



Hvordan redusere antallet begjæringer og gjennomførte utkastelser?

*Rapport fra kollegavurdering
med storbyene
Oslo 31. mai 2005*

*Kommunal- og
regionaldepartementet*







Forord

Strategien "På vei til egen bolig" (2005-2007) er regjeringens strategi for å forebygge og bekjempe bostedsløshet. Stortinget sluttet seg til strategien i forbindelse med St.meld.nr 23 (2003-2004) Om boligpolitikken.

Det er satt konkrete resultatmål som søkes nådd innen 2007:

- Antall begjæringer om utkastelser skal reduseres med 50 pst. og antall utkastelser med 30 pst
- Ingen skal måtte tilbringe tid i midlertidige løsninger ved løslatelse fra fengselsopphold
- Ingen skal måtte tilbringe tid i midlertidige løsninger etter utskrivelse fra institusjon
- Ingen skal tilbys døgnovernatting uten kvalitetsavtale
- Ingen skal oppholde seg mer enn tre måneder i midlertidige botilbud

Husbanken har koordineringsansvaret for gjennomføring av strategien.

Kommunal- og regionaldepartementet, i samarbeid med øvrige departementer, bistår i kontakten med storbyene. Ambisjonen er at politisk ledelse sentralt og lokalt skal treffes en gang i året. I tillegg skal det legges til rette for to årlige kollegavurderinger på ulike tema.

"Kollegavurdering" er en arbeidsform hentet fra EU sitt arbeid med sosial inkludering. Erfaringer, tanker og resultater skal legges fram på en så åpen måte som mulig. Målsetningen er å legge til rette for erfaringsoverføring som er tilpasset lokale forhold.

Dette er rapporten fra den første kollegavurderingen. Denne ble arrangert 31.mai i Oslo. Storbyene Oslo, Bergen, Trondheim, Kristiansand og Tromsø deltok. Det gjorde også en utleier,

namsmyndighet, Leieboerforeningen, Husbanken og fylkesmenn.

Tema for denne kollegavurderingen var strategiens målsetninger om færre utkastelser. Vi tok utgangspunkt i Oslo kommune sitt prosjekt "Samarbeidsprosjektet – Færre utkastelser" som evalueres av forskningsinstituttet FAMI.

Eivind Dale
Fungerende departementsråd, KR D





Innhold

Forord	3
Samarbeidsprosjektet <i>Færre utkastelser</i> i Oslo kommune	6
Bakgrunn	6
Kartlegging	6
Metodeutvikling	7
Overføring av erfaringer og kompetanse	7
Resultater hittil	7
Ny samarbeidsmodell – flere aktører trekkes aktivt med	9
Noen viktige utfordringer videre	11
Hva kan andre kommuner lære av Samarbeidsprosjektet?	11
Bergen kommune	13
Nytt prosjekt for å forebygge utkastelser	13
Dagens rutiner	14
Hvilken lærdom kan Bergen trekke av samarbeidsprosjektet i Oslo?	15
Trondheim kommune	16
Kommunen setter i gang nytt prosjekt	16
Konkret om helhetlig søknadsbehandling	17
Alternative tiltak	17
Organisering	18
Hvilken lærdom kan Trondheim trekke av samarbeidsprosjektet i Oslo?	20
Hva kan andre kommuner lære av Trondheim kommune?	20
Kristiansand kommune	22
Dagens rutiner for kommunalt disponerte boliger	22
Omorganisering i kommunen	22
Samarbeid på tvers for å forebygge utkastelser i kommunale boliger	23
Nettbankordning med direkte trekk av husleie	23
Direkte trekk i trygd for kommunale leietakere	23
Hvilken lærdom kan Kristiansand trekke samarbeidsprosjektet i Oslo?	23
Hva kan Kristiansand tilføre andre kommuner	24
Tromsø kommune	25
Hva har kommunen gjort – kommunale boliger?	25
Hva kan de andre aktørene bidra med?	27
Aktører som er i direkte kontakt med brukerne	27
Utleiere	27
Namsmann	28
Aktører som kan tilrettelegge arenaer for samhandling og yte tilskudd	29
Husbanken	29
Fylkesmannsembetet	29
Bruker- og interesseorganisasjonene	30
Leieboerforeningen	30
Departementene	30
Avslutning: Hvordan få til et godt samarbeid/samhandling?	31
Deltakere og assosierte medlemmer til kollegavurderingen	32
Vedlegg	34



Samarbeidsprosjektet *Færre utkastelser* i Oslo kommune

- kartlegging
- metodeutvikling
- overføring av erfaringer og kompetanse.

Bakgrunn

Omfanget av utkastelser i Oslo har økt de siste årene. Som en følge av dette har Namsmannen i Oslo har vært i aktiv dialog med kommunen om utviklingen.

I 2001 endte en utkastelse svært tragisk. En mann døde etter å ha blitt kastet ut fra en kommunalt disponert bolig. Hendelsen var resultat av systemsvikt i kommunen.

Kommunen iverksatte arbeid for å bedre systemet internt. Dialogen til namsmannen ble intensivert. Kommuneansatte fikk være med ut på utkastelse.

I forbindelse med presentasjonen av rundskrivet U-10/2002 Boligsosialt arbeid – bistand til å mestre et boforhold arrangerte Husbanken et idèseminar med kommunene. Namsmannen i Oslo inviterte til et samarbeidsprosjekt. Kommunen søkte, og fikk midler av Sosial- og helsedirektoratet til å igangsette prosjektet.

Tre bydeler ble valgt ut som prøvebydeler. Dette var Gamle Oslo, Sagene og Grünerløkka. Disse bydelene hadde flest begjæringer i 2001. Prosjektet skal vare til den 30. juni 2006. Fem personer er ansatt. To av disse har arbeidssted hos namsmannen. De tre andre jobber i de tre bydelene.

Målet for prosjektet er å redusere antallet begjæringer om utkastelse og faktiske utkastelser i de tre bydelene i Oslo indre øst. Det skal igangsettes tiltak på individ- og systemnivå. Prosjektet har tre delmål:

Kartlegging

Kommunen har benyttet en del ressurser på å utvikle system for, og kartlegge alle innkomne begjæringer. I følge FAMI, som evaluerer prosjektet, har dette vært en nødvendig og god ressursbruk. Kartleggingen bidrar til at utleierte, kommune og Namsmannen får mer kunnskap om de som mottar begjæringer og de som kastes ut.

I startfasen prioriterte prosjektet gjengangerne. Dette fordi tallmaterialet synliggjør at halvparten av sakene omfatter en person som også tidligere har fått begjæring. Kommunen finner det nyttig å utvikle metodikk som kan bidra til at gjengangerne ikke kommer tilbake.

Prosjektet benyttet også deler av startfasen til å kartlegge saksgangen fra begjæringssakene kommer inn til avslutning hos de ulike samarbeidsaktørene.

Organisering

Oslo kommune er organisert i **15 bydeler**. Bydelene har blant annet ansvaret for **sosiale tjenester**. Også **tildeling av lån og tilskudd til kjøp av bolig, tildeling av kommunale boliger og bostøtte** er oppgaver som er lagt til **bydelene**. Disse oppgavene er ulikt organisert. I enkelte bydeler har sosialtjenesten ansvaret for disse oppgavene. I andre bydeler finnes egne boligkontor. Det er bydelene som disponerer de kommunale boligene, men **boligene forvaltes av Boligbygg KF**. Dette er den kommunale boligforvalteren, og er organisert som et kommunalt foretak. Boligbygg KF er administrativt organisert under byrådsavdeling for **næring og byutvikling**. **Helse- og velferdsetaten** har ansvaret for oppfølging av rammen av låne- og tilskuddsordninger til bydelene og oppfølging av mislighold på låneporteføljen. Helse- og velferdsetaten bistår videre bydelene i boligsosiale oppgaver. Bydelene og Helse- og velferdsetaten er organisert under **byrådsavdeling for velferd og sosiale tjenester**



Metodeutvikling

Prosjektet har tatt i bruk relativt kjente metoder for å løse sakene. Dette er:

- Forebygge ved hjelp av boppfølging ved opprettelse av nye boforhold.
- Forebygge ved jevnlig å sjekke at kjente klienter er à jour med husleie. Tilby avtalegiro.
- Ikke gi seg dersom klienten ikke svarer på skriftlige henvendelser. "Konvoluttskrek" er utbredt – ringe, SMS og hjemmebesøk er viktige virkemiddel.
- Aktiv oppfølging i etterkant av en sak, spesielt i saker med manglende husleieinnbetaling.
- Systematisk oppfølging over tid, etter mislighold.
- Bruke forvaltning dersom nødvendig.
- Ikke la taushetsplikt og personvern hindre samarbeid med andre.

Prosjektet valgte i starten å prioritere gjengangere, dvs personer som også tidligere har mottatt begjæring om utkastelse. Seinere har prosjektet også prioritert etablerte klienter på sosialkontorene som over tid har hatt problemer med å beholde boligen. Videre har prosjektet gjennom hele perioden bistått samarbeidspartnerne ved å gå inn i såkalte krisesaker. Dette er saker der tiden til utkastelse er knapp, og personene som skal kastes ut er svært gamle, har helsemessige problemer og/eller det er barn i familien. I den fortløpende kartlegging av alle begjæringssakene i de tre deltakende bydelene velger prosjektmedarbeiderne også ut saker og tilbyr assistanse i spesielle saker. Dette gjelder spesielt i saker med barnefamilier eller eldre personer, og/eller saker der de mener det kan ha oppstått systemsvikt. Disse sakene bidrar til nye innspill på innretning av systemene.

Prosjektet har også arbeidet med å utvikle samarbeidsrelasjoner mellom bydelene, den kommunale boligutleieren Boligbygg KF, private utleiere og namsmannen. FAMI anbefalte i sin evaluering vinteren 2005 at

denne innsatsen bør prioriteres i siste fase av prosjektet.

Overføring av erfaringer og kompetanse

Bydelene er trukket aktivt med i gjennomføring av prosjektet. Blant annet er sosialtjenesten i de tre bydelene utfordret til å velge ut personer som burde prioriteres. Sosialtjenesten er trukket aktivt med i tenkningen rundt den enkelte sak for å overføre erfaringer og kompetanse. Prosjektet har videre arbeidet for å øke kompetansen om begjæringssaker. Videre har det vært viktig å få fram de ulike partenes rutiner i slike saker. Til sist er det opprettet et fagteam i de tre bydelene.

Resultater hittil

Prosjektet har bidratt til at kommunen har fått mer kunnskap om hvem som mottar begjæring og hvem som kastes ut. Videre har prosjektet bidratt til at det er lettere for kommunen å avgjøre hvilke utkastelser som er problematiske, og hvilke som bør gjennomføres.

Gjennomsnittspersonen som mottar begjæring er en enslig mann rundt 40 år. Likevel er det barn involvert i 20 prosent av begjæringssakene. Tilsammen 45 prosent av de som mottar begjæring har kontakt med sosialtjenesten i form av en aktiv sak.

