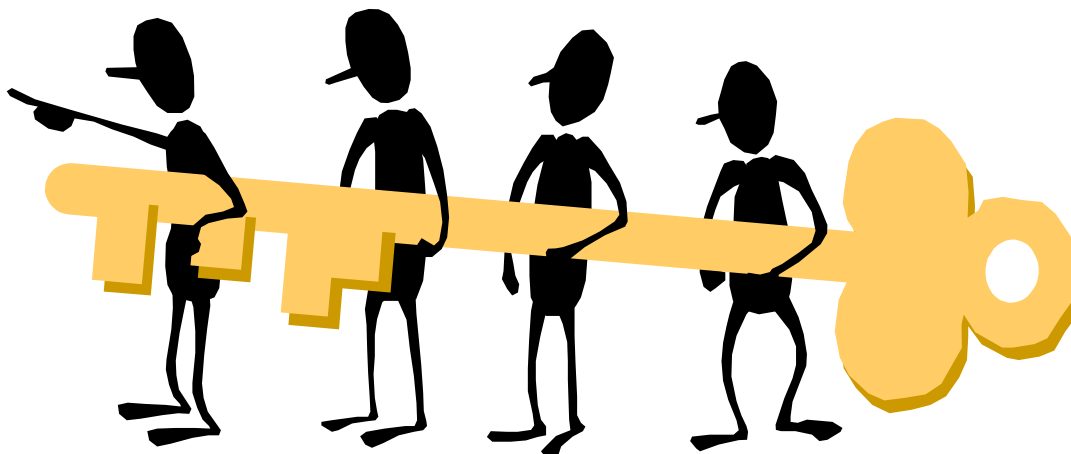


*“Alle skal kunne få og beholde bolig, og ha en opplevelse av hjem”*

# **Boligsosialt arbeid i Nes kommune**

- En erfaringsrapport fra prosjektets andre år. Perioden 01.01.09 – 31.12.09.



<b>Forord</b>	<b>3</b>
<b>1 Innledning</b>	<b>4</b>
1.1. Hovedmålsetningene for andre prosjektår	4
<b>2 Ressurser og økonomi</b>	<b>5</b>
2.1. Regnskap	5
<b>3 Individuell oppfølging</b>	<b>6</b>
3.1 Henvisninger	6
3.2 Brukere fordelt på type bistand	6
3.3 Generelle betraktninger rundt det individuelle oppfølgingsarbeidet	7
3.4 Økonomi som utgangspunkt	7
3.5 Boligutfordringer	7
3.6 Hverdagsveiledere/”profesjonelle støttekontakter”	8
3.7 Oppsøkende tjeneste	9
3.8 Sikkerhet	9
3.9 Veiledning	9
3.10 Brukernes egne synspunkter	10
<b>4 Samarbeid</b>	<b>12</b>
4.1 Samarbeid innad i kommunen	12
4.2 Samarbeid med andre instanser	13
4.3 Hospiteringsprosjektet	13
4.4 Friomsorgen	13
4.5 Fylkesmannen	14
4.6 Samarbeid på individnivå	14
4.7 Samarbeid med private aktører og frivillige organisasjoner	14
4.8 Gruppe aktiviteter.	15
<b>5 Oppsummering</b>	<b>18</b>

*“Alle skal kunne få og beholde bolig, og ha en opplevelse av hjem”*

## **Forord**

Denne rapporten er utarbeidet med formål om å formidle noe av de erfaringer og den innsikt innenfor boligsosial oppfølging prosjektet har tillært seg gjennom sitt andre år. Målet er å spre denne kunnskapen innad i kommunen, og slik at erfaringene kan danne grunnlag for en permanent boligsosial oppfølging etter prosjektperiodens slutt.

I boligsosial oppfølging vil kanskje tid være den viktigste faktoren. Arbeidet gjøres i kontakt mellom bruker og bistandsgiver og er avhengig av relasjonen dem i mellom. Gode endringsprosesser må skapes hos og av den enkelte selv, men for å kunne lykkes trengs både omtanke og næring underveis. Prosjektet har fått tilbakemelding fra brukerne på at fleksibilitet, tilgjengelighet og prosjektets oppsøkende arbeidsform er avgjørende suksessfaktorer i dette arbeidet. Mest overraskende er det kanskje at flertallet opplever det som positivt, at noen tar kontakt med dem selv om ubetalt husleie er utgangspunktet for denne kontakten.

Prosjektets målgruppe har til felles at de ofte har en sammensatt problematikk som krever en tverrfaglig tilnærming. Samhandling og samarbeid er avgjørende for å kunne få til en helhetlig boligsosial oppfølging. Ulike profesjoner og tjenester må ha kunnskap og kjennskap til hverandre. Utfordringen i disse trange økonomiske tider er å forsøke å kunne utnytte potensialet som ligger i samarbeid. Effekten vil muligens være mer ressurskrevende i en periode, men vil på sikt gi gevinster som for eksempel mindre tap på husleieinntekter, lavere utgifter til rehabilitering av boliger og ikke minst for den enkelte bistandsmottager.

25.01.10

Prosjektleder

## **1 Innledning**

Da prosjektbeskrivelsen ble skrevet i 2008 var vi svært ambisiøse. Vi glødet etter å ta tak i nye utfordringer og kunne tilby tjenester som lenge hadde vært etterspurt. Vi ønsket å bidra på mange områder og det skortet ikke på gode ideer og pågangsmot. Etter hvert som vi kom i gang med arbeidet innså vi at ressursene var begrenset og at vi således måtte senke ambisjonsnivået noe.

Da arbeidsmengden økte betraktelig våren 2009, så vi behovet for å justere og finpisse deler av den opprinnelige prosjektbeskrivelsen. Vår definerte målgruppe ved prosjektoppstart var vid. Vi kom til et punkt hvor vi måtte bestemme oss for om vi skulle gi mange brukere litt hjelp, eller et bedre og mer helhetlig tilbud til færre brukere. Tilbakemeldingene vi fikk fra brukerne var at det unike med prosjektet var vår fleksibilitet, tilgjengelighet og tiden vi hadde til rådighet. Det at vi kunne stille opp på kort varsel og så mulighetene i større grad enn begrensningene gjorde at vi for mange ble en viktig støtte i livet. Med bakgrunn i dette valgte vi å snevre inn målgruppen noe. En avgrensning av målgruppen var også en tydeliggjøring for våre samarbeidspartnere i kommunen. Vi så av henvisningene vi mottok at det kunne være vanskelig å vite hva prosjektet kunne bidra med, og hvor skillelinjene mellom prosjektet og de øvrige tjenestene gikk.

