

Beregnet til
Husbanken

Dokument type
Rapport

Dato
Mars 2022

BRUKERUNDERSØKELSE STATLIG BOSTØTTE



BRUKERUNDERSØKELSE STATLIG BOSTØTTE

Oppdragsnavn **Brakerundersøkelse blant personer som mottar eller har mottatt statlig bostøtte**
Mottaker **Husbanken**
Dokument type **Rapport**
Versjon **2.0**
Dato **Mars 2022**
Forfattere **Clas Lenz, Mia Haave, Audun Vindøy, Sigrud Jerpstad og Jon Martin Sjøvold**

Rambøll
Harbitzalléen 5
Postboks 427 Skøyen
0213 Oslo

T +47 22 51 80 00
<https://no.ramboll.com>

INNHALDSFORTEGNELSE

1.	Sammendrag	2
2.	Innledning	3
2.1	Formål og bakgrunn for prosjektet	3
2.2	Kort om bostøtten	4
2.3	Metodisk tilnærming	5
3.	Brukernes erfaringer og vurderinger av bostøtteordningen	9
3.1	Kjennskap til og informasjon om bostøtteordningen	9
3.2	Opplevelser av søknadsprosessen	13
3.3	Opplevelser av saksbehandlingen	20
3.4	Overordnet vurdering av ordningen	23
3.5	Vurdering av egen bosituasjon	33
4.	Hva kan forklare variasjon i opplevd tilfredshet med bostøtteordningen?	35
5.	Brukerreiser	38
5.1	Brukerreise 1: urettferdige og lite koordinerte ordninger	39
5.2	Brukerreise 2: uforutsigbar og urettferdig utregning av støtte	41
5.3	Brukerreise 3: språkbarriere	43
5.4	Brukerreise 4: større synlighet av ordningen	45
6.	Oppsummerende vurdering	47
6.1	Kjennskap til og informasjon om bostøtteordningen	47
6.2	Søknadsprosess og vedtak	48
6.3	Brukernes overordnede vurderinger av bostøtteordningen	49
6.4	God brukervennlighet, en vei å gå på forståelighet og forutsigbarhet	50
7.	Vedlegg	51
7.1	Regresjonsanalyse	51

1. SAMMENDRAG

Det overordnede formålet med prosjektet har vært å undersøke om den statlige bostøtteordningen oppleves som forutsigbar, forståelig og brukervennlig sett fra brukernes perspektiv. For å innhente perspektiver på dette er det gjennomført en spørreundersøkelse blant de som søkt om statlig bostøtte. I det følgende oppsummerer vi de mest sentrale funnene fra undersøkelsen.

De fleste som mottar bostøtte fornøyd med ordningen samlet sett. Åtte av ti som har mottar eller har mottatt bostøtte helt eller delvis enige i påstanden «Jeg er alt i alt fornøyd med bostøtteordningen». Blant søkere som har fått avslag er det om lag like mange som er fornøyd som misfornøyd.

Mange tar i bruk Husbankens nettsider for å finne informasjon om ordningen og søkerne synes at nettsidene om bostøtte gir god informasjon om ordningen. Søknadsskjemaet på nett oppleves også som godt. Søkerne setter stor pris på at Husbanken automatisk henter inn informasjon om inntekt og formue, og at søknaden fornyes automatisk. Dette er en forbedring fra tidligere søknadsprosess.

Gjennomgående tyder resultatene på at opplevelsen av ordningen avhengige av om respondentene har mottatt bostøtte eller fått avslag på søknaden. Seks av ti som mottok bostøtte opplever at bostøtteordningen er rettferdig, mens fire av ti av de som avslag på bostøtteordningen er enig i dette. Det er også stor forskjell på opplevelse av ordningen som forutsigbar: Nesten tre fjerdedeler av de som mottok bostøtte er helt eller delvis enige i påstanden, mens under halvparten av de som fikk avslag på søknaden sin er helt eller delvis enige i påstanden. Vi ser også samme tendens når vi har spurt om respondentene opplever regelverket for bostøtteordningen som forståelig. Syv av ti som mottok støtte opplever regelverket som forståelig, mens litt under halvparten av de som fikk avslag opplever det samme.

De som ikke forstår regelverket og de som ikke har mottatt støtte, er de som i minst grad er fornøyd med ordningen alt i alt. Her spiller søkerens oppfatning av om bostøtteordningen er rettferdig en viktig rolle. Søkere som har fått avslag, men synes regelverket er forståelig, opplever også ordningen som rettferdig. Disse søkerne har også betydelig større sannsynlighet for å være fornøyd med ordningen alt i alt, selv om de ikke har mottatt støtte.

Ut fra funn og resultater i undersøkelsen, kan det virke som om Husbanken har et forbedringspotensial når det gjelder begrunnelsen for avslag og reduserte utbetalinger. Hvis Husbanken lykkes med å kommunisere til søkere som får avslag eller redusert støtte om hvorfor det er slik, vil det kunne føre til at de i større grad av opplevelse av rettferdighet og større grad av tilfredshet med bostøtteordningen alt i alt.

Ordningen kan også bli mer kjent blant de som har behov for støtte. De fleste har blitt kjent med ordningen gjennom kommunalt ansatte, men det er også stor andel har blitt kjent med den mer eller mindre tilfeldig gjennom venner, bekjente og familie.

2. INNLEDNING

2.1 Formål og bakgrunn for prosjektet

Det overordnede formålet med prosjektet har vært å undersøke om den statlige bostøtteordningen oppleves som forutsigbar, forståelig og brukervennlig sett fra brukernes perspektiv. Forutsigbarhet, forståelighet og brukervennlighet har fungert som overordnede temaer for undersøkelsen. Videre følger en nærmere redegjørelse for temaer og problemstillinger som er kartlagt gjennom undersøkelsen.

Forståelighet innebærer å kartlegge hvor tilgjengelig og forståelig informasjonen om ordningen er. Det handler om hvorvidt mottakere av bostøtten forstår ordningens premisser, herunder hva som kreves av dokumentasjon, hvilke endringer de må ta høyde for, og hvordan bostøtten beregnes og vurderes.

Problemstillinger:

- Opplever mottakerne ordningen som forståelig?
- Hvordan har mottakere fått kjennskap til ordningen?
- Dersom søkere har fått avslag, er det lett å forstå hvorfor?
- Forstår søkere at de kan søke på nytt dersom situasjon eller regelverket endrer seg?
- Hvordan opplever og forstår spesielle brukergrupper ordningen og vedtakene som fattes?

Forutsigbarhet handler om å undersøke hvorvidt mottakere av bostøtten opplever at ordningen gir forutsigbarhet og mulighet til å planlegge egen økonomi frem i tid.

Problemstillinger:

- Opplever mottakerne ordningen som forutsigbar?
- Hvordan opplever mottakere egen boligsituasjon (boforhold, trangboddhet, bomiljø, boforholdets varighet etc.), og ev. ønske om endring i bosituasjon?
- Hvordan opplever mottakerne at bostøtten påvirker egen økonomi og boligsituasjon?

Brukervennlighet handler om hvorvidt mottakerne vurderer informasjon, søknadsskjema og annen kommunikasjon rundt ordningen som brukervennlig, f.eks. språk. Vi tar utgangspunkt i en tredelt forståelse av brukervennlighet: 1) hvorvidt brukerne er i stand til å utføre nødvendige oppgaver i forbindelse med søknad og rapportering og hvor lett eller vanskelig det oppleves, 2) hvor lang tid og hvor mange klikk eller steg som må til for å gjennomføre oppgavene, og 3) hvor tilfreds brukeren er med ordningen.

Problemstillinger:

- Opplever ordningen som brukervennlig? Herunder er det enkelt å søke, gjøre endringer, er den lett tilgjengelig og er informasjonen forståelig for mottakere?
- Hvordan opplever mottakere forholdet mellom bokostnader og andre utgifter?

Videre utredning av bostøtten

Regjeringen har nedsatt en ekspertgruppe for evaluering av bostøtten¹. Ekspertgruppen skal vurdere ordningens måloppnåelse, herunder om dagens ordning når målet om at folk med lav inntekt og høye boligutgifter har tilgang på egnet bolig, og vurdere fremtidig innretting av bostøtten. Ekspertgruppen skal vurdere samspillet mellom bostøtten og andre offentlige

¹ Kommunal- og distriktsdepartementet (i.d.). *Ekspertgruppe for evaluering av bostøtten*. <https://www.regjeringen.no/no/dep/kdd/org/styrer-rad-og-utvalg/ekspertgruppe-for-evaluering-av-bostotten/id2866957/>

virkemidler, og vurdere om det er kommunen eller staten som har de beste forutsetningene for å forvalte bostøtten. I vurderingen av fremtidig innretting av bostøtten, skal kriterier som ordningens treffsikkerhet, brukervennlighet, hvor enkelt regelverket er og hvor effektiv og sikker forvaltningen er legges til grunn.

2.2 Kort om bostøtten

Statlig bostøtte er en rettighetsordning som skal bidra til at husstander med lav inntekt og høye boutgifter kan etablere seg eller bli boende i en egnet bolig. Ordningen omfatter også tilskudd til etablering i egen bolig og tilpasning av bolig.

Tekstboks 1 Bustøttelova § 1

BUSTØTTELOVA § 1: FØREMÅL

«Føremålet med den statlege bustøtta er å sikre personar med låge inntekter og høge buutgifter ein høveleg bustad.»

Husbanken forvalter bostøtteordningen. Brukerne må selv søke om tilskudd. Kommunene kan bistå innbyggere i søknadsprosessen, og bistår Husbanken med å kontrollere nye søknader. Det kan være mange årsaker til at en husstand ender opp i en situasjon der bokostnadene overgår inntektene. Bostøtteordningen er i slike tilfeller et sentralt verktøy for å hjelpe husholdninger med å beholde boligen sin. Den statlige bostøtten dekker kun deler av bokostnadene. Noen kommuner velger derfor å supplere den statlige bostøtten med egne virkemidler.

Bostøtte er behovsprøvd, som vil si at den tildeles på bakgrunn av en individuell og skjønnsmessig vurdering av søkerens økonomiske situasjon. Søknaden registreres i Husbankens elektroniske bostøttesystem, som henter informasjon fra offentlige instanser som Folkeregisteret, NAV, Skatteetaten og Lånekassen. Ut ifra søkerens inntekt- og utgiftsnivå fattes vedtak om hvor mye bostøtte som utbetales. Øvre grense på utbetalingen varierer fra kommune til kommune.

Bostøtten tar høyde for geografiske forskjeller i bokostnader og størrelsen på husholdningen. I tillegg er det innført særordninger for enkelte grupper. Unge uføre har en lavere egenandel enn andre med tilsvarende inntekt. Enslige alderspensjonister mottar mer bostøtte enn andre med tilsvarende inntekt. Dersom visse vilkår oppfylles, kan uføretrygdete og alders- og etterlattepensjonister få lagt til støtte til oppvarming til de øvrige boutgiftene. Husstander som har spesialtilpasset bolig på grunn av funksjonsnedsettelse, kan få godkjent høyere boutgifter. Personer som bor i bokollektiv av helse- eller sosialfaglige årsaker mottar bostøtte på individuelt grunnlag, og regnes ikke som én husstand.

I 2020 utbetalte Husbanken omtrent 3,3 milliarder kroner i bostøtte etter en midlertidig styrking på 500 millioner kroner i forbindelse med koronapandemien. Mellom 77 000 og 92 000 husstander mottok bostøtte hver måned i 2020². En stor andel av mottakere hadde midlertidige eller ingen trygdeytelser, og hadde liten eller ingen arbeidsinntekt. I desember 2020 utgjorde 69 prosent av mottakerne denne gruppen. Uføre og alderspensjonister utgjorde resterende 31 prosent.³

² Husbanken (2020). *Husbankens årsrapport 2020*. <https://www.husbanken.no/om-husbanken/aarsrapporter/>

³ Husbankens Årsrapport 2020

2.3 Metodisk tilnærming

Brukerundersøkelsen ble gjennomført ved hjelp av en spørreundersøkelse. Undersøkelsen var rettet mot personer som har søkt eller mottatt statlig bostøtte siden 1.12.2020. Det ble også gjennomført oppfølgende dybdeintervju med et utvalgte mottakere som ble rekruttert via spørreundersøkelsen. I det følgende beskrives de ulike metodene som er brukt i undersøkelsen mer utfyllende.

Spørreundersøkelse rettet mot mottakere av statlig bostøtte

I forbindelse med utviklingen av spørreskjemaet har vi gått fram stegvis for å sikre at vi får med oss alle relevante innspill på tematikk fra alle relevante brukergrupper og interessenter.