Mange av de prosjektet har vært i kontakt med har store gjeldsproblemer. De har mange ulike kreditorer og en del har mistet oversikten over situasjonen. De gir opp og åpner ikke post. For mange står heller ikke inntektene i samsvar med utgiftene. Begjæring og utkastelse kan derfor sees på som et fattigdomsproblem. En del har også psykiske problemer og/eller rusproblemer. Andelen av personer med psykiske problemer synes å vokse. Dette er en utfordring både for namsmannen og bydelene.



I følge Namsmannen i Oslo er det nå en nedgang i begjæringer og utkastelser i de bydelene som er med i prosjektet. Prosjektet har medført for det første at det i mindre grad er behov for å skyldte på hverandre, og for det andre at beboerne/klientene settes i fokus. Et resultat er også at de aller mest vanskeligstilte får beholde boligen.

I sin evaluering gjennomfører FAMI en kvalitativ brukerundersøkelse blant personer som har fått direkte bistand fra prosjektet. Etter at 12 av 24 personer er intervjuet er de foreløpige konklusjonene at prosjektet, som regel i tett samarbeid med bydel, har bistått disse personene i å beholde boligen, eller hjelpe de inn i en ny bolig. Brukerne er svært fornøyde og de fleste hadde "gitt opp" når prosjektet kom på banen. Problemene til disse brukerne er gjerne svært sammensatte, de fleste har helseproblemer.

Som regel bruker de prosjektansatte mye tid til å etablere kontakt med instanser og etablere ordninger som skal sikre at brukerne ikke havner i nye betalingsproblemer.

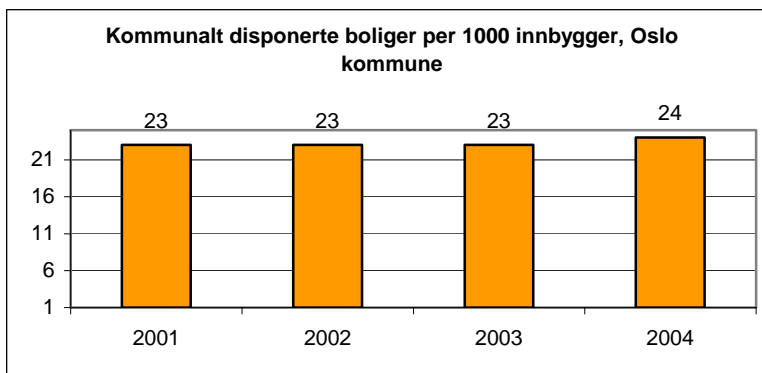
Fakta om Oslo:

Innbyggere: 529 846 per 01.01.05 (SSB)

Anslått antall bostedsløse i 1996 og 2003

	Antall i 1996	Antall i 2003	% endring
Oslo	2513	1283	-49
Bergen	754	713	-5
Trondheim	327	371	13
Stavanger	254	228	-10
Kristiansand	186	94	-49
Tromsø	69	147	113

Kilde: Byggforsk 2004



Kilde: KOSTRA, statistikkbanken SSB

Utkastelser:

	Begjæringer	Gjennomførte	% gjennomføring
2003	5929	1511	24,5
2044	6281	1536	25,5

Kilde: Husbanken 2005

Hvem kaster ut?:

Private utleier/borettslag: 89 prosent av begjæringer og 88 prosent av gjennomførte

Kommunal utleier: 11 prosent av begjæringer og 2 prosent av gjennomførte
(Kilde: Husbanken, 2005)



Ny samarbeidsmodell – flere aktører trekkes aktivt med

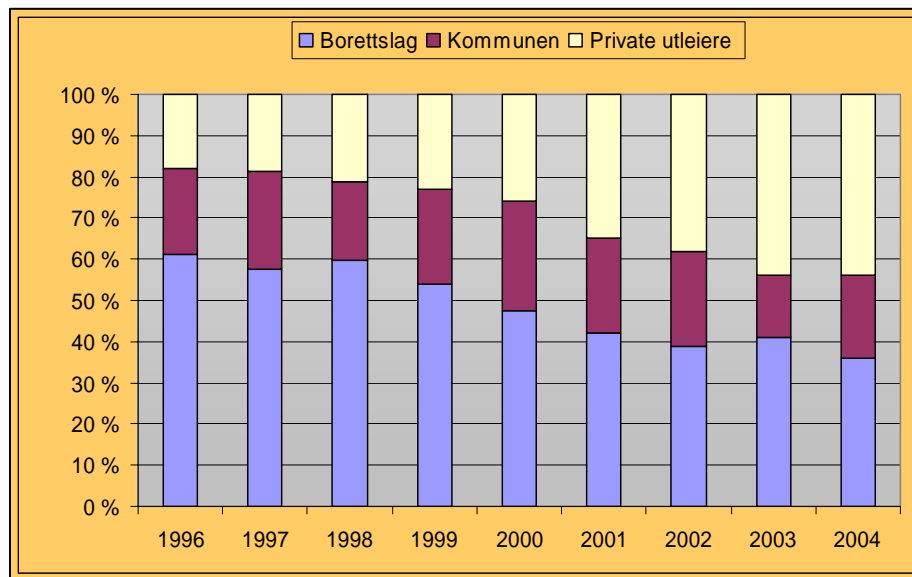
Prosjektet har kartlagt rutiner for saksgangen i bydeler, hos namsmann og boligbygg/utleiere. Dette har gitt grunnlag for å utvikle en ny idealmodell for samarbeid. Den nye modellen som prosjektet foreslår går i korte trekk går ut på at utleier, sosialtjeneste og namsmann i større grad er i dialog med den enkelte så tidlig som mulig i prosessen, jf modell neste side. Denne utvidelsen av innsatsen har kommet i stand med tilskuddsmidler fra Husbanken.

Ettersom en stadig større andel av utkastelsene i Oslo skjer fra boliger eid av private utleiere (jf.figur), skal samarbeid med private utleiere prioriteres sterkere. Tre utleiere skal være med på å prøve ut den nye samarbeidsmodellen.

Samarbeidsprosjektet skal koordinere de ulike instansenes arbeid, og det vil bli avholdt felles møter. Den nye modellen iverksettes fra september 2005. Målsetningen er at alle aktører skal bidra til at mislighold kan stoppes på et så tidlig stadium som mulig, helst før saken kommer til begjæring.

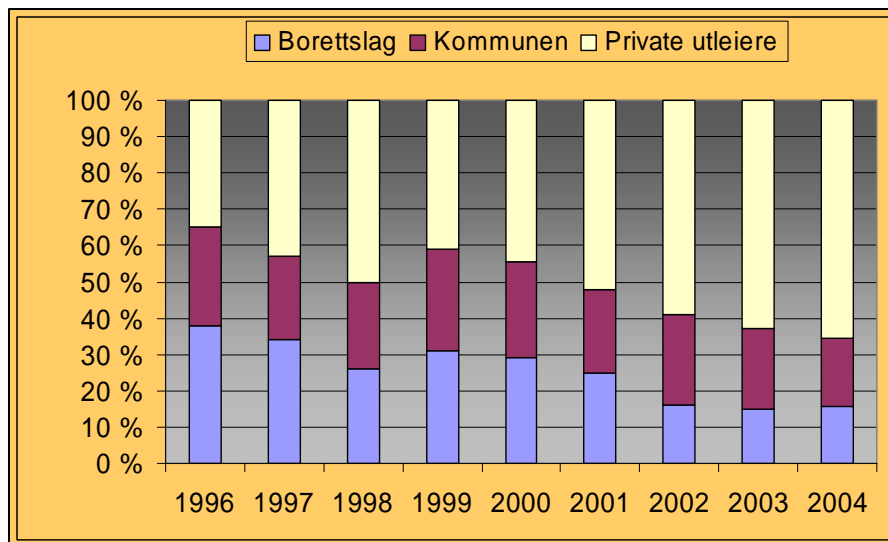
Kilde: FAMI, 2005

Fordeling av begjæringer. Hvem saksøker?



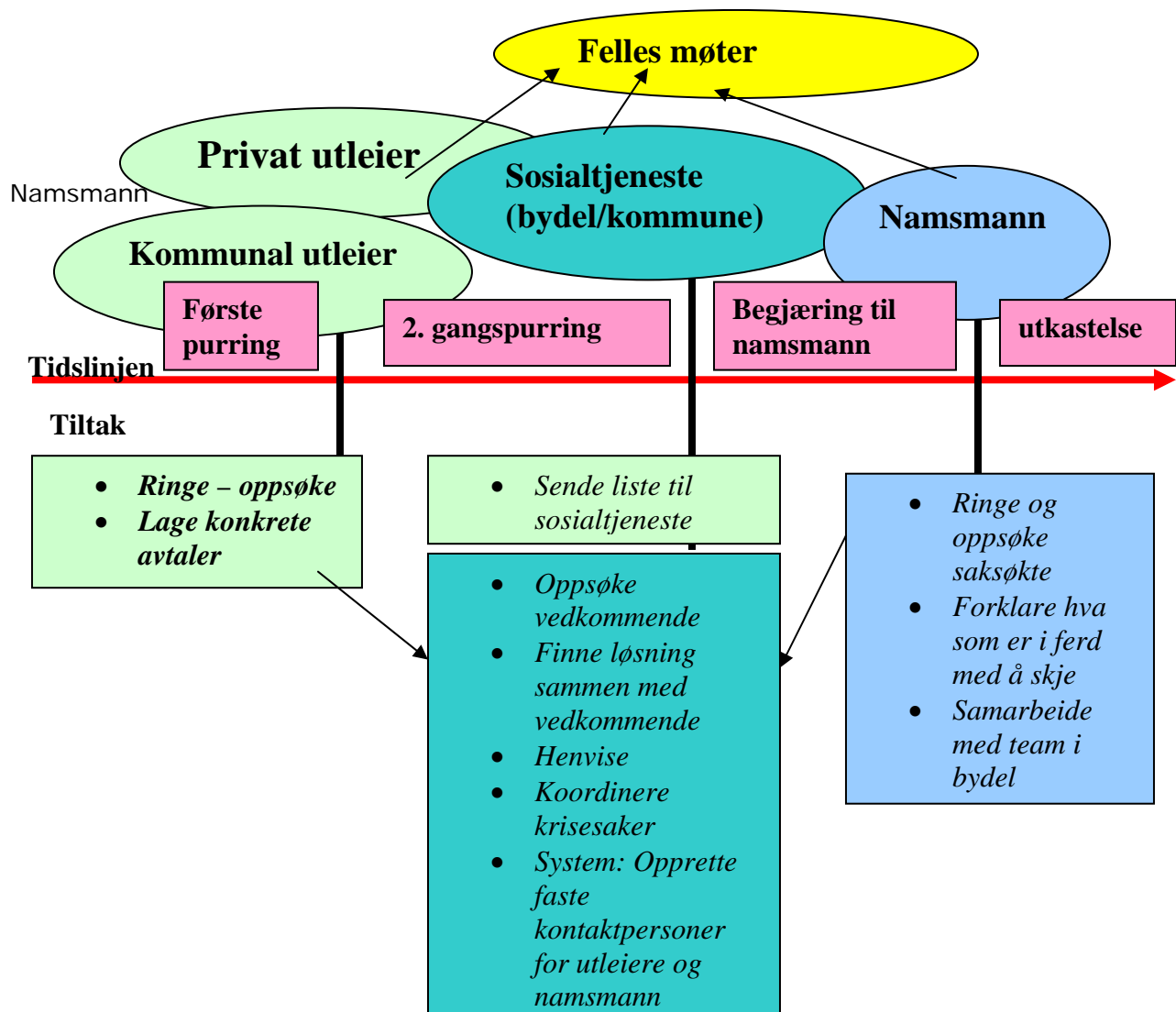
Kilde: FAMI, 2005

Mer om utkastelser. Hvem kaster ut?