### **1.1. Hovedmålsetningene for andre prosjektår**

Tiltross for at vi har gjort noen endringer av prosjektets målgruppe og arbeidsoppgaver har målsetningene for 2009 vært gjeldene hele veien.

Målsetningene i 2009 har vært;

- Oppfølging av enkeltbrukere
- Samarbeid med frivillige aktører med brukeraktiviteter i fokus
- Vurdere tilbud om gruppeaktiviteter for brukerne
- Se på muligheten for samarbeid med private aktører i kommunen
- Undersøke de ulike mulighetene for å søke tilskudd til tiltak for brukere

I denne rapporten har vi tatt utgangspunkt i punktene i fremdriftsplanen.

“Alle skal kunne få og beholde bolig, og ha en opplevelse av hjem”

## 2 Ressurser og økonomi

Nes kommune har mottatt statlige tilskudd til finansiering av to årsverk knyttet til boligsosial oppfølging. Den kommunale egenandelen knyttes til prosjektledelse, lokaler, transport, IKT etc.

Prosjektet har etter første halvår 2009 skiftet del eier. Sosialtjenesten har trukket seg ut av prosjektet, mens avdeling for Rus og Psykiatri har kommet inn. Skifte av eierskap i en slik prosess er utfordrende. Arbeidet med revisjon av prosjektbeskrivelsen har således vært svært nyttig og nødvendig for en samlet prosjektgruppe.

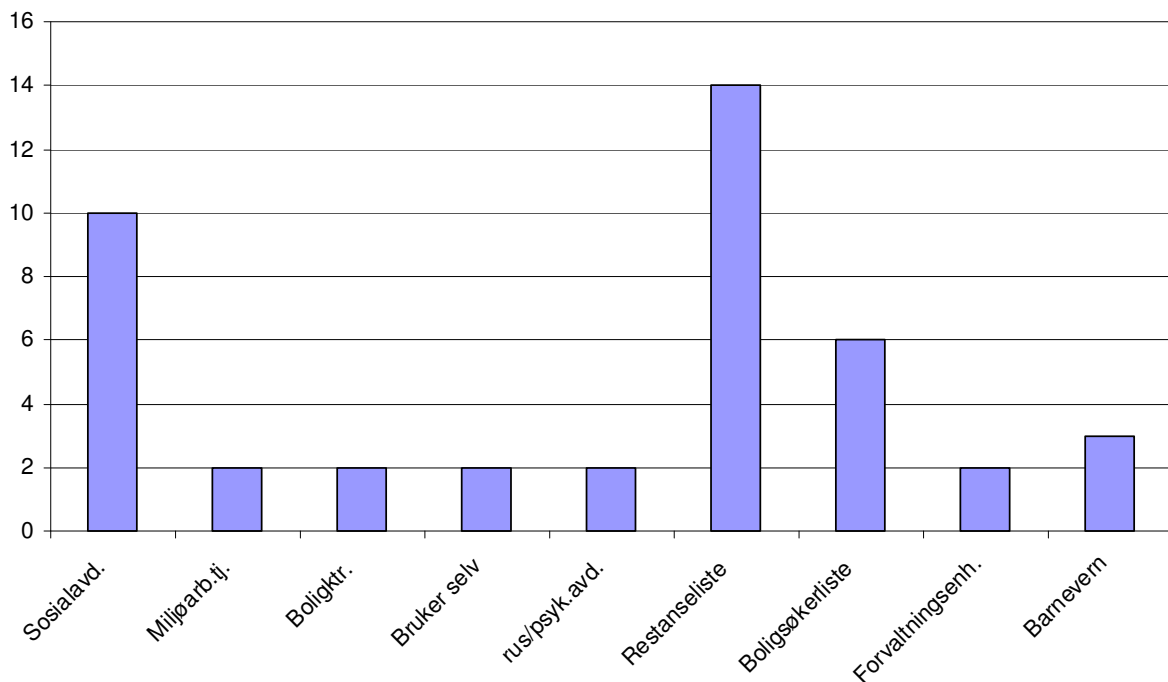
### 2.1. Regnskap

Art	Tekst	Regnskap 2009
10300	Lønn til ekstrahjelp	809 687,45
10901	Pensjonsinnskudd, KLP	132 737,54
10904	Premie kollektiv gruppelivsf.	2 732,08
10990	Arbeidsgiveravgift	133 267,04
	<b>Lønn og sosiale utgifter</b>	<b>1 078 424,11</b>
11000	Kontormateriell	300,00
11002	Faglitteratur	1 014,00
11151	Beverting	1 403,50
11200	Annet forbruksmateriell/råvarer og tjenester	2 930,96
11203	Utgiftsdekning	1 281,50
11209	Velferdtiltak brukere	467,80
11301	Telefon-/datakommunikasjonsutgifter	1 487,98
11500	Opplæring, kurs	8 040,00
11600	Oppgavepliktig reiser, diett, bil	905,25
11700	Reiseutgifter/transportutgifter	13 034,29
11701	Drift av egne/leide transportmidler	5 751,14
12100	Kjøp/leasing av transportmidler	48 416,87
14290	MVA som gir rett til mva-komp	3 333,72
	<b>Andre driftsutgifter</b>	<b>88 367,01</b>
15002	Forsinkelsesrente (morarenter)	71,05
	<b>Finansutgifter</b>	<b>71,05</b>
17000	Refusjon fra staten	-900 803,00
17290	Kompensert mva drift	-3 333,72
	<b>Driftsinntekter</b>	<b>-904 136,72</b>
19501	Bruk av bundne driftsfond	-49 197,03
	<b>Finansinntekter</b>	<b>-49 197,03</b>
	<b>Netto driftsresultat</b>	<b>262 654,40</b>
<b>10734101</b>	<b>Boligsosial oppfølging</b>	<b>213 528,42</b>

### 3 Individuell oppfølging

#### 3.1 Henvisninger

I prosjektets første år ble det henvist 35 personer for oppfølging. I 2009 har 42 brukere blitt henvist til prosjektet, i tillegg til at vi har jobbet videre med om lag 17 personer fra 2008. Henvisningene kommer i hovedsak fra sosialavdelingen (frem til de ble en del av Nav 01.09.09), men også fra virksomhet for psykiatri og rus, forvaltningsenheten, boligkontoret, miljøarbeidertjenesten og fra brukere selv. I tillegg til mottatte henvisninger, har prosjektmedarbeiderne tatt utgangspunkt i de månedlige restanselistene på husleie i kommunale boliger, samt fra ventelisten på kommunal bolig, og med dette som innfallsport tatt første kontakten med brukerne.