Første steg gikk ut på å utforme problemstillinger basert på samtaler med Husbankens ansatte og den teoretiske endringsmodellen vi hadde skissert i tilbudet. Videre skisserte vi spørsmålsformuleringer til de ulike problemstillingene samt pekte på hvilke målgrupper som det var relevant å stille spørsmålene til.

I utgangspunktet fordelte vi problemstillingene og spørsmålsformuleringene i noen hovedkategorier:

- Kjennskap til bostøtteordningen
- Informasjon om bostøtteordning
- Søknadsprosess
- Vedtak- eller avslagsbrev
- Opplevelse av bostøtten
- Opplevelse av bosituasjon

Vi gjennomførte også telefonintervjuer med representanter for Bostøttealliansen med nær kjennskap til bostøtteordningen. En av lærdommene fra intervjuene var at mangfoldet blant brukerne var stort. Derfor har vi innlemmet åpne svarfelt i svaralternativene til flere av spørsmålene slik at brukerne kan gi et selvdefinert svar om de ikke opplever at de forhåndsgitte svaralternativene er dekkende.

Undersøkelsen blant brukerne ble gjennomført i perioden 15. februar til 1. mars 2022.

Undersøkelsen er gjennomført som en ren web-undersøkelse, noe som innebærer at det kun har vært mulig å besvare spørreskjemaet via internett. Invitasjon til undersøkelsen ble derfor sendt ut per e-post med hyperlenker til undersøkelsen.

Svarprosent og frafall

I undersøkelsen til var det totalt 72.408 tilfeldig utvalgte brukere som ble invitert til å delta i undersøkelsen. Dette utgjør om lag 50 prosent av alle personer som har søkt eller mottatt statlig bostøtte siden 1.12.2020. Vi valgte å sende ut invitasjon til så stort utvalg da vi av erfaring antok at svarprosenten kan bli lav i denne typen brukerundersøkelser.

I alt gjennomførte 2719 respondenter, mens 1117 har besvart noen spørsmål uten å fullføre. For gjennomførte tilsvarende er en svarprosent på 3,76 prosent. Total svarprosent, inkludert respondentene som har besvart noen spørsmål, utgjør 5,30 prosent av utvalget. En frafallsanalyse der vi skiller respondentene etter kategoriene; Kjønn, Alder, kommunegruppe, om man har mottatt støtte eller ikke og søkerkategori som AAP, Ufør, Ung ufør og Alderspensjon viser at det er en liten skjevfordeling i hvem som har deltatt. Særlig er de eldre aldersgruppene og søkere med alderspensjon noe overrepresentert i datagrunnlaget, mens respondenter fra de yngre aldersgruppene og fra kommunegruppe 1 er noe underrepresentert. Gruppene som er

overrepresentert eller underrepresentert er imidlertid forholdsvis små utvalgsgrupper, uten større betydning for totalresultatet. Det er derfor ikke nødvendig å gjøre noen vekting av resultatene.

Tabell 1.1 viser en detaljert fordeling av deltakelsen fordelt på de ulike kategoriene.

Tabell 2.1 Frafallsanalyse

	Antall gjennomført	Antall noen svar	Utvalgsstørrelse	Deltakelse (% av utvalg)
Kjønn				
Mann	1 096	578	31 793	5,27
Kvinne	1 623	539	40 615	5,32
Kommunegruppe				
1	430	202	12 810	4,93
2	473	181	12 015	5,44
3	267	126	7 006	5,61
4	1 549	608	40 577	5,32
Alder				
19+	115	58	6 379	2,71
25-29	202	116	10 145	3,13
30-34	282	165	10 879	4,11
35-39	334	206	9 855	5,48
40-49	615	311	15 735	5,88
50-59	597	156	10 446	7,21
60-66	277	59	4 309	7,80
67+	297	46	4 660	7,36
Søkerkategori				
AAP	554	150	13 879	5,07
Ung ufør	205	51	4 458	5,74
Ufør	759	194	14 394	6,62
Alderspensjon	273	45	4 170	7,63
Søknadsresultat				
Mottatt	1 767	626	39 319	6,09
Avslag	952	491	33 089	4,36

Kvalitative intervju med personer som mottar statlig bostøtte

Vi rekrutterte totalt 15 informanter til kvalitative intervju om deres erfaringer med den statlige bostøtten. I tråd med oppdraget fra Husbanken, skulle informantene i dybdeintervjuene tilhøre brukergrupper som opplever variasjon i støtte fra måned til måned, som opplever at bostøtten blir beregnet på nytt, og brukere som omfattes av særordninger i bostøtteordningen. Sistnevnte omfatter spesielt mottakere som er omfattet av uførereformen med en overgangsordning, og søkere som får bostøtten overført til kommunen (transport). Disse gruppene, eller kategoriene, ble intervjuet for å innhente deres opplevelser med bostøtteordningen, for å få en bedre forståelse av deres perspektiv på ordningen. Boks 1-1 under viser eksempler på kategorier mottakere som opplever variasjon i støtte fra måned til måned, som opplever at bostøtten blir beregnet på nytt eller brukere som omfattes av særordninger i bostøtteordningen:

Boks 2-1 Eksempler på spesielle brukergrupper

- **arbeidsavklaringspenger** og som opplever reduksjon eller bortfall av bostøtte i måneder med 3 utbetalinger av arbeidsavklaringspenger.
- opplevd å få krav om tilbakebetaling av bostøtte som følge av **etterkontroll**/etteroppgjør
- fått tilbakekrav på grunn av **ny beregning** og bostøtten blir motregnet dvs. utbetalt til Husbanken
- fått støtte til boutgifter fra kommunen, og bostøtten derfor blir utbetalt til kommunen. (**transport**)
- **uføretrygd**, med og uten overgangsordning som følge av uførereformen.
- **alderspensjon**, og hvordan disse fanger opp endringer i ordningen.
- **formue**, og som får tillegg for formue. Fordi formuestillegget er så høyt er det mange som blir overrasket over at de får avslag på søknad om bostøtte, eller et krav om tilbakebetaling i etterkontrollen. Årsaken til at det blir et tillegg for formue kan ofte bare være ligningsverdien av en nøktern bolig.

Informantene var relativt jevnt fordelt på bakgrunn av kategoritilhørighet, kjønn, alder, landsdel og kommunestørrelse. Tabell 2.2. viser fordelingene.

Tabell 2.2 Fordeling av informanter

Kjønn						
Kategori	Kvinne	Mann				
Total	10	5				
Alder						
Kategori	21-30 år	31-40 år	41-50 år	51-60 år	61-70 år	Eldre enn 70 år
Total	1	2	6	4	1	1
Kategori						
Kategori	AAP	Uføretrygd	Transport	Formue	Alderspensjon	
Kombinasjoner	x			x		
	x					
	x					
	x					
	x					
		x	x			
		x	x			
					x	
					x	
		x		x		
		x		x		
		x		x		
		x				
		x				
				x		
Total	5	7	2	5	2	
Landsdel						
Kategori	Sør	Øst	Vest	Midt	Nord	
Total	2	5	3	2	3	
Kommunestørrelse, innbyggertall*						
Kategori	Stor	Mellomstor	Liten			
Total	9	4	2			

* Kommunestørrelse er målt i innbyggertall. Vi følger SSBs inndeling: Små kommuner har innbyggertall <5 000, mellomstore kommuner har innbyggertall mellom 5 000 – 19 999 og store kommuner har innbyggertall > 20 000. Vi tar forbehold om at alle tall ikke er helt oppdatert.

3. BRUKERNES ERFARINGER OG VURDERINGER AV BOSTØTTEORDNINGEN

I dette kapitlet presenterer vi resultater fra spørreundersøkelsen som er rettet mot personer som har mottatt eller mottar bostøtte. Vi presenterer også informasjon fra intervjuene med beboeren under de ulike teamene. Kapitlet er strukturert på følgende vis: Først presenterer vi resultater og funn knyttet til mottakernes kjennskap til og vurdering av informasjonen om bostøtteordningen. Så presenterer vi resultater knyttet søknadsprosessen før vi presenterer resultater og funn knyttet til saksbehandlingen. Til sist i kapitlet presenterer vi resultater og funn relatert til brukernes overordnede vurdering av ordningen.

Vi presenter gjennomgående forskjeller mellom de som har mottatt støtte og de som har fått avslag. Dette fordi det er her vi har identifisert størst forskjeller i vurdering og praksis.

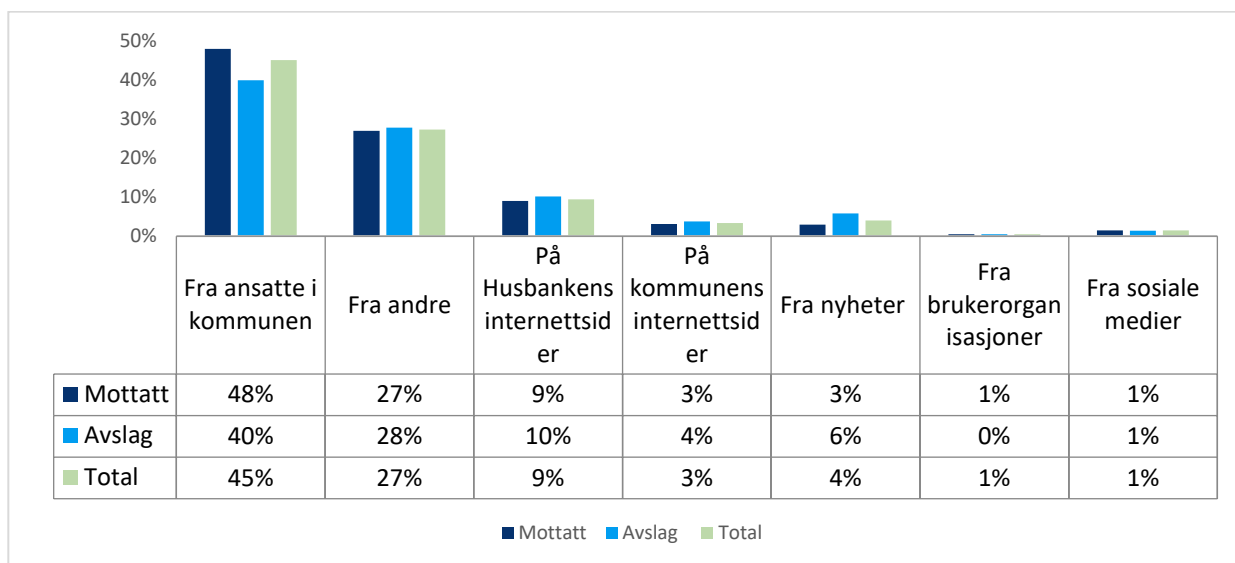
I spørreundersøkelsen er det mange tilfeller der vi ber respondenten om å ta stilling til en påstand. Svaralternativene, med numerisk kode i parentes, er da «helt enig» (5), «delvis enig» (4), «verken enig eller uenig» (3), «delvis uenig» (2) og «helt uenig» (1). I tillegg er det ofte anledning til å velge «vet ikke» og «ikke relevant». Når vi presenterer resultatene, oppgir vi ofte gjennomsnittet til svarene på slike spørsmål. Et gjennomsnitt på over 3 indikerer da at flere er enige enn uenige i påstanden, og jo høyere gjennomsnittet er, jo sterkere er enigheten med påstanden blant respondentene. I tabeller og figurer hvor gjennomsnittet er oppgitt indikerer en stjerne bak gjennomsnittsverdien at gruppers gjennomsnitt er signifikant forskjellige fra hverandre på fem prosent-nivå.

Fordi vi har valgt å inkludere respondenter som ikke har fullført spørreundersøkelsen, men som har svart på deler av spørreskjemaet, vil antall svar («n») variere fra spørsmål til spørsmål.

3.1 Kjennskap til og informasjon om bostøtteordningen

Kjennskap til bostøtten

Omtrent halvparten av respondentene fikk kjennskap til bostøtten gjennom ansatte i kommunen, som NAV, flyktningkonsulent, servicekontor, boligkontor eller andre. Omtrent en tredjedel av respondentene fikk kjennskap til ordningen gjennom venner, bekjente og familie. Enkelte respondenter fikk vite om ordningen gjennom sosiale medier eller ved en tilfeldighet, og oppsøkte nærmere informasjon på internett.