Den nye samarbeidsmodellen:





Noen viktige utfordringer videre

Endringer i rutiner hos aktørene:

Utleier (både kommunale og private), sosialtjenesten og namsmann må endre sine rutiner i arbeidet med husleierestanser og begjæringer, jf modellen. Samarbeid om å finne løsninger må finne sted så tidlig som mulig.

Tettere samarbeid og mer dialog

mellom aktørene: Utleier (kommunale- og private), sosialtjeneste (bydel), administrasjon og namsmann skal møtes jevnlig. Utleiere og namsmann får faste kontaktpersoner i bydelen. Samarbeid i enkeltsakene skal fremheves.

Holdningsendringer er påkrevd:

Rådende holdning i dag er at den enkelte leier selv er skyld i situasjonen. Leier må selv be om hjelp. En del oppsøker ikke hjelp, eller de oppsøker hjelpen for sent. En holdningsendring der aktørene på ulikt vis forsøker å gå i dialog med beboerne skal igangsettes, jf modellen. En begjæring om utkastelse er ofte et symptom på at noen trenger hjelp.

Noen utkastelser vil og skal finne sted, men det er en målsetning at alle vet hvorfor en utkastelse har funnet sted, og slik forhindre systemsvikt.

Forståelse for og satsing på

booppfølging i bydelene: Det er et stort behov for booppfølging, men begrensede ressurser. De 15 bydelenes forskjellige organisering og sosioøkonomiske særtrekk tilsier også behov for spesielle tilpasninger. Utfordringen er å finne hensiktsmessige arbeidsformer ut fra lokale forhold. Det er stort behov for å følge opp de som er hjulpet ut av knipa en tid etter.

Kunnskap og erfaringer fra prosjektet må spres til bydelene og forankres høyt: Rådhuset har ansvaret for dette og planlegger å benytte direktørmøter etc. til å spre kunnskap og resultater.

Namsmannen sender kvartalsvise oversikter over antall begjæringer og utkastelser:

Tallmaterialet er fordelt på bydel og saksøker. Dette tallmaterialet sendes bydelene. Det er penger å spare på å komme tidlig inn i sakene for alle parter, og for sosialtjenesten i særdeleshet.

Rådhuset (administrasjonen sentralt):

Den viktigste oppgaven er følge opp og utarbeide felles rutiner og fellesskriv. Det er et behov for å styrke den økonomiske rådgivningstjenesten i sosialtjenesten, og for å bedre systemene for forvaltning av inntekt/trygd.

Dersom kommunen ved prosjektet

klarer å få til en endring: Hvor lenge vil denne vare når statens penger tar slutt?

Færre midlertidige boløsninger og

færre bostedsløse: Dette bidrar til at flere har behov for oppfølging materielt, økonomisk og sosialt. Satsningen for å bekjempe bostedsløshet kan i seg selv bidra til flere utkastelser dersom det ikke legges til rette for god oppfølging ved bosetting.

Hybelgårder eid av private: Noen av de tidligere hospitsgårdene som ikke har fått avtale med kommunen er tatt i bruk som hybelgårder. Dette må følges opp.

Flere forhold utenfor boligsektoren kan påvirke situasjonen framover:

Generelle trekk ved forbrukersamfunnet med høye krav til forbruk av penger kan føre til at flere får problemer med betaling av husleie. Oslo har også landets nest høyeste arbeidsledighetsprosent noe som medfører lavere betjeningsevne.

Hva kan andre kommuner lære av Samarbeidsprosjektet:

Kartleggingssystemer: Det er utarbeidet svært gode kartleggingssystemer for personer som har mottatt begjæring om utkastelse. Øvrige kommuner kan ta i bruk disse, og eventuelt tilpasse disse lokale forhold.



fra namsmannen etc sendes til samarbeidsaktørene.

Prioritering av målgrupper: Det er viktig å gjøre en prioritering av hvilke saker det skal arbeides med. I Oslo foretas prioritering på bakgrunn av den kartlegging som gjøres fortløpende. I Oslo er det satt fokus på:

- Gjengangere
- Krisesaker
- Eldre
- Barnefamilier
- Saker der det har vært systemsvikt

Debutanter er annen gruppe prosjektet har ønsket å konsentrere seg om, men av ulike grunner har ikke prosjektet kunnet prioritere denne målgruppen.

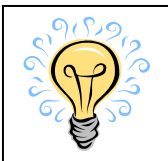
Felles samhandlingsarena: Denne består av utleiere (private og kommunale), kommunen (sentralt, sosialtjeneste) og namsmann. Kommunen har vært med namsmannen på utkastelser. Viktig å sette seg inn i hverandres arbeidsformer og tenkemønstre.

Kontaktpersoner i sosialtjenesten:

Både de private aktørene og namsmannen har faste kontaktpersoner i sosialtjenesten.

Rutine- og holdningsendringer hos

aktørene: Kvartalsvise oversikter over omfanget av begjæringer og begjæringer



Innspill til Oslo:

- Kommunen kan profitere på at samarbeidsprosjektet ses tettere sammen med de boligpolitiske virkemidlene som oppfølging av mislighold av kommunens låneportefølje. Blant annet kan dette være viktig for å forebygge uheldige sider ved omlegging av borettsloven. Startlån vil i en slik sammenheng være et viktig virkemiddel for refinansiering. Startlånkunder får tett oppfølging i kommunen, jf Bergen kommune
- Kommunen bør også legge vekt på å dokumentere eventuelle økonomiske besparelser som samarbeidsprosjektet bidrar til. Dette vil bidra til at tiltakene lettere tas inn i drift når prosjektet avsluttes, jf Trondheim kommune.
- Kommunen kan tilpasse og ta i bruk Kristiansand kommune sine differensierte virkemidler for å forebygge fremtidig mislighold.
- Bydeler i Oslo kan profitere på å studere Kristiansand kommune sin omorganisering av de sosiale tjenestene.



Bergen kommune

Nytt prosjekt for å forebygge utkastelser

Bergen kommune har gjennomført et forprosjekt for å forebygge utkastelser. Husbanken skal bidra med finansiering til et ettårig prosjekt som viderefører forprosjektet. Som en del av prosjektet vil kommunen sammen med boligkooperasjonen arrangere en egen samling hvor tematikken skal belyses i forhold til den nye borettsloven.

Prosjektet er et samarbeid mellom Boligetaten, Gjeldsrådgivningstjenesten i Bergen, byrådsavdeling for helse og omsorg og Bergen Bolig og Byfornyelse KF (BBB).

Prosjektet er rettet inn mot de husstandene som er i inngrep med det kommunale systemet enten via en husleiekontrakt med BBB, boligkooperasjonen gjennom kommunal tildeling, eller hvor kommunen er kreditor eller garantist i forbindelse med kjøp av egen bolig.

Dette er en avgrensning i forhold til at her har man "størst kontroll og allerede etablert kommunikasjon". Det er et mål på sikt å utvide målgruppen om prosjektet gir den ønskede effekt. Namsmannen i Bergen er ikke formell deltaker i dette prosjektet, men vil nødvendigvis være en viktig samarbeidspart.

I arbeidet med forprosjektet synes det som om det kan være ulik praksis mellom

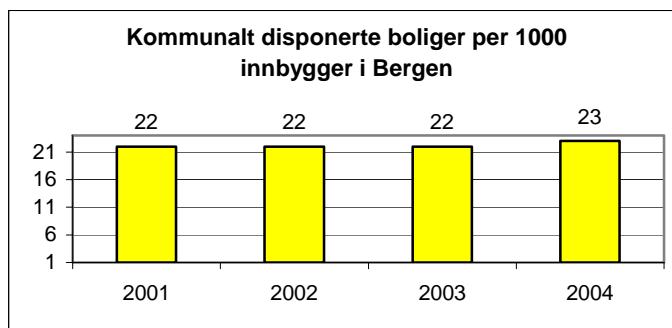
Fakta om Bergen

Innbyggere: 239 209 (SSB, 2005)

Omfanget av bostedsløse 1996 og 2003:

	Antall i 1996	Antall i 2003	% endring
Oslo	2513	1283	-49
Bergen	754	713	-5
Trondheim	327	371	13
Stavanger	254	228	-10
Kristiansand	186	94	-49
Tromsø	69	147	113

Kilde: Byggforsk 2004



Kilde: Statistikkbanken, SSB-KOSTRA

Utkastelser:

	Begjæringer	Gjennomførte	% gjennomføring
2003	1373	207	17,4
2004*	1190	207	14,4

* Usikre tall grunnet problemer med uttak fra datasystemet som gjør at det

ikke kan tas ut fullstendige antall begjæringer maskinelt, noe som fører til en underrapportering.

Kilde: Husbanken, 2005

Hvem kaster ut?

Borettslag: 66 prosent av begjæringene og 16 prosent av gjennomførte

Privat utleier: 22 prosent av begjæringene og 39 prosent av gjennomførte

Kommunal utleier: 12 prosent av begjæringene og 21 prosent av gjennomførte

(Kilde: Husbanken, 2005)



sosialkontorene i forbindelse med utkastelsessaker.

Forprosjektet konkluderte med at det i hovedprosjektet bør etableres en koordinering/oppfølgingsfunksjon. Denne funksjonen legges til den sentrale boligetaten.

Videre ønsker prosjektet å se nærmere på den statlige bostøtten. Det foregår allerede et arbeid på departementsnivå i forhold til forbedringer av ordningen, men uavhengig av dette ønsker en lokalt, i samarbeid med Husbanken og i dette avgrensede prosjektet, kunne vurdere lokalt tilpassede løsninger for denne målgruppen.

Organisering

I Bergen ytes sosiale tjenester gjennom 9 sosialkontor, som ved siden av å være tjenestesteder også er geografiske enheter. Disse er administrativt lagt under **Byråd for Helse- og omsorg**.

Gjeldsrådgivningstjenesten er en sentral enhet som bistår ved gjeldsrådgivning. Tjenesten er organisert under **Byråd for helse- og omsorg**.

Boligetaten administrerer kommunens individrettede boligpolitiske virkemidler, herunder tildeling av kommunale utleieboliger, og er en bydekkende tjeneste.

Bergen Bolig- og byfornyelse (BBB) eier og forvalter de kommunale boligene. BBB har en egen **bomiljøtjeneste** opp mot sine anlegg. Disse enhetene er administrativt underlagt **Byråd for byutvikling**.

