



MER VELFERD MED BOLIG FOR VELFERD?

Sluttrapport for gjennomføring av prosjektet

Tiltaksplan Bolig for velferd i Rogaland og Vestland 2018-2021



FORORD	4
1. BAKGRUNN FOR REGIONALT PROSJEKT BOLIG FOR VELFERD	5
NASJONALE FØRINGER	5
REGIONALT PROSJEKT BOLIG FOR VELFERD I ROGALAND OG VESTLAND	6
MÅL FOR ARBEIDET	6
TILNÆRMING OG METODE	7
METODE: KARTLEGGING AV ARBEIDSPROSESSER	8
VALG AV VERKTØY	8
ORGANISERING OG ROLLER	8
<i>Prosjektansvarlig nasjonalt</i>	<i>8</i>
<i>Prosjekteier, prosjektansvarlig og styringsgruppe regionalt</i>	<i>9</i>
<i>Koordineringsgruppe i region vest</i>	<i>9</i>
<i>Prosjektledere lokalt</i>	<i>9</i>
FORANKRING OG RAPPORTERING	10
GJENNOMFØRING	10
GEVINSTER	11
UTVELGELSE AV KOMMUNER	11
2. VEIKART FOR TJENESTEINNOVASJON	12
3. KARTLEGGING AV ARBEIDSPROSESSER I KOMMUNENE (FASE 1-2)	14
FASE 1 - FORANKRING	14
<i>Involvering av ledelsen</i>	<i>14</i>
<i>Sammensetting av lokale arbeidsgrupper i prosjektet</i>	<i>15</i>
<i>Utfordringsbildet i kommunene</i>	<i>15</i>
<i>Målsettinger for prosjektarbeidet</i>	<i>16</i>
<i>Interessentanalyse</i>	<i>17</i>
FASE 2 - INNSIKT	17
<i>Kartlegging av dagens tjenestereiser</i>	<i>17</i>
<i>Arbeidsprosser internt i kommunene – målgruppe 1 ROP</i>	<i>18</i>
<i>Arbeidsprosser internt i kommunene – målgruppe 2 lavinntekts barnefamilier</i>	<i>20</i>
<i>Oppsummering og funn fase 1-2</i>	<i>22</i>
4. KARTLEGGING AV ARBEIDSPROSESSER I KOMMUNENE (FASE 3-6)	24
FASE 3 – TJENESTEUTVIKLING	24
<i>Kinn kommune</i>	<i>24</i>
<i>Askøy kommune</i>	<i>24</i>
<i>Bjørnafjorden kommune</i>	<i>25</i>
<i>Haugesund kommune</i>	<i>25</i>
<i>Sola kommune</i>	<i>27</i>
FASE 4 - PILOTERING	27
<i>Kinn kommune</i>	<i>27</i>
<i>Askøy kommune</i>	<i>28</i>
<i>Bjørnafjorden kommune</i>	<i>28</i>
<i>Haugesund kommune</i>	<i>28</i>
<i>Sola kommune</i>	<i>28</i>
FASE 5 - OVERGANG TIL DRIFT	29
<i>Kinn kommune</i>	<i>29</i>
<i>Askøy kommune</i>	<i>29</i>
<i>Bjørnafjorden kommune</i>	<i>29</i>
<i>Haugesund kommune</i>	<i>29</i>
<i>Sola kommune</i>	<i>30</i>
BRUKERINVOLVERING I PROSJEKTARBEIDET	30

OPPSUMMERING OG FUNN FRA FASE 3-6	31
5. KARTLEGGING AV ARBEIDSPROSESSER STAT-KOMMUNE.....	33
KINN KOMMUNE.....	33
ASKØY KOMMUNE	34
BJØRNAFJORDEN KOMMUNE.....	35
HAUGESUND KOMMUNE	36
SOLA KOMMUNE	36
OPPSUMMERING OG FUNN – SAMARBEIDET KOMMUNE OG STAT	36
6. SAMARBEID MELLOM STATLIGE AKTØRER I REGION VEST	39
7. SAMLET OVERSIKT OVER FUNN - OG VIDERE OPPFØLGING	42
KOMPETANSEHEVENDE TILTAK.....	42
ENDRING AV EKSISTERENDE ARBEIDSPROSESSER I KOMMUNENE.....	43
ENDRINGER AV EKSISTERENDE ARBEIDSPROSESSER I EGEN VIRKSOMHET, MELLOM STAT OG KOMMUNE OG MELLOM STATLIGE ETATER	43
FORSLAG OM ENDRINGER I REGELVERK, VIRKEMIDDELUTFORMING OG FORVALTNING.....	44
OPPFØLGING AV FUNN FRA PROSJEKTET	45

Forord

Den nasjonale boligsosiale strategien «Bolig for velferd» (2014-2020) ble iverksatt av fem departementer og seks direktorater. Husbanken fikk en rolle med å samordne arbeidet med strategien nasjonalt og regionalt. I løpet av strategiperioden ble det utarbeidet mer konkrete tiltaksplaner for å målrette og spisse innsatsen. Den siste tiltaksplanen ble utarbeidet for perioden 2018–2020, og skulle rette oppmerksomheten mot to konkrete tiltak:

- Etablere arbeidsprosesser for helhetlig tilbud av boliger, bo- og oppfølgingstjenester for mennesker med rusmiddelavhengighet og psykiske lidelser som mangler eller risikerer å miste sin bolig.
- Tilrettelegge for at vanskeligstilte barnefamilier bor i egnet bolig.

Tiltaksplanen ble revidert flere ganger, senest i januar 2020.

Gjennomføringen av Tiltaksplan 2018–2020 ble i region vest samordnet av Husbanken vest, mens den konkrete gjennomføringen ble ledet av henholdsvis statsforvalteren i Vestland og statsforvalteren i Rogaland. På grunn av pandemien ble prosjektperioden i vest forskjøvet til ut 2021.

Rapporten fra dette prosjektarbeidet er utarbeidet i et samarbeid mellom Husbanken og statsforvalterne i Vestland og Rogaland. Rapporten er ført i pennen av ansatte fra Husbanken, som fra 1. september 2021 ble overført i et tre-årig forsøk til Statsforvalterembetet i Vestland.

1. Bakgrunn for regionalt prosjekt Bolig for velferd

Nasjonale føringer

I 2014 lanserte regjeringen den nasjonale strategien for boligsosialt arbeid «Bolig for velferd» (2014-2020)¹. Bak strategien sto fem statsråder². Seks direktorater³ som sammen etablerte en tverrdirektoral styringsgruppe, som skulle sørge for at de nasjonale målene i strategien sto på dagsorden i stat, kommune og hos samarbeidspartnere. Strategien skulle samle og målrette den offentlige innsatsen slik at flere kunne få et godt og trygt sted å bo. Den skulle videre bidra til at kommunene møtte en mer samordnet stat og få bedre rammebetingelser i arbeidet med å bistå vanskeligstilte på boligmarkedet. Blant føringene som direktoratene fikk var oppdraget om å utarbeide årlige tiltaksplaner og rapportere på måloppnåelse og eventuelle hindringer for gjennomføring. De samarbeidende direktoratene i Bolig for velferd lanserte i 2018 ny tiltaks- og handlingsplan med virkeperiode i 2018 - 2020⁴. Innsatsen i denne tiltaksplanen skulle konsentreres rundt *to tiltak*:

- Etablere arbeidsprosesser for helhetlig tilbud av boliger, bo- og oppfølgingstjenester for mennesker med rusmiddelavhengighet og psykiske lidelser som mangler eller risikerer å miste sin bolig.
- Tilrettelegge for at vanskeligstilte barnefamilier bor i egnet bolig.

Det kommer frem av styringssignalene for strategien Bolig for velferd at direktoratene ønsket at fylkesmennene (etter 01.01.21: statsforvalterne) har tilnærmet lik metodikk gjennom ledelse av regionale nettverk for samordning av statlige aktører og virkemidler, og at det skulle samordnes om de to hovedtiltakene i Bolig for velferd. Styringssignalene var at en nasjonal innsats gjennom felles regional samordning om to særskilte tiltak ville gi forsterket måloppnåelse i Bolig for velferd, og i andre tilgrensede statlige strategier. Husbanken skulle bidra til å etablere en regional arena i samarbeid med Statsforvalteren for å legge til rette for at regionale aktører under statsforvalterens ledelse opptrådte samordnet for å løse boligsosiale problemstillinger i kommunene.

¹https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/kmd/boby/nasjonal_strategi_boligsosialt_arbeid.pdf

² Kommunal- og moderniseringsminister Jan Tore Sanner, Barne-, likestillings- og inkluderingsminister Solveig Horne, Justis- og beredskapsminister Anders Anundsen, Arbeids- og sosialminister Robert Eriksson og Helse- og omsorgsminister Bent Høie.

³ Husbanken, Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, Integrerings- og mangfoldsdirektoratet, Helse- og omsorgsdepartementet, Kriminalomsorgsdirektoratet og Arbeids- og velferdsdirektoratet.

⁴ Handlingsplan Bolig for velferd 2018 – 2020 og Tiltaksplan Bolig for velferd 2018-2020.

Regionalt prosjekt Bolig for velferd i Rogaland og Vestland

I region vest hadde regional arena eksistert i et samarbeid mellom Husbanken og Fylkesmannen i en årrekke på tidspunktet Tiltaksplanen Bolig for velferd ble lansert i 2018. Regional arena i vest, da «Samordningsutvalget Bolig for velferd», ble ledet av Fylkesmannen i Hordaland, nå Statsforvalter i Vestland. Utvalget møttes to ganger i året, og besto av faste regionale medlemmer⁵ på ledernivå. I tillegg ble ulike innledere invitert til møtene for å belyse ulike velferdsproblemstillinger. Husbanken var sekretariat for utvalget.

På regionalt samordningsutvalgsmøte i november 2017 ble det besluttet å sette i gang et konkret arbeid med å operasjonalisere strategien Bolig for velferd. Husbanken vest fikk i oppdrag å sette sammen en tverretattlig arbeidsgruppe for å presentere et forslag til en mer spisset og samordnet satsing i regionen innenfor rammene av den nasjonale strategien. Arbeidsgruppen besto av fagpersoner fra Bufetat, IMDi vest, NAV Rogaland, NAV Hordaland, Fylkesmannen i Rogaland, Fylkesmannen i Hordaland, Helse vest RHF, Kriminalomsorgen vest og Husbanken vest.

Da Tiltaksplan Bolig for velferd 2018-2020 ble lansert i februar 2018 ble imidlertid det regionale utviklingsarbeidet som var startet opp koblet på denne tverretattlige og nasjonale satsingen. I møte i mai 2018 ble arbeidsgruppens forslag til prosjektplan for operasjonalisering av Tiltaksplan Bolig for velferd 2018 - 2020 vedtatt, samt mandat til en tverrfaglig koordineringsgruppe ledet av Husbanken, og som skulle ha ansvaret for gjennomføringen av prosjektet. Fylkesmannen i Rogaland og Vestland fulgte opp vedtaket, som prosjektledere av de to fylkesvise prosjektene.

Mål for arbeidet

Prosjektet skulle bidra til at den regionale offentlige innsatsen ovenfor de to målgruppene i tiltaksplanen Bolig for velferd 2018 – 2020 (vanskeligstilte barnefamilier⁶ og personer med rusmiddelavhengighet og psykiske lidelser⁷) ble mer helhetlig og

⁵ Fylkesmannen i Hordaland, Fylkesmannen i Sogn og Fjordane, Fylkesmannen i Rogaland, Helse Vest, Kriminalomsorgen, Bufetat, IMDi, NAV, Husbanken, KS, Bergensklinikkene, Røde Kors, Mental Helse, proLAR

⁶ Med vanskeligstilte barnefamilier menes i denne sammenheng; barnefamilier som ikke har mulighet til å skaffe og/eller opprettholde et tilfredsstillende boforhold på egen hånd. De befinner seg i en eller flere av følgende situasjoner: uten egen bolig, står i fare for å miste boligen sin og/eller bor i uegnet bolig eller bomiljø.

⁷ Med mennesker med rusmiddelavhengighet og psykiske lidelser menes i denne sammenheng personer som uavhengig av hvilke rusmidler de benytter (alkohol, legemidler, illegale rusmidler) og uavhengig av om de har fått diagnostisert en ruslidelse. Tilsvarende gjelder for psykiske lidelser ved at en retter seg mot kommunens tjenester uavhengig av om personene har en psykiatrisk diagnose (bipolar lidelse, schizofreni, depresjon etc.). Det skiller heller ikke på om personene aktivt benytter rusmidler eller om de er i rehabilitering etter behandling for sitt rusmiddelbruk.

koordinert slik at målgruppene i enda større utstrekning skulle få rett bolig med riktig oppfølging til rett tid. Arbeidet skulle gjøres av regionale statlige etater i samarbeid med utvalgte kommuner. Brukerorganisasjoner skulle også involveres. Økt regional innsats rundt de to tiltakene ville samtidig kunne bidra til å realisere mål i andre statlige velferdsstrategier⁸.