Figur 3.1 Hvor fikk du kjennskap til ordningen med bostøtten fra Husbanken? (statlig bostøtte). n=3379

Note: Alternativ «Fra andre» er opprinnelig spurt som «Fra andre (venner, bekjente og familier), men eksemplene er utelatt fra figuren av plasshensyn.

Også blant de vi gjennomførte kvalitative intervjuer med, er det flest som fikk vite om bostøtteordningen gjennom kommunen. Da er NAV hyppigst nevnt, men også flyktningkonsulent og kommunens boligkontor. Men flere informanter skulle ønske at NAV og andre kommunale tjenester, som barnevernet, var flinkere til å fortelle om bostøtten. En tobarnsmor som mottar arbeidsavklaringspenger sier det slik:

Jeg fikk høre det fra ei venninne, NAV informerte ikke. Ei som sa at jeg kunne søke om bostøtte. Jeg mottok allerede penger fra NAV, men de nevnte det ikke.

Ut fra hva informantene forteller i intervjuer er venner og bekjente som selv får bostøtte viktige for å spre informasjon om bostøtten videre til andre som de tror også kan være kvalifisert til bostøtte. Flere av de vi har intervjuet forteller at de selv har fortalt andre om muligheten til å få bostøtte, som denne kvinnen med alderspensjon:

Jeg har ei venninne som er enke, som får bostøtte nå. Hun visste ikke om at hun kunne få det, men jeg sa til henne at hun måtte søke. Hun søkte på tildelingskontoret og fikk det. Men ingen av myndighetene hadde sagt til henne at hun hadde krav på det. Det var jeg som fortalte det til henne.

Etter kommunen var venner den viktigste kilden blant informantene vi intervjuet til å få vite om at man kan få bostøtte. Noen av dem opplever derfor at det var en tilfældighet som gjorde at de ble kjent med ordningen, og tror at de nok har gått glipp av store summer i støtte som de ville vært kvalifisert til. Av informantene vi intervjuet som eier egen bolig er det et flertall som forteller at de lenge trodde at man ikke kan få bostøtte hvis man eier boligen sin. En firebarnsmor med uføretrygd og transport av bostøtten til kommunen forteller:

Jeg bodde sentralt i Oslo, søkte om lån via Husbanken og fikk det innvilget. Fikk kjøpt egen bolig og oppfylt drømmen. Jeg trodde at hvis man har kjøpt bolig så får man ikke bostøtte. Jeg fikk vite det tilfeldigvis via venner.

Det er flere av informantene mener at bostøtten er for lite kjent blant folk. Når vi har bedt informantene om å velge hva som er det viktigste vi bør ta med oss fra intervjuet er det flere som svarer at det viktigste er å gjøre bostøtten bedre kjent. Blant dem som peker på at ordningen er for lite kjent, er det flere som samtidig gir uttrykk for lav tillit til offentlige myndigheter generelt, og NAV spesielt:

Det at bostøtteordningen finnes vet jeg bare om via kameraten min, hadde ikke hørt om det før. Virker som at de tenker «dersom de ikke vet om det så behøver vi ikke å betale de ut, da sparer vi de pengene.»

- Mann som mottar ung uføretrygd

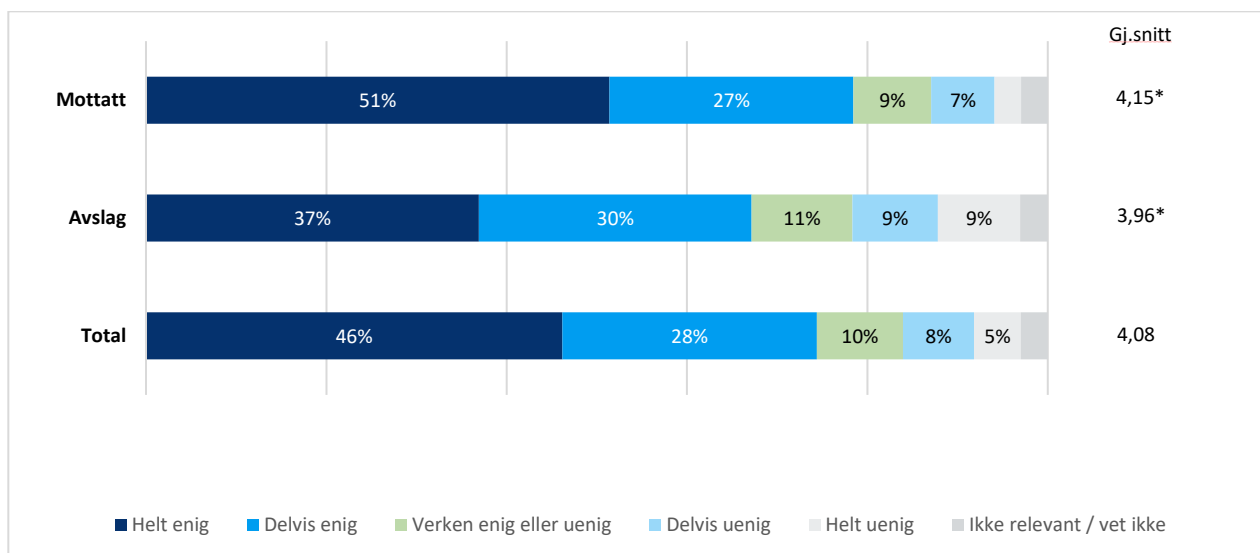
NAV burde informere om muligheten, ikke skjule ordninger som denne. Derfor er det veldig bra at Husbanken ikke er en del av NAV.

- Mann som mottar arbeidsavklaringspenger

Informasjon om ordningen

Nær tre fjerdedeler av respondentene er helt eller delvis enige i påstanden «Det er enkelt å finne informasjon om bostøtteordningen». De som mottok støtte er mer tilbøyelige til å være enige enn de som fikk avslag, og det er tre ganger så stor andel (9 %) som er helt uenige blant de som fikk avslag enn blant de som mottok støtte (3 %). Unge uføre er den søkergruppen der lavest andel gir støtte til påstanden, fulgt av uføre som helhet, hvor unge uføre også inngår, og dernest søkere som mottar arbeidsavklaringspenger. Søkere i introduksjonsprogrammet gir i gjennomsnitt større grad av støtte til utsagnet enn gjennomsnittet av alle respondentene.

Figur 3.2 Påstand: Det er enkelt å finne informasjon om bostøtteordningen. n=3279



Etter å ha blitt kjent med at bostøtten finnes har fleste informantene skaffet seg nærmere informasjon om ordningen gjennom Husbankens nettsider, enkelte av dem ble lenket videre til Husbanken fra kommunens nettsider. Noen har også nærmere informasjon av kommunen, gjennom NAV, boligkontor eller flyktningkonsulent. De er for det meste fornøyde med hjelpen de fikk, som denne mannen med uføretrygd og transport av bostøtten til kommunen:

Jeg fikk hjelp av personalet på boligkontoret; de informerte meg om hva jeg trengte å gjøre. Jeg synes det var forståelig og klart. Jeg fikk alt jeg trengte å vite; når og hvordan jeg skulle søke på nytt.

Informasjon og støtte fra kommunen har for noen vært avgjørende for at de fikk bostøtte. En kvinne som mottar arbeidsavklaringspenger og hadde alvorlige psykiske plager da hun først kom inn i ordningen forteller:

Jeg fikk mer informasjon på NAV-kontoret av saksbehandler, og gikk gjennom søknaden på hennes kontor. Da var jeg såpass dårlig psykisk, at hvis hun ikke hadde informert så hadde jeg vel ikke søkt.

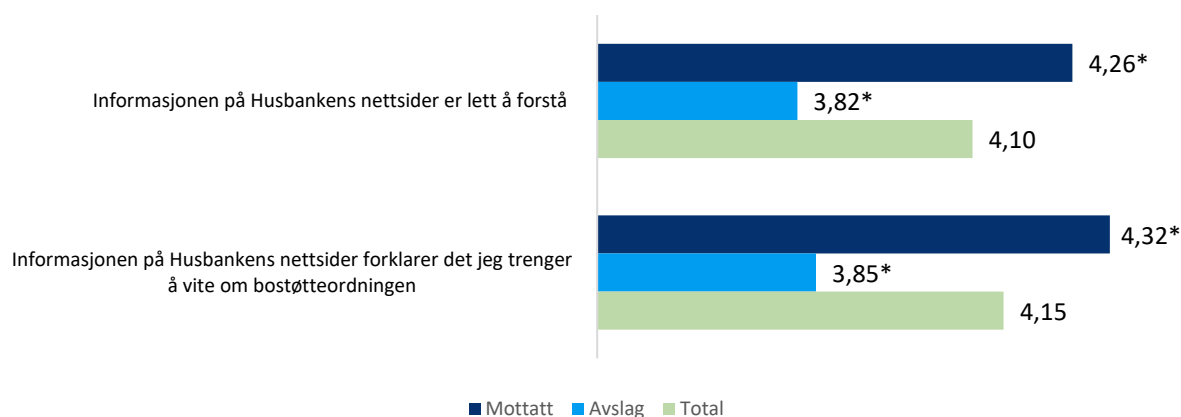
Men en kvinne med uføretrygd opplevde vansker med å få nærmere informasjon hos kommunen:

Hvor henvender man seg for å få hjelp? Jeg henvendte meg til kommunen, men det var vanskelig å finne noen som kunne hjelpe, å finne rett person.

Bruk av og meninger om Husbankens nettsider

Ni av ti respondenter har vært inne på Husbankens nettside om bostøtte, og det er liten forskjell mellom de som mottok støtte og de som fikk avslag. Når det gjelder om respondentene synes at Husbankens nettsider er lette å forstå, og om nettsidene forklarer det de trenger å vite om bostøtteordningen, ligger gjennomsnittsverdien samlet på litt over fire, altså rundt at respondentene samlet sett er delvis enige i dette. De som mottok støtte heller videre litt i retning av å være helt enige, mens de som fikk avslag i gjennomsnitt er noe mindre enn delvis enige.

Figur 3.3 Påstander om informasjonen på Husbankens nettsider. N=2822



Husbanken får gode skussmål for nettsidene med informasjon om bostøtten av mange vi intervjuet, som av denne mannen som mottar uføretrygd:

Informasjon om regelverket og hva som kreves av dokumentasjon var lett tilgjengelig på Husbankens nettside. Det var ganske enkelt å finne søknadsskjema. Jeg søkte digitalt, det går raskere.

Samtidig er det flere som ikke er tilfredse med Husbankens nettsider:

Det stod ingenting om det på nettsida, at deres [hjemmeboende barn over 18 år] inntekt teller med. Da hadde jeg ikke søkt.

- Firebarnsmor som mottar uføretrygd

Det er så mange faner [på husbankens hjemmeside] – litt komplisert å finne frem – ikke rett frem å logge inn. Det er lettere å google seg fram enn å finne fram på deres nettside.

- Trebarnsmor som mottar arbeidsavklaringspenger

Det sto ikke hvor mye du kan få, for eksempel. Det er kanskje en kalkulator – det tror jeg det er. Men ikke noe tegn på hvor mye du får utbetalt. Gir bare et tegn på antagelig ja eller nei.

- Tobarnsmor som mottar arbeidsavklaringspenger

Selv om flere informanter etterspør mer informasjon om bostøtten på Husbankens nettsider kan stadig større mengder med informasjon være det motsatte av hva mange som er kvalifisert til bostøtte ønsker seg:

Folk vil egentlig ikke ha for mye informasjon – de vil ha konkret informasjon. De orker ikke å lese gjennom ellers.

- Tobarnsmor som mottar arbeidsavklaringspenger

Etter å ha spurt informantene om hvordan de fikk kjennskap til og skaffet seg mer informasjon om bostøtten, spurte vi dem også om de har innspill til hvordan man kan bedre bostøtteordningen på dette området. Utover at bostøtteordningen bør promoteres mer, fikk vi også et forslag:

Det burde ikke være så vanskelig å sende en mail til alle i målgruppen – hvis du har så så mye inntekt og utgifter per måned, så kan du søke om bostøtte.

- Mann som mottar ung uføretrygd

En side ved bostøtteordningen som ikke synes å være kjent blant mottakerne er at bostøtten tilpasses nivået på bokostnader i kommunen man bor. Ingen har nevnt noe om dette i de kvalitative intervjuene. Om flere visste om dette kunne det bidra til bedre mobilitet og tilpasning til lokale forskjeller i arbeidsmarkedet.

Jeg bor på et lite sted med begrensede muligheter for jobb. Jeg vil flytte til en større by, men der er det dyrere husleie.