Figuren viser fordelingen mellom de ulike tjenestene i forhold til henvisninger

#### 3.2 Brukere fordelt på type bistand

Av de 42 nye henvisningene er det 16 personer som er henvist fordi de er uten fast bolig, og 15 personer fordi de trenger hjelp til å beholde bolig. De resterende 12 er henvist med bakgrunn i behov for økonomisk veiledning, praktisk bistand eller bytte av bolig. Av de henviste uten fast bolig har 12 personer fått bolig gjennom bistand fra prosjektet i år. Av de personene som trengte bistand til å beholde bolig, 15 personer, hadde de fleste restanser på en eller flere måneder, og trengte bistand til å rydde opp i dette. Resultatet her er at 6 personer er helt à jour med husleien, 4 personer har inngått nedbetalingsavtale, og tre stykker har fått økonomisk råd og veiledning. De siste to har det vært vanskelig å oppnå kontakt med.

*“Alle skal kunne få og beholde bolig, og ha en opplevelse av hjem”*

Fordelingen ovenfor er gjort med utgangspunkt i det som har vært hovedfokus i samarbeidet. Det har selvfølgelig vært bistand på flere områder i de fleste sakene.

### **3.3 Generelle betraktninger rundt det individuelle oppfølgingsarbeidet**

Gjennom hele prosjektåret har vi jobbet parallelt med prosjektets effektmål, både individuelt og systemisk. I arbeidet med den enkelte bruker jobbes det med kartlegging av brukerens egne ressurser, samt eventuelt behov inn mot tjenester i henholdsvis første og andre linjen. Ut i fra denne kartleggingen knyttes kontakter med nødvendige tjenester. Det er gjennomgående i så å si alle saker vi har vært knyttet til, at vår viktigste bistand til den enkelte har vært å gjøre det mer overkommelig å ta kontakt med hjelpeapparatet, samt å hjelpe den enkelte til å bedre kunne nyttiggjøre seg den hjelpen som finnes.

### **3.4 Økonomi som utgangspunkt**

De fleste av personene vi har jobbet med har alle en relativt begrenset økonomisk handlefrihet i hverdagen. Inntektene er små, og det er ofte gjelden til ulike kreditorer som prioriterer seg selv ved at det trekkes direkte i stønaden fra Nav eller fra arbeidsinntekten. Det er også en klar tendens at de kreditorene som roper høyest i forhold til sine krav, blir prioritert av brukerne. Stønader med mer enn en utbetaling i måneden skaper problemer i forhold til de løpende utgiftene. Likeså er det en stor utfordring i de sakene der livsoppholdet skal dekkes av korttidsytelser fra Nav, eller der bruker mottar supplerende sosialhjelp til dekning av husleien. Det er vanskelig å få til en helhetlig tenkning rundt økonomien, og faste avtaler med bank eller lignende vanskeliggjøres av korte og varierende utbetalinger. I veldig mange av sakene har det gått så langt at posten ikke lenger åpnes.

I mange av sakene der økonomiske problemer er utgangspunktet for kontakt med en eller flere kommunale tjenester, skjuler det seg ofte en mer sammensatt problematikk hvor økonomien bare blir et av symptomene på at noe er galt. Dette gjelder både de sakene der bruker selv tar kontakt for hjelp, men også der hvor prosjektmedarbeiderne har oppsøkt vedkommende for å komme i en kontakt ut i fra husleierestanser eller boligsøknader.

Vår erfaring er at jo forttere vi kommer i kontakt og får til en dialog med bruker, jo lettere er det å komme frem til gode varige løsninger. Dette er også erfaringer vi ser andre liknende prosjekter har gjort seg. Det har derfor vært en viktig jobb å etablere rutiner med utgangspunkt i restanselistene. Ved å ta kontakt med leietager allerede etter en måneds restanse, har det vært mulig å få hanket inn vedkommende før ringvirkningene har blitt for store. I de tilfellene hvor det har vært økonomiske problemer og manglende husleieinnbetaling over tid, er det ofte flere ting i kjølvannet av dette som gjør utfordringen med å få husstanden på rett kjøll igjen adskillig større.

### **3.5 Boligutfordringer**

Som det også ble påpekt i erfaringsrapporten fra første prosjektår, er det behov for en mer differensiert boligmasse enn det kommunen har i dag. Det er flere brukere som i dag ikke får et botilbud tilpasset sitt behov. Dette er en gruppe som ville ha vært tjent med å bo i en type bofellesskap med selvstendige boenheter og heldøgnsbemanning. Ut ifra hva prosjektmedarbeiderne har erfart, gjelder dette spesielt to grupper; de unge voksne med en historie som innebærer oppfølging fra barnevernstjenesten, samt en gruppe med relativt kompleks problematikk både innenfor rus og psykiatri.

*“Alle skal kunne få og beholde bolig, og ha en opplevelse av hjem”*

I løpet av dette prosjektåret ble vi oppmerksom på en ny utfordring. Tre av brukerne som fikk tildelt kommunal bolig, etter en periode som bostedsløse, fortsatte å oppholde seg hos familie og venner, til tross for deres uttalte ønske om et eget sted å bo. Boligen ble tildelt med vilkår om oppfølging fra prosjektmedarbeiderne. Dette ble lagt inn i husleiekontraktene, men omfanget av oppfølgingen var uspesifisert og skulle avklares med den enkelte i forhold til behov. For prosjektmedarbeiderne som jobbet med disse personene ble det etter hvert ganske tydelig at mye av årsaken lå i at de opplevde det som utrygt å bo alene. Videre var det mye usikkerhet rundt det praktiske i forhold til å bo. Fellesnevneren for disse tre var at de alle hadde vært under omsorg av barnevernet. De hadde det meste av ungdomstiden bodd i ulike barnevernsinstitusjoner, og hadde begrenset bokompetanse i forhold til det å bo alene. Prosjektet ser at det i løpet av de siste årene også er flere i kommunen som alle har det til felles at de har vokst opp under omsorg av barnevernstjenester, og blir ”sluppet ut” i den voksne verden uten tilstrekkelig ballast for dette. Dette er trist med tanke på hvor mye ressurser det er brukt over flere år på disse personene. Det har i løpet av våre to prosjektår blitt veldig tydelig at det er sårbare overganger mellom de ulike nivåene/ tjenestene. Dette er spesielt uheldig med tanke på at overgangen skjer i en periode i livet hvor stabilitet og forutsigbarhet er av stor betydning. Vi så at flere av disse ungdommene har dårlige erfaringer med hjelpeapparatet og har opplevd mange tillitsbrudd som gjorde det vanskelig og tidkrevende for oss å komme i posisjon til dem.

Våre bekymringer for denne gruppen er også i tråd med en tendens som sees på flere nivåer. Kartleggingen av bostedsløshet i Norge i 2008 viste, i følge Husbanken, en bekymringsfull økning i andelen av ungdom i alderen 18-24 blant de bostedsløse. Husbanken har derfor vært tydelig på at deres arbeid i 2010 derfor vil dreie seg mye om forebygging og bekjempelse av bostedsløshet i denne gruppen.