Tilnærming og metode

Prosjektet skulle kartlegge eksisterende tiltak, tjenester og praksiser rettet mot målgruppene (nåværende arbeidsprosesser), og der det var nødvendig foreslå forbedrede arbeidsprosesser, for å nå målet om at det offentlige skulle møte målgruppene i tiltak 1 og 2 med rett bolig med riktig oppfølging til rett tid. Begge målgrupper har utfordringer som ofte innebærer bistand fra flere statlige og kommunale aktører. Det var derfor hensiktsmessig å anvende en casetilnærming som hadde til hensikt å sikre god samhandling mellom tjenester for personer med stort bistandsbehov. Det innebar å kartlegge:

- Hva er de individuelle behovene i hver av målgruppene?
- Hva er de utvalgte kommunenes tiltak og tjenester for å imøtekomme de individuelle behovene i hver av målgruppene?
- Hvilke tiltak og tjenester bidrar statlige aktører med for å imøtekomme disse behovene?
- Hvordan er samarbeidet mellom statlige etater, og mellom stat og kommune, for å imøtekomme disse behovene?

Med utgangspunkt i denne kunnskapen ville en komme med forslag til forbedrede arbeidsprosesser. Prosjektet skulle følgelig bidra til å systematisere og avklare behov for:

- Kompetansehevende tiltak
- Endring av eksisterende arbeidsprosesser i kommunene
- Endring av eksisterende arbeidsprosesser i egen virksomhet, mellom statlige etater, og mellom stat og kommune
- Forslag om endringer i regelverk, virkemiddelutforming og forvaltning

Innen utgangen av 2020 skulle følgende sluttprodukter være et resultat av prosjektet:

- Etablert forbedrede arbeidsprosesser i kommunene, mellom statlige etater, og mellom stat og kommune for helhetlig tilbud av boliger, bo- og oppfølgingstjenester for mennesker med rusmiddelavhengighet og psykiske lidelser som mangler eller risikerer å miste sin bolig.

⁸ Opptappingsplanen for rusfeltet, «Redusert tilbakefall til ny kriminalitet, nasjonal strategi for samordnet tilbakeføring etter gjennomført straff 2017 – 2021», Barn som lever i fattigdom, 0-24 samarbeidet mfl.

- Etablert forbedrede arbeidsprosesser i kommunene, mellom statlige etater og mellom stat og kommune som tilrettelegger for at vanskeligstilte barnefamilier bor i egnet bolig.

NB. Grunnet pandemien og at flere av de lokale prosjektlederne hadde oppgaver knyttet til håndteringen av denne i sine kommuner ble det besluttet å forlenge prosjektperioden ut 2021.

Metode: kartlegging av arbeidsprosesser

Føringene fra den nasjonale tverrdirektorale arbeidsgruppen Bolig for velferd var at regional stat skulle bidra til å forbedre arbeidsprosesser gjennom kartlegginger og kunnskapsdeling og koordinert aktivitet med kommunene. I Prosjektplanen tolket regional arbeidsgruppe forståelsen av begrepet arbeidsprosesser som følger:

«Kartlegging av arbeidsprosesser er en metode for å beskrive sammenheng mellom alle aktiviteter (tiltak og tjenester) knyttet til en sak/ et brukerforløp fra start til mål. Det vil si en fremvisning av et prosessforløp hvor både ansvar for enkeltinnsatser og koordinering av helheten beskrives. Metoden innebærer å beskrive hvem som gjør hva og når, og beskrive innsatser på tvers av sektoransvar og forvaltningsnivåer».

For å kartlegge eksisterende arbeidsprosesser knyttet til målgruppene ble en casetilnærming valgt der en tok utgangspunkt i sakene til enkeltbrukere i de deltakende kommunene for å beskrive hvem som gjør hva til hvilken tid på tvers av sektoransvar og forvaltningsnivåer. Brukerinvolvering var sentralt i dette innsiktsarbeidet.

Valg av verktøy

Arbeidsgruppen brukte mye tid på å diskutere aktuelle prosesskartleggingsverktøy. Et viktig moment var ønske om at verktøyet var kjent for kommunene. Valget falt derfor på KS sitt kartleggingsverktøy «Veikart for tjenesteinnovasjon» som er en generell metode for å få oversikt over arbeidsprosessene i en virksomhet, deler av en virksomhet eller prosesser som berører flere organisasjoner. I tillegg er dette et nyttig verktøy når en skal forbedre eller utvikle bedre tjenester for innbyggerne i en kommune.

Organisering og roller

Prosjektansvarlig nasjonalt

Arbeidsgruppe på direktoratsnivå for Bolig for velferd (Helsedirektoratet, Arbeids- og velferdsdirektoratet, Integrerings- og mangfoldsdirektoratet,

Kriminalomsorgsdirektoratet og Husbanken). I tråd med den nasjonale tiltaksplanen for Bolig for velferd 2018-2020 skulle den tverretatlige arbeidsgruppen på direktoratsnivå ha ansvar for å fange opp, drøfte og evt. sende oppover til departementene behov for regelverksendringer, utfordringer i virkemiddelutforming og -forvaltning samt anvende veiviseren.no for spredning av gode erfaringer fra kommunene.

Prosjekteier, prosjektansvarlig og styringsgruppe regionalt

Samordningsutvalget for Bolig for velferd har vært prosjekteier, prosjektansvarlig og styringsgruppe for den regionale gjennomføringen av den nasjonale «Tiltaksplanen for Bolig for velferd 2018-2020» operasjonalisert i en regional prosjektplan.

Samordningsutvalget ble ledet av Fylkesmannen i Hordaland, nå Statsforvalteren i Vestland. Samordningsutvalget besto i tillegg fylkesmann Lars Sponheim av repr. på direktør- og rådgivernivå hos Fylkesmannen i Hordaland, og Fylkesmannen i Sogn og Fjordane (nå Statforvalteren i Vestland), Fylkesmannen i Rogaland, NAV Hordaland, Kriminalomsorgen vest, IMDi vest, Bufetat, Helse Vest RHF og Husbanken vest samt representanter fra KORUS- vest/Stiftelsen Bergensklinikkene, KS, Røde Kors og brukerrepresentant fra ProLar. Status for prosjektarbeidet skulle rapporteres halvårlig i Samordningsutvalget for å forankre og sikre gjennomføring og fatte evt. beslutninger.

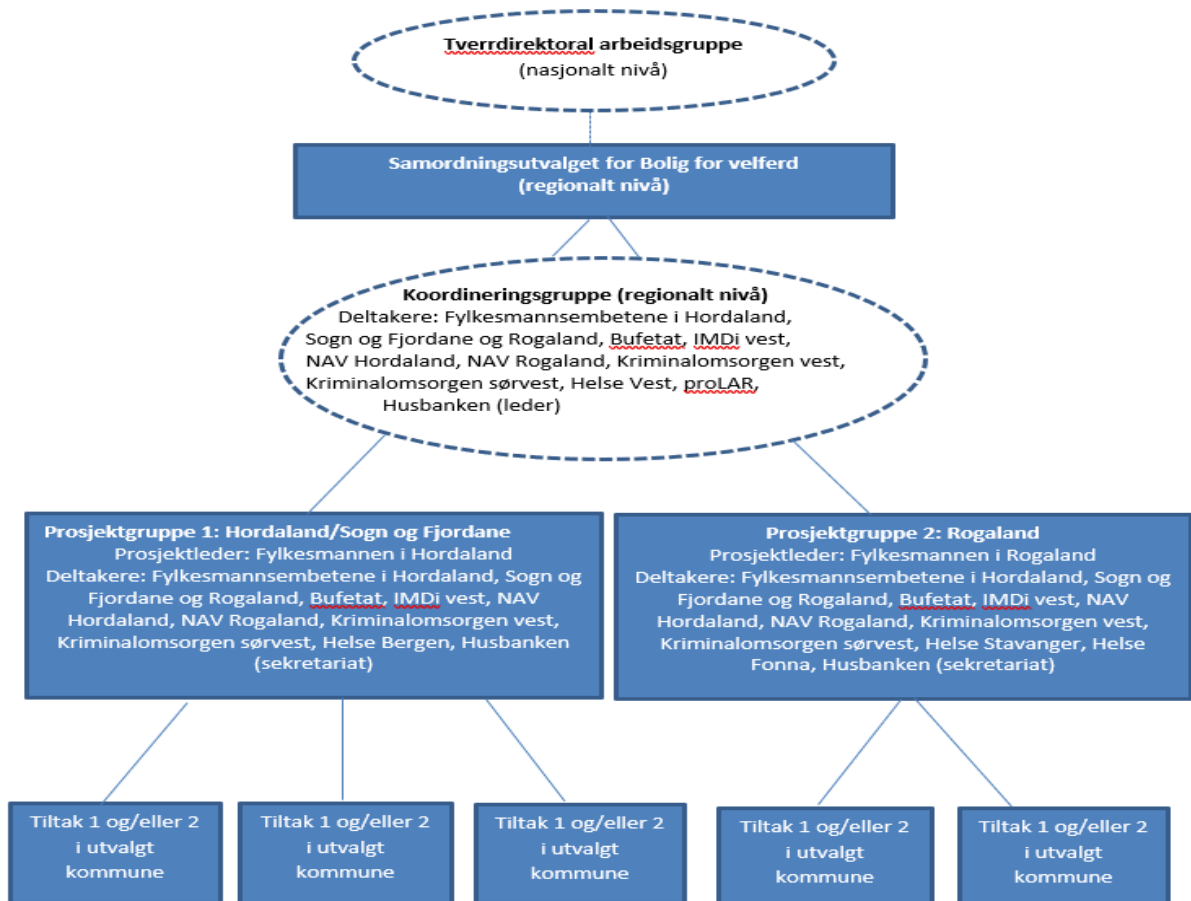
Koordineringsgruppe i region vest

Den tverretatlige koordineringsgruppen ble ledet av Husbanken og bestod av representanter fra ledernivå hos fylkesmannen i Rogaland og Hordaland/Sogn og Fjordane og utpekte representanter fra involverte statlige aktører og brukerorganisasjoner. Koordineringsgruppen utarbeidet prosjektplan og mandat for det regionale prosjektet. Den tverretatlige koordineringsgruppen skulle etter at det ble etablert fylkesvise prosjekter fortsette å ha en sentral rolle i selve gjennomføringen av prosjektplanen, som koordineringsgruppe. Koordineringsgruppen viktigste oppgaver skulle være å følge opp prosjektplanen, veilede i de fylkesvise prosjektene og være ansvarlig for rapportering til den regionale styringsgruppen. Ved prosjektets slutt skulle koordineringsgruppen foreta en sammenstilling av arbeidet gjort fylkesvis i tiltak 1 og tiltak 2, og levere forslag i henhold til prosjektets sluttprodukter.

Prosjektledere lokalt

Fylkesmannen i Rogaland hadde ansvar for gjennomføring av prosjektplanen i Rogaland, og Fylkesmannen i Hordaland hadde ansvar for gjennomføring av prosjektplanen i Hordaland og Sogn og Fjordane. Prosjektlederne har deltatt i koordineringsgruppen og har rapportert om fremdrift og status til koordineringsgruppen i forkant av den halvårlige rapporteringen til Samordningsutvalget.

Prosjektorganiseringen kan illustreres på følgende måte:



Forankring og rapportering

Prosjektplanen og mandatet er forankret i Samordningsutvalget Bolig for velferd, representert ved direktørene i de ulike statlige etatene. Den enkelte etat skulle sikre forankring av arbeidet internt i sine respektive etater. Koordineringsgruppen skulle rapportere halvårlig til Samordningsutvalget Bolig for velferd i region vest. Prosjektleder i Fylkesmannsembetene skulle rapportere i forkant av dette til koordineringsgruppen.

Gjennomføring

Den regionale koordineringsgruppen utarbeidet en aktivitetsplan inkludert aktiviteter, leveringstidspunkt og ansvarlig for gjennomføringen. Tidsperspektivet i prosjektet ble

imidlertid for ambisiøst gitt prosjektets omfang og pandemisituasjonen, og det ble derfor besluttet at prosjektet skulle gå ut 2021.

Gevinster

Den regionale koordineringsgruppen utarbeidet i sitt første arbeidsgruppemøte en SWOT-analyse⁹. Basert på blant annet denne SWOT-analysen ble koordineringsgruppen enige om følgende gevinster:

- Målgruppene i kommunene mottar bedre kvalitet på tiltak og tjenester som et resultat av forbedrede og mer koordinerte samarbeidsrutiner og praksiser i de utvalgte kommunene, mellom statlige etater, og mellom stat og kommune.
- Tydeligere samordnet og koordinert statlig innsats og tilnærming mot kommunene.
- Økt kvalitet på regional stat sitt samarbeid med kommunene.
- Mer helhetlig virkemiddelbruk mot kommunene.
- Økt kompetanse i kommunene om statlige virkemidler.
- Kompetanseheving om nåværende/ nye samarbeidsrutiner knyttet til boliger, bo- og oppfølgingstjenester for mennesker med rusmiddelavhengighet og psykiske lidelser og vanskeligstilte barnefamilier
- Kompetansedeling gjennom Veiviseren¹⁰

Utvelgelse av kommuner

Alle de fem deltakerkommunene Kinn, Askøy, Bjørnafjorden, Haugesund og Sola ble først tilskrevet av Fylkesmannen i Vestland og Rogaland og invitert med i arbeidet med tiltaksplanen Bolig for velferd 2018-2020. Utvelgelse av kommunene var basert på en samlet vurdering av kunnskap og risiko om den enkelte kommune. Det var ønskelig at både kommuner som var deltakere i Husbankens kommuneprogram og kommuner som ikke hadde vært involvert i dette programarbeidet ble involvert i prosjektet. Bakgrunnen for dette var kjennskapen til kommuner som over tid hadde hatt oppmerksomhet om utviklingsarbeid innen det boligsosiale feltet, og hjelp til oppstart av utviklingsarbeid i kommuner som hadde utfordringer i arbeidet med de to målgruppene i tiltaksplanen. Alle de fem kommunene som ble invitert til å delta i prosjektet takket ja til deltakelse. Tre av kommunene var allerede deltakere i Husbankens kommuneprogram (Kinn, Askøy og Haugesund), mens Bjørnafjorden og Sola ikke deltok i dette programarbeidet.