- Mann som mottar arbeidsavklaringspenger

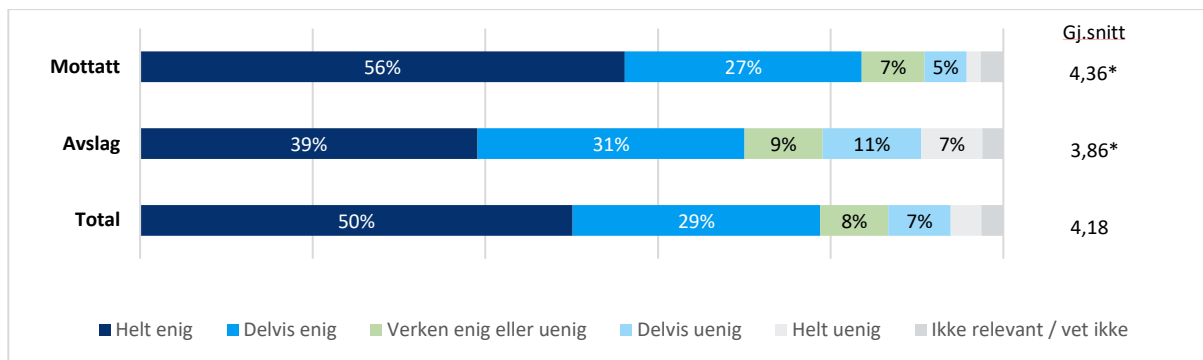
3.2 Opplevelser av søknadsprosessen

Vurdering av søknadsskjemaet

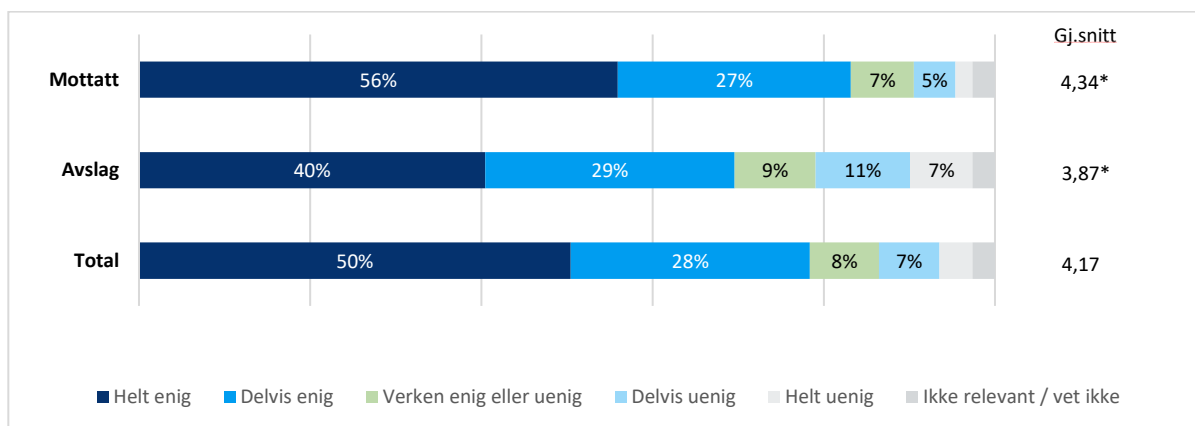
I undersøkelsen tok respondentene stilling til to påstander om søknaden: «Det var enkelt å forstå hva jeg skulle svare på i søknaden» (presentert i figur 3.4), og «Det var lett å fylle ut søknaden» (presentert i figur 3.5). Svarfordelingene på disse er svært like hverandre: Halvparten av respondentene er helt enige i påstandene, og fire femtedeler er helt eller delvis enige. Det er tydelige forskjeller mellom de som fikk støtte og de som fikk avslag, det er nær tre ganger så mange (18 %) av de som fikk avslag som er helt eller delvis uenige i påstandene enn blant de som mottok støtte (7 %).

Unge uføre er den søkergruppen der lavest andel gir støtte til påstanden «Det var lett å fylle ut søknaden», fulgt av uføre som helhet, hvor unge uføre også inngår. Også søker som mottar arbeidsavklaringspenger og alderspensjon støtter påstanden i mindre grad enn gjennomsnittet av alle respondentene. Søkere i introduksjonsprogrammet og transport av bostøtten til kommunen gir større grad av støtte til utsagnet enn gjennomsnittet. Dette kan ha sammenheng med at mange i de gruppene fikk hjelp med søknaden.

Figur 3.4 Påstand. «Det var enkelt å forstå hva jeg skulle svare på i søknaden». n=3031



Figur 3.5 Påstand: «Det var lett å fylle ut søknaden». n=3017



I de kvalitative intervjuene er de fleste godt fornøyd med søknadsskjemaet på nett, og syntes det var enkelt å fylle ut. Det får skryt for godt og enkelt språk, og for at Husbanken automatisk henter informasjon fra offentlige registre slik at man ikke trenger å stadig levere ny dokumentasjon. Noen ønsker seg ytterligere muligheter i søknadsskjemaet, som denne firebarnsmoren med uføretrygd:

Det burde vært en rubrikk som du kunne føre inn hvorfor du har to ekstra personer i hus. Jeg hadde dokumentasjon på at hun [datter som er borteboende lærling og er folkeregistrert hos søkeren] hadde bosted et annet sted. Men fikk ikke lagt dette inn noe sted, så la det inn under «husleie». De burde hatt et sted for opplasting av slike vedlegg.

Når jeg trykka på: «om du bor alene»; trykka jeg først ja; da fikk jeg opp de andre som bor her, og da måtte jeg trykke på at hun var lærling. Litt forvirrende om jeg skulle trykke ja eller nei på om hun bor her. Jeg skulle ønske det var et felt i søknadsskjemaet hvor du kan fylle inn diverse ekstra opplysninger.

En tobarnsmor som mottar arbeidsavklaringspenger ønsker at man kan be Husbanken om hjelp med søknaden gjennom søknadsskjemaet:

Det burde være en mulighet til å krysse av om man vil ha personlig hjelp, å ha en person som hjelper med å se på søknaden. Godt å få valget om «jeg behøver litt hjelp til å behandle søknaden.»

De fleste vi intervjuet er fornøyd med systemet for å laste opp dokumentasjon til den digitale søknaden, men noen har opplevd problemer:

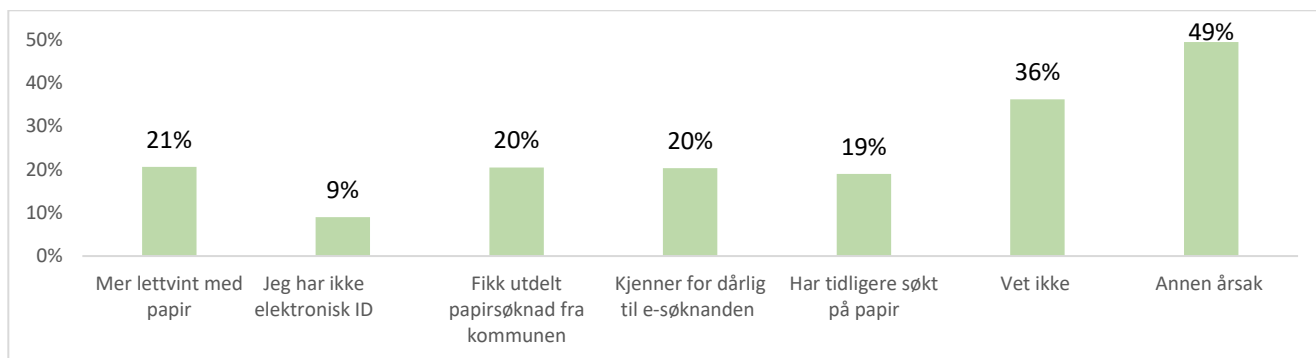
Jeg fikk hjelp av mannen min. Det digitale søknadsskjemaet godtar bare pdf. Det var mye frem og tilbake for å finne ut hva vi skulle gjøre for å endre bildene vi hadde tatt til pdf-format så vi kunne få lastet dem opp. Vi fikk det til til slutt. Men jeg tror at dette får mange til å gi opp. Det er ikke alle som vet hvordan man endrer en fil om til pdf, og da står du der.

- Trebarnsmor som mottar arbeidsavklaringspenger

Erfaring med papirsøknad

Flere respondenter oppgir at de er fornøyd med den elektroniske søknadsprosessen. Omtrent en av fem har tidligere søkt med papir. Respondentene som har søkt om bostøtte på papir, oppgir ulike årsaker til det, jf. figur 3.10.

Figur 3.6 Det er mulig å søke bostøtte både på papir og digitalt: Hva er de viktigste årsakene til at du valgte å søke på papir? De som har søkt på papir (N=611)



I de åpne svarene er det flere respondenter som oppgir at de ikke fikk hadde mulighet til å søke elektronisk, blant annet fordi de ikke har bank ID eller søkte på vegne av noen andre, eksempelvis som verge eller del av et kollektiv. Av disse respondentene, er det enkelte som uttrykker misnøye med at de ikke hadde mulighet til å benytte seg av det elektroniske søknadsskjemaet. En mann med uføretrygd og transport av bostøtten til kommunen utdyper dette i intervju:

I fjor november når jeg bytta leilighet måtte jeg søke på ny. Boligkontoret ga meg skjemaer som jeg lastet ned fra Husbankens sider, jeg fylte de ut og sendte alt de trengte til boligkontoret ved NAV. Jeg fikk informasjon om dette på nettet fra Husbankens nettside. Det som var vanskelig var at jeg ikke kunne søke direkte via hjemmesiden. Jeg måtte printe ut skjemaene og sende de via post. Det stod i instruksene på nettsiden at jeg måtte sende søknaden i posten.

Intervjuer: På hvilken måte ble det en ulempe for deg?

Litt mer tidkrevende bare. Jeg måtte printe ut, fylle ut forskjellige vedlegg, gå til postkontoret osv. Det hadde vært lettere og raskere å fylle det ut på nettet. Jeg hadde klart for meg hva jeg skulle gjøre.

En kvinne som har variabel inntekt og har fått avslag på siste søknad forteller også at hun syntes det var en ulempe da hun måtte søke på papir første gangen hun søkte:

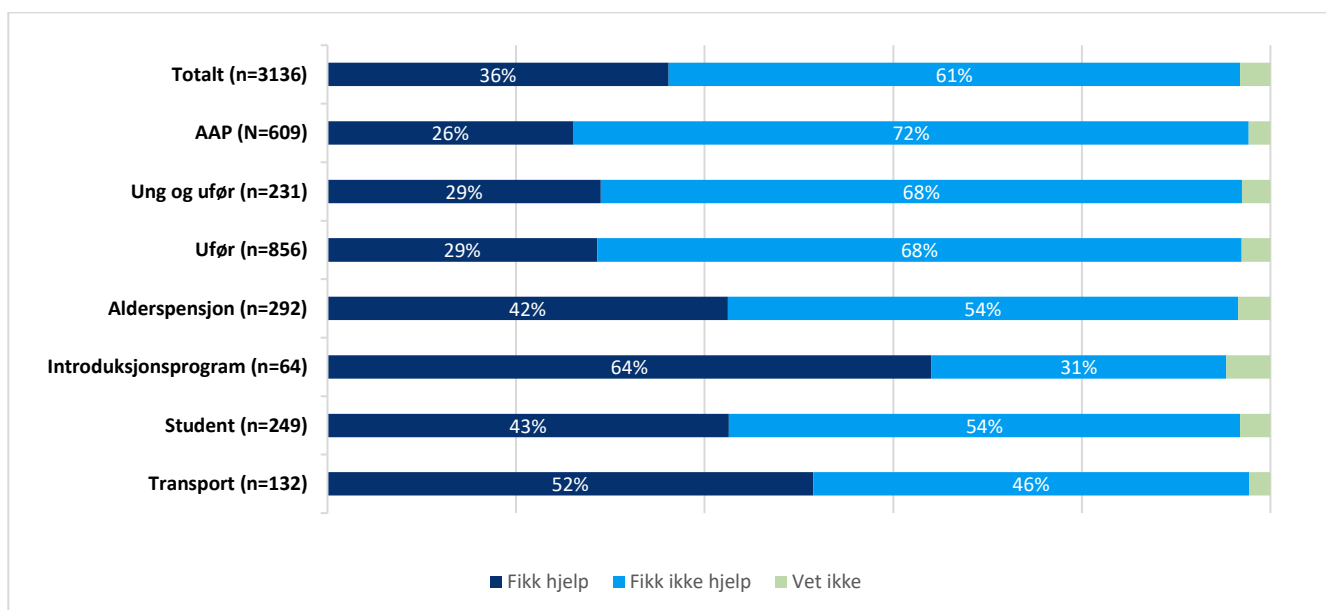
Alt jeg skulle dokumentere måtte dokumenteres i papir, ikke digitalt. Måtte møte opp på kommunehuset og levere arkene der. Det var litt kinkig å finne ut hvor man skal levere det, og hvordan komme seg dit. For å skaffe dokumentasjon var jeg inne på kontoret til sjefen min for å hente ut papirene mine, skrive de ut og finne dokumentasjon på lønna mi.