I den andre gruppen, personer med kompleks rus- og psykiatriproblematikk, ser vi også disse sårbare overgangene mellom ulike tjenester/ nivåer. Dette er brukere som ofte er hyppige pasienter i spesialisthelsetjenesten, og hvor samhandling mellom kommune og spesialisttjeneste er avgjørende i forhold til å få til gode behandlings-/ rehabiliteringsforløp rundt den enkelte bruker. Vi er av den oppfatning at det er lite fokus på samhandling med utgangspunkt i å forebygge. Det blir mye ad hoc arbeid når kriser oppstår, til tross for at mange av disse krisene er kjente og forutsigbare. Det ligger en utfordring i å kunne få til et samarbeid på tvers av ansvarsområder, for slik å komme i forkant av krisene. Dette handler ikke minst om å forsøke å legge til rette for en livssituasjon med høyest mulig grad av verdighet for den enkelte. I perioder har prosjektmedarbeiderne, sammen med brukerne, kjent på følelsen av hjelpsløshet ovenfor resten av systemet, og opplevelsen av å stå alene sammen i elendigheten har i perioder vært tung.

### **3.6 Hverdagsveiledere/”profesjonelle støttekontakter”**

Prosjektmedarbeidernes arbeid har i mange tilfeller gitt oss assosiasjoner til det vi har valgt å kalle ”profesjonelle støttekontakter”. Som et supplement til tjenestene for øvrig, har vi i mange tilfeller vært inne og dekket behov som for mange vanligvis dekkes av familie og det nære nettverket. Eksempler på denne type arbeid kan være daglig kontakt for å vekke om morgenen, veiledning i forhold til både hverdagsliv og arbeidsliv, motivering for endring rundt de små tingene, og oppfølging rundt tannlege-/ og legebesøk.

*“Alle skal kunne få og beholde bolig, og ha en opplevelse av hjem”*

Det faktum at vi har tatt oss tiden og bevisst forsøkt å holde på fleksibiliteten, har gjort at vi i de fleste tilfeller har fått en annen type relasjon enn det en tradisjonelt får som ansatt i et system. Dette ser vi godt hos mange som, også etter at prosjektet er ute av bildet, tar kontakt på ny med spørsmål eller utfordringer de lurer på som de ikke har noen andre å spørre om. Dette til tross for at det kan være flere måneder siden sist kontakt.

### **3.7 Oppsøkende tjeneste**

Prosjektets målgruppe omfavner mange, men det har fra alle brukere, uavhengig av problematikk, vært gjennomgående positive tilbakemeldinger på at vi har hatt en type oppsøkende virksomhet. Det at noen fra kommunen kommer hjem til dem, eller ringer, uten at dette nødvendigvis er avtalt på forhånd, har blitt tatt godt imot. Det har vært tydelig at jo lengre vanskelighetene har pågått, jo verre er det å selv ta kontakt for å få hjelp. Det er mange som har uttrykt lettelse over endelig å få hjelp til å ta tak i situasjonen, og å ha noen som kan finne en vei ut av håpløsheten sammen med dem.

### **3.8 Sikkerhet**

Vi har jobbet en del med rutiner i forhold til sikkerheten for prosjektmedarbeiderne. Kombinasjonen rus- og/eller psykiatriproblematikk kan skape utrygge situasjoner, og det har vært behov for noen ekstra forberedelser i forhold til enkelte brukere. En av prosjektmedarbeiderne har avlagt eksamen i Terapeutisk konflikthåndtering i løpet av året, og er med bestått eksamen instruktør på denne type teknikker. Medarbeideren har allerede avholdt et to dagers kurs for de ansatte i sosialtjenesten. Prosjektkollegaen deltok også på dette.

Videre har vi hatt møte med to betjenter ved lensmannskontoret, og det var mange nyttige tips å hente i fra hvordan politiet håndterer gitte situasjoner. Dersom prosjektmedarbeiderne har vurdert at det har vært nødvendig har lensmannskontoret blitt varslet før hjemmebesøk, slik at de er kjent med oppdraget dersom det skulle bli behov for assistanse. Dette har imidlertid ikke vært helt uproblematisk i forhold til at Øvre Romerike politidistrikt deler på vaktansvaret, og at Nes dermed bare har enkelte dager hvor de har dagvakt.

Vi ser at det ved denne type oppsøkende arbeid kan være hensiktsmessig at det er en medarbeider av hvert kjønn. Det som allikevel, etter vår klare mening, er viktigst i et slikt team er felles prosedyrer, og at teamet er godt samkjørte i forhold til ulike situasjoner og håndteringen av disse. Vi har valgt å være to på enkelte oppdrag, av hensyn til sikkerheten.

### **3.9 Veiledning**

Prosjektmedarbeiderne har hatt en og en halv time med veiledning hver fjortende dag siden høsten 2008. Det å møte brukerne på deres hjemmebane gir gode bilder på hvordan den enkelte har det i hverdagen. I mange tilfeller avdekker vi forhold som både er utilfredsstillende og uverdige. Vi har mange ganger gått hjem fra jobb med en følelse av at vi skulle ha gjort så mye mer for brukerne enn det vi har fått til med den tiden og de ressursene vi har til rådighet. Følelsen av å til tider stå alene med ansvaret for brukerne har vært tyngende. Vi har fått kunnskap som ikke alltid er lett å formidle videre til andre, og i perioder har vi følt at verken vi eller brukerne er tatt tilstrekkelig på alvor. I slike situasjoner er veiledning helt uvurderlig.

*“Alle skal kunne få og beholde bolig, og ha en opplevelse av hjem”*

Veiledningen har vært internt i kommunen, og er gitt av en sykepleierkollega med veilederkompetanse. Det at veileder har hatt en annen fagbakgrunn, har gitt mange nyttige perspektiver inn mot arbeidet.

### **3.10 Brukernes egne synspunkter**

Det er dimensjoner ved denne type arbeid det er vanskelig å gi noen kvantitative data på. Den mellommenneskelige biten, betydningen av det som foregår mellom hjelper og bruker, handler om opplevelsen hos de to partene. Å måle livskvaliteten for brukerne før, underveis og etter kontakten med prosjektet er ikke enkelt da det er subjektive opplevelser hos den enkelte og avhengig av flere variabler. Noen endringer har vi synliggjort underveis i det individuelle arbeidet, ved å benytte et skaleringsskjema hvor bruker selv har scoret ulike livsområder innenfor verdiene 1 og 7. Noe gir seg også selv ved at man etter en periode uten en fast forankring i tilværelsen, får en egen bolig, eller at man etter varsel om utkastelse klarer å hente seg inn igjen og komme à jour med husleien. Dette gjør selvfølgelig mye med livskvaliteten til den det måtte gjelde.