⁹ Se vedlegget «SWOT-analyse Arbeidsgruppe BfV 08.03.2018».

¹⁰ Veiviseren.no er en digital verktøykasse hvor «alt» er samlet på ett sted innenfor bolig- og tjenesteområdet for kommunene på både strategisk og operativt nivå.

2. Veikart for tjenesteinnovasjon

Den regionale arbeidsgruppen valgte i samarbeid med deltakerkommunene å ta i bruk KS sitt «Veikart for tjenesteinnovasjon» for å kartlegge arbeidsprosesser internt i egen kommune, og arbeidsprosesser mellom kommunene og statlige aktører. Veikart for tjenesteinnovasjon er en praktisk verktøykasse som skal sette kommunene i stand til å utvikle tjenester internt i kommunen gjennom en steg-for-stegkartlegging og utvikling av tjenestereiser. Ifølge KS er metodikken generell og kan brukes innenfor alle kommunale sektorer.

Slik det heter i beskrivelsen av verktøyet vil tjenesteinnovasjon innenfor et fagområde i kommunen kunne påvirke andre fagområder, og ulike nivåer i kommunen. Iverksettelse av kartlegging og utvikling av tjenester må derfor være forankret i kommunens ledelse og på tvers av involverte fagområder internt, og hos eksterne samarbeidspartnere. Erfaringene viser at implementering av innovative tjenester ofte vil være avhengig av organisasjons-endringer i samspill med prosesser, som skaper en bredere forståelse for faktiske bruker-behov. Det å benytte veikartet for å beskrive tjenestereisene skal derfor ta utgangspunkt i brukernes faktiske behov. Veikartet tar kommunene gjennom aktivitetene i seks faser dvs. forankring, innsikt, tjenesteutvikling, pilotering, overgang til drift og ny praksis.



Hver av fasene beskrives i veikartet på et overordnet nivå og med tilhørende verktøy i hver av fasene. Alle aktivitetene som skal utføres gjennom kartleggingsarbeidet beskrives videre i detalj i hvert enkelt av verktøyene. Enkelte av verktøysidene har også nedlastbare filer med maler og guider for gjennomføring av aktiviteter, som for eksempel SWOT-analyser, forankringsverktøy, interessentkartlegging, intervju- og observasjonsguider, rolle- og ansvarsmatriser m.m.

For at deltakerne i prosjektet skulle bli godt kjent med verktøyet ble det gjennomført en grunnopplæring i veikartet ved oppstart av prosjektperioden og på halvårlige samlinger. Dette for å sikre nødvendig fremdrift i prosjektarbeidet, og for å bistå de lokale prosjektgruppene med prosess støtte i den praktiske bruken av verktøyet. Til sammen ble det arrangert fire samlinger med deltakelse fra kommuner og statlige aktører i henholdsvis Bergen og Stavanger gjennom hele prosjektperioden.

Konsulentfirmaet PA Consulting som har en spesiell kunnskap om verktøyet ble leid inn for å drive opplæring i verktøyet, og for å bistå den enkelte kommune med å komme i gang med bruken av verktøyet. I tillegg til den felles prosjektstøtten dekket Fylkesmannen i Rogaland en engangs «individuell oppfølging» fra PA Consulting til Haugesund og Sola kommune. Kommunenes tilbakemelding på valg av verktøy og opplæring/ oppfølging ifht. bruk av verktøyet har vært nyttig i utviklingsarbeidet. Selv om alle deltakerkommunene skal ha kompetanse og personell som har kunnskap om KS sitt verktøy, er variasjonene imidlertid store i de fem kommunene, noe som førte til at det tok lengre tid enn først antatt for å få en god utnyttelse av dette verktøyet.

Begge fylkesmannsembetene valgte å tildel midler til prosjektstøtte, men med noe ulik vektning i de to fylkene. Fylkesmannen i Rogaland tildelte Haugesund og Sola kommune kr. 200.000,- hver i prosjektstøtte (kr. 100.000,- i 2019 og kr. 100.000, - i 2020), valgte Fylkesmannen i Vestland å tildele kr. 100.000 i prosjektstøtte til Kinn, Askøy og Bjørnafjorden kommune det vil si kr. 33.000 til hver kommunene for hele prosjektperioden. Kommunene valgte å benytte disse midlene på ulikt vis. Det ble imidlertid klart uttalt fra kommunene, at det var nødvendig med en økonomisk kompensasjon for å dekke noen av de lokale ressursene som ble satt inn i prosjektet.

3. Kartlegging av arbeidsprosesser i kommunene (fase 1-2)

Ved å kartlegge og beskrive dagens arbeidsprosesser ved bruk av KS sitt «Veikart for tjenesteinnovasjon» ville kommunene gjennom prosjektet kunne fremme forslag til forbedrede arbeidsprosesser når det gjelder *hvem* som bør/skal gjøre *hva* til hvilken *tid* og *hvordan* ulike aktiviteter bør gjennomføres. På denne måten skulle prosjektet identifisere nyttige verktøy og behov for kompetansehevende tiltak om behov og komme med forslag om endring av regelverk. I dette kapitlet vil vi beskrive hvordan kommunene løste dette gjennom de første to fasene i veikartet.

Fase 1 - Forankring

Hensikten med forankringsfasen er å definere kommunens utfordringsbilde og sørge for at organisasjonen har en felles forståelse for både problem og mål. Slik det heter i veikartet vil et vellykket arbeid med tjenesteinnovasjon være kjennetegnet av et grundig forarbeid, god planlegging og bred forankring.

Involvering av ledelsen

I alle de fem kommunene var det både politisk og administrativ vilje til å delta i prosjektet. Fylkesmannsembetene, Husbanken (og involverte statlige aktører på direktørnivå i Rogaland) gjennomførte møter med politisk og administrativ ledelse i kommunene for å avklare gjensidige forventninger til prosjektet. Fra kommunenes side ble spesielt målsettingene knyttet til samarbeidet kommune-stat, og stat-stat trukket frem som viktige motivasjonsfaktorer for deltakelsen. Alle de fem kommunene kunne også knytte dette arbeidet til overordnede strategier og utviklingsarbeid, utarbeidelse av boligsosial handlingsplan (Sola), kommunesammenslåing (Kinn og Bjørnafjorden), utfordringsbildet i kommunen og flere saker med komplekse utfordringer knyttet til samarbeid både internt i kommunen og mellom stat og kommune (Askøy, Haugesund).

Alle kommunene har rapportert internt i kommunen gjennom hele prosjektperioden for å opprettholde oppmerksomheten og forankringen av arbeidet. Rapportering er gitt den lokale styringsgruppe for prosjektet i kommunen, som enten har vært kommunens ledergruppe eller deler av kommunes ledergruppe supplert med enhets-/tjenesteledere fra involverte fagområder. Prosjektet har også gjennom prosjektperioden blitt presentert internt i kommunene, i politiske utvalg og i tjenesteutvalg. Alle de fem kommunene har understreket betydningen av jevnlig rapportering til kommunens ledelse for å sikre nødvendig forankring og fremdrift i arbeidet.

Sammensetting av lokale arbeidsgrupper i prosjektet

I alle de fem deltakerkommunene ble det satt sammen arbeidsgrupper med representanter fra de involverte fagområdene. I alle kommunene deltok bolig tjenesten (boligsosial enhet og boligforvaltning), NAV, flyktningetjenesten, barnevernet og psykisk helse og rus. I noen av kommunene deltok flere representanter fra hvert fagområde. I Kinn og Haugesund var det i tillegg med erfaringskonsulent og brukerrepresentant (Haugesund, Askøy). I flere av kommunene endret antallet og hvem som deltok i prosjektarbeidet seg ut fra hvilken retning kartleggingen av casene tok, og hvem det etter hvert var behov for å ha med. Alle arbeidsgruppene, foruten arbeidsgruppen i Haugesund ble ledet av en intern prosjektleder (enhets- eller tjenesteleder) og bestod av representanter på rådgiver-/avdelingsledernivå. Arbeidsgruppen i Haugesund kommune bestod av fem enhetsledere, samt rådgiver for fellestjenester og erfaringskonsulent.

Utfordringsbildet i kommunene

Når arbeidsgruppene var etablert og prosjektarbeidet igangsatt var det viktig å bli enige om et felles utfordringsbilde. De utfordringsbildene som fire av kommunene formulerte omhandlet både utfordringer knyttet til kompleksiteten i saker og case, og utfordringer knyttet til intern samhandling og samhandling med involverte statlige aktører (Kinn, Bjørnafjorden, Haugesund og Sola). To av kommunene knyttet også utfordringsbildet i rapporteringen fra denne fasen til gjennomføring av selve prosjektet, som eksempelvis uklarheter fra prosjektets side om bruk av reelle vs. fiktive case, felles metodikk, kontinuitet i egen arbeidsgruppe, manglende kommunikasjon internt i kommunen og med involverte statlige aktører og pandemisituasjonen (Askøy, Sola). Sola knyttet dette arbeidet i tillegg til kommunens overordnede målsettinger om samskaping og innbyggerinvolvering.

Alle kommunene gjennomførte SWOT-analyser i denne fasen av prosjektet for å kartlegge og bli enige om et felles utfordringsbilde for de to målgruppene. Kinn kommune formulerte det på denne måten;

» Det ble gjennomført en SWOT-analyse for begge tiltakene for å kartlegge utfordringsbilde, se hvilke styrker og svakheter som finnes, hvilke trusler som kan komplisere dette, men ikke minst hvilke muligheter som finnes for å komme videre».

Gjennom SWOT-analysene oppsummerer både Kinn og Haugesund kommune usikkerhet knyttet til hvorvidt kommunen har det rette tjenestetilbudet til de to målgruppene, hvorvidt kommunen har nødvendige strukturer internt i kommunen for å sikre gode arbeidsprosesser og om kommunen og spesialisthelsetjenesten har god nok kjennskap og kunnskap om hverandre. Når det gjelder samarbeidet med

spesialisthelsetjenesten ble det pekt på at det var få møtepunkter mellom kommunene og spesialisthelsetjenesten, og at handlingsrommet for dialog var begrenset (knyttet til reglene om taushetsplikt).

Bjørnafjorden kommune gjennomførte sin SWOT analyse med utgangspunkt i det interne boligsosiale arbeidet generelt i kommunen. I oppsummeringen kom det bl.a. frem at det er en manglende forankring av det boligsosiale arbeidet i kommunen, at det manglet fagsystemer for arbeidet med de kommunale boligene, at det manglet rutiner for tildeling av bolig og planer for kjøp og salg av kommunale boliger og at det var lav gjennomstrømning i de kommunale boligene (fra leie-til eie).

Målsettinger for prosjektarbeidet

Alle de fem kommunene knyttet deltakelsen i prosjektet til de to tiltakene i tiltaksplanen for Bolig for velferd (2018-2020). Det ble lagt opp til en bred dialog rundt hvordan prosjektgruppene skulle oppnå målsettingene i prosjektet i egen kommune, og hvordan brukermedvirkning kunne sikres. Tre av kommunene formulerte mer eksplisitte mål for det lokale prosjektarbeidet ut fra utfordringsbildet i kommunen:

«Prosjektet skal bidra til at den regionale og offentlige innsatsen (statlig og kommunal) overfor de to målgruppene er helhetlig og koordinert, slik at målgruppene får rett bolig og riktig oppfølging til rett tid». (Kinn)

«Rett person i rett bustad – alle skal bu trygt og godt!» (Bjørnafjorden)

«Sikre koordinerte og helhetlige arbeidsprosesser og tjenester gjennom god samhandling internt og eksternt til det beste for tjenestemottaker». (Haugesund)

I Haugesund kommune ble følgende suksesskriterier formulert for hvordan prosjektets målsettinger skulle oppnås:

- Ha rett tjenestetilbud
- Ha god kunnskap
- Etablere nødvendige strukturer internt og eksternt for å sikre gode arbeidsprosesser
- Avklare handlingsrommet i lovverket
- Sikre at aktørene har nødvendig verktøy for samhandling

Interessentanalyse

En interessentanalyse handler om å identifisere hvilke aktører som er involvert i arbeidet med de to målgruppene (egne ansatte, samarbeidspartnere, brukere og pårørende), hvilke rolle de har (tjenesteleverandør, statlig organ, politiker, pårørende, bruker), forventninger og holdninger til prosjektet (høy-middels-lav), interesse og vilje/evne til å samarbeide (høy-middels-lav), innflytelse og mandat/vilje til påvirkning (høy-middels-lav), mål ved kommunikasjonen (informasjons- og kunnskapsdeling, brukerinvolvering, orientering, drøfting) og ansvarlig.

Alle de fem deltakerkommunene gjennomførte interessentanalyser som en del av arbeidet med veikartet, og identifiserte på den måten rammene for arbeidet med de to målgruppene, hvilke interne og eksterne aktører som er involvert, hvilke andre eksterne parter som har en rolle osv.

Fase 2 - Innsikt

Gode tjenester skapes på bakgrunn av god innsikt i faktiske behov. Hensikten med innsiktsfasen er å få innsikt i de faktiske behovene til de to målgruppene, og slik bidra til å identifisere utfordringer, mangler, og styrker i eksisterende arbeidsprosesser i kommunene, mellom stat og kommune og mellom statlige etater knyttet til målgruppene.

