträdande hyresgäst. En eventuell förändring i fastighetsägarnas regelverk skulle sannolikt innebära att bostadsförmedlingens regelverk skulle behöva skrivas om.

Enligt bolagets uppfattning skulle bestämmelserna som framgår av avsnitt 3.5 kunna formuleras enklare, mer adekvat och på ett sätt som gör dem mer följsamma i förhållande till att fastighetsägarnas krav kan förändras över tid.

Det är till exempel inte nödvändigt att skriva ut kraven på skuldfrihet så som de är formulerade i dagsläget. Dessutom är dessa krav inte alltid i praktiken så skarpa så som de är formulerade i regelverket. (I och med att bostadsförmedlingens handläggare alltid tar en dialog med fastighetsägaren om det är så att den förturssökande har skulder eller i övrigt befinner sig i en ekonomiskt svår sits).

Bostadsförmedlingens förslag är att avsnitt 3.5 formuleras enligt följande:

Den sökande ska dessutom uppfylla kraven på att kunna bo på egen hand i en lägenhet i en hyresfastighet. Förtur kan endast beviljas om den förturssökande kan lämna sådana uppgifter att en hyresvärd kan göra en bedömning av den tilltänkta hyresgästens förmåga att uppfylla hyresvärdens krav. Beslutet att godkänna hyresgäst fattas av hyresvärden. En förturlägenhet kan inte beviljas innan det att hyresvärden lämnat sitt godkännande.

Den sökandes förutsättningar att själv lösa sin bostadssituation

Även om skäl till förtur föreligger kan förtur endast beviljas som en sista utväg när inga andra möjligheter återstår. Det ska exempelvis vara omöjligt att via kötid i bostadskön få en lägenhet som löser behovet. Det ska inte heller vara möjligt att byta befintligt boende. Den sökande ska inte heller ha, eller kunna skaffa sig, ekonomiska möjligheter att köpa en bostad, till exempel via försäljning av nuvarande bostad. Att hyra bostad i andra hand alternativt bo inneboende ska inte vara möjligt eller vara direkt olämpligt.

Bedömningen om den sökande anses ha tillräckliga egna medel eller inte görs av bostadsförmedlingens handläggare. Huruvida en kötid hos bostadsförmedlingen ska anses tillräcklig styrs av ett antal parametrar, som till exempel behov av en viss storlek på en bostad eller vilka geografiska områden som det är lämpligt att förmedling sker inom.

I samband med tidigare utredning framkom det att stadsdelarnas relationsvårdsteam har upplevt det som oklart i fråga om vad som exakt avses med att sökande bedömts ha förutsättningar att själv lösa sin bostadssituation. Det har i detta sammanhang också efterfrågats mer tydliga kriterier till exempel vad gäller kötider hos bolaget. Bolaget har i samband med översynen av

riktlinjerna därför även granskat regelverkets avsnitt 3.4, som reglerar frågan om den sökandes egna medel.

Översynen visar att det är svårt att göra ytterligare förtydliganden i det aktuella avsnittet. Varje enskilt fall är unikt och det är inte möjligt att fastslå generella gränsvärden, varken vad gäller kötid hos bostadsförmedlingen eller finansiell situation.

Bolaget har förståelse för att det kan vara svårt att vid varje enskilt tillfälle avgöra vad som ska räknas som tillräckliga resurser att själv lösa sin boendesituation och uppmanar därför till dialog i de ärenden som kan anses oklara. Stadsdelarnas handläggare kan vid framtagande av en förtursansökan alltid kontakta bostadsförmedlingen och rådgöra om frågor kopplade till ärendet.

Det finns dock en skrivning av avsnitt 3.4, där bolaget efter samråd med socialförvaltningen ser ett behov av klargörande. Det rör skrivningen om att alla möjligheter ska vara uttömda innan det att en förtur kan bli aktuell. Som tidigare nämnts exemplifieras dessa möjligheter och bland annat framgår att *hyra bostad i andra hand alternativt bo inneboende ska inte vara möjligt eller vara direkt olämpligt*.

Att undersöka möjligheter för den sökande att bo inneboende eller i andra hand gäller för förtursverksamheten generellt, men är inte tillämpligt vid prövning av förtursansökningar inom kategorin våld i nära relationer. Det är generellt sett olämpligt att hänvisa en person som är utsatt för hot och/eller våld till inneboende eller andrahandsboende. Detta är bolagets förturshandläggare fullt medvetna om och någon prövning av möjligheten att bo inneboende eller i andra hand sker inte heller inom den aktuella kategorin.

Detta bör förtydligas i regelverket. Bolaget föreslår därför följande tillägg i avsnitt 3.4.

Vid förtursärenden där hot om, eller risk för allvarlig skada av fysisk eller psykisk natur föreligger sker inte någon prövning av den sökandes möjlighet att bo inneboende eller i andra hand.

Korrigerig av tvetydig formulering

Vid genomlysningen av riktlinjerna har ytterligare en oklarhet identifierats som bolaget föreslår korrigeras i tillsammans med övriga föreslagna ändringar. Oklarheten avser inte specifikt våld i nära relationer utan förtursverksamheten i sin helhet.

Under punkten 1, i själva ingressen till riktlinjerna anges följande:

Verksamheten riktar sig till den som är och har varit bosatt och folkbokförd utan avbrott inom Stockholms stad de senaste två åren med undantag för personal som är knutna till utländska ambassader i Stockholm. Den som söker ska ha svenskt personnummer.

Satsen.. *med undantag för personal som är knutna till utländska ambassader i Stockholm* kan tolkas på två sätt. Antingen som att förtursverksamheten inte riktar sig till personal som är knutna till utländska ambassader eller som att personal knutna till utländska ambassader omfattas av förtursriktlinjerna, men att personalen undantas från kravet på att ha varit bosatt och folkbokförd utan avbrott inom Stockholms stad de senaste två åren.

Trots ingående interna efterforskningar och intervjuer med erfarna förturshandläggare har syfte och innebörd med skrivningen om personal knutna till utländska ambassader inte kunnat klarläggas. Inte heller går det att erinra sig något fall där frågan om förtur för personal knuten till utländska ambassader varit aktuell.

Bolaget föreslår mot bakgrund av detta att personal knuten till utländska ambassader fortsättningsvis inte särskilt ska omnämnas i regelverket.

Bolagets förslag till ny formulering under avsnitt 1 blir därmed:

Verksamheten riktar sig till den som är och har varit bosatt och folkbokförd utan avbrott inom Stockholms stad de senaste två åren. Den som söker ska ha svenskt personnummer.

Sammanfattande slutsatser

I detta ärende har bolaget redogjort för genomförd genomlysning av riktlinjerna för förtur. Bolagets utgångspunkter och överväganden i arbetet har redovisats. Den genomförda översynen har mynnat ut i ett antal föreslagna förändringar i regelverket.

Föreslagna förändringar avser tydliggörande av den så kallade tvåårsregeln, justering av definition av akut behov av ändrade bostadsförhållanden samt klargörande vad gäller kravet på att den sökande ska ha förutsättningar att bo på egen hand. Vidare föreslås ett klargörande vad gäller den sökandes möjlighet att lösa sin boendesituation. De föreslagna förändringarna bedöms sammantaget underlätta tolkning och tillämpning av regelverket för alla parter, såväl relationsvårdsteam, de förturssökande samt bolagets egna förturshandläggare. Detta samtidigt som de grundläggande principerna för bolagets förtursverksamhet behålls intakta.