I et forsøk på å få frem brukernes egne synspunkter har vi snakket med noen av de vi har vært i kontakt med, og bedt de si noe om hvordan de har opplevd samarbeidet med prosjektet og hvorfor denne type arbeid er viktig;

*”.....noen som stiller opp...”*

*”.....hjelper folk med bolig kjapt, og får fortgang i kommunen og på sosial.....”*

*”....noen det går an å prate med...om nerver og sånt...”*

*”....dere oppfører dere profesjonelt hele veien, og det er bra...dere har heller aldri vært nedverdiggende...”*

*”...dere følger opp hele veien og bryr dere virkelig om det dere gjør....bra støtteapparat...”*

*”...dere hjelper til med ting uansett hva det er.....kjører og henter og sånn....”*

*”...kanskje reddet livet mitt....”*

*”....det er fint med noen som har tid.....noen som kommer hjem til deg.....”*

*”...noen som hanker deg inn igjen.....”*

*”Det har vært fint at dere har sagt i fra når ting ikke går som planlagt...du har til og med gitt beskjed når du var syk..”*

*”Det har vært viktig at dere har kommet hjem til meg, - da har jeg sluppet terskelen inn til nav.”*

*”Du får tett oppfølging-, både med ris og ros. Dem hjelper deg til å bruke de ressursene du selv har og komme lengst mulig med dem.”*

*“Alle skal kunne få og beholde bolig, og ha en opplevelse av hjem”*

*”Dem sitter ikke med paragrafer og budsjetter dem må forholde seg til.”*

*”Du blir fanga opp på et tidlig tidspunkt... Det går på sunn fornuft og medmenneskelighet... hjelper deg både praktisk og teoretisk med ting.”*

*”Et viktig bindeledd mellom kommunen (økonomiavdelingen og boligkontoret) og bruker.”*

*”Være med å legge opp et løp for deg. Og har oppfølging på det.....”*

*”Prosjektet får ting til å skje raskere enn de andre...det skjer noe med en gang.. det blir en løsning, og ikke bare utsatt og utsatt”*

*”Prosjektet har full oversikt over kommunen.. de vet hvor en skal henvende seg”*

*“Alle skal kunne få og beholde bolig, og ha en opplevelse av hjem”*

## **4 Samarbeid**

Prosjektet har hatt mye fokus på samarbeid. Dette har vært naturlig med tanke på hensikten med prosjektet, som er å få på plass en tverrfaglig boligsosial oppfølging i kommunen. Det er mye kompetanse både i og utenfor kommunen som det er viktig å benytte seg av for å kunne gi brukerne et helhetlig tilbud.

Vi har sett at samarbeid avhenger mye av kjennskapen til hverandre, først og fremst de ulike etater, avdelinger og tjenester som finnes, men også den personlige kontakten mellom ansatte er avgjørende for i hvor stor grad en tar kontakt og spiller på lag med hverandre.

Prosjektet har samarbeidet på tre nivåer; på systemnivå både internt i kommunen, og eksternt med andre tjenester, på individnivå med den enkelte bruker, og til slutt med frivillige tjenester/organisasjoner. Med dette som utgangspunkt ønsker vi å si noe om erfaringene vi har gjort oss i forhold til samarbeid.

### **4.1 Samarbeid innad i kommunen**

Ved prosjektoppstart gjennomførte vi møter med samtlige tjenester i helse- og sosialtjenesten. Vi presenterte tankene rundt prosjektideen, og fikk innspill på hva tjenestene savnet i forhold til problemstillingene rundt bolig. Vi har i etterkant av dette vært invitert inn på arenaer hvor flere tjenester har vært representert, samt at vi også har formalisert vår deltagelse i enkelte faste fora.

Prosjektet har det siste året vært en del av boligtildelingsteamet i kommunen, og har vært med på det faste månedlige tildelingsmøtet. Teamet er etter vår oppfatning, et godt fungerende fora. Flere instanser er representert med fagpersoner som har ulik kompetanse. Med dette som utgangspunkt gjøres helhetlige vurderinger av boligsøknader ut i fra fastsatte kriterier. Prosjektet har kjennskap til mange av søkerne og er en viktig bidragsyter når det gjelder relevant informasjon om enkeltpersoner og bomiljø de ulike stedene. De søkerne som har blitt vurdert dit hen at de har muligheter til selv å skaffe bolig på det private markedet, har blitt kontaktet av prosjektmedarbeiderne som har tilbydd bistand i forhold til dette.

Når det gjelder husleierestanser på kommunale boliger har prosjektet innarbeidet rutiner i forhold til oppfølging av disse restansene. Under arbeidet med dette så vi et behov for tettere samarbeid med boligkontoret og økonomiavdelingen. Boligkontoret har hovedansvaret for de kommunale boligene og økonomiavdelingen hovedansvaret for innfordring av husleie. Når prosjektet har tatt en aktiv, oppsøkende rolle, er det viktig at dette arbeidet støttes av de andre instansene slik at alle involverte arbeider i samme retning. For å sikre godt og effektivt samarbeid, har vi innarbeidet faste samarbeidsmøter med boligkontoret hver 14.dag. I en periode fremover vil økonomiavdelingen delta på dette møtet en gang i måneden.

Frem til innrulling av Nav, deltok prosjektmedarbeiderne på fagmøte i sosialavdelingen en gang i måneden. Relevant informasjon rundt felles brukere ble utvekslet, og prosjektmedarbeiderne kom med innspill i enkeltsaker hvor vi så vi kunne bidra med noe. På denne måten ble sosialavdelingen oppdatert på status i prosjektet, og mer generelle problemstillinger som dukket opp underveis kunne drøftes i fellesskap. Til tross for at Nav nå

*“Alle skal kunne få og beholde bolig, og ha en opplevelse av hjem”*

ikke har noe eierforhold til prosjektet, ser vi det som viktig at de er representert i prosjektgruppemøter fremover. Det er mange felles brukere og problemstillinger, slik at dette som fast møtepunkt anses som viktig for god informasjonsflyt begge veier. Nav har også hovedansvaret for bla midlertidige boliger.