Bestilling og tildeling av spesialboligene administreres av **byrådsavdeling for Helse og omsorg**. Det er etablert formelt samarbeid mellom tjeneste-/oppfølgingsiden, boligetaten og boligforvalteren, i særlige prosjekter som i Prosjekt bostedsløse (hvor samarbeidskonstellasjonene videreføres som permanente ordninger) og bolig/tjenester innen psykiatrifeltet.

Dagens rutiner

Ved låneforvaltning

Ved mislighold/betalingsvansker av etableringslån/startlån strekker kommunen seg svært langt i å komme til fornuftige avtaler med låntaker. Årlig sendes hele 4.800 1. gangs varsel til låntakere, og Boligetaten v/Kemneren fremmer selv 25 – 30 begjæringer i året. Imidlertid ender ikke flere enn 2 – 6 med tvangssalg. Det betyr at kommunen for de aller fleste husstandene har kommet til en løsning.

Kommunalt disponerte boliger

Utleier (BBB) har ansvaret for innkreving av husleie (giroproduksjon, utsendelse og varslings). Purring/inkassovarsel sendes den 26. hver måned. (ca 700 per år). Etter tre uker (14 dager + 5 løpedager) sendes saken til inkasso. Kemneren er inkassator i Bergen og sender varsel. Beboer kan inngå betalingsavtale på dette tidspunktet, men ved fortsatt mislighold oversendes saken til Namsmannen og tas videre der på ordinær måte.

Prosessen her er langvarig og restansene kan bli betydelige. Sosialtjenesten tar kontakt i tilfeller der det er opprettet et klientforhold. Dersom det ikke er et klientforhold er det opp til husstanden selv å kontakte sosialtjenesten.

Sosialtjenesten kommer først inn etter varsel fra Namsmannen, etter informasjon fra Boligetaten ved forestående tvangssalg eller annen informasjon om mulig utkastelse

Boligbyggelag

Bergen kommune har et godt samarbeid med alle boligbyggelagene i byen. Samtlige har egne rutiner og tiltak i forbindelse med uregelmessigheter både når det gjelder ordinære eiere og leietakere og husstander etter kommunal tildeling.



Hvilken lærdom kan Bergen trekke av samarbeidsprosjektet i Oslo

Samarbeidsprosjektet viser at det behov for samordning og samhandling mellom aktørene. Bergen kommune påpeker at før fornuftig samhandling kan etableres må det etableres en felles forståelse og aksept for målsetning med samarbeidet.

Måten Oslo kommune har spisset valg av målgruppe for arbeidet er god.

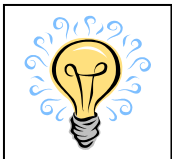
Det kan synes som om de husstandene som berøres, og manglende samhandling i de etablerte strukturene er relativt like mellom de to kommunene. Det vil koste tid, personell og penger når nye strukturer skal etableres.

Tidsaspektet er viktig for å unngå at det bygges opp store restanser.

Videre viktig å ha fokus på at boligforvalteren har en vanskelig rolle både som sosial husvert og økonomisk resultatområde.

Kommunen er videre avhengig av å benytte Husbankens virkemidler mer fleksibelt.

Viktig å fremheve at ikke alle begjæringer eller fravikelser er gale.



Innspill til Bergen

- Også i Bergen er det omfanget av begjæringer om utkastelser fra private utleiere som øker mest. Kommunen kan, som Oslo jobbe for en felles samarbeidsstruktur der private utleiere, namsmannen og kommunens ulike tjenester jobber tettere sammen. Husbanken kan legge til rette for opprette en slik samarbeidsstruktur.
- Namsmennene i kommunen kan bidra med kvartalsvise oversikter over omfanget av begjæringer, gjerne fordelt på sosialdistrikt og saksøker.
- Det kan synes som sosialtjenesten kommer inn i sakene på et svært seint tidspunkt, også i saker der kommunen er saksøker. Sosialtjenesten bør kobles inn før saken sendes til begjæring i tilfeller der kommunen selv er saksøker.
- For å foreberede overgang fra en prosjektfase til rutiner kan det brukes ressurser på å dokumentere besparelser hos de ulike aktørene som er involvert.
- Kommunen kan også ta i bruk og vurdere mer differensierte virkemidler for personer som misligholder husleie etter modell fra Kristiansand kommune.
- Sosialtjenesten kan også profitere på å studere omorganisering foretatt i Kristiansand kommune.



Trondheim kommune

Kommunen setter i gang nytt prosjekt

"Prosjekt Utkastelse" i Trondheim kommune ble initiert høsten 2004. Dette er et samarbeidsprosjekt mellom Trondheim eiendom (den kommunale boligforvalteren), Helse- og velferdstjenesten med fire bydeler og Boligetaten. Formålet med prosjektet var å foreslå tiltak for å redusere antall begjæringer om utkastelser og faktiske utkastelser fra kommunale boliger.

I løpet av 2005 skal prinsipp og rutiner implementeres i alle berørte enheter i kommunen. Prosjektet har en helhetlig tilnærming. Det tas utgangspunkt i gode tildelingsrutiner av boliger og koordinering og samarbeid "når ting begynner å gå galt".

Det foreslås en helhetlig søknadsbehandling der økonomiske forhold, og andre oppfølgingsbehov vurderes samtidig med boligsøknad. Målsetningen er å forebygge utkastelser. Det skal også vurderes om boligsøkeren har behov for hjelpetiltak for å mestre bosituasjonen.

Saksbehandling og eventuelle vedtak skal være klargjort før innflytting.

Ved tildeling av bolig skal det foretas kontroll om de vilkår som er satt i boligvedtaket er oppfylt. Slike vilkår kan være at det er inngått avtale om tidligere husleierestanse.

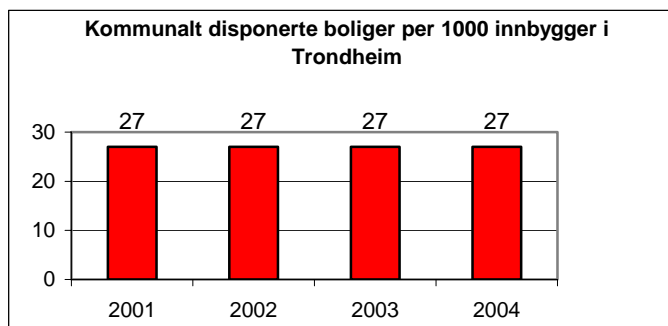
Fakta om Trondheim:

Innbyggere: 156 161 per 01.01.05 (SSB).

Bostedsløse:

	Antall i 1996	Antall i 2003	% endring
Oslo	2513	1283	-49
Bergen	754	713	-5
Trondheim	327	371	13
Stavanger	254	228	-10
Kristiansand	186	94	-49
Tromsø	69	147	113

Kilde: Byggforsk 2005



Kilde: Statistikkbanken, KOSTRA-SSB

Utkastelser:

	Begjæringer	Gjennomførte	% gjennomføring
2003	872	80	9,2
2004	893	88	9,9

Kilde: Husbanken 2005

Hvem kaster ut?

Borettslag: 61 prosent av begjæringene og 16 prosent av gjennomførte

Privat utleier: 16 prosent av begjæringene og 35 prosent av gjennomførte

Kommunal utleier: 23 prosent av begjæringene og 49 prosent av gjennomførte (Husbanken, 2005)



Når noe er i ferd med å gå galt skal samarbeidet mellom de kommunale etatene som Trondheim eiendom, Boligenheten (som administrerer de personrettede boligvirkemidlene – lån, tilskudd, bostøtte, tildeling av kommunal bolig) og Helse- og velferd (administrasjon) og forvaltning (sosiale tjenester – nye NAV- kontor) styrkes.

Ved husleierestanser, ved utløp av kontrakt og ved klager må Trondheim kommune følge leierne mer aktivt opp. På bakgrunn av dette har Trondheim besluttet å opprette en ny stilling som koordinator. Koordinatoren skal sørge for intern samhandling i kommunen og for medvirkning fra leietaker sin side. Kommunen har fått midler fra sosial- og helsedirektoratet til denne stillingen.

Koordinator skal videre ha ansvar for faste tverrfaglige samarbeidsmøter for å påse at systemmessige rutiner/samhandling fungerer, og for eventuell drøfting av mulige løsninger i enkeltsaker. Saker som oversendes namsmann eller til inkasso skal være drøftet i samarbeidsmøte og ferdigbehandlet fra kommunen før oversendelse. Samarbeid rundt løsninger i enkeltsaker vil redusere bruk av inkasso. Inkasso medfører kostnader både for leietakerne og kommunen. Dersom det investeres i større innsats mot leietakeren før oversendelse til inkasso eller til namsmann vil dette gi kommunen en effektiviseringsgevinst. Kommunen har beregnet denne gevinsten i forprosjektrapporten.

Konkret om helhetlig søknadsbehandling

Vurdere sammen med boligsøker behov for råd, veiledning eller oppfølging i bolig, økonomisk bistand eller tjenester.

Konkludere i vedtak om behov for bistand/oppfølging, kontraktslengde,

leilighetsstørrelse, og om håndtering av ev. husleierestanse.

Forberede boforhold ved å koordinere behov for bolig og behov for tjenester, eventuelt koordinere individuell plan

Informere om vilkår ved tildeling, som forskuddsbetaling av husleie, betalt ev. tidligere husleierestanse, bostøtte.