Kartlegging av dagens tjenestereiser

Gjennom interessentanalysen og innsiktsarbeidet identifiserte alle de fem kommunene «interessentene» dvs. de aktørene, både interne og eksterne, som var involvert i arbeidet med de to målgruppene. Med utgangspunkt i refleksjoner rundt disse analysene og egne erfaringer gjennomførte flere av kommunene både interne workshops og intervjuer internt og med eksterne aktører. Hensikten med dette innsiktsarbeidet var å identifisere utfordringer, mangler og styrker i eksisterende arbeidsprosesser i kommunen, mellom kommune og stat og mellom statlige aktører. Den detaljerte intervjuguiden som f.eks. Haugesund og Sola kommune utarbeidet sammen var basert på kommunenes definerte utfordringsbilder, og interne og eksterne aktørers refleksjoner rundt disse. Alle involverte statlige aktører og brukerorganisasjoner ble invitert til å besvare denne intervjuguiden.

For å øke innsikten rundt de to målgruppene gjennomførte Bjørnafjorden kommune semi-strukturerte intervjuer med pårørende og foreldre knyttet til de to utvalgte casene. Askøy kommune utarbeidet en intervjuguide til bruk i kartleggingen av et av casene, men som dessverre ikke kom til anvendelse grunnet koronapandemien og at bruker ble varetektsfengslet. Som del av kartleggingen gjennomførte Sola kommune i tillegg en

studietur til Rælingen, Ullensaker og Oslo kommune for å se på mulige gode løsninger, og for å skaffe arbeidsgruppen mer innsikt.

Sola kommune har vektlagt innbyggerinvolvering gjennom hele prosjektet med utgangspunkt i at det er innbyggerne i samarbeid med kommunen som skal finne de beste løsningene. I tråd med kommunes overordnede visjon om «samskaping» understrekte kommunen derfor behovet for å lytte mer til utsatte innbyggers behov, øke innsikten om behovet hos den eller de det gjelder, involvere de i løsningsprosessene og på den måten gi tettere oppfølging og mer tilpassede tjenester.

Erfaringer og refleksjoner som kommunene Kinn, Askøy og Haugesund hadde med seg fra Husbankens kommuneprogram, og kunnskap og erfaringer deltakerne ellers hadde om de to målgruppene ble også benyttet i denne kartleggingen. Det er imidlertid svært ulikt hva som beskrives av de ulike kommunene i rapporteringen fra denne fasen. Mens Kinn og Sola kommune oppsummerer og reflekterer over sider ved selve datainnsamlingen, gir Bjørnafjorden kun korte beskrivelser og analyser av det innhentede materiale. Haugesund kommune har gjengitt svar og analysert intervjumateriale mer detaljert.

Arbeidsprosesser internt i kommunene – målgruppe 1 ROP

Kinn kommune valgte med bakgrunn i et fiktivt case å se på overgangen fra mindreårig til myndig (over 18 år), og der «caset» blir beskrevet som bostedsløs, fengslet og med en dom som inkluderer et større erstatningskrav. Samarbeid og tillit blir avgjørende i påvente av løslatelse, i tillegg til faste kontaktpersoner og samarbeid for å skape gode relasjoner. Utfordringsbildet knyttet til caset er kjennetegnet av behovet for tverrfaglig og tillitsbasert samarbeid i overgangen fra barnevernet til sosialtjenesten, og hjelp til bruker for kunne betjene gjeld/hjelp til gjeldssanering.

Kartleggingen i denne fasen viser at Bjørnafjorden kommune er god på uformelt samarbeid, men mangler rutiner for formelt samarbeid og ansvarsdeling. Det er ingen klar boligstrategi i kommunen, og den økonomiske situasjonen i kommunen kan være til hinder for samarbeid og gode løsninger. Kommunen er heller ikke gode nok til å involvere brukerne og pårørende, og har heller ikke etablert tilstrekkelig samhandling med eksempelvis Kriminalomsorgen under soning og før løslatelse og reetablering i kommunen. Det er ulike oppfatninger og holdninger internt i kommunen om hvordan boligsosialt arbeid generelt, og med denne målgruppen spesielt.

For Askøy kommune viser kartleggingen at det er for lite kunnskap om taushetsplikt. Det blir hevdet at det noen ganger samhandles for lite med andre, og det er en usikkerhet i arbeidsgruppen om dette handler om misforstått taushetsplikt og/eller om kompetansegrunnlaget er for dårlig. Kartleggingen viser og at det heller ikke er felles forståelse for hva det ligger i å ha et koordineringsansvar. Samhandling knyttet til bruker (case) som sitter i varetekt fungerer ikke optimalt, og det er usikkerhet om det er lovverket eller misforstått praksis som er bakgrunnen for dette. Politiet var derfor ønsket inn i denne kartleggingen i forbindelse med «caset». Gjentatte henvendelser til Vest politidistrikt fra kommunen sin side og skriftlig brev fra Statsforvalteren i Vestland v/fylkeslegen til politiet om ønsket deltakelse i prosjektet førte imidlertid ikke fram.

Haugesund kommune valgte i denne fasen å kartlegge forhold ved selve målgruppen, og hadde i foregående fase definerte utfordringsbildet til å omhandle interne kommunale utfordringer, forhold ved brukerne, samhandlingen med spesialisthelsetjenesten og samhandling med politiet.

Når det gjelder kommunale utfordringer viser kartleggingen at handlingsrommet for Haugesund kommune, som i alle kommuner, begrenses av lovverket, ved at bruker har rett til å velge om han/hun vil motta hjelp eller ikke. Spesielt gjelder dette når bruker ikke gir samtykke til å dele informasjon mellom involverte aktører internt i kommunen og mellom kommunen og spesialisthelsetjenesten. Det er også utfordrende når bruker selv ikke har søkt om tjenester, samtidig som pårørende ønsker at vedkommende skal ta imot hjelp. Annen innsikt som kom fram i denne fasen er at ansatte i møte med denne målgruppen ofte er bekymret for egen sikkerhet. Det kan være utfordrende samhandling med de kommunen kjøper tjenester av, og usikkerhet knyttet til det å finne det rette botilbudet til den enkelte bruker.

Mange i denne gruppen har trippeldiagnoser (rus, psykisk lidelse, lett utviklingshemmet), som gir utfordringer knyttet til vurdering av samtykke, disponering av egne midler, retten til å skrive seg ut fra spesialisthelsetjenesten og noen ganger ønsker om *ikke* å være rusfri. Samhandlingen med spesialisthelsetjenesten blir derfor oppfattet som utfordrende for Haugesund kommune da det rettes forventninger til kommunen i en slik situasjon, som er vanskelig å imøtekomme. Som en del av dette bilde kan kommunen oppleve å få manglende informasjon om en allerede gjennomført risikovurdering rundt den enkelte bruker og brukers egen samtykkekompetanse. Kommunen har et inntrykk av manglende kommunikasjon mellom helseforetak, DPS og behandlingsinstitusjon. Kommunen opplever ofte at de blir sittende igjen «alene» med oppfølgingsansvaret.

Når det gjelder samarbeidet med politiet opplever Haugesund kommune på samme vis manglende informasjon om de farlighetsvurderingene som blir gjort, og derigjennom manglende samhandling om de sakene som beskrives som utfordrende. Ansvarsforhold mellom det strafferettslige og vurderinger omkring soningsudyktighet (og dermed løslatelse) blir derfor utfordrende grunnet mangelfull samhandling rundt disse sakene.

Gjennom utfordringsbilde og innsiktsfasen ønsket Sola kommune å etablere et bolig- og velferdsteam for å utvikle en arbeidsmetodikk for å raskere og på bedre måter kunne hjelpe personer og familier i de to målgruppene. Sola kommune gjennomførte derfor en «tjenestereise» (kartlegging) for hver av de to målgruppene, som resulterte i to problemstillinger knyttet til casene. Problemstillingene var å beholde bolig (unngå utkastelse) (målgruppe 1) og skaffe bolig (målgruppe 2). For målgruppe 1 – ROP ble det valgt et case der utfordringen var å få bruker til å beholde en allerede tildelt bolig. Kartleggingen viste utfordringer både til den interne samhandlingen i kommunen, til samarbeid med spesialisthelsetjenesten, Kriminalomsorgen, lokalt helseforetak og politiet. Utfordringer knyttet til taushetsbelagt informasjon fra statlige aktører ble særlig trukket fram.

Arbeidsprosesser internt i kommunene – målgruppe 2 lavinntekts barnefamilier

Kinn kommune tok utgangspunkt i to fiktive case en enslig mindreårig flyktning i overgangen til myndighetsalder og som bor i egen bolig, og en stor flyktningfamilie med mange barn i overgangen (etter avsluttet introduksjonsprogram) til en tilværelse i egen eid bolig. For den enslige mindreårige viser kartleggingen at overgangen til å bli myndig byr på utfordringen fra å være i en situasjon med omfattende oppfølging (under 18 år), til en situasjon der bruker kan motsette seg tiltak og hjelp, og som i denne sammenheng førte til vansker som dårlig kontroll over egen økonomi, stifting av gjeld mv. For barnefamilien byr det på utfordringer å gå fra en tilværelse med stabil inntekt og økonomisk bistand som en del av introduksjonsprogrammet, og over til en mer selvstendig tilværelse i egen bolig. Situasjonen for familien er kjennetegnet av behovet for bistand fra NAV, startlån og bostøtte fra Husbanken for å kunne kjøpe og beholde en egen eid bolig.

I denne fasen har Askøy kommune kartlagt en vanskeligstilt barnefamilie i kommunen, som kommunen kom i kontakt med grunnet et av barnas hjelpebehov. Kartleggingen viser at boforholdene for barna ikke vektlegges i oppfølgingen av familien. Det er og usikkerhet knyttet til om bosituasjonen i det hele tatt kartlegges av involverte hjelpetjenester, i spesialisthelsetjenesten og av fastlegen. Ved behandling av søknad om startlån er det heller ikke nok fleksibilitet fra kommunens side når det gjelder vurdering av betjeningsevnen for denne familien. Den er for streng og medfører at ny bolig ikke

vurderes som en mulig løsning på familiens situasjon. Det grunnleggende spørsmålet som arbeidsgruppen stiller seg selv er i hvilken grad behov og spesielt boligbehov blir fanget opp hos familier som ikke selv krever bistand.

Når det gjelder denne målgruppen viser kartleggingen i Bjørnafjorden kommune, at avslutningen av introduksjonsprogrammet for en flyktningfamilie, og overgangen til en situasjon der det forventes at familier skal etablere seg i egen eid bolig, oppfattes som vanskelig. Mange familier i denne gruppen blir boende i kommunale utleieboliger uten at kommunen tilbyr nødvendig oppfølging slik at de kan skaffe seg egen eid bolig eksempelvis ved hjelp av kommunalt boligtilskudd og startlån og bostøtte fra Husbanken. Dette fører igjen til en mangel på kommunale utleieboliger spesielt i sentrale strøk i kommunen. Kartleggingen avdekker et behov for et mer systematisk samarbeid mellom flyktningsetjenesten, boligkontoret og NAV når det gjelder overgang til egen eid bolig for denne målgruppen.

Utfordringsbildet for denne målgruppen i Haugesund kommune er kjennetegnet av at kommunen har en høy andel lavinntekts barnefamilier. Levekårsundersøkelser viser og at det er en opphopning av lavinntektsfamilier i enkelte levekårssoner. Enkelte soner har et høyere tjenestebehov og mer kontakt med barnevernet. Familier i disse sonene er kjennetegnet av at de bor dårlig (trangboddhet), og at de har økonomiske og sosiale utfordringer. Kommunen oppfatter at de har få virkemidler for å unngå sammenfall av flere slike negative levekårsfaktorer i enkeltområder, og at de i tillegg mangler store boliger for bosetting av flyktningfamilier med mange barn. Haugesund kommune etterlyser økonomiske virkemidler for områdeløft for mellomstore kommuner med levekårsproblematikk.

Kartleggingen i ett av casene avdekket også utfordringer knyttet til oppfølging av deltakere i introduksjonsprogrammet, som falt ut av programmet av helsemessige årsaker. I den konkrete saken ble det også avdekket en manglende traumekartlegging av flyktingen og manglende samhandling og ansvarsavklaring mellom involverte aktører. Det er imidlertid ikke grunnlag for å kunne si at dette er representativt for den generelle samhandlingen og kartleggingen i kommunen.

Sola kommune har i denne fasen tatt utgangspunkt i et case i denne målgruppen med utfordringen om å skaffe en egnet bolig for en stor flyktningfamilie med behov for mer enn tre soverom. Kommunen rapporterer fra denne fasen at kommunen har 41 barnefamilier som leier kommunal bolig, og seks familier som står på venteliste. 26 av disse familiene har behov for mer enn tre soverom. Gjennom innsiktsarbeidet avdekket kommunene behov for å få bedre tilgang til informasjon om flyktinger før ankomst til

kommunen, og ved familie-gjenforening. Spesielt er dette et behov for nødvendig informasjon om familiestørrelse, psykiske helse og andre hjelpebehov samt bedre kartlegging og overføring av informasjon fra Imdi og UDI. Det ble videre avdekket behov for kompetanseheving innen kulturforståelse i oppfølgingen av flyktningfamilier ved kjøp av bolig.