#### **4.2 Samarbeid med andre instanser**

Godt brukerarbeid forutsetter også samarbeid utover kommunens grenser. I vårt arbeid har samarbeid med spesialisttjenesten vært nyttig, da spesielt i forhold til rus- og psykiatriproblematikk. Her kan nevnes Ahus, henholdsvis Avdeling for akuttpsykiatri, Avdeling for spesialpsykiatri samt Avdeling for rus og avhengighet. I mange av sakene er vi veldig fornøyd med samarbeidet, og vi har opplevd at det har vært et gjensidig ønske om å samarbeide til det beste for brukeren. I de sakene hvor samarbeidet har fungert har det vært lettere å få til ting, etter å ha lagt en plan med klare oppgaver fordelt på de involverte i saken. Det har imidlertid også vært eksempler på hvordan ting blir når det er mange involverte, men lite formalisert samarbeid mot den enkelte bruker. Liten eller ingen informasjon til oss som jobber tettest med bruker har forårsaket mye ekstra arbeid og dårlig bruk av tid. Vi har sendt noen avvik, men har fått et inntrykk av at terskelen er høy for å melde avvik på andre tjenester.

#### **4.3 Hospiteringsprosjektet**

Når vi fikk spørsmål om å delta med faglige innspill i et pilotprosjekt for å bedre samhandlingen innenfor feltet rus og psykiatri, takket vi ja til det. Samarbeidet med annenlinjetjenesten har vært vanskelig og i tråd med prosjektets mål i 2010, organisering og samarbeid på systemnivå, anså vi det som viktig og kunne bidra med våre innspill. En av prosjektmedarbeiderne har, sammen med en representant fra Virksomhet for psykiatri og rus, deltatt som ressursperson inn mot piloten. Med ønske om å bedre samhandlingen, vil utvalgte avdelinger i Ahus-systemet sammen med kommunene Ullensaker og Nes, gjennomføre en gjensidig hospitering hos hverandre i løpet av første kvartal 2010.

#### **4.4 Friomsorgen**

En viktig målsetning i den nasjonale boligpolitikken er at personer som løslates fra fengsel og/ eller blir utskrevet fra institusjon, skal ha en egen bolig å komme ut til. Prosjektet har erfart at det ofte er tilfeldig om eller når denne informasjonen når kommunen, og eventuelt hvem som får informasjonen. I tråd med våre målsetninger for prosjektet har dette vært en viktig oppgave å ta tak i for prosjektmedarbeiderne. I et par tilfeller har vi kommet i kontakt med personer som er planlagt løslatt fra fengsel uten å ha en bolig å flytte til. Samarbeidet med fengslene har vært utfordrende, og fengselssystemets retningslinjer vanskeliggjør ofte det kommunale planleggingsarbeidet mot en løslatelse. Prosjektmedarbeiderne opplever at vi har hatt et godt oppfølgingstilbud til de innsatte som ikke har blitt utnyttet til fulle som følge av et strengt og rigid regelverk.

Som et ledd i den nasjonale strategien mot bostedsløshet har Friomsorgen i Akershus startet et toårig prosjekt som heter ”Bo i Akershus”. Prosjekts mål er at personer som løslates til kommunene på Romerike i størst mulig grad skal ha en bolig å flytte inn i ved løslatelse. Vårt boligsosiale prosjekt i Nes kommune har sammen med Friomsorgen etablert god kontakt, og vil samarbeide i de sakene hvor dette er aktuelt. Dette ser vi på som svært positivt.

*“Alle skal kunne få og beholde bolig, og ha en opplevelse av hjem”*

I tillegg til å ha etablert denne kontakten rundt enkeltsaker, har prosjektmedarbeiderne vært invitert til to av Friomsorgens interne fagsamlinger for å fortelle om prosjektet og våre erfaringer. Vi har deltatt på et regionalt møte for Kriminalomsorgen region nordøst og et avdelingsmøte for friomsorgskontorene i Akershus. Vi har presentert prosjektet vårt, og satt fokus på utfordringene vi ser i samarbeidet inn mot de som soner en fengselsdom. Responsen fra tilhørerne har vært god, og det har også for oss vært en nyttig prosess å skulle reflektere rundt egne erfaringer og presentere dette for noen utenforstående. På denne måten har vi fått en bevissthet rundt arbeidet vi gjør, hva vi får til og hva vi ser av utfordringer. I tillegg har vi fått mye nyttig informasjon om regelverk og arbeidsmetoder i fengslene, samt rutiner for samarbeid mellom Friomsorgen og fengselsvesenet.

#### **4.5 Fylkesmannen**

I forbindelse med tilskuddsmidlene og bruken av disse, inviterte fylkesmannen tidligere i år til en dagsamling hvor vårt prosjekt var et av tre som var ønsket presentert i plenum. Målgruppe var ansatte i Oslo og Akershus som jobber inn mot det boligsosiale feltet. Tilbakemeldingene fra forsamlingen var god, og det ble etablert kontakt med deltagere som også ville ha tilsendt noe av vårt metodiske materiale.

#### **4.6 Samarbeid på individnivå**

Prosjektets hovedmål i forhold til den enkelte bruker er at alle skal få en best mulig hverdag med utgangspunkt i hva som er viktig for brukeren. Hovedfokuset for vårt arbeid er bolig og bosituasjonen, men med dette som utgangspunkt jobber vi inn mot flere viktige livsområder. For oss er det viktig at de målene vi til enhver tid jobber inn mot, er brukernes egne mål. Vår jobb blir i hovedsak å trekke inn de personer og instanser som kan bidra til at målene blir nådd. Samarbeid er avgjørende for å få til dette. Prosjektet har initiert og deltatt i samarbeidsmøter, og vært en pådriver i forhold til individuelle planer der dette har vært aktuelt.

I enkelte saker har det vært godt innarbeidede ansvarsgrupper når prosjektet har kommet inn. Vi har en opplevelse av at det for enkelte samarbeidspartnere har vært vanskelig å definere prosjektets rolle i arbeidet rundt bruker. Dette har blant annet blitt synlig ved at prosjektmedarbeider ikke har fått invitasjon om å delta på ansvarsgruppemøter, til tross for at prosjektet kanskje har vært den som har jobbet tettest med brukeren en periode. Det kan synes som brukerne, i enkelte tilfeller, har hatt en klarere opplevelse av vår rolle og betydning. Dette har imidlertid endret seg noe siste halvdel av andre prosjektår. Vi har observert at det tar tid ”å finne sin plass” i et eksisterende tjenesteapparat. Det har vært en klar økning i antall henvisninger og henvendelser fra samarbeidspartnere det siste halve året, og det er tydelig at prosjektet nå blir ”tatt med i beregningen” rundt brukerne.

#### **4.7 Samarbeid med private aktører og frivillige organisasjoner**

Et av målene for annet prosjektår har vært å etablere et samarbeid med frivillige organisasjoner og private aktører i kommunen. Hovedfokuset vårt for et mulig samarbeid har vært gruppeaktiviteter eller fritidsaktiviteter for enkeltbrukere.

Prosjektet har per i dag et formalisert samarbeid med WHAM's Varmestue og Røde Kors.