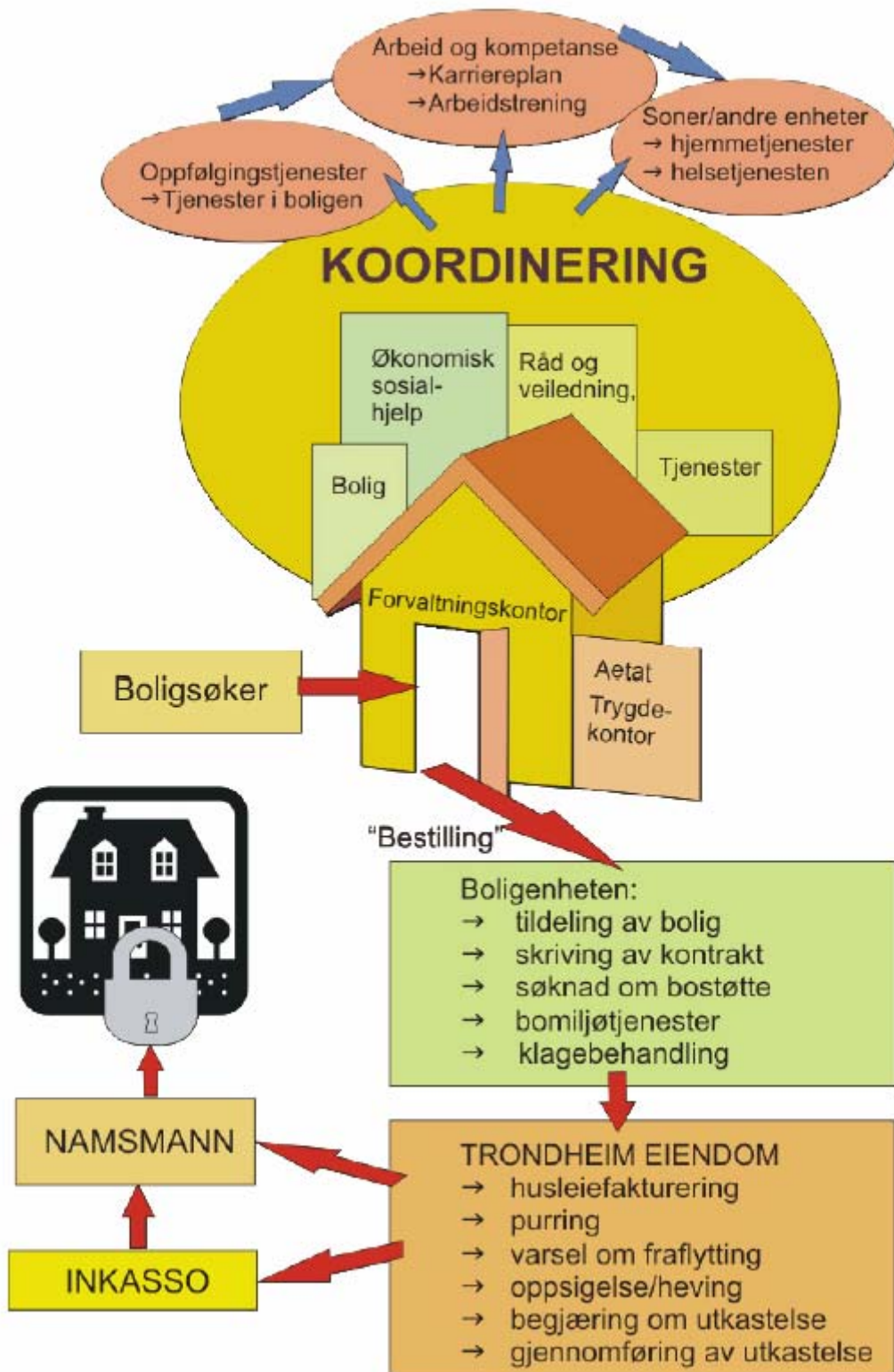
Alternative botiltak

I tillegg til "Prosjekt Utkastelse" er Trondheim kommune i ferd med å etablere botiltak som blir hjemlet under lov om sosiale tjenester, § 4,2a (tjenester) og § 4-3 (hjelp til dem som ikke kan ta omsorg for seg selv). Tilbudet vil bli regulert gjennom en bo- og tjenesteavtale. Grunnen til dette er at leietakerne trenger andre rammer rundt sin bosituasjon enn det en ordinær kommunal bolig med husleiekontrakt kan gi. Dette tilbudet kan være en viktig del av arbeidet med å forebygge utkastelser.



Organisering

Aktører i boligsaker i Trondheim kommune





Forebyggende arbeid med helhetlig søknadsbehandling og gode tildelingsrutiner

Rutiner ved søknadsbehandling

Utarbeide plan for økonomiske forhold samtidig med boligvedtak

- Drøfte og vurdere økonomiske forhold med boligsøker
- Gjøre avtale om at all økonomisk sosialhjelp til boutgifter overføres direkte til Trondheim eiendom
- Informere om at første husleie skal være betalt før innflytting/nøkkel utleveres
- Veilede om krav om å bruke avtalegiro
- Koble inn gjeldsrådgivning ved eventuell husleierestanse til Trondheim eiendom
- Avtale transport av husbankens bostøtte ved innvilget økonomisk sosialhjelp til boutgifter

Utarbeide plan om oppfølging samtidig med boligvedtak

- Forberede og lage plan for oppfølging sammen med boligsøker der det er aktuelt. Avtale samarbeid eller individuell plan.
- Koordinere eventuelt vedtak om oppfølging med boligvedtaket.

Velge kontraktstype etter boligsøkers situasjon

- Velge korte tidsbestemte kontrakter ut fra midlertidig behov for bolig
- Ha minstetid på 6 måneder for korte tidsbestemte kontrakter.
- Fokuserer på oppfølgingsavtaler med tidspunkt for evaluering heller enn korte kontrakter.

Rutiner ved tildeling

Tildeling av bolig og kontraktsskriving

- Kontrollere om vilkår i boligvedtak er innfridd før kontrakt skrives
- Utarbeide plan for husleiebetaling: Om avtalegiro, direkteoverføring økonomisk sosialhjelp, bostøttesøknad og transport til kommunen.
- Sikre at første husleie er innbetalt før innflytting/nøkler utleveres.
- Kontrollere om oppfølgingsavtale er iverksatt/iverksettes

Styrke samarbeid ved husleierestanse, ved utløp av kontrakt og ved klage

Opprette koordinator-funksjon

- Tilsette koordinator med ansvar for å innarbeide rutiner for samarbeid i boligsaker før inkasso og/eller begjæringer om utkastelse sendes.

Tverrfaglige samarbeidsmøter

- Ha regelmessige tverrfaglige møter mellom Trondheim eiendom, Boligenheten og Helse og velferd, forvaltning, i boligsaker ved mislighold eller klage



Hvilken lærdom kan Trondheim trekke av samarbeidsprosjektet i Oslo

Prosjekt utkastelse i Trondheim startet arbeidet med å reise til Oslo på studietur. Samtalene og besøkene de gjorde hos prosjektledelsen, namsmannen og Boligbygg, har hatt stor betydning for innretning av eget prosjekt.

Mange av problemstillingene er felles både i Trondheim og Oslo.

Trondheimsprosjektet har fokusert på de samme temaene som Osloprosjektet. Det er et viktig mål med prosjektet å bidra til endringer i **holdninger** hos de kommunale aktørene. Utkastelse skal så langt som mulig unngås. Det er viktig å komme inn tidlig, og sikre at leietakere kontaktes før begjæring sendes.

Samarbeid med leietakerne, og mellom de kommunale aktørene er helt vesentlig, slik at ulike boligsosiale virkemidler kan utnyttes i sammenheng.

Oppfølgingstjenester som inkluderer økonomisk råd og veiledning er også viktig for at leietakerne skal kunne mestre boforholdet.

Trondheim kommune har langt færre utkastelser enn Oslo. Flere av utkastelsene i Trondheim skyldes behov for forlengelse av ny husleiekontrakt. Kommunen ser likevel et klart behov for samarbeid mellom de tre aktørene; den kommunale



Innspill til Trondheim:

- Også i Trondheim er omfanget av begjæring om utkastelser fra private utleiery stort. Kommunen kan, som Oslo, jobbe for en felles samarbeidsstruktur der private utleiery, namsmannen og kommunens ulike tjenester jobber tettere sammen. Husbanken kan legge til rette for opprettelse av en slik samarbeidsstruktur.
- Namsmannen i kommunen kan bidra med kvartalsvise oversikter over omfanget av utkastelser fordelt på sosialdistrikt og saksøker.
- Kommunen kan profitere på at samarbeidsprosjektet sees i tettere forhold til de boligpolitiske virkemidlene som oppfølging av mislighold av kommunens lånportefølje. Blant annet kan dette være viktig for å forebygge uheldige sider ved omlegging av borettsloven. Startlån vil i en slik sammenheng være et viktig virkemiddel for refinansiering der også misligholdte felleskostnader trekkes inn i refinansieringssaken. Startlånkunder får tett oppfølging i kommunen, jf Bergen kommune

boligforvalteren, boligenheten og helse og velferdstjenesten for å få redusert både antall begjæring om utkastelse og utkastelser.

Trondheim kommune har avtale om **ekstern inkasso ved husleierestanser**. Ekstern inkasso påfører både kommune og leietaker ekstra kostnader. Ved bedre interne rutiner skal bruk av ekstern inkasso reduseres betydelig. I Oslo har Boligbygg (boligforvalteren) egen innfordring. Dette vil Trondheim kommune også utrede nærmere.

Det ser også ut til at Trondheim har en større andel av begjæring om utkastelser som skyldes at husleiekontrakten er utløpt enn Oslo. Det går med store ressurser til administrasjon av forlenging av leieforhold, som søknadsbehandling og kontraktsskriving. Ved å redusere bruk av korte kontrakter kan tid frigjøres til å koordinere hjelpetiltak der det er behov for det.

Hva kan andre kommuner lære av Trondheim kommune?

Trondheim kommune har tatt et helhetlig grep på arbeidet. Det utarbeides rutiner fra **tildeling, innflytting, og rutiner** når noe er i ferd med å gå galt. Dette gjelder de kommunale boligene.

Kommunen erfarer at stor bruk av korttidskontrakter (etter § 11-2 bestemmelsene i husleieloven) er ressurskrevende og kan medføre systemglipper. Kommunen vil redusere bruken av disse kontraktene.

Kommunen fremhever videre hvilke



kostnader som kan reduseres ved å endre rutiner.

Det er svært liten gjennomføring av utkastelser i Trondheim. Kun ti prosent realiseres. Dette fordi namsmannen arrangerer møter mellom saksøker og saksøkte for å finne løsninger. Sosialtjenesten har også i enkelte tilfeller vært til stede på disse møtene.



Dagens rutiner for kommunalt disponerte boliger

Kristiansand kommune

Fakta om Kristiansand

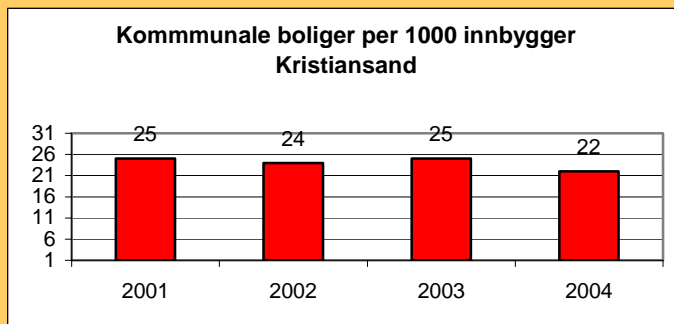
Innbyggere: 76 066 per 01.01.2005 (SSB, 2005)

Bostedsløse i 1996 og 2003:

	Antall i 1996	Antall i 2003	% endring
Oslo	2513	1283	-49
Bergen	754	713	-5
Trondheim	327	371	13
Stavanger	254	228	-10
Kristiansand	186	94	-49
Tromsø	69	147	113

Kilde: Byggforsk 2004

Kommunalt disponerte boliger:



Kilde: Statistikkbanken, SSB -KOSTRA

Utkastelser og begjæring om utkastelser:

	Begjæring	Gjennomførte	% gjennomføring
2003	182	61	33,5
2004	153	70	45,7

Kilde: Husbanken 2005

I Kristiansand kommune tildeler bolig tjenesten i Helse- og sosialavdelingen de kommunale boligene til de vanskeligstilte.

Kristiansand Eiendom (Den kommunale boligforvalteren KE) har ansvaret for å anskaffe boligene. KE er "eiere" av boligene og sender ut tildelingsbrev, skriver husleiekontrakter og sender ut husleiefakturaer. KE er organisert under Teknisk etat.

KE fastsetter husleiene. Innkreving av husleier gjøres av kommunens kemnerkontor. Ved mislighold kan kemnerkontoret lage betalingsordninger eller sende begjæring om utkastelse.