Andre respondenter forteller i de åpne svarfeltene i spørreundersøkelsen at for dem er det mer lettvisst med papirsøknad. For enkelte handlet det om at de ikke hadde egen pc, eller foretrekker analoge fremfor digitale løsninger. Noen skriver at de benyttet papirsøknad fordi de fikk hjelp til å fylle ut skjemaet hos NAV eller andre kommunalt ansatte. Andre opplevde at det var mer plass til å utdype svarene sine på papir, sammenlignet med det elektroniske søknadsskjemaet. Noen få respondenter opplevde tekniske problemer ved innsending av elektronisk søknad, og valgte derfor å sende inn søknaden på papir. Omtrent en av fem er usikre på hvorfor de benyttet papirsøknad, og ikke elektronisk søknadsskjema.

Hjelp til å søke

Litt over en tredjedel av respondentene fikk hjelp med søknaden sist gang de søkte om bostøtte, jf. figur 3.7. Blant de som fikk avslag var det en fjerdedel som fikk hjelp, mens blant de som mottok støtte fikk noe under halvparten hjelp.

Figur 3.7 Sist du søkte bostøtte, fikk du hjelp? N=3136

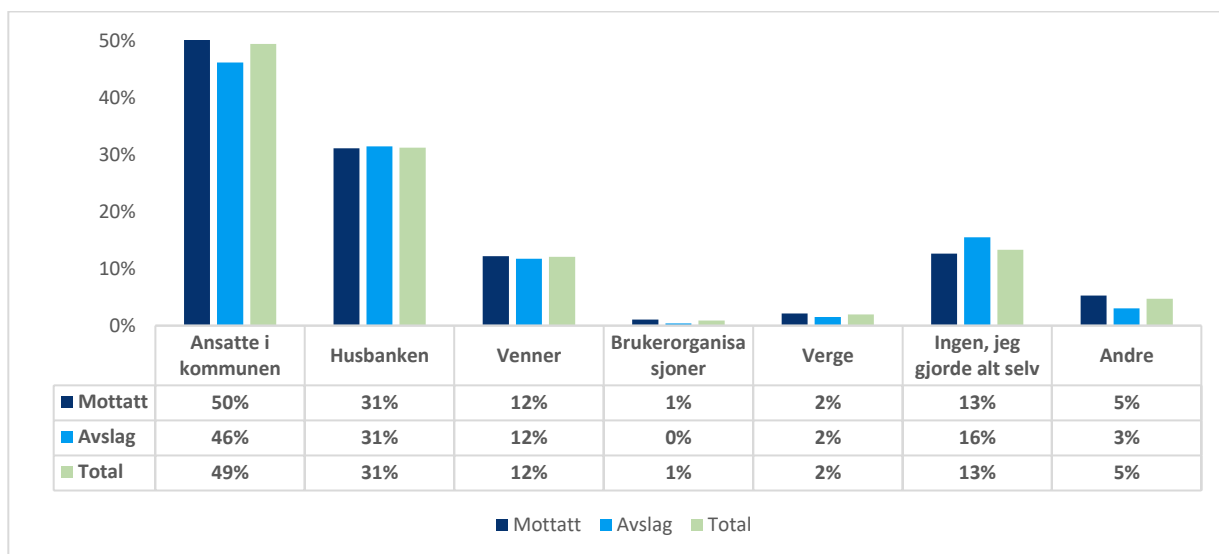


Søkere som mottar arbeidsavklaringspenger er den søkergruppen hvor lavest andel fikk hjelp med å søke, fulgt av dem som mottar uføretrygd. Blant de som mottar uføretrygd er det ikke forskjell på om de er i gruppen ung ufør eller ei. Søkere som er studenter eller alderspensjonister har noe

høyere tilbøyelighet til å få hjelp med søknaden enn gjennomsnittet. Litt over halvparten av søkerne med transport av bostøtten til kommunen fikk hjelp med søknaden. Det er bare søkere som er med i introduksjonsprogrammet som oftere fikk hjelp med søknaden, blant dem fikk to tredjedeler hjelp.

Halvparten av dem som fikk hjelp, fikk det av ansatte i kommunen, jf. figur 3.8. Noen har fått hjelp av helsearbeidere, som ansatte ved sykehus eller psykiatrien. Nær en tredjedel fikk hjelp fra Husbanken, og litt over tiendedelen fikk hjelp av venner. Det er bare små forskjeller mellom de som mottok støtte og de som fikk avslag.

Figur 3.8 Hvem fikk du hjelp fra, sist du søkte eller endret søknaden? N=1118



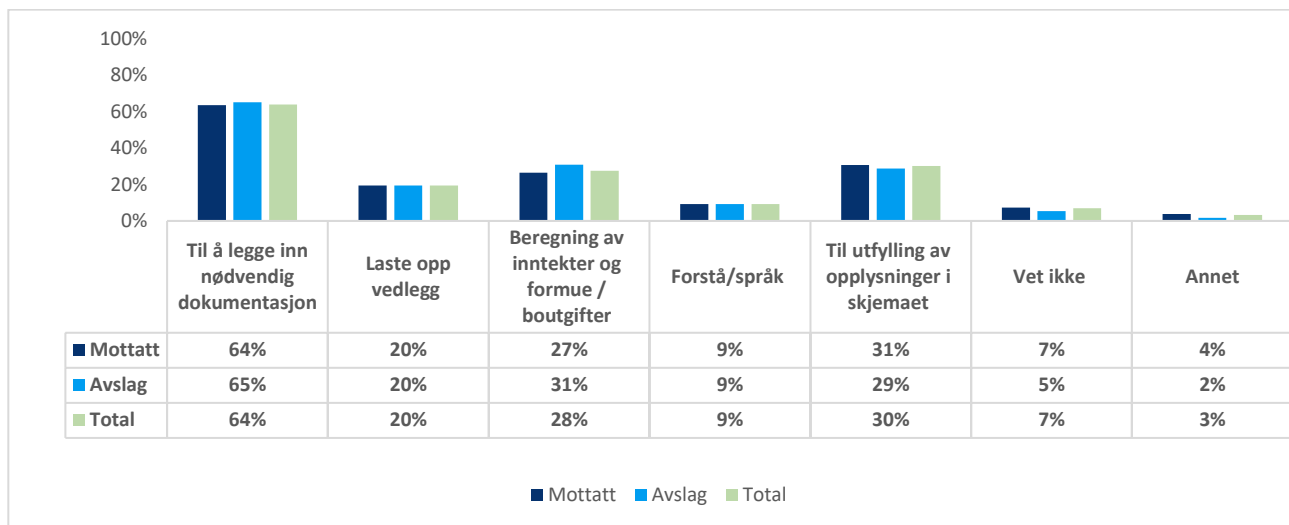
I de åpne svarene på spørreundersøkelsen er det mange som svarer «familie». Det er også flere av informantene vi intervjuet som fikk hjelp av familiemedlemmer, som denne kvinnen med uføretrygd og transport av bostøtten til kommunen:

Datteren min måtte hjelpe meg med å søke. Det var en lang prosess, mange papirer som kreves og spørsmål som måtte besvares. Datteren min kan veldig godt norsk. Men det var et problem for meg fordi jeg ikke kan norsk så godt, og jeg forstod ikke alle begrepene. Barna mine hjelper meg i mine private saker.

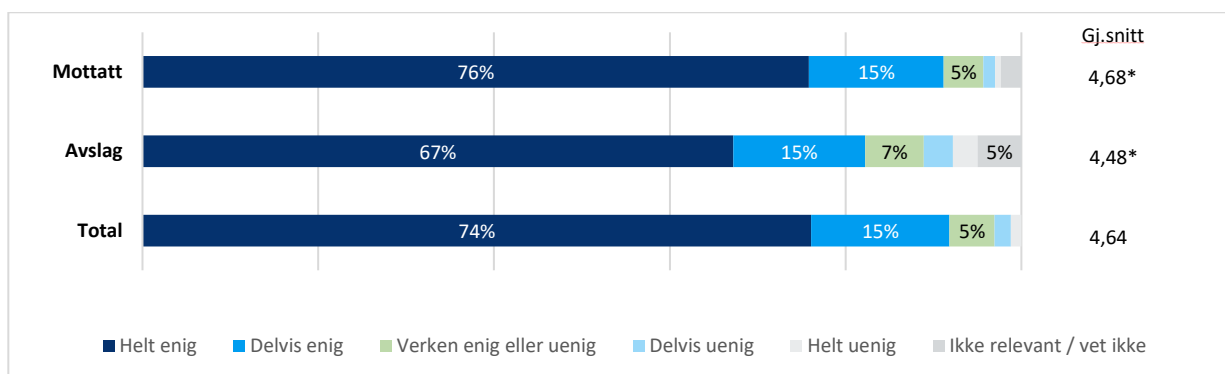
Intervjuer: Vurderte du å spørre NAV eller Husbanken om hjelp?

Nei, jeg har hatt en dårlig erfaring med NAV som ga meg depresjon. Ville ikke ta kontakt med dem. Jeg har vært NAV-bruker lenge, men ville ikke og turte ikke å kontakte NAV.

Nær to tredjedeler av de som fikk hjelp fikk det til å legge inn nødvendig dokumentasjon. Nær en tredjedel fikk hjelp med beregning av inntekter, formue eller bostøttestøtte eller til utfylling av opplysninger i skjemaet. En femtedel fikk hjelp med å laste opp vedlegg, for eksempel sier noen i åpne svar at de fikk hjelp til å legge ved vergefullmakt. En tiendedel fikk hjelp med språk eller å forstå skjemaet. Det er bare små forskjeller mellom de som mottok støtte og de som fikk avslag.

Figur 3.9 Blant de som oppga at de fikk hjelp. «Hva fikk du hjelp med i søknaden?». N=794

Tre fjerdedeler av respondentene på spørreundersøkelsen er helt enige i at de er fornøyde med hjelpen de mottok, jf. figur 3.10. De som fikk avslag på søknaden noe mindre fornøyde enn de som mottok støtte.

Figur 3.10 Påstand: «Jeg er fornøyd med hjelpen jeg fikk sist jeg søkte eller endret søknaden». n=780

Denne firebarnsfaren som mottar arbeidsavklaringspenger forteller i intervju:

Jeg fikk først hjelp fra en flyktningkonsulent, for 4 år siden da jeg kom til Norge. Hjalp meg med å søke. Det er et annet system her i landet enn i andre land jeg har bodd, man er avhengig av at noen forklarer og hjelper. NAV-kontoret her hjelper oss også. Det er veldig gode mennesker som jobber der. Etter hvert viste det seg at det er lett å logge seg inn hos Husbanken og søke selv. Jeg er en sånn type menneske at jeg gjør det selv etter å ha fått hjelp en gang.