Oppsummering og funn fase 1-2

Oppsummert har de fem kommunene avdekket følgende funn gjennom de to første fasene i veikartet:

Forankring:

- Tverrfaglige og omfattende prosjekter som går over tid må ha god forankring i kommunens ledelse og på tvers av involverte fagområder
- Prosjektet må ha en prosjekteier i kommunens ledelse for å sikre ressursbruk og fremdrift og for å etterspørre rapportering og konkrete resultater
- Boligsosialt arbeid som er tverrfaglig av natur og som krever samhandling mellom ulike fagområder i kommunen må bygge på et felles utfordringsbilde og en overordnet strategi
- Tverrfaglige samarbeidsfora internt i kommunen vil bidra til å sikre nødvendig kunnskap og deling av informasjon om målgrupper, metoder og virkemidler, kompliserte enkeltsaker, hva det enkelte fagområdet kan bidra med osv.
- Det må avsettes tilstrekkelige ressurser til å følge opp prosjektet, og det er en fordel med kompetanse når det gjelder bruk av nødvendig styringsverktøy for utviklingsarbeid

Innsikt:

- Handlingsrommet i kompliserte enkeltsaker begrenses av lowerket. Dette kan være ifht. taushetsplikt, samtykke fra bruker om informasjonsdeling, brukers mulighet å avvise hjelp m.m.
- Taushetspliktsbestemmelsene kan medføre utfordringer knyttet til samhandlingen med spesialisthelsetjenesten. For eksempel når det gjelder risikovurdering og den enkelte brukers samtykkekompetanse
- Taushetspliktsbestemmelsene kan medføre utfordringer knyttet til samhandlingen med politiet. For eksempel farlighetsvurderinger og ansvarsforhold mellom det strafferettslige og det behandlingmessige
- Møte med brukere i kompliserte enkeltsaker kan føre til bekymring for egen sikkerhet
- Det er manglende kunnskap om taushetsplikt og manglende tverrfaglige fora i kommunene for å ta opp kompliserte enkeltsaker. Dette kan føre til «misforstått taushetsplikt», dvs. at viktige opplysninger om bruker og/eller familier ikke deles
- Overgangen fra introduksjonsprogrammet til en egen selvstendig tilværelse i kommunen må i tillegg til økonomisk integrering (arbeid, utdanning) også ta for

seg framtidig boligbehov dvs. det å bli sosialt integrert i en god og egnet bolig i et godt bomiljø

- Det er behov for å kartlegge boligsituasjonen når det gjelder;
- vurderingen av hjelpebehov for innbyggere med flyktninge-/innvandrerbakgrunn
- for familier med behov for tjenester fra flere aktører
- ved overgang til myndighetsalder (18 år) for enslige mindreårige asylsøkere
- under varetektsfengsling og soning etc.

4. Kartlegging av arbeidsprosesser i kommunene (fase 3-6)

En god forankring og ledelsestøtte av et utviklingsarbeid og god innsikt for å skape et felles utfordringsbilde på tvers i kommunen og mellom kommune og stat skal danne utgangspunkt for en tjenesteutvikling, som i større grad skal tilpasses brukernes behov. For å få til dette viser erfaringene fra prosjektarbeidet å utforske kommunenes behov, utfordre etablerte arbeidsprosesser og utvikle fremtidige tjenester.

Fase 3 – Tjenesteutvikling

I denne fasen skal innsikten som kommunene har opparbeidet omsettes til idéer, som igjen skal videreutvikles til tjenestetilbud klar for pilotering. Slik det heter i «Veiviser for tjenesteinnovasjon» er det viktig å involvere både brukere og ansatte i tjenesteutviklingsfasen for å sikre god forankring og treffsikre løsninger.

Kinn kommune

Etter at Kinn kommune hadde gjennomgått innsiktsfasen startet arbeidsgruppen med en heldagssamling hvor det ble gjennomført en idémyldring på bakgrunn av funnene. Her ble det som kommunen skriver tenkt stort og omfattende for å kartlegge muligheter og for å se på hvilke idéer om tiltak det var behov for å se videre på. Kommunen endte opp med et sett av mulige tiltak ut fra den innsikt tjenestereisene hadde gitt. Videre ble det vurdert i hvilke grad de ulike tiltakene kunne gjennomføres og hvilke gevinster kommunen kunne realisere ved å iverksette disse. Arbeidsgruppen konkluderte med å gå videre med følgende interne tiltak;

- Økonomiopplæring til enslige mindreårige flyktninger og flyktningfamilier
- Sosialfaglig nettverk i kommunen,
- Sommerjobb for utsatte unge
- innføring av Sampro som digitalt og faglig samspillsprogram.

Askøy kommune

Askøy kommune viser i beskrivelsen av denne fasen til organisatoriske endringer som er gjort i kommunen, og som har blitt gjennomført både parallelt og som en del av prosjektarbeidet. Kommunen har etablert;

- En felles forvaltningsenhet ved å samlokalisere saksbehandlere fra helse og omsorg, rus og psykisk helse og boligsosial enhet. Ledergruppen i Avdeling for familie og inkludering (NAV, Origo-livsmestring, psykisk helse og rus, boligsosial enhet, barnevern, flyktningtjenesten og familietjenesten)

- En tverrfaglig sammensatt boligtildelingsgruppe i denne enheten
- Et forum på ledernivå hvor saker kan drøftes når det blir utfordringer i samhandlingen mellom enhetene eller at bruker «faller mellom flere stoler»

Bjørnafjorden kommune

Bjørnafjorden gjennomførte flere interne workshops og workshop i samarbeid med involverte statlige aktører (Digidoc) med utgangspunkt innsiktsfasen. Ut fra funnene konkluderte kommunen med å gå videre med en rekke tiltak både internt og eksternt. Dette omhandler;

- Omorganisering av bolig tjenesten
- Inkludere et mulig framtidig boligkontor i den interne kompetansegruppen for flyktninger slik at flyktningetjenesten, NAV og boligkontoret ser arbeidsrettede tiltak og bolig i sammenheng
- Etablere rutiner for samarbeidsmøter i krevende enkeltsaker
- Etablere en sosialvaktmesterfunksjon
- Etablere rutiner for kjøp og salg av kommunale boliger
- Ta i bruk KOBO som digitalt system for kommunale utleieboliger
- Bedre samhandlingen med Kriminalomsorgen under soning og i planlegging av tilbakeføring etter endt soning
- Bedre samhandlingen med Helse Bergen (Avdeling for rusmedisin) når det gjelder informasjon og dokumentasjon i saker, som blant annet er relatert til søknader om LAR

Haugesund kommune

Haugesund kommune har listet opp 16 tiltak de ønsker å utvikle videre etter den omfattende kartleggingen som ble gjort i innsiktsfasen. Her er kommunens egen liste:

1. Revisjon av eksisterende samarbeidsrutine (bo-oppfølging, bosetting)
2. Samarbeidsavtale med Kriminalomsorgen/avklare rutiner og samhandling med Kriminalomsorgen
3. Samarbeid med Helse Fonna – voldsrisiko, veiledning
4. Samarbeid Helse Fonna og politiet – utfordrende pasientsaker
5. Sikre brukerinvolvering på individ og systemnivå.
 - a) Dette fokusområdet tas inn som en del av mandatet til forbedringsteamet for recoveryorientert praksis.

- b) Samtlige deltakere i arbeidsgruppen Bolig for velferd spiller inn brukerinvolvering ifm. rullering av tjenesteområdenes temaplaner/strategiarbeid med mer.
 - c) Foreslå at brukerinvolvering blir et fast punkt på sakskartet til det overordnede kommunale brukerrådet innen HOS
 - d) Tjenstedesign, involvere før tjenester utvikles, treffer vi på tilbudet? Viktig å involvere på et tidlig tidspunkt.
6. "Boligforum" for beboere/pårørende. Boligsjefen følger opp dette.
 7. Etablere samarbeidsrutine mellom NAV/Barnevernstjenesten. Informasjonsutveksling/varsling.
 8. Utforme strategi for anskaffelse av boliger.
 9. Utvikle eget digitalt veikart for boligsosialt arbeid. Sikre informasjon om arbeidsprosesser og tjenestetilbud innenfor det boligsosiale feltet.
 10. Lavterskel økonomisk rådgivningstjeneste. NAV har en lavterskel økonomisk tjeneste. Nav har digital tjeneste med informasjon og chattefunksjon. Det er også gjeldsrådgivning. Gjøre dette tjenestetilbudet hos NAV enda mer tilgjengelig for både tjenesteleverandører og innbyggere.
 11. Hvordan organisere boligjenester? Ses i sammenheng med strategiprosessen i HOS 2021/2022.
 12. Jobbe etter felles mål, strategi. Sikre felles forståelse av hva boligjenester er. Samarbeid mellom oppfølgingstjenester.
 13. Boligforvaltning – inn og utleie av boliger. Lage tydeligere strukturer for samhandling om boligforvaltning. Mer helhetlig plan for innkjøp.
 14. Lavinntekt – innføre kartleggingstiltak. Kartlegge bolig og bomiljø ved hjemmebesøk. Dette tiltaket kan organiseres innunder helsesykepleiertjenesten. Det må etableres arbeidsgruppe for dette tiltaket.
 15. Botilbud med heldøgns tilbud ROP. Behov kartlagt. Ses i sammenheng med Boligstrategi for omsorgsbygg, strategiprosess HOS og boligplan.
 16. SLT+. Kommunedirektøren vil involvere prosjektgruppen etter hvert. Forberede søknad våren 2022.

Sola kommune

Sola kommune brukte lang tid på innsiktsarbeidet og refleksjoner rundt funnene. Kommunen hentet inspirasjon fra Askers velferdsnett, og valgte å utvikle sitt eget *Veikart*. Dette Veikartet er et «kart» over en innbyggers eller en families nåsituasjon og en ønsket framtidig situasjon på viktige områder som bolig, jobb, utdanning, økonomi, familie etc., og hvilke løsninger og steg den enkelte eller familien ser for seg på kort og lang sikt for å oppnå ønsket situasjon. Målet med arbeidet har vært å øke innbyggerinvolveringen i tjenesteutviklingen på individnivå. Veikartet er tatt i bruk i fire case (piloter) med problemstillinger knyttet til bolig. Denne bruken av veikartet skal bidra til at ansvarlige fagområder i kommunen, eksterne samarbeidspartnere og innbyggeren selv sammen skaper de gode løsningene for å skaffe eller beholde en bolig.

Fase 4 - Pilotering

Pilotering betyr at tiltaket eller tjenesten prøves ut i en begrenset skala over tid for å sikre at alt fungerer som det skal. Hensikten med piloteringsfasen er å avdekke feil og mangler, identifisere uforutsette problemer og dermed reduseres risiko.

Kinn kommune

Kinn kommune har i piloteringsfasen valgt å gjøre organisatoriske endringer i prosjektgruppen. På bakgrunn av kunnskap og erfaring er prosjektgruppen delt opp i fire nye grupper, som ut fra kunnskap og erfaring har fått ansvar for å pilotere hvert sitt tiltak. Gruppene er supplert med nye medlemmer fra de involverte fagområdene, og skal selv definere mål, omfang, tidsbruk, deltakelse, informasjon, gjennomføring, observasjon og dokumentasjon for hvert av tiltakene. På denne måten blir en større del av tjenestene i kommunen involvert, samtidig som prosjektleder koordinerer og følger opp alle de fire gruppene. I løpet av våren 2022 vil kommunen gjennomføre følgende fire piloteringstiltak:

- Økonomiopplæring med fokus på at flere ulike tjenesteområder har økonomiopplæring med fokus på sitt område.
- Opprettelse av et sosialfaglig forum som skal samle alle ansatte i kommunen som jobber med de ulike tiltaksområdene som det satset på i dette prosjektet.
- Viktigheten av å fokusere på et felles arbeid for å få folk i jobb. Ved oppstart vil det være sommerjobber for ungdom som vil være mest aktuelt.
- Arbeid med et samhandlingssystem som skal gjøre det enklere for bruker å kontakte samhandlingsspartnere på en digital plattform som de er mer kjent med

Askøy kommune

Askøy kommune har valgt å pilotere følgende tre tiltak:

- Ny organisering av koordinerende enhet
- Felles forvaltningsenhet
- Felles samhandlingsverktøy

Bjørnafjorden kommune

Bjørnafjorden kommune valgte i denne fasen å pilotere tiltak som har vært mulig å gjennomføre i enheter uten omfattende beslutningsprosesser dvs. som kan implementeres i enheter som har vært en del av prosjektet. Disse er:

- Ansvarsgruppemøter i utfordrende saker (Tiltaksgruppe 1) inkl. økt fokus på planlegging for bolig etter endt soning
- Informasjon om Husbanken sine ordninger innenfor kommunens voksenopplæring
- Planlegge og prøve ut det boligsosiale tiltaket "eie først" for Tiltaksgruppe 2
- Boligtjenesten i kommunen har blitt omorganisert og ligg nå under Avdeling for forvaltning og koordinering
- Det er planlagt møte for videre arbeid med Microhus

Haugesund kommune

Haugesund kommune har hatt en kritisk gjennomgang av de 16 tiltakene som ble foreslått (se over), og ønsker å følge opp alle tiltakene i det videre arbeidet som en del av organisatoriske endringer i kommunen. Dette er forankret i kommunedirektøren sin ledergruppe.