*“Alle skal kunne få og beholde bolig, og ha en opplevelse av hjem”*

WHAM's Varmestue er en stiftelse som tilbyr rusmisbrukere et godt sted å være, mat og omsorg. Mange av varместuas brukere er brukere eller potensielle brukere av prosjektet. Vi har en fast avtale med varместua om å besøke dem hver 14.dag. I tillegg stikker vi innom hvis det passer andre dager. I forbindelse med svineinfluensa vaksineringsen tilbød WHAM's Varmestue, Virksomhet for rus- og psykiatri, og prosjekt Boligsosial oppfølging vaksineringsen i varместuas lokaler. Prosjektet bidro med transport og moralsk støtte, samt noe sekretærfunksjoner i forhold til vaksineringsen.

Røde Kors har to tiltak som er viktige for prosjektet. Det ene er besøkstjenesten, og det andre er kvinnecafé. Prosjektet har hatt møter med Røde Kors for å bli kjent med deres tilbud, samt at vi har samarbeidet aktivt rundt oppstart av kvinnecaféen og i et tilfelle samarbeidet rundt tilbud om besøksvenn.

Flere av våre brukere har vært opptatt av fysisk aktivitet. Vi jobbet derfor en periode med å få til en avtale med Spenst på Årnes. Tiltross for gjentatte henvendelser og en del kommunikasjon har det ikke lyktes å få til en avtale per i dag.

Prosjektet var i kontakt med Dansehuset på Årnes angående deltakelse på pilates trening for en av våre brukere. Vi fikk svært positiv respons fra leder ved huset som gjerne ville samarbeide rundt tiltak for å fremme fysisk og psykisk helse blant kommunens innbyggere. Hun kunne også tilby gode avtaler i forhold til deltakere som hadde behov for å ha meg seg ledsagere/støttekontakter i en oppstartsfasen. Til tross for at tilbudet ikke har blitt benyttet så langt, er dette noe det bør tenkes mer rundt fremover.

En viktig forutsetning for godt samarbeid er åpenhet og respekt for hver enkelts kompetanse, både den formelle og den erfarte, samt troen på at vi har noe å bidra med i felleskap. I samarbeid med private aktører, er det viktig å avklare hvem som har hvilke roller, og utgangspunktet for samarbeidet. Dette for å tydeliggjøre ansvar og oppgavefordeling. Som offentlige ansatte ligger det et sett føringer til grunn for den jobben vi skal gjøre, for eksempel taushetsplikt hjemlet i lov, og dette utgjør en viktig forskjell opp mot det frivillige arbeidet.

Det er viktig å ha fokus på å ivareta ressursene hos den enkelte bruker eller brukergruppe, og benytte seg av kompetansen som finnes i den enkeltes nettverk eller nærmiljø.

#### **4.8 Gruppe aktiviteter.**

Et av prosjektets mål for 2009 var å igangsette gruppeaktiviteter.

Arbeidet med grupper kom i tillegg til de arbeidsoppgavene som ble implementert i 2008. Vi så raskt at arbeidet med grupper ville bli ressurskrevende og at det ville være begrenset hva to personer kunne igangsette, og i tillegg ivareta de oppgavene som allerede var påbegynt. Prosjektets målgruppe er vidt sammensatt og det vil således være vanskelig å finne aktiviteter som favner mange.

Arbeidet med grupper startet med idédugnad og samtaler med enkelte brukere for å kartlegge ønsker og behov. I tillegg til dette innhentet vi erfaringer fra andre som har jobbet med gruppeaktiviteter. Tilbakemeldingene, både fra brukere og tiltakene vi snakket med, var at en til en oppfølging var det som ble verdsatt høyest. Vi ønsket likevel å prøve ut noen aktiviteter som

*“Alle skal kunne få og beholde bolig, og ha en opplevelse av hjem”*

kunne favne noen av våre brukere, og som forhåpentligvis ville bidra til et sosialt fellesskap for flere. Vi kom frem til at det ville være mest hensiktsmessig å tilby noen brukere et godt tilbud, enn å favne så bredt at ingen hadde det store utbytte av aktivitetene.

Flere av våre brukere er interessert i friluftsliv. Vi bestemte oss derfor for å luften ideen om en friluftsgruppe. Responsen var god og fem personer var interessert i å delta. Det viste seg imidlertid raskt at det skulle bli vanskelig å skape stabilitet i gruppen. Gruppen besto av menn med rus- og/eller psykiske plager, og oppmøtet varierte med personenes psykiske helse og rusbruk. Vi klarte likevel å gjennomføre noen aktivitetsdager. Vi har vært på fisketur, skogstur og tur langt Glomma. Oppmøtet har variert fra en til to brukere.

Gjennom prosjektets arbeid kom vi i kontakt med flere personer som var i LAR (legemiddel assistert rehabilitering). Vi fikk raskt en opplevelse av at mange i denne gruppen hadde lite struktur og manglet positivt innhold i hverdagen. Flere mente oppfølging de fikk av kommunen var mangelfull og etterspurte blant annet tiltak på fritiden. Prosjektet bestemte seg for å kartlegge nærmere hvem som var under LAR behandling, for å vurdere om denne gruppen kunne tilbys gruppetiltak. Kartleggingen viste at gruppen besto av personer som var på svært ulikt ståsted når det gjaldt rehabiliteringsopplegget. Målsetningen for personene vi snakket med var også ulik, noen ønsket et rusfritt liv, andre ønsket å holde seg unna opiater eller å slippe stresset med å skaffe penger til rusmidler daglig. I et slikt tilfelle ville sammensetningen av gruppemedlemmene være helt avgjørende for resultatet av rehabiliteringsopplegget. Det ville være svært uheldig dersom et slikt tilbud, som i utgangspunktet var ment å være positivt, skulle vanskeliggjøre rehabiliteringsopplegget for enkelte og bidra til etablering av negative kontakter eller fristelser.

Det viste seg imidlertid at gruppen kvinnelige LAR brukere i stor grad hadde fellestrekk. Mange av disse kvinnene hadde virkelig tatt tak i sine liv og gjort store endringer, flere hadde tatt helt avstand fra illegale rusmidler og var i jobb. Likevel meldte flere av dem om vanskeligheter med å bli akseptert i samfunnet, bygge opp et eget, rusfritt nettverk etc. Ensomhet så ut til å være en utfordring. Prosjektet brukte noe tid sammen med ruskonsulenten i forhold til å planlegge en eventuell gruppe, men valgte å legge dette på is som følge av at Nes kommune fikk midler til oppstart av et LAR prosjekt. Etersom prosjektets ressurser er begrensede valgte vi å nedprioritere dette arbeidet, da denne gruppen vil bli ivaretatt med nye, øremerkede prosjektmidler. Vi så også at LAR kvinnene vi ønsket å skape et tilbud til, ikke var aktive brukere av prosjektet på det aktuelle tidspunktet. Selv om disse personene absolutt hadde et behov for et bedre opplegg rundt seg, taklet de hverdagen på egenhånd og var ikke henvist prosjektet for individuell oppfølging.

