

# Rutiner kring rådgivning

## ■ Rådgivning, Medlemscenter och växel i ett.

Servicecenter bildades 1 januari 2020 i och med att man slog ihop tre enheter: Rådgivningen i Uppsala och Medlemscenter och växeln i Örebro. De ca 55 medarbetarna sitter fortsatt i Örebro respektive Uppsala men enheten har en gemensam chef och ligger under förbundet.

## ■ Mer än 300 000 kontakter om året

Varje år tar Servicecenter emot ca 300 000 samtal och e-postmeddelanden. Det innefattar allt från växelhantering till frågor om att teckna medlemskap, säga upp medlemskap till juridisk rådgivning och svar på förhandlingsfrågor.

## ■ Gemensamt ärendehanteringssystem

På Servicecenter har medarbetarna tillgång till de system som kollegorna runt om i landet arbetar med. Även om en medlem ringer från Norrland, och får svar från Servicecenter i Örebro eller Uppsala, finns bra information om vad som händer på orten, i området och hos de olika hyresvärdarna.

# Vad är rådgivning?

- Rådgivning är när en medlem får information om vad som gäller i en viss hyresjuridisk fråga. Det kan också handla om förhandling av hyra.
- Kommunikationen sker via telefon eller e-post. Det är medlemmen själv som måste kontakta Rådgivningen och efterfråga hjälp. Eventuella ombud måste ha fullmakt.

■ **Ett nummer: 0771 443 443.** Öppettider: måndag till torsdag 8:30-16:30 samt fredag 8:00-16:00.

■ **Medlemscenter [medlemscenter@hyresgastforeningen.se](mailto:medlemscenter@hyresgastforeningen.se)**

Hjälper dig som vill bli medlem eller som har frågor om medlemskapet. Välj knappval 1 för att veta mer om oss eller registrera dig som medlem. Välj knappval 2 om du har frågor om ditt medlemskap.

■ **Rådgivningen [radgivningen@hyresgastforeningen.se](mailto:radgivningen@hyresgastforeningen.se)**

Hjälper dig som är medlem och vill ha juridisk information om ditt boende. Välj knappval 3.

■ **Växeln [info@hyresgastforeningen.se](mailto:info@hyresgastforeningen.se)**

Hjälper dig som söker en enskild medarbetare eller som har övriga frågor. Välj knappval 4.

# Du som är förtroendevald

## ■ Du vet ofta mer än många anställda.

Som förtroendevald får du både se och höra mycket. Du har en viktig roll som ambassadör för Hyresgästföreningen. Grannar vänder sig ofta till dig om de upplever ett problem eller har förslag på förbättringar som kan göras i området, lägenheterna och i husen.

## ■ Hänvisa till Servicecenter.

Det är viktigt att du hänvisar medlemmar att kontakta Servicecenter om de har juridiska frågor eller frågor om förhandling. Du som förtroendevald kan också kontakta oss om du har frågor. Däremot kan Servicecenter inte öppna ärenden för någon annan medlem och de kan inte heller skicka ut information eller blanketter till någon annan än den som har tagit kontakten.

## ■ Ge inga juridiska råd eller rekommendationer.

Hyresgästföreningen erbjuder juridisk rådgivning till medlemmar och det är väldigt viktigt att vi inte ger felaktiga råd. Ger någon av Hyresgästföreningens anställda, eller förtroendevalda, fel råd kan en medlem riskera till exempelvis att få kontraktet uppsagt eller bli stämd av hyresvärden. Vi som organisation kan också riskera att bli stämda om vi ger ett råd som orsakar en medlem ekonomisk skada. Därför ska du alltid hänvisa till Servicecenter.

## ■ Ta ingen egen kontakt med hyresvärden.

Även om grannar ber dig att prata med hyresvärden gällande fel och brister, ska du inte själv ta kontakt med värden och försöka få en lösning. Be istället grannarna att kontakta Servicecenter för hjälp. Det kan vara så att det redan finns pågående ärenden gällande samma sak. Och då kan en separat diskussion med hyresvärden förvirra, och medlemmarnas problem riskerar att tappas bort.