Kristiansand har nedfelt rutiner for hvordan mislighold skal håndteres i de kommunale boligene. Målsetningen er å komme så tidlig inn i prosessen som mulig. Dersom en leietaker har fått bistand til å gjøre opp en restanse vurderes alltid videre oppfølging. Kemnerkontoret sender månedlig en oversikt over leietakere med restanser til bolig tjenesten. Bolig tjenesten går igjennom disse og sender oversikt til sosialtjenesten på leietakere som er brukere av sosialtjenesten.

Omorganisering i kommunen

Kristiansand omorganiserte sine sosiale tjenester i 2003. Målsetningen var å yte flere tjenester ute i nærmiljøet til brukerne. 11 stillinger er tatt ut til denne oppfølgingstjenesten. En målsetning er at leietakere skal bli i stand til å bo og bevare sitt leieforhold. Foruten økonomiske grunner til utkastelse kan vesentlige brudd på husordensreglene føre til utkastelse eller bytte av bolig.



Etter at oppfølgingstjenesten ble opprettet har kommunen erfart at problemer forebygges og at mange har fått hjelp til å komme seg videre i livet.

Oppfølgingstjenesten har blant annet holdt økonomikurs for brukerne.

Samarbeid på tvers for å forebygge utkastelser i kommunale boliger

I Kristiansand kommune har det vært jobbet på tvers: kemner, sosialtjeneste og boligkontor. Boligkontor får månedlige restanselister på kommunale boliger. Kristiansand kommune har ikke hatt med namsmannen i samarbeidet. Likevel er det en dialog i forbindelse med utkastelser.

Nettbankordning med direkte trekk av husleie

Kristiansand har laget flere ordninger som forhindrer utkastelser ut over den samarbeidsstruktur som er omtalt over. En utfordring har vært å skape en trygg bosituasjon for sosialhjelpsmottakere som ikke får inntekten til å strekke til, og for personer som har vært kastet ut tidligere. Sosialkontoret har opprettet en nettbankordning hvor husleien blir betalt før resten av sosialhjelpen betales ut. Dette er en ordning som fungerer svært bra og som leietakerne er godt fornøyd med. Det er "kø" for å komme inn på ordningen, og det står pr. i dag 40 brukere og venter på en slik mulighet. Ordningen har vart i snart 5 år, og i denne tiden har bare 1 leietaker bedt om å få avtalen opphevet. Pr. i dag teller ordningen 56 leietakere. For å komme inn på denne ordningen er kravet at alt annet er prøvd først. Antall utkastelser fra kommunale boliger har gått betraktelig ned med innføring av denne ordningen.

Direkte trekk i trygd for kommunale leietakere

En av de største utfordringene har vært å skape en trygg bosituasjon for de aller

tyngste gjengangerne. Mange av disse var trygdemottakere. Når alt var forsøkt med ordninger i bank osv, fikk boligstjenesten til et samarbeid med trygdekontoret, kemnerkontoret og sosialkontoret. Den enkelte leietaker fikk adgang til å opprette en frivillig avtale med trygdekontoret slik at løpende husleie kunne trekkes direkte av trygden. Ordningen var for leietakere i kommunale boliger. Denne muligheten medførte at antall utkastelser gikk betraktelig ned og alle var fornøyd med ordningen. Leietakere som ikke hadde maktet å bevare sitt boforhold fikk en stabil tilværelse og var uavhengig av sosialhjelp.

En slik ordning er nødvendig ettersom trygden ikke kommer til samme tid hver måned og det er ikke samsvar mellom dato for husleiebetaling og trekket i banken. Leierne endte med å bruke pengene før husleien skulle betales.

Trygdekontoret har meldt at de ikke lenger har mulighet til å utføre dette arbeidet, selv om de ser at dette har vært et forebyggende arbeid for felles brukere. Trygdekontoret kan nå kun forholde seg til tvangstrekk, det vil si forvaltning av inntekt. Alternativet er at leietakeren vil opparbeide seg ny restanse. Tvangstrekk blir lagt inn på trygdekontoret og hele trygden utbetales til forvaltning på sosialkontoret.

Hvilken lærdom kan Kristiansand trekke samarbeidsprosjektet i Oslo

Kristiansand opplever at tett samarbeid mellom etatene i kommunen er viktig. Videre ser Kristiansand kommune behovet for å trekke namsmannen tettere inn i samarbeidet slik det er gjort i Oslo.

Kristiansand har de samme erfaringer som i Oslo. Saksbehandlerne i sosialtjenesten behandler sakene forskjellig. Det er behov for å fokusere på rutiner som kan bidra til likere saksbehandling. Når leietakere får hjelp til å dekke restanser blir det alltid vurdert en videre oppfølging.



Hva kan Kristiansand tilføre andre kommuner

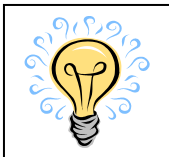
Kristiansand har fått til et godt samarbeid over tid med kommunale instanser som boligforvalter, boligkontor/tjeneste, sosialtjeneste og kemner.

Kommunen har god erfaring med utprøving av ulike former for virkemidler og grader av forvaltning. Erfaringen er at det ikke alltid er nødvendig å gå inn på tvungen forvaltning av hele inntekten for at brukeren skal prioritere boutgiftene.

Kommunen har også skaffet seg viktige erfaringer i hvordan problemer med ulike utbetalingsdatoer for offentlige inntekter kan håndteres på en god måte.

Kommunen avventer imidlertid tilbakemelding fra Arbeids- og sosialdepartementet om videre praksis.

Kommunens omorganisering av sosialtjenesten slik at flere saksbehandlere arbeider ute hos brukerne bør flere kommuner se nærmere på. I Kristiansand tilbyr oppfølgingstjenesten økonomikurs. Også dette kan vurderes av andre kommuner.



Innspill til Kristiansand

- Kristiansand har en forholdsvis høy gjennomføringsprosent av begjæringene. Kommunen har kun 18 færre gjennomførte utkastelser enn Trondheim kommune. Kommunen vil profitere på et tettere samarbeid til namsmannen. Namsmannen i kommunen kan bidra med kvartalsvise oversikter over utviklingen fordelt på distrikt/sosialområder, og saksøker. Meldinger om begjæring som sendes sosialtjenesten kan kartlegges slik Oslo gjør.
- Kommunen kan profitere på at samarbeidsprosjektet sees i tettere forhold med de boligpolitiske virkemidlene som oppfølging av mislighold av kommunens låneportefølje. Blant annet kan dette være viktig for å forebygge uheldige sider ved omlegging av borettsloven. Startlån vil i en slik sammenheng være et viktig virkemiddel for refinansiering der også misligholdte felleskostnader sees i sammenheng. Startlånkunder får tett oppfølging i kommunen, jf Bergen kommune
- Kommunen har også i stor grad fokusert på rutiner i forbindelse med de kommunale utleieboligene. Hva kan gjøres i forhold til private utleiery/boligbyggelag? Husbanken kan legge til rette for opprettelse av en slik samarbeidsstruktur.



Tromsø kommune

Hva har kommunen gjort – kommunale boliger?

I 2003 observerte kommunen en økning i antall utkastelser på 60% fra året før. Det viste seg at kommunen var den utleier som kastet ut flest.

Dette resulterte i at sosialtjenesten rettet oppmerksomhet på denne problemstillingen, og samarbeidet mellom ulike etater ble intensivert. Nye rutiner ble etablert, blant annet ble rutinene ved mislighold endret på boligkontoret. Det er boligkontoret som har ansvar for innkreving av husleie.

Dersom en beboer misligholder sine forpliktelser i de kommunale boligene sender boligkontoret nå purring til leietaker, med kopi til sosialtjenesten.

De nye rutinene har ført til at omfanget av utkastelser er redusert noe fra de kommunale boligene.

Det er innført nye rutiner mellom namsmann og kommune. I dag får sosialkontoret varsel fra namsmannen om fravikelsessak samtidig som varsel sendes til saksøkte/ klient.

Sosialkontoret tar kontakt med saksøkte/klient umiddelbart slik at en lettere kan finne løsninger som kan medvirke til at fravikelse unngås. Det er satt ned en arbeidsgruppe for å se om rus/ psykiatritjenesten og boligjenesten kan samhandle for å få til bedre rutiner og få ned tallene.

I Prosjekt Bostedsløse og botiltaket Ørreholmen har kommunen erfaring med at oppfølging av beboerne forebygger

Fakta om Tromsø:

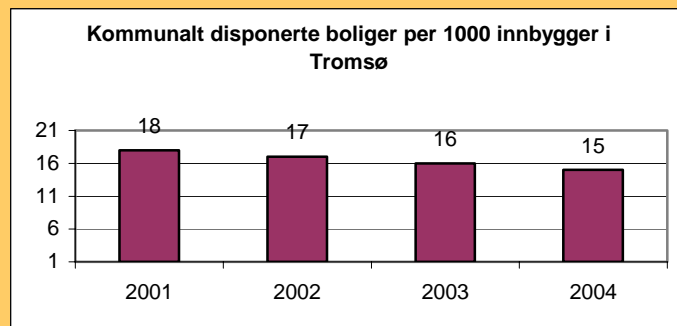
Innbyggere: 62 558 (SSB, 2005).

Bostedsløse:

	Antall i 1996	Antall i 2003	% endring
Oslo	2513	1283	-49
Bergen	754	713	-5
Trondheim	327	371	13
Stavanger	254	228	-10
Kristiansand	186	94	-49
Tromsø	69	147	113

Kilde: Byggforsk 2004

Kommunalt disponerte boliger:



Kilde: Statistikkbanken, SSB-KOSTRA

Utkastelser

	Begjæringer	Gjennomførte	% gjennomføring
2003	297	64	21,5
2004	283	55	19,4

Kilde: Husbanken 2005

begjæringer om utkastelse. Det er ikke sendt begjæring på noen av de som bor der. Beboerne har husleiekontrakt og oppfølgingsplan.

Tromsø kommune opplever nå en nedgang i begjæringer fra kommunen.



Innspill til kommunen

- Tromsø kommune kan også som enkelte av de andre kommunene profittere på å utforme en felles samhandlingsstruktur som involverer namsmann, utleiare/boligbyggelag, jf den nye Oslo modellen.
- Namsmannen i kommunen kan bidra med kvartalsvise oversikter over utviklingen fordelt på distrikt/sosialområder og saksøker.
- Meldinger om begjæringer som sendes sosialtjenesten kan kartlegges slik Oslo gjør.
- Kommunen kan profittere på at samarbeidsprosjektet sees i et tettere forhold til de boligpolitiske virkemidlene som oppfølging av mislighold av kommunens låneportefølje. Blant annet kan dette være viktig for å forebygge uheldige sider ved omlegging av borettsloven. Startlån vil i en slik sammenheng være et viktig virkemiddel for refinansiering der også misligholdte felleskostnader sees i sammenheng. Startlånkunder får tett oppfølging i kommunen, jf Bergen kommune.
- Kommunen kan ta i bruk erfaringer fra Kristiansand og Oslo i utforming av virkemidler for å følge opp og forebygge fremtidig mislighold blant gjengangere.