Sola kommune

Sola kommune har prøvd ut *Veikartet* overfor de fire casene de har valgt ut i prosjektet dvs. to case i målgruppe 1 og to case i målgruppe 2. I rapporten fra prosjektarbeidet beskriver Sola kommune detaljert de fem casene i denne fasen av prosjektet. I tillegg er kommunen innvilget tilskuddsmidler fr Statsforvalteren til etablering av SLT+, som er et samhandlings-prosjekt mellom kommunen og politiet. Sola kommunen har og fått tilskudd til utvikling av de sosiale tjenestene i Nav-kontoret, og finansiering av et tre-årig prosjekt med familiekoordinator. Kommunen understreker at samhandling internt i kommunen og mellom stat og kommune er sentralt i videreutviklingen av arbeidet med begge målgrupper.

Fase 5 - Overgang til drift

I denne fasen er det viktig at nye tjenester og tiltak integreres i den ordinære driften på en god måte. Dette innebærer planlegging og gjennomføring av implementering og eventuelle anskaffelser.

Kinn kommune

Kinn kommune rapporterer at de fire tiltakene som kommunen har falt ned på vil piloteres og evt. settes i drift i løpet av 2022.

Askøy kommune

Askøy kommune ønsket å ta tak i de tre tiltakene som skal forbedre den kommunale koordineringen i det boligsosiale arbeidet i kommunen. Innsikt fra prosjektet er nyttet til å styrke, forankre og realisere allerede pågående ideer og initiativ. Det betyr at forankringen i overgang til drift og implementeringen av de løsninger som er beskrevet er godt sikret. Det er likevel en usikker fase med overlevering til drift fordi det handle om å ta i bruk nye systemer og kontaktpunkt for koordinering og samarbeid. Kommunen erfarer at manglende rolleforståelse og kjennskap til eksisterende forventninger, rutiner og systemer for koordinering kan være mangelfull i alle ledd av organisasjonen, og at 'dørstokkmila' vanskeliggjør eller «drar ut» tiden det tar før nye systemer og rutiner tas i bruk. Hovedoppgaven i overgangen til drift er derfor å holde fokus og stille tydelig forventninger til at nye systemer og rutiner implementeres.

Bjørnafjorden kommune

Bjørnafjorden rapporterer at kommunen deltar i pilotprosjekt i samarbeid med Husbanken om å innføre KOBO, som er et fagsystem som vil lette den kommunale prosessen med å søke, administrere og tildele kommunale utleieboliger, samt å følge opp beboerne. Det er videre etablert et samarbeidsforum i kommunen for vanskelige enkeltsaker, som allerede nå har gitt effekter og gevinster for målgruppe 1. Bedre og mer kontinuerlig informasjon om Husbankens økonomiske ordninger på tvers i kommunen som NAV, flyktningetjenesten og bolig tjenesten har allerede gitt effekter for brukere i målgruppe 2.

Haugesund kommune

Haugesund kommune rapporterer at de ved årsskifte 2021-22 fortsatt er i fase 3 – tjenesteutviklingsfasen når det gjelder noen av de 16 tiltakene, mens noen av tiltakene er i fase 4 – pilotering. Kommunen er i gang med en ny organisering av kommunens tjenester som følge av utviklingsarbeidet innen det boligsosiale feltet og prosjektdeltakelsen.

Sola kommune

Sola kommune rapporterer at det nye Veikartet er forankret i kommunedirektørens ledergruppe, og at det vil være tema i samarbeidsmøter der ledere for aktuelle tjenesteområder er representert. Ellers vil arbeidsgruppens medlemmer som representerer ulike fagområder i kommunen være ansvarlig for at Veikartet tas i bruk ute i avdelingene. Sola kommune ser erfaringene fra prosjektet opp mot revideringen av boligpolitisk handlingsplan, og tar med funnene fra arbeidet i det videre boligsosiale arbeidet i kommunen.

Brukerinvolvering i prosjektarbeidet

Bruk av KS sitt «Veikart for tjenesteinnovasjon» forutsetter brukermedvirkning dvs. at kartlegging av tjenestereiser skal ha utgangspunkt i brukernes behov. Gjennom prosjektet har det imidlertid blitt avdekket utfordringer knyttet til det å ivareta brukerperspektivet. For målgruppe 1 – ROP er det flere ulike brukerorganisasjoner som er etablert, og disse organisasjonene er ofte nasjonale og har utviklet kunnskap om det å delta i offentlig prosjektarbeid. Gjennom disse organisasjonene vil det derfor være lett å få utpekt en brukerrepresentant. Når det gjelder målgruppe 2 – lavinntekts barnefamilier er det ikke identifisert noen brukerorganisasjoner, og denne gruppen har derfor ikke vært representert i noen av de lokale prosjektgruppene.

Kinn, Haugesund og Sola kommune har hatt med erfaringskonsulent i tillegg til at Askøy og Haugesund har hatt med brukerrepresentant i arbeidet med målgruppe 1 i deler av prosjektet. Haugesund kommune understreker betydningen av å ha med brukerstemmen både når det gjelder beskrivelsen av casene på individnivå, og når det gjelder nødvendig tjenesteutvikling på systemnivå. Kinn kommune har intervjuet brukere i begge målgruppene for å belyse ulike tema og problemstillinger knyttet til de fiktive casene. Bjørnafjorden kommune har som tidligere nevnt intervjuet pårørende i forhold til caset i målgruppe 1, og foreldrene i caset i målgruppe 2. Bjørnafjorden kommune vurderte å ha med brukerrepresentant i prosjektet. Dette ble ikke gjennomført fordi det ville være vanskelig å opprettholde anonymiteten til casene overfor brukerrepresentantene. Askøy kommune vektlegger at de vil ha fokus på brukermedvirkning i arbeidet med tjenesteutviklingen.

Sola kommune understreker at de har utarbeidet ny metodikk i form av et lokalt Veikart, som har spesifikt fokus på innbyggerinvolvering. Erfaringskonsulent har deltatt i dette utviklingsarbeidet. Hele intensjonen med Veikartet er nettopp at innbyggeren selv skal eie prosessen, som eier av Veikartet. Møtene der innbyggere med hjelpebehov tar i bruk og fyller ut Veikartet foregår hjemme hos innbyggeren, og det er tjenesten som kommer

til innbyggeren og ikke omvendt. På denne måten kontrollerer innbyggeren selv agendaen, og det er kommunen som sammen med innbyggeren definerer hvilke fagområder og/eller personer (ansatte), som er ønskelig å ha med for å sikre fremdrift i den enkeltes utviklingsprosess. Gjennom prosjektet har Veikartet blitt prøvd ut på representanter fra begge av de to målgruppene.

I en sammenheng har innbyggerrepresentant med god kulturkunnskap og kunnskap om familier med flyktningbakgrunn og deres utfordringer med bolig vært med på møtet med den aktuelle familien. Hele familien ble involvert i utarbeidelsen av familiens veikart, og sitatet nedenfor viser betydningen av involvering fra alle familiens medlemmer:

«Nå kan jeg endelig starte på livet som ungdom, med rom som deles kun med en søster, plass til å invitere venninner, lettere å bli kjent med andre. Når jeg blir voksen og flytter hjemmefra vil jeg ønske å ta med meg veikartplakaten og henge den opp på veggen».

Sitat fra pilot som er en familie som har fått flytte inn i stabil og egnet bolig i et godt nabolag (Datter på snart 17 år).

Oppsummering og funn fra fase 3-6

Oppsummert har de fem kommunene avdekket følgende funn med behov for tjenesteutvikling og utprøving og etablering av nødvendige tiltak:

- Etablere tverrfaglige samarbeidsfora i kommunene for å ta opp kompliserte enkeltsaker og innbyggere/brukere/familier med flere hjelpebehov
- Vurdere boligbehovet og tilgang på boliger for spesielt vanskeligstilte enkeltpersoner
- Etablere boligkontor/felles forvaltningsenhet/felles samarbeidsarena i kommunene for fremskaffelse av boliger, tildeling av boliger, drift av boliger, oppfølging i boliger osv.
- Etablere «Boligforum» for beboere/pårørende
- Vektlegge tettere samarbeid mellom NAV, flyktningetjenesten og boligjenesten i kommunene for å sikre en bedre overgang fra introduksjonsprogrammet og over i en egen selvstendig tilværelse i kommunen (arbeid, utdanning og bolig)
- Etablere samarbeidsrutiner mellom NAV og barnevernstjenesten for å ivareta overgangen til myndighetsalder (over 18 år)
- Se på sammenhengen mellom sosialhjelp, bostøtte og tilskudd fra Lånekassen til denne gruppen

- Etablere samarbeidsavtaler og avklare rutiner og samhandling med Kriminalomsorgen
- Etablere samarbeidsavtaler og avklare rutiner og samhandling med spesialisthelsetjenesten
- Etablere lavterskel økonomisk rådgivningstjeneste
- Kartlegge bolig, boligsituasjon og bomiljø ved hjemmebesøk i tilknytning til barnefamilier med hjelpebehov
- Ta i bruk metoden «Veikart» for å sikre brukermedvirkning og innbyggerinvolvering

5. Kartlegging av arbeidsprosesser stat-kommune

Begge målgruppene i prosjektet har gjenstridige utfordringer som ofte innebærer bistand fra mange aktører, herunder også statlige. Kartleggingen av tjenestereiser i kommunene viser at en fragmentert stat er én årsak til, at det er krevende å møte målgruppene med koordinerte og helhetlige tjenester, det vil si med rett bolig med riktig oppfølging til riktig tid. Et viktig mål i prosjektet har derfor vært å forbedre samarbeidet mellom statlige aktører for slik å yte koordinerte tjenester og tiltak til kommuner og for å imøtekomme behovene hos målgruppene.

I tråd med intensjonene i prosjektet skulle kommunene gjennom kartleggingen identifisere hvilke statlige aktører som er involvert (og med hvilke tiltak), hvordan samhandling og samarbeid fungerer og hvilke funn som avdekkes og som avstedkommer behov for endring av arbeidsprosesser og/eller tiltak rettet mot de to målgruppene. De to fylkesvise prosjektene valgte å organisere dette på forskjellige måter. I Rogaland valgte Fylkesmannen som lokal prosjektleder å ha faste månedlige møter med de to deltakerkommunene, og involverte statlige etater. Prosjektgruppens arbeid skulle være:

- En arena for utveksling av informasjon og ha en rådgivende funksjon underveis i prosjektet
- Gi innspill på konkrete problemstillinger som blir presentert i gruppen
- Gruppens medlemmer skal bistå kommunene i prosjektet i problemstillinger som må løses i samarbeidet mellom stat og kommune

I Vestland valgte den lokale prosjektledelsen å arrangere to heldagssamlinger der hver av de tre deltakerkommunene etter tur fikk tatt opp ulike tema og problemstillinger med de statlige aktørene som deltok.

I forbindelse med de utvalgte casene oppstod og behovet for å ha dialog med andre statlige aktører, som ikke har vært med i samarbeidet rundt den nasjonale boligsosiale strategien «Bolig for velferd». Dette gjelder politiet (Askøy, Haugesund og Sola) og tingretten (Kinn). Kinn kommune har hatt en egen dialog med den lokale tingretten. Sør-Vest politidistrikt har vært en aktiv deltaker i det fylkesvise prosjektet i Rogaland. Som nevnt tidligere var det ikke mulig å få kontakt eller dialog med Vest politidistrikt.

Kinn kommune

Kinn kommune har i innsiktsfasen generelt og kartleggingen av casene spesielt stilt flere spørsmål knyttet til overganger under/over 18 år, fra deltakelse i introduksjonsprogrammet til en egen selvstendig tilværelse i kommunen osv. Når det

gjelder målgruppe 1 tar kommunen utgangspunkt i flere fiktive case. Det første omhandler utfordringer knyttet til det å betale husleie/betale på boliglån under soning.

Når det gjelder soning opp til seks måneder er det praksis for at NAV kan dekke nødvendige boutgifter. Spørsmålet er imidlertid hvordan disse boutgiftene kan dekkes hvis soningstiden er over seks måneder? Det å beholde en egnet bolig under soning er av stor betydning når det gjelder tilbakeføring etter endt soning, og det å ha permisjon i trygge og kjente omgivelser.

En annet spørsmål kommunen stiller omhandler personer med en ruslidelse og som har pådratt seg erstatningskrav og dermed gjeld. Personer med betalingsanmerkninger kan bli utelukket fra å få boliglån, opprette abonnement eller inngå andre bindende avtaler der det blir gjort kredittsjekk. Dette skaper utfordringer for den det gjelder. Det konkrete spørsmålet kommunen stiller er om erstatningskrav kan innlemmes i en nedbetalingsplan knyttet til gjeldsrådgivning fra NAV.

Når det gjelder enslige mindreårige flyktninger viser funn knyttet til denne målgruppen ulike utfordringer når det gjelder overgangen under/over 18 år. Behovene som er avdekket er bla. knyttet til å sikre nødvendig helseoppfølging gjennom fastlege, informasjon om helsetjenester på morsmål og behov for støtte fra NAV til dekking av egenandeler til lege og medisiner.

Kommunen har og avdekket en utfordring knyttet til det å få studielån til videregående opplæring, men ikke være berettiget til bostøtte for å dekke reelle utgifter til bolig og livsopphold der studielånet ikke strekker til. Det konkrete spørsmålet kommunen stiller er om bostøtte også kan gis unge mellom 18 og 25 år som mottar studielån fra Statens lånekasse. Kartleggingen viser at flere i denne målgruppen ikke søker støtte fra NAV fordi det kan påvirke søknad om permanent oppholdstillatelse. Slik kommunen ser det vil det derfor være et behov for å endre både lovverk og retningslinjer knyttet til bostøtte og enkelte andre støtteordninger, slik at disse i større grad ses i sammenheng og vurderes som forebyggende for å øke gjennomføring av videregående opplæring.