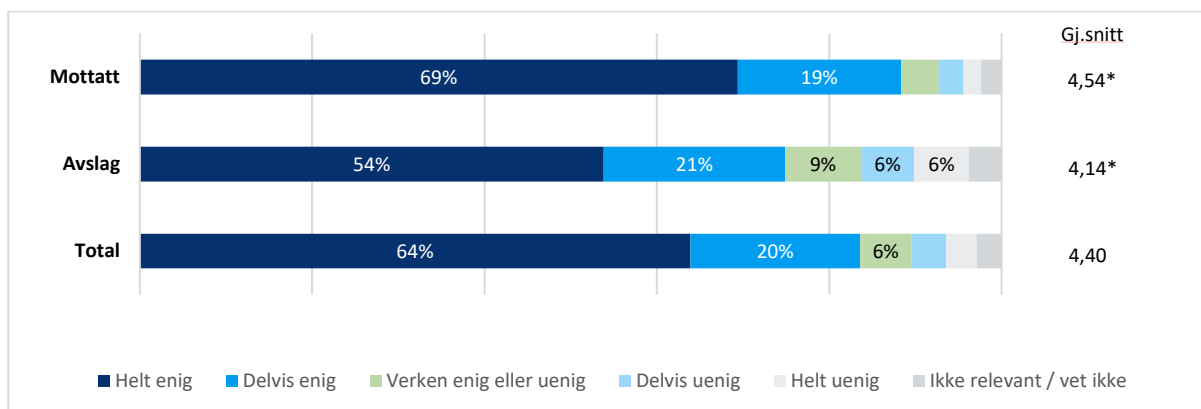
I de åpne svarene i spørreundersøkelsen er det mange som hadde problemer med å betale faste utgifter som husleie eller strøm som uttrykker takknemlighet for ordningen, og sier at støtten hjalp de i en vanskelig livssituasjon. F.eks. gjelder dette flere studenter som mistet deltidsjobben under koronaviruspandemien, minstepensjonister eller aleneforsørgere. Andre sier i de åpne svarene at personen som hjalp de i søknadsprosessen – f.eks. en saksbehandler fra Husbanken eller NAV, var imøtekommende og kunnskapsrike, ytterligere andre sier i de åpne svarene at de er fornøyde med rask og/eller godt begrunnet tilbakemelding på søknaden. Noen respondenter er misfornøyde med hjelpen de fikk. I de åpne svarene utdyper respondentene årsakene til det. I

motsetning til de som var fornøyde med hjelpen de mottok, sier noen at de ikke hadde en god relasjon med saksbehandler, eller at de fikk sen eller dårlig begrunnet tilbakemelding på søknaden. Noen opplyser også at de fremdeles sliter med å betale faste utgifter.

Endring av søknad

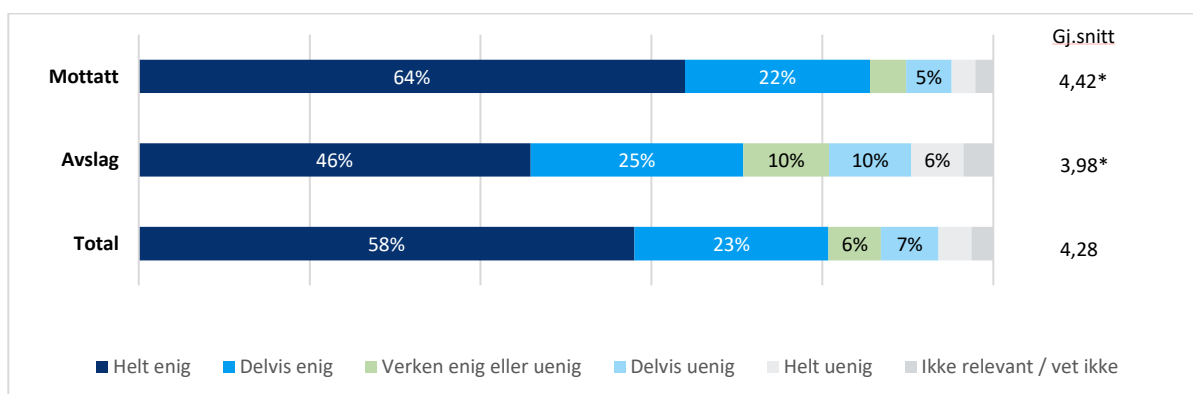
Nær to tredjedeler av respondentene er helt enige i påstanden «Jeg kjenner til hvilke endringer jeg må melde fra om til husbanken.» Også her er støtten til påstanden merkbart lavere blant dem som fikk avslag på søknaden sin.

Figur 3.11 Påstand: «Jeg kjenner til hvilke endringer jeg må melde fra om til husbanken». n=2982



En fjerdedel av respondentene har gjort endringer i en eksisterende søknad, det er marginalt flere som har mottatt støtte som svarer dette enn blant de som fikk avslag på søknaden sin. Åtte av ti som har gjort endringer i en eksisterende søknad er helt eller delvis enig i påstanden «Det var enkelt å gjøre endringer i den eksisterende søknaden», jf. figur 3.12. Blant de som fikk avslag på søknaden sin er det nesten en tredjedel mindre andel (46 %) som er helt enig i påstanden enn blant de som mottok støtte (64 %), og det er også merkbart flere som er helt eller delvis uenige i påstanden.

Figur 3.12 Påstand: «Det var enkelt å gjøre endringer i den eksisterende søknaden». n=700



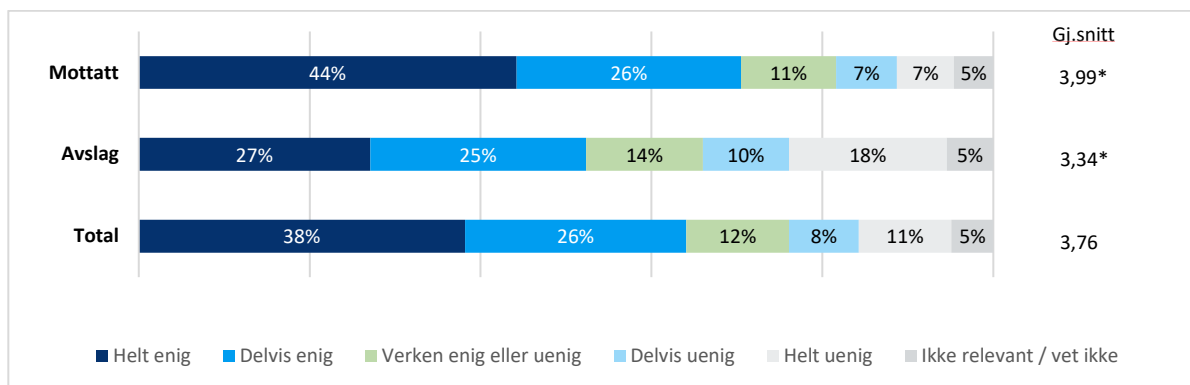
I de kvalitative intervjuene er informantene samstemmige om at de har visst om at de må oppdatere søknaden sin om de får endrede boutgifter eller bosituasjon, og at dette har vært enkelt å gjennomføre digitalt.

3.3 Opplevelser av saksbehandlingen

Kjennskap til saksbehandlingen

Mer enn halvparten av respondentene er helt eller delvis enige i påstanden «Jeg er kjent med hvordan saken min behandles», men det er også nær en femtedel som er helt eller delvis uenig, jf. figur 3.13. Blant de som fikk avslag på søknaden er det over en fjerdedel som er helt eller delvis uenig, og det er økningen i andelen som er helt uenige som bidrar mest til forskjellen.

Figur 3.13 Påstand: «Jeg er kjent med hvordan saken min behandles». n=2958



I de kvalitative intervjuene spurte vi om vedtaket ble som forventet. Om lag en tredjedel av de vi snakket med gir uttrykk for at de ble overrasket over utfallet. Det gjelder både informanter som fikk tilslag og informanter som fikk avslag. De fleste av disse søkte bostøtte første gang nå i vinter, etter at de fikk vite at det ville bli utbetalt ekstraordinær støtte til strømuttergifter til mottakere av bostøtten.

Vedtaksbrevet - forståelighet

Det er stor forskjell på de som mottok støtte og de som fikk avslag på søknaden sin når det gjelder synet på om vedtaksbrevet var forståelig. Hos de som mottok støtte er det stor grad av enighet i at vedtaksbrevet var lett å forstå, og et gjennomsnitt rundt delvis enig i påstanden «Jeg forstod hvordan bostøtten jeg fikk var regnet ut». Blant de som fikk avslag på søknaden ligger gjennomsnittsrespondenten nærmere å være verken enig eller uenig enn å være delvis enig i påstandene «Avslagsbrevet jeg mottok fra Husbanken var lett å forstå» og «Jeg forstod hvorfor jeg fikk avslag på søknaden».

Figur 3.14 Opplevelser av vedtaksbrev og avslagsbrev. n =1801 tilslag og n=1035 avslag

Note: Figuren presenterer gjennomsnittsskåre på en skala fra 1-5.

Nær alle informantene vi gjennomførte kvalitative intervjuer med synes at vedtaksbrevet var forståelig. Det gjelder både de som fikk tilslag og avslag på søknaden, og informantene som ikke har norsk som morsmål, som denne mannen med uføretrygd og transport av bostøtten til kommunen:

Jeg fikk det de beregnet som riktig ut ifra mine omstendigheter. Jeg synes det var forklart på en ordentlig måte.

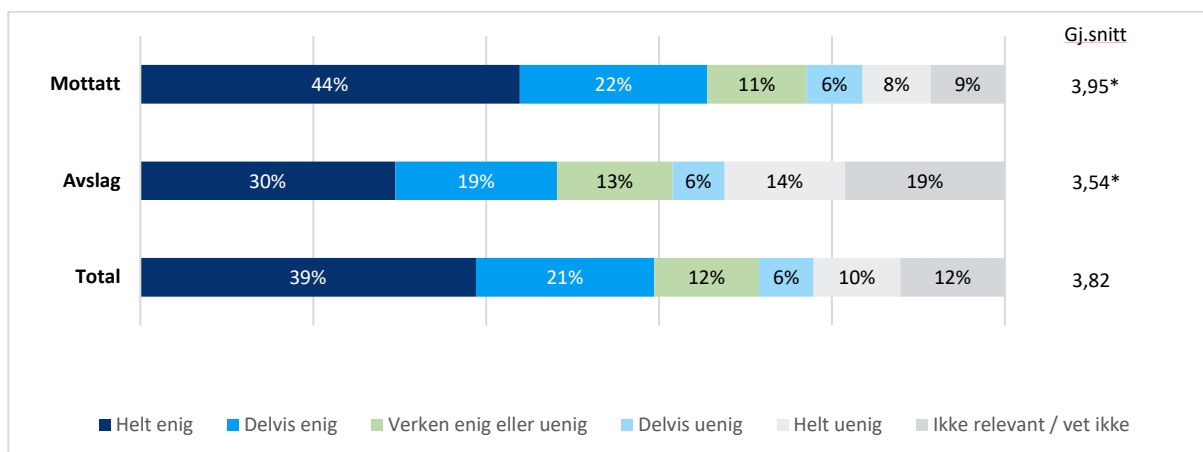
En trebarnsmor som mottar uføretrygd er unntaket:

Det blir listet opp beregningsgrunnlaget, men bortsett fra det så er ikke vedtaket så forståelig. Står ikke noen formel for hvordan man faktisk har regnet det ut.

Informantene vi har intervjuet som ifølge listene vi trakk fra fikk avslag på søknaden sin på grunn av formue nevner ikke selv formue som grunn til at de fikk avslag, bare at de har hatt for høy inntekt.

Endring av bostøtten

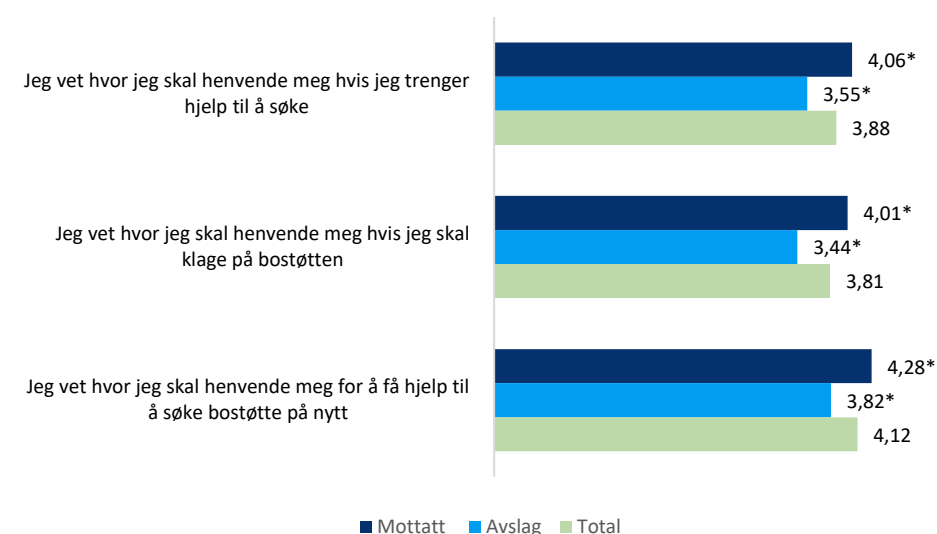
Seks av ti respondenter er helt eller delvis enige i påstanden «Jeg forstod hvorfor bostøtten ble endret», jf. figur 3.15. Blant de som fikk avslag på søknaden er andelen helt eller delvis enige gått ned til en av to. En femtedel er helt eller delvis uenige, og en femtedel svarer at de ikke vet eller at det ikke er relevant. Andelen som svarer at de ikke vet eller at det ikke er relevant er merkbart større når det gjelder denne påstanden enn de fleste andre. Søkere i gruppen ung ufør gir minst støtte til påstanden, og søkere som mottar uføretrygd som helhet gir også mindre støtte til påstanden enn gjennomsnittet. Øvrige søkergruppers gjennomsnitt avviker ikke signifikant fra gjennomsnittet for søkere som ikke tilhører gruppene (Gjennomsnittet for søkere som mottar arbeidsavklaringspenger avviker ikke signifikant fra gjennomsnittet for søkere som ikke mottar arbeidsavklaringspenger, og tilsvarende.)