Hva kan de andre aktørene bidra med?

Kommunene har de viktigste ressursene og virkemidlene som kan få ned antallet begjæringer om utkastelser, og de faktiske utkastelsene. Kommunene kan også tjene på å intensivere arbeidet med å redusere omfanget av både begjæringer og utkastelser. Ofte er det kommunen som får regningen til slutt, og må bistå med å finne nye botilbud.

Men, som samarbeidsprosjektet synliggjør, det er viktig å samarbeide aktivt med namsmenn, private og kommunale utleiery. Dette kan bidra til at det utvikles systemer der mislighold på et tidlig tidspunkt stoppes og leier kan gjøre opp for seg.

Det ble fremhevet at kommunene har begrensede ressurser til å iverksette tiltak som favner utenom egen organisasjon. I slike tilfeller vil det være behov for aktører som kan tilrettelegge arenaer og møteplasser, og yte stimuleringsstøtte til at samarbeid kan komme i stand. Leierne har også behov for organisasjoner/personer som taler deres interesser.

Selv om samarbeid på tvers kan bidra til at omfanget av begjæringer og faktiske utkastelser reduseres vil dette gjerne ikke være tilfredsstillende. Det kan være behov for å vurdere endringer i de ytre rammebetingelsene som regelverk med videre.

I denne delen av rapporten ser vi på hvilket påvirkningspotensial aktører utenom kommunen har for det endelige resultatet.

Aktører som er i direkte kontakt med brukerne

Utleiere

Utleiere opplever at kommuner og

namsmannsapparat opptrer ulikt fra kommune til kommune. De ønsker en mer ensartet opptreden. De største byene oppfattes som de mest profesjonelle, men også her er det forskjeller.

Det er viktig for utleierne at systemene er forutsigbare og at det offentlige har respekt for at utleierne skal tjene penger på virksomheten sin.

Det offentlige må ta dette i betraktning i sin tilrettelegging, og i sine forventninger.

Viktig er det også at utkastelsesinstituttet fortsetter å eksistere som et "ris bak speilet". Utleiere ønsker videre å trekkes med i samarbeidet med kommunen, også i de formelle strukturene som opprettes i forbindelse med dette arbeidet.

God kjennskap til Husleieloven er en forutsetning for utleiere og sosialtjeneste. Det er husleieloven som lister opp hvilke rettigheter og plikter følger av leieforholdet.

Huseiernes Landsforbund (HL) som organisasjon bør trekkes mer aktivt inn i arbeidet. HL har fylkeslag over hele landet. Organisasjonen har stor kompetanse på husleieloven, og kan bidra med å kurse sosialtjenesten. Organisasjonen vil tilby slike kurs for sosialtjenesten i Oslo i første omgang, men planlegger lignende kurs også andre steder.

Utleiere har muligheter til å yte god informasjon ved kontraktsinngåelse om rettigheter og plikter, og konsekvenser av ikke å betale husleie, mulighet for autogiro etc.

Utleiere kan kontakte sosialtjenesten ved mislighold av leieforhold før saken oversendes til namsmannen, jf

Innflyttingsvideo

Husbanken har laget en innflyttingsvideo som kan fåes på mange språk. Videoen kan vises ved innflytting i kommunale boliger. I denne vises det hvordan boligen bør brukes slik at den ikke forringes, og forpliktelsene overholdes. Også private utleiere kan ta i bruk videoen for visning.



oslomodellen.

Kommunale utleiery bør oversende månedlige restanselister til sosialtjeneste/boligkontor. Men også private utleierne kan ha en mer aktiv rolle. Dette krever imidlertid at sosialtjenesten tar slike henvendelser alvorlig. Før varslingsrutiner iverksettes bør leier informeres og gi sitt samtykke. På dette området kan det være behov for mer statlig veiledning.

Kommunale eiendomsselskap

De kommunale eiendomsselskapene står i en særstilling. Selskapene har en dobbeltrolle. På den ene siden er de en sosial utleier for kommunens mest vanskeligstilte, på den andre siden har de ansvar for å yte god forretningsmessig drift, og gjerne gi avkastning for kommunen. Disse to hensyn kan ivaretas ved et godt samspill og tydelig rollefordeling mellom samarbeidspartnerne. Kommunale eiendomsselskap bør orientere sosialtjeneste/boligtjeneste månedlig om restanser.



Garantiordning i kommunale leieforhold:

Enkelte kommuner har også tatt i bruk garantiordninger i kommunale leieforhold. Dersom sosialtjenesten har ansvaret for oppfølging av leietakerne kan innføring av slike garantiordninger være et viktig incitament for sosialtjenesten til å yte slike tjenester. Sosialtjenesten stiller med garanti overfor den kommunale utleier, som utløses ved mislighold av leieforholdet. Oppfølging kan medvirke til at mislighold ikke oppstår.

Det kan også vurderes om tjeneste med ansvaret for å yte oppfølging og boligforvalter skal inngå forpliktende samarbeidsavtaler om hvordan tjenestene skal utføres og kostnadene fordeles.

En rask reaksjon når ting holder på å gå galt sparer leietakerne for unødvendige kostnader. Det gir videre samarbeidspartnerne mulighet til å vurdere løsninger, og det reduserer sannsynligheten for økonomiske tap på husleie.

Namsmann

Namsmennene kommer inn etter at begjæring er sendt. Namsmennene skal være en nøytral part som ivaretar partenes interesser i henhold til loven. Det ble på seminaret fremhevet et behov for at namsmennene opptre mer forutsigbart i ulike kommuner.

I Oslo har namsmannen god erfaring med å invitere sosial- og hjelpetjeneste, og prosjektdeltakere på utkastelser.

I Trondheim er gjennomføringsprosenten av sakene svært lav. Her oppsøker namsmannen saksøkte sammen med saksøker og gjerne sosialtjeneste. Dette resulterer ofte i at saken løses på stedet før gjennomføring. Mange åpner ikke konvolutter og må derfor oppsøkes og orienteres på andre måter og trenger derfor denne formen for oppfølging. Namsmannen i Oslo har nylig igangsatt et prosjekt med oppringing av saksøkte.

Namsmannen i Oslo arbeider også for at det innføres en hjemmel i lovverket der namsmannen kan utsette gjennomføring dersom "særlige velferdsmessige grunner foreligger".

Informasjon på andre språk

Namsmannen kan også utforme standardbrev på andre språk enn norsk for å sikre større forståelse blant personer med innvandrerbakgrunn.



Aktører som kan tilrettelegge arenaer for samhandling og yte tilskudd

Husbanken

Husbanken har en viktig rolle som veileder
Husbanken kan vise til gode eksempler på arbeidsmetoder, hos kommuner, namsmenn eller boligbyggelag og private utleiery.

Husbanken bør ta i bruk storbyenes kompetanse i dialog med andre aktører.

HB kan fokusere på betydningen av god økonomisk rådgiving som en del av det kommunale boligsosiale arbeidet. Husbanken kan synliggjøre hvordan bostøtten kan brukes sammen med startlånet og boligtilskuddet for å gi beboeren et best mulig utgangspunkt i sin boligkarriere.

Husbanken kan sørge for å bekjentgjøre fordeler og ulemper med ulike bolig- og forvaltningsmodeller

Husbanken har en viktig rolle som tilrettelegger

Husbanken kan initiere samarbeidsprosjekter gjennom kompetansetilskuddet i kommuner, mellom kommuner eller med samarbeidspartnere utenfor kommunen for å utvikle ny kunnskap og nye arbeidsmetoder.

Husbanken kan videre opprette møteplasser for aktørene lokalt og regionalt. Kollegavurdering kan tas i bruk som et regionalt virkemiddel. Husbanken skal videre være aktiv i å etablere nettverk mellom kommunene, samle boligbyggelag, utleiery og ulike etater i kommunene.

Husbanken kan jobbe sammen med fylkesmannsembetene om møteplasser.

Videre kan Husbanken utvikle verktøykasser med "gode eksempler",

standardrutiner, og garantidokument. Disse bør ikke presenteres som oppskrifter, men være tilrettelagt slik at de kan tilpasses lokale forhold.

Husbanken bør utvikle strategidokument på hvordan målsetningen kan nås, og stimulere til bruk av "Bokart"



Nøkkelrolle:

Husbanken spiller en nøkkelrolle for gjennomføring av målsetningen om reduksjon i begjæringer og faktiske utkastelser. Ved å benytte låne- og tilskuddsmidlene, og ved å tilrettelegge for samhandling mellom aktørene kan målsetningene nås.

Fylkesmannsembetet

Fylkesmannsembete er kommunens medspiller, og samarbeider med Husbankens regionkontorer om opprettelse av møteplasser. Embete kan trekke inn arbeidet med å forebygge utkastelser i arbeidet. Fylkesmannen utfører som veileder i forbindelse med økonomisk rådgiving i kommunene.

Fylkesmennene skal videre spille en viktig rolle i gjennomføring av Ny arbeids- og velferdsforvaltning (NAV). Fylkesmennene kan bringe problemstillingen inn her.

Utfordring: Hvordan bli bedre på brukermedvirkning? Hjelpeapparatet har gjerne hatt en holdning om at de vet best. Kan det være på tide å stille nye spørsmål som: Hva er en bolig? Har alle de samme behov for bolig?



Bruker- og interesseorganisasjonene

Leieboerforeningen

Leieboerforeningen trekkes inn i arbeidet når personer som står i fare for å bli kastet ut oppsøker organisasjonene. Organisasjonen bistår disse, selv om de formelt sett ikke er medlemmer. Organisasjonene har den siste tiden hatt økt pågang fra personer som står i fare for å bli kastet ut. Organisasjonen har en viktig rolle i å:

- gi riktig informasjon til brukerne. Krever kunnskap om regelverk og prosedyrer.
- gi leiere veiledning og sende dem til riktig aktør.
- bidra til å finne en løsning gjennom dialog med utleier, namsmann, sosialkontor og/ eller leieboers øvrige nettverk.

Det er viktig at leieboerforeningen er løsningsorienterte og finner fleksible løsninger. Saken må sees fra flere sider.

Departementene

Det er avdekket områder der det kan være behov for å vurdere regelverksendringer, praksis og rutiner.

Husleielovgivningen: Utleier kan pålegges en varslingsplikt til sosialtjenesten før begjæring sendes namsmannen. En slik hjemmel eksisterer per i dag i den svenske loven. Imidlertid er det viktig at dette tilpasses tvangsfullbyrdelseslov og Lov om sosiale tjenester. En slik hjemmel kan også legges i eierseksjonsloven og borettsloven. Dermed forebygges et utilsiktet resultat av ny borettslov.

Personvern: Hvor aktive skal sosialtjenesten være i å oppsøke personer? Når trår man over grensen? Hvilke mål skal settes opp? Skal folk få lov til å gå til grunne? Bør staten utarbeide felles retningslinjer i forhold til dette

området? Hvordan bør sosialtjenesten håndtere saker der personen ikke er klient.