Askøy kommune

Når det gjelder målgruppe 1 tok Askøy kommune utgangspunkt i et reelt case som omhandlet bosetting av en ungdom etter varetekt og fengsling. Kartleggingen av caset tok for seg en tre-årsperiode der det ble kartlagt hvilke aktører (interne og eksterne) som hadde vært involvert tidligere i brukers historie, hvem som var involvert når situasjonen for bruker eskalerte og hvilke aktører som var involvert under

varetektstiden og under soning. -overgang til egen bolig i kommunen, og hvilke hendelser og tiltak som ble utprøvd. Når det gjelder målgruppe 2 omhandlet caset boforholdet til en vanskeligstilt familie med et barn som hadde behov for ekstra oppfølging.

Funn knyttet til caset i målgruppe 1 viser at det er uklart for eksterne og interne aktører hvor og hvilke tjenester som kan søkes i kommunen og i spesialisthelsetjenesten før og etter en ungdom er under/over 18 år. Internt i Askøy kommune mangler det samhandling og koordinering når flere tjenester er involvert. Det oppleves problematisk å etablere nødvendig oppfølging og samhandling med politi under varetekt, mens det under ordinær soning åpnes opp for samhandling mellom kommune og Kriminalomsorgen. Manglende muligheter for oppfølging av caset under varetekt skaper derfor brudd i relasjon og nødvendig informasjonsflyt mellom involverte kommunale tjenester og bruker, og brudd i koordinering og oppfølging internt i kommunen.

Kommunens refleksjoner er at regelverket rundt soning og spesielt overgangen mellom ungdoms- og vokssoning skaper utfordringer i nødvendig oppfølging. Overgangen fra ungdomssoning til vokssoning oppfattes som utfordrende også for den det gjelder, samtidig som muligheten for dialog og samarbeid under varetekt burde vært bedre. Under varetekt bør det også være et fokus på bosituasjon og tett samarbeid med kommunen knyttet til f.eks. psykisk helsehjelp, oppfølging av arbeidsforhold og økonomiske forpliktelser etc.

Bjørnafjorden kommune

Bjørnafjorden kommune rapporterer at de ønsker å utvikle hele det boligsosiale arbeidet i kommunen, og etablere et tettere samarbeid med ulike statlige aktører som helseforetak, Kriminalomsorgen, politi og Husbanken. Innsiktsarbeidet generelt og kartleggingen av casene spesielt har avdekket et behov for å etablere et tettere samarbeid med Kriminalomsorgen under soning og i planleggingen av løslatelse. I samhandling med Helse Bergen er det behov for å bedre samhandlingen med vurderingsenheten i Avdeling for rusmedisin spesielt. Når det gjelder hva som er påkrevet av nødvendig informasjon og dokumentasjon ved søknad om nødvendig helsehjelp som eksempelvis LAR.

Når det gjelder målgruppe 2 har innsiktsfasen generelt og kartleggingen av caset spesielt avstedkommet et ønske overfor Imdi/fylkeskommunen om både bedre og mer utfyllende informasjon om de som skal bosettes i forkant av bosetting, og kontakt og dialog for å være løpende oppdatert om endring av rutiner eksempelvis når det gjelder søknad om pass, opprettelse av bankkonto osv. Når det gjelder Husbanken fremmes det

et ønske om tettere dialog og mer informasjon og beskrivelse av de ulike økonomiske virkemidlene på ulike språk. Et konkret spørsmål kommunen stiller handler om hvilke muligheter kommunen selv har til å «administrere» bostøtten for å dekke boutgifter når bruker motsetter seg dette ved eksempelvis fengselsopphold?

Haugesund kommune

Når det gjelder samarbeidet mellom kommunen og statlige aktører trekke Haugesund kommune fram ønske om å revitalisere samhandlingsavtalen med Kriminalomsorgen. Det vil spesielt være viktig å få utvekslet informasjon om boligsituasjonen for personer som sitter i varetekt eller soner. Kommunen ser derfor et behov for å kunne innhente samtykke hos den det gjelder for å videreformidle nødvendig informasjon om boligsituasjonen til kommunens boligkontor. Kommunen er også invitert inn i et samarbeid med Helse Fonna der helseforetaket vurderer å endre et ambulerende team til FACT-team. Helseforetaket har gjennom ambulerende team fulgt opp pasienter som er utskrevet fra sikkerhetsavdelingen og har bl.a. hatt ansvar for voldsrisikovurderinger. Dette samarbeidet er det ønsker om å videreutvikle innenfor SLT+ modellen, som er en samarbeidsmodell mellom politiet og kommuner. Sør-Vest politidistrikt har invitert Haugesund kommunen med inn i dette samarbeidet.

Sola kommune

Sola kommune har gjennom prosjektarbeidet og i samarbeid med politiet etablert en ordning med SLT+. SLT eller «Samordning av lokale rus- og kriminalitetsforebyggende tiltak» er en modell for å samordne tiltak overfor barn og unge under 18 år. SLT+ er en videreføring av denne modellen og skal tilpasses de over 18 år. Denne samarbeidsmodellen der Haugesund kommune også ønskes med, vil omhandle kriminalitet som kan være knyttet til rus og psykiatri, vold i nære relasjoner og radikalisering og ekstremisme. Videre vil kommunens bruk av eget veikart på individnivå legges til grunn for samarbeid mellom kommunen og involverte statlige aktører.

Oppsummering og funn – samarbeidet kommune og stat

Med bakgrunn i utfordringsbildet i kommunene er arbeidsprosessene både internt i kommunen og mellom kommune og involverte statlige aktører kartlagt. Alle kommunene vektlegger i sine beskrivelser i denne fasen behovet for både tett og kontinuerlig samarbeid rundt brukerne på individnivå, og behovet for planer, strukturer og nødvendige rutiner for intern og ekstern samhandling til de to målgruppene på systemnivå. Sola kommune trekker også fram dette med samhandling internt og eksternt som utfordrende, og har utviklet en lokal metode «Veikartet» for å systematisere den kommunale og statlige innsatsen rundt innbyggere med hjelpebehov.

Askøy og Haugesund trekker fram taushetsplikt og manglende samtykke fra brukers side, som mulige hindre i arbeidet med målgruppene på tvers i kommunene, men og i samarbeid med spesialisthelsetjenesten og politiet. Askøy kommune understreker dette med «misforstått taushetsplikt» ved at representanter for ulike fagområder internt og eksternt holder igjen informasjon i redsel for å si «for mye» uten nødvendig samtykke. Samarbeid med politiet under varetektsfengsling kan være et eksempel på dette. Haugesund kommune peker også på at kommunens handlingsrom svekkes ved at bruker ikke har nødvendig samtykkekompetanse eller ikke gir samtykke til å dele informasjon mellom kommune og spesialisthelsetjenesten, og på tvers i spesialisthelsetjenesten mellom helseforetak, DPS og behandlingstilbud. Ekstra utfordrende blir dette når det er snakk om brukere med «trippel diagnoser» eller det politiet omtaler som «tikkende bomber» (Haugesund kommune).

Kinn vektlegger behov for å se på økonomiske ordninger knyttet til for det første det å beholde bolig for personer som har soningstid på over seks måneder. For unge enslige mindreårige flyktninger som går på skole og som når myndighetsalder (over 18 år), og bidrag fra Lånekassens ikke er tilstrekkelig for å dekke bostiftene. For det tredje utsatte personer med rus- og psykiske lidelser, som av ulike årsaker har pådratt seg gjeld og erstatningskrav, og som hindres i å ta opp lån til kjøp av bolig. Tilgang til lavterskel økonomi- og gjeldsrådgivning er derfor et uttalt behov.

Flere av kommunene understreker også behovet for bedre informasjon fra Imdi/UDI i forbindelse med bosetting av flyktninger, og da spesielt informasjon knyttet til psykisk helse og andre hjelpebehov som vil være avgjørende for å fremskaffe en god bolig i et godt bomiljø for den eller de det gjelder. Erfaringene viser at det er en risiko for at nyankomne flyktninger med særlige psykososiale belastninger og behov ikke fanges opp, og at tjenestetilbudet i kommunene ikke er tilpasset de som får opphold i Norge med familiegjenforening.

Sør-Vest politidistrikt har parallelt og gjennom prosjektet introdusert og tatt i bruk to samarbeidsmodeller for et tettere samarbeid mellom kommuner, politiet og andre statlige aktører. Gjennom SLT+ modellen vil politi og kommunen få bedre kjennskap til hverandres tjenesteområder og hverandres kriminalitetsforebyggende arbeid. Dette vil kunne gi bedre informasjonsflyt, økt kunnskap og gi muligheter for felles strategier, prioriteringer og innsats for å løse felles utfordringer.

Politiets ROP-gruppe er en samarbeidsmodell for å jobbe mer kunnskapsstyrt og effektivt med rus- og psykiatrickandidater (ROP). Slike saker involverer ofte flere samarbeidsaktører som kommune, NAV, helse m.fl. Dette samarbeidet vil rette seg mot

personer i politidistriktet som har hatt en negativ utvikling innenfor grove voldshandlinger, trusler eller drap. Haugesund og Sola kommune er invitert med inn i begge disse to samarbeidsmodellene.

Helseforetak i Rogaland oppgir at det kunne vært nyttig å være tettere påkoblet prosjektgruppene i kommunene, men at dette ikke har blitt imøtekommet. Likevel presiseres det at de opplever at de har tett kontakt med kommunene, og at dette samarbeidet ikke har endret seg som følge av prosjektet. Samtidig er det verdt å peke på at det er utviklingsmuligheter i samarbeidet mellom spesialisthelsetjenestene og kommunene, og mange problemstillinger knyttet til målgruppen rus- og psykisk helse berører nettopp disse problemstillingene.

Gjennom kartleggingen av arbeidsprosessene mellom kommune og stat har kommunene gjennom intern dialog og vurderinger avdekket følgende funn:

- Kommunene og ulike statlige aktører har manglende kjennskap til taushetsplikt, samtykkeerklæring og informasjonsflyt. Det er behov for å etablere en felles kompetanse på dette området.
- Det er behov for bedre systemer for å kartlegge brukere i målgruppene på tvers av kommune og stat. Selv om kartleggingssystemer finnes er det utfordringer knyttet til utveksling av informasjon og samhandling.
- Det er behov for å revidere og/eller inngå samarbeidsavtaler mellom statlige aktører og kommunene, som avklarer rutiner og samhandling spesielt knyttet til utfordrende brukere.
- Selv om det er pålagt å ha samarbeidsavtaler for å avklare ansvarsforhold og samhandling om ulike pasientgrupper, må disse være kjent i kommuner og helseforetak, slik at de kan være med å bidra til å målrette innsatsen for å kunne yte mer helhetlige tjenester til den enkelte
- I tillegg til kvalifisering og arbeid må hensyn til bolig inngå i den tverrfaglige oppfølgingen etter endt introduksjonsprogram. Spesielt gjelder dette der familier/enkelt personer bor i kommunale utleieboliger og er i stand til å betjene et startlån.
- Kommune og stat må ha felles rutiner og samarbeid knyttet til sårbare overganger som etter endt soning, ved utskrivning fra institusjon, i overgangen fra introduksjonsprogram, når bruker når myndighetsalder m.m.
- Kvalifisering, arbeid, helse og bolig som grunnleggende velferdspilarer må ses i sammenheng både internt i kommunene, og mellom kommune og stat.

6. Samarbeid mellom statlige aktører i region vest

Betydningen av å samle ressurser med ulik kompetanse og kunnskap hos de statlige aktørene er verdifullt i møte med kommunene for bedre samordning av bolig og tjenester overfor de to målgruppene. Prosjektet har derfor bidratt til å belyse betydningen av å utvikle samarbeids-/ samordningsmodeller hvor de statlige aktørene møter kommunene bredt. Både kunnskap om hverandre, og det å møtes samlet, har i Rogaland hatt stor betydning for utviklingsarbeidet. Statsforvalteren i Rogaland opplever at råd og veiledningsfunksjonen til Statsforvalteren er blitt styrket gjennom prosjektarbeidet.

Prosjektet har bidratt til å peke på større utfordringer i samhandlingen mellom statlige aktører hvor det blir beskrevet en ulik forståelse av behovet. For eksempel utfordringer knyttet til behovet for informasjon hos kommunene som helsetilstanden til de som skal bosettes, og forståelsen av dette behovet hos statlige aktører som UDI og Imdi. I statlig utviklingsarbeid som omhandler kommunene, må kommunene være en sentral part. KS alene er ikke tilstrekkelig.

Hyppt samarbeid og mer kunnskap om hverandre gjennom prosjektet har imidlertid gitt rom for å ta ned lavhengende frukter, som f.eks. justering av samarbeidsavtalene mellom Kriminalomsorgen og NAV kommune.

I Rogaland har Kriminalomsorgen sør-vest deltatt på de månedlige møtene i prosjektet med innholds rådgiver og lokal tilbakeføringskoordinator. Prosjektet har vært godt forankret hos regiondirektør og hos enhetsledere, og det er en generell enighet om at arbeid med bolig for innsatte er av stor betydning. Identifisering av utfordringer og muligheter som er avdekket gjennom prosjektet er derfor tatt tilbake i egen organisasjon og diskutert med sosialansvarlige og ledelsen.