Figur 3.15 Påstand: «Jeg forstod hvorfor bostøtten ble endret». n=2904

Respondenter som svarte at de er helt eller delvis uenige i påstanden ble bedt om å utdype hva de ikke forsto med endring av bostøtten. Flere skriver at de ikke kjenner til eller forstår måten støtten beregnes på. Noen kaller språket i tilbakemeldingen byråkratisk og komplisert. Andre skriver at de ikke mottok forklaring på hvorfor utbetalingssummen endret seg, selv om livssituasjonen var uforandret. Andre skriver at Husbanken misforsto hvilke inntekter og utgifter de har, og at de faste utgiftene tilsier et behov for mer økonomisk støtte. Dette gjelder mange som mottar arbeidsavklaringspenger fra NAV, hvor flere utbetalinger i enkelte måneder av året førte til at de ikke kvalifiserte for bostøtte. Noen viser også til økte levekostnader i Norge, f.eks. på grunn av økte strømpriser.

Hvor man kan henvende seg for hjelp og klage

Vi ba respondentene ta stilling til et batteri av påstander om sin egen kjennskap til hvor de skal henvende seg om de trenger hjelp til å søke, søke på nytt eller om de vil klage. For alle påstandene er det slik at de som mottok støtte i gjennomsnitt oppgir noe større enighet enn delvis enig, mens de som fikk avslag på støtten i gjennomsnitt oppgir noe lavere støtte til påstandene enn delvis enig, jf. figur 3.16.

Figur 3.16 Påstander om egen kunnskap.

Fire femtedeler av de som mottok bostøtte svarer at de er kjent med at de har rett til å klage på vedtaket, mens blant de som fikk avslag på søknaden sin gjelder det samme for litt under tre fjerdedeler.

I de kvalitative intervjuene sier de fleste at de ville søke på nytt hvis de fikk avslag på en søknad, såfremt de har grunn til å tro at de vil kunne få søknaden innvilget. Men enkelte gir uttrykk for at de ikke har overskudd til å gå nye runder med søking etter å ha fått avslag, eller at det kan være en stor belastning å gå gjennom en klagesak.

Jeg har blitt litt ferdig med det. Har skjønt hvordan de tenker, uansett hvor lite du har igjen etter skatt. - Trebarnsmor som mottar arbeidsavklaringspenger

Jeg har klagd på vedtak en gang. Fikk etter hvert medhold. Veldig lang prosess. Det handlet om etterbetaling. Bostøtten beregnes ut fra når man får penger utbetalt, ikke når de ble opptjent. Jeg fikk en utbetaling på etterskudd, og da falt bostøtten bort. Klaget, det tok lang tid. Blir en belastning. Når man får bostøtte er man jo i nødens stund, så det blir litt krise. Dokumentasjon skal på plass... man får kanskje gjort det, men det er tidkrevende. - Kvinne som mottar uføretrygd

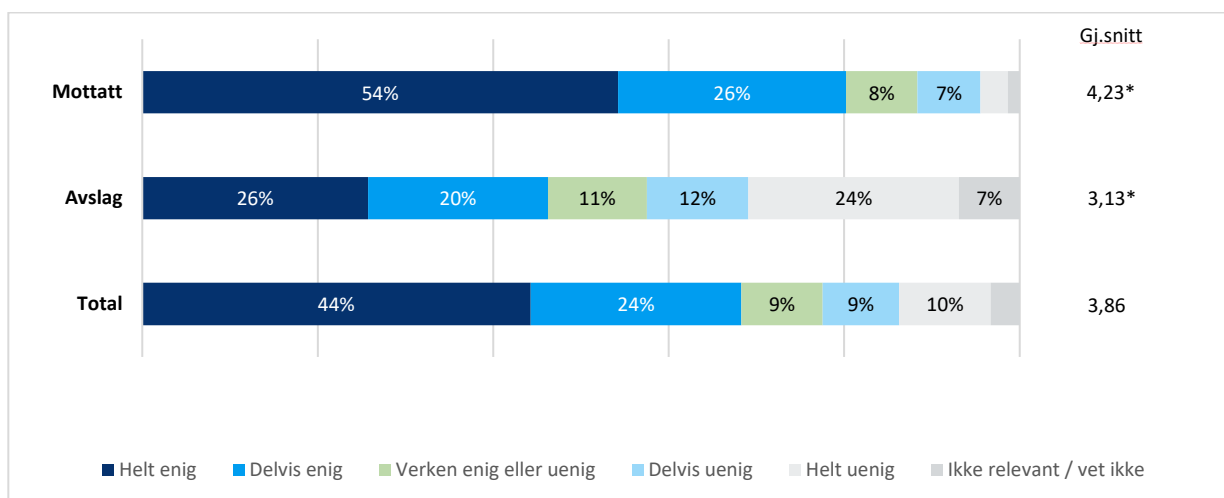
3.4 Overordnet vurdering av ordningen

Fornøydhets med bostøtteordningen alt i alt

Blant de som mottok bostøtte er åtte av ti helt eller delvis enige i påstanden «Jeg er alt i alt fornøyd med bostøtteordningen», jf. figur 3.17. Hos de som fikk avslag på søknaden sin er det under halvparten som er helt eller delvis enige i påstanden. Blant dem er det nesten like mange, rett under fjerdedelen, som er helt uenige i påstanden som det er respondenter som helt enige i den.

Unge uføre er den søkergruppen som i minst grad er fornøyd med bostøtteordningen alt i alt, tett fulgt av søkergruppen som mottar uføretrygd som helhet. Også søkere som mottar arbeidsavklaringspenger er noe mindre fornøyd enn gjennomsnittet av respondentene. Alderspensjonister, og særlig transport av bostøtten til kommunen, er mer fornøyd med bostøtteordningen enn hva gjennomsnittsrespondenten er.

Figur 3.17 Påstand «Jeg er alt i alt fornøyd med bostøtteordningen». n=2759



I de åpne svarene utdyper respondentene hva de er mest fornøyde med ved bostøtteordningen. Flere trekker frem den økonomiske tryggheten forutsigbare og regelmessige utbetalinger gir, og sier at støtten er et kjærkomment og nødvendig bidrag for å betale faste utgifter som bolig og strøm, spesielt nå som levekostnadene øker for mange. For individer som ble permittert under koronaviruspandemien, betydde denne forutsigbarheten mye. Andre sier at de er fornøyde med at ordningen er rettferdig, og behandler alle likt. Noen trekker også frem god oppfølging fra saksbehandler, at søknadsprosessen er enkel å forstå og god oversikt over utbetalingene på Husbankens nettside. Mange er også fornøyd med at søknaden automatisk fornyes hver måned, og at inntekter automatisk innhentes fra Skatteetaten.

I de åpne svarene utdyper respondentene også hva de er minst fornøyde med ved bostøtteordningen. Det er flere som mener at støtten er for lav til å dekke faste utgifter. Noen stiller spørsmål ved at beløpet beregnes ut fra inntekt før skatt og at gaver fra familie og venner eller feriepenger telles som inntekt, og at gjeld ikke hensyntas. Noen synes ordningen er uforutsigbar og ikke samsvarer med reell inntekt. Noen mener den burde vært beregnet på en snittinntekt over flere måneder, fremfor inntekt måned til måned, og at systemene for å beregne arbeidsavklaringspenger og bostøtte burde vært tettere integrert/sammenkoblet. Noen opplever at mindre utbetalinger eller mangel på utbetalinger enkelte måneder har ført til at de har kommet på etterskudd med faste utgifter. Andre stiller spørsmål ved at støtten ikke har økt i takt med økte levekostnader, og mener inntektsgrunnlaget for ordningen er for lavt. Individer som tjener akkurat for mye til å være berettiget til støtte og dermed har fått avslag på søknaden, opplever å «falle mellom to stoler», og har problemer med å få det til å gå rundt økonomisk. Enkelte opplever at det er komplisert å fylle ut skjemaet, at det er noen endringer og opplysninger det ikke er mulig å oppdatere i det elektroniske søknadsskjemaet og at det er vanskelig å komme i kontakt med en saksbehandler. Noen opplever også at det har vært vanskelig å nå frem med klager dersom de mener opplysningene er feil. Et par respondenter har opplevd at de må tilbakebetale støtte, noe som har satt de i en vanskelig økonomisk situasjon.

I de kvalitative intervjuene spurte vi tidlig i intervjuet om informantene hadde noen overordnede vurderinger om bostøtten de ville fortelle om før vi gikk mer i dybden på delene av den. De fortalte da ofte om sin situasjon, og hvordan bostøtten har med det å gjøre. Vi presenterer noe av det her, mens når det de fortalte handler om forutsigbarhet, rettferdighet eller regelverkets forståelighet plasseres det i de respektive punktene om dette lenger nede.

Bostøtten er grei, men man burde kanskje øke inntektsgrensa. Det er mange som sitter alene med et hus, og jeg har ikke noe stort hus.

- Kvinne med alderspensjon

Jentungen må bo her fordi hun er lærling. Han andre ungen min har ikke råd til å bo alene fordi han går på dagpenger. Det er dumt, i alle fall for hun som er lærling som må ha adresse hos foreldre for å få borteboerstipend. Det bør de gjøre noe med.

Intervjuer: Hva er bakgrunnen for avslaget?

Det er på grunn av inntekt. Fordi de andres inntekt regnes med. Jeg har prøvd å prate med husbanken og si at jeg dekker alle regninger. Jeg har tapt 15000 i løpet av tre måneder, noe som er veldig surt når man er ufør.

- Firebarnsmor som mottar uføretrygd

På slutten av intervjuet ba vi informantene om å velge ut den tingen de hadde fortalt om som var viktigst at vi tok med oss videre fra intervjuet. Mange nevnte bedre informasjon om bostøtten slik at flere blir kjent med at den finnes, og flere benyttet også anledningen til å si at de mener det er viktig at ordningen eksisterer.

Det viktigste var at jeg fikk bostøtte.

- Mann som mottar uføretrygd

Folk må få vite om at bostøtten finnes.

- Kvinne med alderspensjon

Sett opp grensa for bruttoinntekt.

- Kvinne med alderspensjon

Husbanden må promotere seg mye mer, altfor få personer som kunne fått støtte vet hva det er for noe.

- Alenemor som fikk avslag på grunn av høy formue

Det er viktig at dette tilbudet finnes.

- Kvinne som fikk avslag på grunn av høy formue

Flere informanter mener det viktigste er at bostøtten tar mer hensyn til informantenes reelle boutgifter og disponible inntekt, slik at de får tilslag heller enn avslag på bostøtte, eventuelt høyere sats på bostøtten. Noen formulerer dette som ønsker om at bostøtten beregnes ut fra nettoinntekt heller enn bruttoinntekt, at taket for boutgifter heves, og at flere av utgiftene de har til bolig og livsopphold tas med i beregningen av bostøtte.

Øk maksgrensen for husleien – det er ikke som for 10 år siden at man kan leie billig. De har en grense for husleie på maks 11.000 kroner, men vi har husleie på 15.000 kroner. Husbanden burde tatt mer hensyn til reelle boutgifter. [...] De regner på bruttoinntekt. Jeg synes det er ganske teit at de regner det ut sånn. Regn heller ut ifra nettoinntekt – det er det man sitter igjen med. Det hadde ikke vært så mye fattigdom da.

- Trebarnsmor som mottar arbeidsavklaringspenger

Grunnlaget blir beregnet blant annet ut fra brutto inntekt. Om man overstiger med bare 100 kroner, så ender man med en disponibel inntekt som er lavere enn om man hadde lavere bruttoinntekt. Det gir store utslag, og oppleves dramatisk for oss det gjelder.

- Kvinne som mottar uføretrygd

Vi fikk også inn øvrige forslag til forbedringer av bostøtteordningen.

Jeg vet ikke om støtten blir indeksregulert, altså om lønnsutvikling og inflasjon blir regnet med i bostøtten. Den burde følge indeksreguleres. [...] Enslige burde hatt høyere inntektstak, det er utgifter for enslige også. Hvis jeg hadde fått den samme støtten da jeg var enslig så ville jeg ikke hatt like mye gjeld som jeg har nå – da tok jeg opp forbrukslån for å betale leien.