Taushetsplikt: Sosialtjenestens taushetsplikt kan oppfattes som en hindring for samarbeid. Det kan være behov for statlige retningslinjer på dette området. Ønsker man en forsterkning i retning mot sosialtjenestelovens § 6- 1a. Hvordan skal informasjon om dette behandles og oppbevares?

Forvaltning av inntekt: Statlig veiledning om dette er etterspurt. Det er behov for veiledning både på system- og individnivå.

Hvilke tall benyttes for å måle om målsetningen er nådd: Det tas utgangspunkt i netttotal (kun boliger med leietakere). Husbanken har utarbeidet definisjon av hvilke tall som skal benyttes.

Omlegging av borettsloven: Omlegging av borettsloven medfører nye rutiner for borettsliverne. Det vil ta lenger tid fra mislighold av fellesforpliktelser oppstår til rettsapparatet handler. Behov for nye rutiner og statlig veiledning på hvordan omleggingen kan håndteres.

Opptappingsplanen for psykiatri: Det er mangel på oversikt over hvem som skal skrives ut og når.

Rusreformen krever nye samhandlingsformer mellom stat – kommune. Behov for gode melde- og oppfølgingsrutiner.

Asylsøkere med endelig avslag som ikke ønsker å reise ut av landet. Hvordan skal disse håndteres?

Vurdere gebyr: Har gebyrsatsene for begjæring om utkastelser blitt for høye.

Forankre strategien hos alle statlige aktører: Strategien er enda ikke godt nok kjent hos aktørene ute. Heller ikke de statlige.



Avslutning: Hvordan få til et godt samarbeid/samhandling?

Samhandling og virkemidler på systemnivå:

For å forebygge begjæringer om utkastelser og utkastelser er det behov for samarbeid og samhandling internt i kommunen, mellom den kommunale forvalter av eiendom, og boligjeneste/sosialtjeneste/kemner i særdeleshet.

Trygdekontor, namsmenn og private utleierye bør også trekkes inn i samarbeidet slik at felles rutiner/ og forståelse om den enkelte bruker kan utvikles

Det bør også legges til rette for et tett samarbeid mellom de instanser som jobber med leietakere og leietakere selv/eventuelt interesseorganisasjoner.

Det bør videre jobbes for en felles holdning til hvordan sakene skal håndteres. Når noen kastes ut skal alle berørte parter være kjent med hvorfor. Det bør jobbes for å unngå systemsvikt.

Økt oppmerksomhet rundt utkastelser vil bidra til et enklere samarbeidsklima, og være holdningsskapende. Om kommunene tilbyr tettere oppfølging vil dette kunne medføre at flere utleierye vil tørre å leie ut til sosialklienter.

Til sist vil forankring på høyt nivå hos alle aktører være avgjørende for at en skal lykkes i samarbeidet.

Samhandling og virkemidler på individnivå:

Målsetningen bør være å komme så tidlig inn i prosessen som mulig.

Kommunen bør utvikle og stille til rådighet et sett av virkemidler som kan forebygge, stoppe pågående og fremtidig mislighold.

Kunnskapsbehov:

Heve den faglige kompetansen blant aktører som håndterer utkastelser.

Det er behov for større innsikt i Husleieloven. For eksempel må saksbehandlere innenfor sosialtjenesten ofte forholde seg til klienters husleiekontrakter, men mangler kunnskap om lovverket.

Til sist er det behov for å øke kunnskapen om hverandres rutiner. Dette vil også gi bedre forutsetninger for samarbeid.

Virkemidler for individrettet arbeid:

- Gode tildelingsrutiner der bohistorie vurderes og gamle husleierestanser gjøres opp
- Gode innflyttingsrutiner - veiledning.
- Visning av video (også private utleierye/boligbyggelag)
- Tilby autogiro for betaling av husleie
- Vurdere behov for booppfølging
- Booppfølging som også ivaretar den enkeltes evne til å ivareta økonomiske forpliktelser
- Jevnlig sjekke om den enkelte er a jour med husleie
- Ikke gi seg om den enkelte ikke svarer på skriftlige henvendelser. Benytte telefon, SMS og hjemmebesøk
- Aktiv oppfølging i etterkant av en misligholdssak – gjerne over tid
- Utvikle ulike systemer for forvaltning av inntekt – også systemer for delforvaltning (kun husleie)
- Bruke forvaltning dersom det er nødvendig
- Ikke la taushetsplikt og personvern stoppe samarbeid



Deltakere og assosierte medlemmer til kollegavurderingen

Vi har laget en oversikt over deltakere til kollegavurderingen. En del av navnene er såkalte assosierte medlemmer. Det vil si at de ikke hadde anledning til å delta denne dagen, men spiller likevel en viktig rolle i arbeidet i byene

Navn	Arbeidssted	Mailadresse
Kommunene		
Kjersti Halvorsen	Oslo, Byrådsavdeling for velferd og sosiale tjenester	Kjersti.halvorsen@radhuset.oslo.kommune.no
Tilde Knutzon	Oslo, Byrådsavdeling for velferd og sosiale tjenester	Tilde.knudzon@radhuset.oslo.kommune.no
Ingrid Blichfeldt	Oslo, Samarbeidsprosjektet Færre utkastelser	ingrid.blichfeldt@bgo.oslo.kommune.no
Anne Turid Aandahl	Bergen, Byrådsavdeling for helse og omsorg	Anne-turid.aandahl@bergen.kommune.no
Tor Jørgen Tofte	Bergen, Boligavdelingen	Tor-jorgen.tofte@bergen.kommune.no
Boel Helgsen	Trondheim, Bolig- og byfornyelsesetaten	BOEL.HELGESEN@trondheim.kommune.no
Eva Nærum	Trondheim, Bolig- og byfornyelsesetaten	EVA.NARUM@trondheim.kommune.no
Brynly Ballarli	Tromsø, Prosjekt Bostedsløse	Brynly.Ballari@tromso.kommune.no
Ingrun Moen	Kristiansand, EBT/boligtjenesten	Ingrun.moen@kristiansand.kommune.no
Janne B Brunborg	Kristiansand, Helse- og sosialdirekt.	JanneB.Brunborg@kristiansand.kommune.no
Husbanken		
Rigmor Richardsen	Husbanken Regionkontor Hammerfest	rigmor.richardsen@husbanken.no
Britt Tove Welde	Husbanken, Regionkontor Trondheim	britt-tove.welde@husbanken.no
Erik Andre Foss	Husbanken Regionkontor Arendal	erik-andre.foss@husbanken.no
Vibeke Starheim	Husbanken Regionkontor Oslo	vibeke.starheim@husbanken.no
Mabel Johansen	Husbanken Regionkontor Bergen	Mabel.Johansen@husbanken.no
Gunnar Sveri	Husbanken Strategikontoret	Gunnar.sveri@husbanken.no
Fylkesmenn		
Inger Margrethe Juvshol	Oslo/ Akershus	inger-margrethe.juvshol@fmoa.no
Gunn Idland	Rogaland	Gunn.Idland@fmro.no
Arvid Moen	Vest-Agder	amo@fmva.no

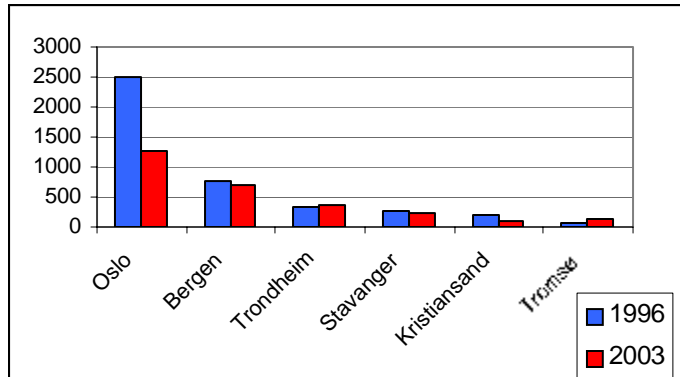


Eva Angell	Troms	ean@fmtr.no
Mette Øvrevoll	Sør-Trøndelag	mette.ovrewall@fmst.no
Monica Pedersen	Hordaland	Monica.pedersen@fmho.no
Namsmenn		
Per Frode Utnevik	Kristiansand	Per.frode.utnevik@domstol.no
Hans Holger Øyan	Tromsø	Hans.holger.oyan@politiet.no
Per Sørensen	Bergen	Per.o.sorensen@domstol.no
Ove Gunnar Silgjerd	Stavanger	Ove.gunnar.silgjerd@domstol.no
Magne Øen	Trondheim	Magne.oen@domstol.no
Cathrine Seljetun Edberg	Oslo	Cathrine.Seljetun.Edberg@domstol.no
Politidirektoratet		
Britt Hjeltnes	Politidirektoratet	Britt.hjeltnes@politiet.no
Leieboerforeningen		
Per Oddvar Pallum		pp@lbf.no
Utleier		
Geir Engebråthen	Stiftelsen Kaare Berg	geir@skb.no
Sosial- og helsedirektoratet		
Bodil Storm-Olsen		Bodil.Storm-Olsen@shdir.no
Departementene		
Tanja Auren	Kommunal- og regionaldepartementet	Tanja-helen.auren@krd.dep.no
Trygve Mollan	Kommunal- og regionaldepartementet	Trygve.mollan@krd.dep.no
Mette Mannsåker	Kommunal- og regionaldepartementet	Mette.mannsaker@krd.dep.no
Aase Lunde	Arbeids- og sosialdepartementet	asl@asd.dep.no
Karl Olav Hovland	Helse- og omsorgsdepartementet	koh@hod.dep.no
Vibeke Løvold	Justis- og politidepartementet	Vibeke.lovold@jd.dep.no
Gunnar Johansen	Justis- og politidepartementet	Gunnar.johansen@jd.dep.no
Fafo		
Anders Brede Fyhn		anders.brede.fyhn@fafo.no



Vedlegg

Omfanget av bostedsløshet i de seks byene, 1996 og 2003



Kilde: Byggforsk 2004

Nøkkeltall per 1000 innbyggere i de seks byene:

	Bostedsløse per 1000 innb	Kommunale boliger per 1000 innb	Begjæringer om utkastelse per 1000 innb	Gjennomførte utkastelse per 1000 innb
Oslo	2,48	24	11,9	2,9
Bergen	3,03	23	5	0,9
Trondheim	2,43	26	5,7	0,6
Stavanger	2,05	24	3,5	1,5
Kristiansand	1,26	24	2	0,9
Tromsø	2,48	15	4,5	0,8

Kilde: Byggforsk 2004, SSB-KOSTRA og Husbanken 2005

Begjæringer om utkastelser og utkastelser: Norge og Sverige

	Begjæringer	Gjennomførte utkastelser
Sverige*	11027	3616
Norge**	14809	3326

*Kilde: Kronofogdens internettsider <http://skatteverket.se/kronofogden/index.html>

**Kilde: Husbankens Statusrapport 1/2005 På vei mot egen bolig, tall innsamlet etter ringerunde hos samtlige av landets namsmenn.





*Produsert av
Bolig- og
bygningsavdeli
ngen i
Kommunal- og
regionaldepart
ementet*

*Oktober 2005
Opplag 300
eks*

*[www.odin.dep.
no/krd](http://www.odin.dep.no/krd)*