Kriminalomsorgen sørvest og Sør-vest politidistrikt innledet et enda tettere samarbeid, og har hatt egne møter hvor en bla. har informert om Kriminalomsorgen, aktuelle straffereaksjoner og strafferettsgjennomføringsreformer. I disse møtene har det også blitt drøftet om Kriminalomsorgen skal delta i SLT+ samarbeidet i de kommunen som har eller vil ta i bruk denne samarbeidsmodellen, og slik bli en del av et utvidet statlig samarbeid i kommunene. En ser derfor en positiv effekt av at statlige aktører på denne måten har invitert seg inn på felles arenaer for å gi/ få informasjon.

Politiet oppgir at denne dialogen med kommunene og de andre statlige aktørene prioriteres i den hensikt å forebygge nye straffbare handlinger. Prosjektet har synliggjort utfordringer og behov for forbedringer knyttet til kommune/ stat og stat/ stat. For eksempel nevner politiet at samarbeid med kommuner og andre statlige aktører er av varierende grad og praktiseres ulikt i politidistriktet. Med noen unntak bærer de derfor preg av å være for lite regelmessige, systematiske og har for liten grad av notoritet dvs. basert på kontrollerbar kunnskap. Kunnskap fra Bolig for velferd prosjektet har imidlertid vært en faktor for videreutvikling av flere av politiets prioriterte funksjoner som f.eks. etterretning, politikontaktrollen og politiråd.

Prosjektet er også i samsvar med deres ønske om å arbeide etter egen hovedstrategi – forebygging av straffbare handlinger. Politiet har også opprettet en egen prosjektgruppe internt som skal jobbe med forebyggende arbeid og straffesaksbehandling rettet mot strafferettslig utilregnelige personer (ROP gruppen), et arbeid som vil måtte koordineres med både kommunene og andre statlige aktører.

NAV fylke har vist til at eierskap for innhold og gjennomføring er forankret lokalt i NAV-kontorene i de deltagende kommunene. NAV fylkeskontor Vestland deltok i Koordineringsgruppen for Bolig for velferd og på noen samlinger. Ikke uventet opplever også noen statlige aktører at det er et skille mellom NAV stat og NAV kommune som gjør utveksling av aktuell og relevant informasjon vanskeligere. Det kunne derfor vært nyttig om også det statlige NAV hadde deltatt i prosjektet. Som eksempel kan nevnes at Kriminalomsorgen sender melding til NAV stat i forbindelse med innsettelse og løslatelse. Dette har ikke kommunalt NAV innsyn i og informasjon om.

Kriminalomsorgen når ikke alltid fram til de som har behov for dem i kommunene. Kriminalomsorgen må kartlegge forholdene rundt bolig. Innsatte må selv oppleve at det er et behov for at kommunen involveres og skrive under på samtykke. Kriminalomsorgen har søkelys på å gjennomføre kartlegging ved hjelp av kartleggingsverktøyet BRIK (behov og ressurskartlegging i Kriminalomsorgen). Det må likevel skapes en samhandlingskultur rundt deling av informasjon.

Kriminalomsorgen sørvest opplevde også underveis i prosjektperioden et behov for å opprette egne kontaktpersoner til politiet for tverrfaglig samarbeid om bolig og tilbakeføring noe som ble opprettet underveis. Til tross for samarbeid gjennom mange år med Husbanken, har Kriminalomsorgen fortsatt behov for veiledning og kunnskap om Husbankens ulike økonomiske ordninger.

I det statlige samarbeidet så blir det nevnt at det har vært nyttig å få kunnskap om hvor mange som jobber med tema som berører hverandre. Helseforetakene er også opptatt av at det fremstår som om de lovmessige samarbeidsformene, det vil si individuell plan og koordinator/ ansvarsgruppe, i liten grad blir brukt. Det blir i denne sammenheng nevnt at det er utfordrende å finne opp nye samarbeidsformer utenom de som allerede er lovhjemlet og ikke brukes. Helseforetakene må forankre en forståelse av sin rolle når det gjelder boligsituasjonen for sine pasienter. Samarbeidsavtaler med kommunene som også inneholder avklaring av forventninger knyttet til bolig både før, under og etter behandling er her sentralt.

7. Samlet oversikt over funn - og videre oppfølging

Med utgangspunkt i den kunnskapen som kommunene og de involverte statlige aktørene opparbeidet seg gjennom prosjektdeltakelsen skulle prosjektet bidra til å systematisere og avklare behov for kompetansehevende tiltak, endringer av eksisterende arbeidsprosesser i kommunene, mellom kommune og statlige aktører og mellom statlige aktører. Målsettingen for prosjektarbeidet var å forbedre arbeidsprosessene for de to målgruppene. Videre var det et mål å etablere arbeidsprosesser for helhetlig tilbud av boliger, bo- og oppfølgingstjenester for mennesker med rusmiddelavhengighet og psykiske lidelser som mangler eller risikerer å miste sin bolig. En skulle videre tilrettelegge for at vanskeligstilte barnefamilier bor i en egnet bolig.

I tråd med intensjonene i det nasjonale prosjektet har det i det regionale prosjektet i Rogaland og Vestland kommet frem følgende funn:

Kompetansehevende tiltak

- Legge til rette for at det er systematisk opplæring i taushetspliktbestemmelsene og vurdering av samtykkekompetanse
- Legge til rette for at det gis opplæring i å utarbeide gode samarbeidsavtaler med felles utfordringsbilder, felles mål, forventningsavklaringer, roller, tidsramme, evaluering m.m.
- Det er behov for kulturkompetanse i arbeidet med etablering av flyktninger i bolig
- Eksisterende retningslinjer for samarbeid må gjøres kjent. Et eksempel er retningslinjer for samarbeid mellom barnevernstjenesten og NAV
- Husbankens ordninger må gjøres bedre kjent. Eksempelvis ordninger for «leie til eie»
- Det er behov for økt kunnskap om oppfølging av personer med alvorlig rus, psykisk helseproblematikk og psykisk utviklingshemming
- Det må gjøres kjent for kommunene hvordan politiet arbeider for å avverge og forebygge lovbrudd og handlingsrommet som ligger i dette

Endring av eksisterende arbeidsprosesser i kommunene

- Kommunen må ha et forpliktende og formalisert samarbeid på tvers av sektorer og forvaltningsnivåer på det boligsosiale feltet
- Kommunen må utvikle en felles forståelse av ansvar, mål, metoder og tiltak på det boligsosiale feltet, som er forankret i ledelsen og på tvers av ulike fagområder
- Kommunen må ha et felles utfordringsbilde og se løsninger på det boligsosiale feltet i sammenheng med andre fagområder, som rus og psykiatri, NAV, flyktningetjenesten, barnevernet, plan, kommuneøkonomi, helse m.fl.
- Kommunen må utvikle, samle og dele nødvendig kunnskap internt og eksternt på hele det boligsosiale feltet
- Kommunen må opprette tverrfaglige samarbeidsfora som avklarer rutiner og samarbeid i kompliserte enkeltsaker
- Kommunen må sette av tilstrekkelige ressurser både økonomiske og personellmessige til å gjennomføre planlagte boligsosiale aktiviteter
- Kommunen må nyttiggjøre seg av brukerens erfaringer og innbyggerinvolvering i politikkutforming og gjennomføring på både strategisk og operativt nivå
- Kommunene må ha en differensiert boligmasse for å dekke innbyggernes behov
- Brukere må involveres i all tjenesteutvikling i kommune, fylkeskommune og stat

Endringer av eksisterende arbeidsprosesser i egen virksomhet, mellom stat og kommune og mellom statlige etater

- Politiets samarbeid med kommuner og andre statlige aktører praktiseres ulikt i politidistriktene. Det bør tilstrebes en lik praksis i de ulike politidistriktene og legge til rette for erfaringsutveksling når det gjelder samarbeidsprosjekt.
- Politiet, kommuner og involverte statlige aktører må etablere tettere samarbeid i kompliserte enkeltsaker. Eksempler på hvordan dette kan gjøres er etablering av SLT+ og politiets ROP-gruppe
- Kommunen må gis adgang til å følge opp varetektsfengslede når det gjelder forhold som er av betydning for den innsatte eksempelvis psykisk helse, økonomiske forpliktelser, boligforhold og arbeidsforhold
- Det må være klart hvem i kommunen som skal ha informasjon om løslatelse fra varetekt og soning. Den innsatte må involveres i dette
- Samarbeidsavtaler mellom kommuner og spesialisthelsetjenesten må følges opp og ved behov revideres. Avtalen må mellom partene må også avklare rutiner for samhandling i kompliserte enkeltsaker
- Ansvarsforholdene i de kompliserte enkeltsakene må være avklart internt i helseforetaket

- I saker det det ikke har vært etablert et samarbeid mellom kommunen og spesialisthelsetjenesten under behandlingsoppholdet må dette etableres før utskrivning
- Etablere flere ACT- og Fact-team
- Utnytte mulighetene som ligger i Housing first-modellen
- Samarbeidsavtaler mellom kommuner og Kriminalomsorgen må følges opp og ved behov revideres. Samarbeidsavtalen må inneholde rutiner for samhandling når det gjelder tilbakeføring
- Den helhetlige kartleggingen som gjennomføres av Imdi og UDI av flyktninger må utbedres. En må blant annet gjennomføre traumekartlegging. Kartleggingen må deles med kommunen som skal bosette flyktningen i god tid før bosetting. Helseopplysninger er helt sentralt for å få på plass gode boforhold og oppfølgingstilbud til flyktningene.
- Det må etableres samhandling mellom UDI og kommunen ved familiegjenforening for å fange opp helseutfordringer, slik at kommunen kan sørge for en tilpasset bolig og oppfølging
- Introduksjonsprogrammet må i tillegg til økonomisk integrering (utdanning, arbeid), også vektlegge sosial integrering ifht. den enkelte ellers familiers tilgang til en god bolig i et trygt bomiljø når introduksjonsprogramperioden er over
- Det må etableres felles arenaer for informasjonsutveksling, ansvarsavklaring og kompetanseheving
- Koble på og utnytte mulighetene for samarbeid med frivillig sektor

Forslag om endringer i regelverk, virkemiddelutforming og forvaltning

- Vurdere muligheten for å endre retningslinjene slik at unge som går på skole og som får lån i Lånekassen, også kan søke om bostøtte for å dekke boutgiftene.
- Vurdere mulighetene for at NAV dekker husleie under soning som er lengre enn seks måneder.
- Tydelige føringer på boligbehovet må vurderes konkret og individuelt og at kommunen ikke kan avslå kommunal bolig med å vise til botid
- Se på alternative muligheter for dekning av boutgifter under soning. Et mulig tiltak for uførepensjonister er å beholde en del av pensjonen til dekning av boutgifter
- Vurdere mulighetene for at erstatningskrav kan innlemmes i en nedbetalingsplan knyttet til gjeldsrådgivning fra NAV
- Se på mulighetene for finansiering av tomgangsleie i overgangsperioder
- Se på regelverket knyttet til deling av farlighetsvurderinger
- Avklare ansvarsforhold for personer med omvendt voldsalarm når det gjelder oppfølging i ny kommune

- Dokumentasjon i ulike saksbehandlingssystemer som ikke kommuniserer med hverandre er en utfordring
- Se på mulighetene for å utvikle et tilsvarende samhandlingssystem for voksne, som en har i «Barn og unges helsetjenester»

Oppfølging av funn fra prosjektet

Sluttrapport og funnene fra det regionale prosjektet «Tiltaksplan Bolig for velferd 2018-2021» vil bli lagt fram og diskutert på møte i det regionale Samordningsutvalget for Bolig for velferd i vest. Samordningsutvalget vil vurdere hvordan en skal samordne innsatsen for å løse problemstillingene, som framkommer av prosjektet. Statsforvalteren i Rogaland har allerede etablert en egen samarbeidsarena på velferdsområdet i fylket hvor bolig er et av satsingsområdene. Funn fra prosjektet vil bli tatt videre der.

Funn fra prosjektet vil og fulgt opp i det tre-årige forsøket Kommunal- og moderniseringsdepartementet iverksatte 01.09.21., der råd- og veiledningsressursene fra Husbanken region vest ble overført til Statsforvalteren i Rogaland og Vestland. Målsettingen for dette forsøket er å styrke kommunedialogen ved å koordinere statlige initiativ og oppgaver innenfor det boligsosiale feltet. Målet med forsøket er videre å skape et samlet og styrket fagmiljø hvor bolig i større grad sees i sammenheng med fagområdene plan, helse, sosial, rus, barnevern og arbeidsliv.

I tråd med funn fra prosjektet vil Statsforvalteren i Rogaland og Vestland gjennomføre årlige kurs som omhandler opplæring i taushetspliktbestemmelsene og vurdering av samtykkekompetanse. Kurset skal tilbys ansatte i både kommunale og statlige virksomheter. Statsforvalteren i Rogaland vil og videreutvikle samarbeidet med utdannings- og forskningsinstitusjoner, og arbeide for at det knyttes følgeforskning til prosjekter innenfor det boligsosiale arbeidet. Nettverk for velferdsforskning ved Universitet i Stavanger, der Statsforvalteren i Rogaland er en av seks medlemsinstitusjoner, er sentralt i dette arbeidet.

Det er etablert en phd i samarbeid mellom Universitetet i Stavanger og Statsforvalteren i Rogaland, som skal ha fokus på boligvelferd. Arbeidet skal etter planen starte opp i 2023.