Prosjektet har siden våren 2009 vært deltakende i en annen kvinnegruppe. Da prosjektet kom i kontakt med Røde Kors var de i ferd med å starte en internasjonal kvinnekafé. En slik kvinnekafé ble forsøkt startet høsten 2008 uten hell, damene i Røde Kors ønsket imidlertid å prøve på nytt. Prosjektet syntes dette var et bra tiltak og mente at flere av damene prosjektet hadde kontakt med, kunne ha nytte av et sosialt treffpunkt med andre kvinner og barn. Vi tilbød oss derfor å samarbeide om tiltaket. Røde Kors var positive til dette. Prosjektet har bidratt med rekruttering av brukere, distribusjon av informasjon og forslag til ledergruppen, samt deltagelse på kafémøtene. Det formelle ansvaret har ligget hos Røde Kors, mens prosjektet har stilt seg til disposisjon både når det gjelder praktisk bistand og forslag. Prosjektet formidlet kontakt mellom det lokale Røde Kors i Nes, og et tilsvarende kvinnetiltak i Oslo. Integreringstiltak har stort fokus for tiden og

*“Alle skal kunne få og beholde bolig, og ha en opplevelse av hjem”*

prosjektet fant en mulighet for å søke om økonomisk støtte hos IMDI for å drive kvinnekaféen. Røde Kors ble informerte om dette, men valgte imidlertid å ikke søke, da de syntes det ble mye ansvar å forvalte tilskuddsmidler og mente de klarte seg greit med frivillig innsats.

Grunnet ressursituasjonen valgte vi å tone ned arbeid med grupper i større grad enn planlagt. Vi bestemte oss for å ha hovedfokus på arbeidet med enkelt brukere. Vi har imidlertid mange tanker om tiltak som kunne være hensiktsmessig for noen av våre brukere. Vi ser at mange sliter med orden på økonomien og disponering av penger. Vi har snakket med økonomisk rådgiver i kommunen og hun har vært positiv til å holde noen generelle kurs i forhold til økonomiske prioriteringer og hvordan man på best mulig måte kan forholde seg til utålmodige kreditorer. Vi tror også det kunne være nyttig for enkelte med matlagingskurs, turgruppe for enslige hjemmевærende damer, diskusjons- og debattgruppe, og filmgruppe. Disse ideene har vi fått gjennom samtaler med brukere, samt observasjoner i det daglige.

## 5 Oppsummering

Prosjektet mener at kommunen fremdeles har store utfordringer i forhold til samarbeid og helhetstenkning når det gjelder boligsosialt arbeid. Godt boligsosialt arbeid krever fleksibilitet og nytenkning. Det finnes ingen manual på hvordan oppgaver skal løses, ulike personer har ulike behov. Det er tydelig for oss at det er mange brikker som skal på plass for å få til et godt boende. Laila Finkenhagen, leder i Kommunale Boligadministrasjoners Landsråd, har sagt følgende; *”Jeg ser at det er en sak å skaffe bolig til vanskeligstilte, men det å få vanskeligstilte til å bli boende og beholde boligen er en annen utfordring”*. Prosjektet kjenner seg godt igjen i denne uttalelsen. Vårt mål er at kommunen skal kunne tilby en tjeneste som favner så bredt at våre innbyggere lykkes både med å få bolig, beholde den og ha en opplevelse av et godt hjem. For å få til dette er vi avhengig av å kunne tilby sammensatte og differensierte tjenester, der flere instanser samarbeider.

Som nevnt tidligere har mange av prosjektets brukere trukket frem den utradisjonelle, men samtidig profesjonelle arbeidsmåten som noe positivt. Flexibiliteten, tilgjengeligheten og den oppsøkende arbeidsformen er satt pris på. En annen viktig faktor er at vi aldri har avvist noen, uten å sørge for at det finnes noen andre som kan følge opp. Prosjektets kjennskap til kommunens tjenestetilbud har vært uvurderlig i dette arbeidet og helt avgjørende for den bistanden vi har kunnet gi enkelt brukere.

Vi har fått bekreftet at det er behov for en oppsøkende tjeneste i kommunen. Dette gjelder både mennesker med økonomiske problemer som vegrer seg for å oppsøke offentlige kontorer og/eller åpne post, og personer som har en utfordrende livsstil grunnet rusproblematikk.

I forhold til arbeidet med husleierestanser har det vært en positiv overraskelse å se hvordan vårt oppsøkende arbeid har blitt mottatt. Enkelte har gitt tilbakemeldinger om at det var skummelt å motta brev i postkassen der alvoret i situasjonen ble tydelig gjort. Det at noen tok seg tid til å sette seg inn i saken, se helheten og følge opp med den hensikt å løse situasjonen ble imidlertid oppfattet som svært positiv. Vi ser at denne typen arbeid har hatt en god effekt på den enkeltes livskvalitet og vært økonomibesparende for kommunen.

Når det gjelder gruppen rusavhengige har vi erfart at det er viktig å være tålmodige og utholdende. Det er viktig for denne gruppen at det er noen som bryr seg og følger opp, og som tåler perioder med avvisning, men som likevel ikke skriver en ut og gir en opp. Vi har avdekket at denne gruppen spesielt har større behov for tilrettelegging og oppfølging i hverdagen enn det de lovpålagte tjenestene klarer å gi.

Ressurs situasjonen i kommunens helse og sosialetat ser vi på som en stor utfordring. Vår erfaring i løpet av det siste året er at flere tjenestesteder sliter med å kunne tilby brukere den oppfølgingen de har krav på, dette som følge av stram økonomi og begrensede personal ressurser. Vi registrerte at flere ansatte satt med en følelse av avmakt og var frustrerte over at det tilbudet de hadde til enkelte brukere ikke var godt nok. Dessverre avdekket vi også at terskelen for å sende avvik eller bekymringsmeldinger oppover i systemet er svært høy.

*“Alle skal kunne få og beholde bolig, og ha en opplevelse av hjem”*

Når det gjelder boligressurser ser prosjektet at kommunen per i dag ikke har et godt nok differensiert tilbud til boligsøkere. Ikke alle kan eller ønsker å bo i egen bolig, men har et behov eller ønske om tettere oppfølging. Vi mener at kommunen har behov for bofellesskap med tilbud om døgnkontinuerlig tilsyn til enkelte av sine innbyggere.