- Tobarnsmor som mottar arbeidsavklaringspenger

Det må tas hensyn til barn som har adresse hjemme, men som kanskje ikke bor der, eller som bor der fordi de er nødt.

- Firebarnsmor som mottar uføretrygd

De som er unge uføre burde også komme inn under bostøtteordningen.

- Mann som mottar ung uføretrygd

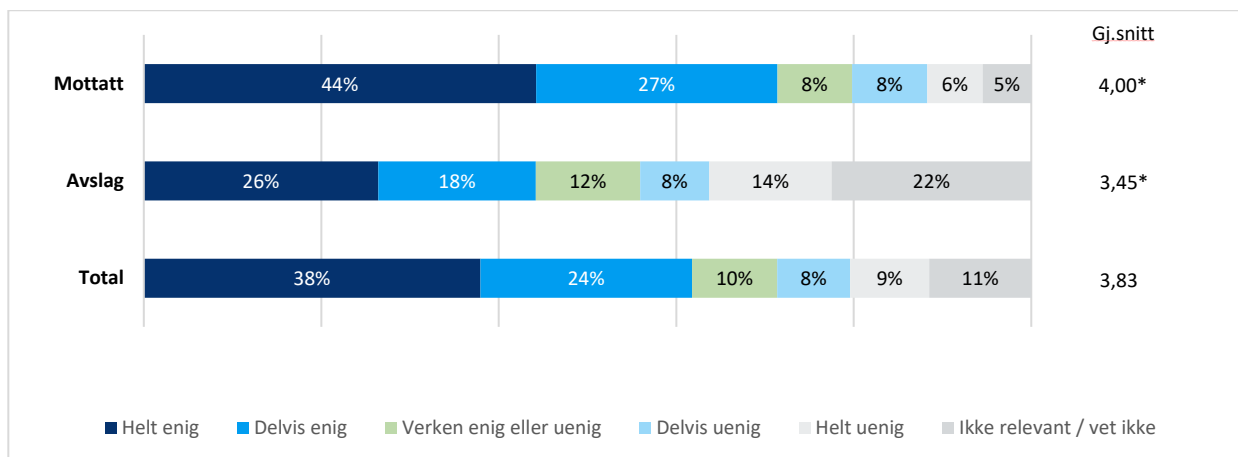
Det viktigste man kan gjøre er å gi informasjon i søknadsprosessen om hvor man finner dokumentasjonen. Og at man beregner ut fra nettoinntekt heller enn brutto.

- Kvinne som mottar uføretrygd

Forutsigbarhet

Også når det gjelder påstanden «Jeg opplever bostøtten som forutsigbar» er det stor forskjell på graden av enighet mellom de som mottok bostøtte og de som har fått avslag på søknaden sin. Nesten tre fjerdedeler av de som mottok bostøtte er helt eller delvis enige i påstanden, mens under halvparten av de som fikk avslag på søknaden sin er helt eller delvis enige i påstanden. Nær en fjerdedel av dem svarer «vet ikke/ikke relevant».

Figur 3.18 Påstand: «Jeg opplever bostøtten som forutsigbar». n=2794



Søkere som mottar arbeidsavklaringspenger er den gruppen som i minst grad opplever bostøtten som forutsigbar. Dette har trolig sammenheng med problemene denne gruppen opplever ved at utbetaling av arbeidsavklaringspenger hver 14. dag noen gang skjer tre ganger i samme kalendermåned slik at de da mister bostøtten den måneden. Også unge uføre og ufør-gruppen som helhet opplever bostøtten som mindre forutsigbar enn hva gjennomsnittet gjør. Respondenter med transport av bostøtten til kommunen er den gruppen som i størst grad opplever bostøtten som forutsigbar, og alderspensjonister opplever også bostøtten som mer forutsigbar enn hva gjennomsnittet gjør.

I de kvalitative intervjuene er det flere informanter som forteller om hvordan manglende forutsigbarhet på bostøtten skaper problemer og usikkerhet.

Nå i høst fikk jeg ikke bostøtte i november eller desember. Jeg mottok arbeidsavklaringspenger den ene måneden, da fikk jeg tre utbetalinger i løpet av en måned. Jeg hadde aldri opplevd det før, men det var veldig dumt rett før jul. Da

fikk jeg heller ikke penger til strøm. Jeg måtte tigge penger hos NAV, men fikk ikke like mye som jeg ville fått i bostøtte og strømstøtte.

- **Tobarnsmor som mottar arbeidsavklaringspenger**

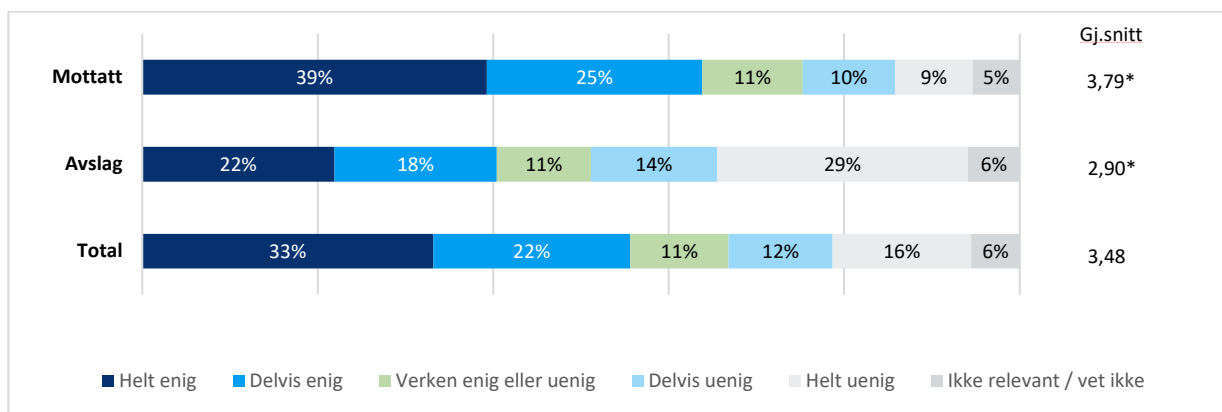
Jeg regner med å miste bostøtten igjen etter denne måneden, at inntektstaket går ned når strømkrisen er over. Jeg savner informasjon om hva som vil skje nå videre. [...] Man får tilsagnet samme dagen man får bostøtten utbetalt. Man burde få vite om det mye før. Dette skaper usikkerhet og uforutsigbarhet. Det er faktisk provoserende. Man ser ikke at de som mottar bostøtte virkelig trenger pengene, dette er ikke bare en hyggelig julegave.

- **Mann som mottar arbeidsavklaringspenger**

Rettferdighet

Mens nær to tredjedeler av de som mottok bostøtte er helt eller delvis enige i påstanden «Jeg opplever bostøtteordningen som rettferdig», er det bare fire av ti av de som fikk avslag på søknaden sin som er helt eller delvis enig i påstanden. Blant dem er svaralternativet «helt uenig» det hyppigst brukte, av nær tre tideler.

Figur 3.19 Påstand: «Jeg opplever bostøtteordningen som rettferdig». n=2761



Søkere som mottar uføretrygd er de som i minst grad støtter påstanden, her ligger gjennomsnittet tett på midten, altså «Verken enig eller uenig». Det samme gjelder unge uføre. Også søkere som mottar arbeidsavklaringspenger opplever i mindre grad enn gjennomsnittet at bostøtteordningen er rettferdig. Deltakere i introduksjonsprogrammet er den søkergruppen som i størst grad opplever at bostøtteordningen er rettferdig, fulgt av respondenter med transport av bostøtten til kommunen og alderspensjonister.

I de kvalitative intervjuene er informantene opptatt av at bostøtteordningen skal være rettferdig. Dette kommer både til uttrykk ved at flere synes det er greit at de fikk avslag fordi de har for høye inntekter, og at informanter reagerer sterkt på det dersom de får avslag som de opplever som urettferdige.

Jeg fikk 700 kr ekstra forrige måned, jeg visste ikke hvor det kom fra – kanskje tilbakebetaling fra lege. Neste måned fikk jeg avslag på bostøtte. Det er urettferdig. Vanligvis får jeg bostøtte på 4200 kr eller 4300 kr. Det er veldig viktige penger. Det går ikke opp at jeg skal miste over 4000 kr på grunn av at jeg tjente 700 kr for mye. - **Far som mottar arbeidsavklaringspenger**

Ujevnheten ved at de som tjener bittelitt for mye ender med å i praksis ha dårligere råd etter bostøtte enn de som har lavere inntekter i utgangspunktet er dum.

- Mann som mottar arbeidsavklaringspenger

Flere som har opplevd avslag som de mener er urettferdige, eller kjenner til at andre har fått det, tar til orde for at man bør ha en mindre regelstyrt saksbehandling. De ønsker at man i større grad tar hensyn til helheten i den enkeltes økonomiske situasjon, og at man i slik individuell vurdering kan få bostøtte selv om man overstiger inntektsgrensa med små beløp.

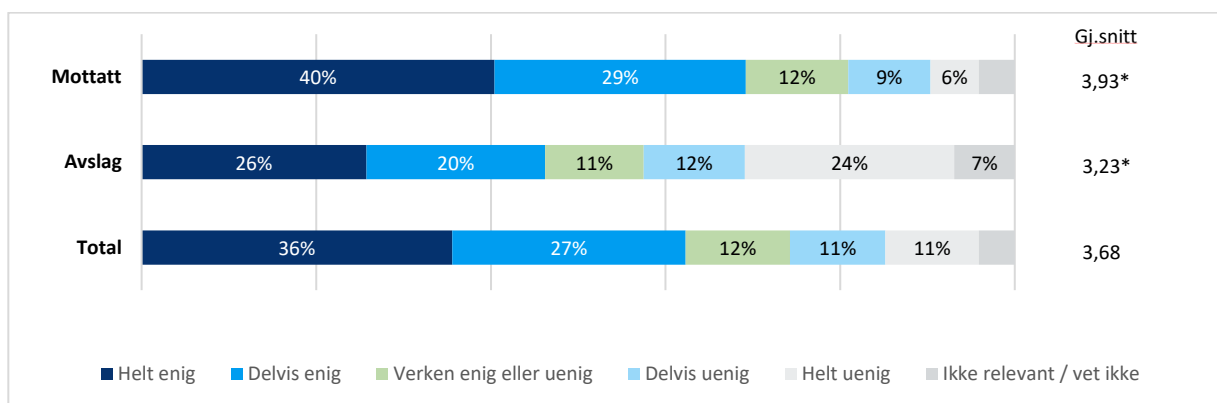
Jeg hørte om ei som tjente 500 kroner for mye til å få støtte. Systemet burde bli mindre automatisert – kanskje personlig saksbehandling.

- Tobarnsmor som mottar arbeidsavklaringspenger

Regelverkets forståelighet

Syv av ti respondenter som mottok bostøtte er helt eller delvis enige i påstanden «Jeg opplever regelverket til bostøtteordningen som forståelig», jf. figur 3.20. Litt under halvparten av de som fikk avslag på søknaden sin er helt eller delvis enige i påstanden, mens en fjerdedel er helt uenig. Unge uføre er den søkergruppen som er minst enige i påstanden, fulgt av uføre som helhet og søkere som mottar arbeidsavklaringspenger. Respondenter med transport av bostøtten til kommunen og studenter er mest enige.

Figur 3.20 Påstand: «Jeg opplever regelverket til bostøtteordningen som forståelig». n=2761



I de kvalitative intervjuene er det slik at de fleste informantene forteller at informasjonen om regelverket på Husbankens hjemmeside er forståelig. Men når det kommer til vedtak, gir flere likevel uttrykk for at måten regelverket fungerer på gir resultater som ikke er forståelig, men oppleves urimelig.

Jeg går mellom arbeidsavklaringspenger og sosialstønad. Sosialstønaden teller ikke som inntekt i bostøtteordningen. Men når jeg får arbeidsavklaringspenger så regnes det som inntekt. Derfor får jeg mye lavere bostøtte dersom jeg får arbeidsavklaringspenger kontra sosialstønad, det synes jeg er ulogisk. Det er også slik at arbeidsavklaringspenger utbetales hver 14. dag, og noen måneder i året får man da tre utbetalinger. Da får man ikke bostøtte neste måned siden inntekten går over grensen. Det er også litt ulogisk.

- Kvinne som mottar arbeidsavklaringspenger

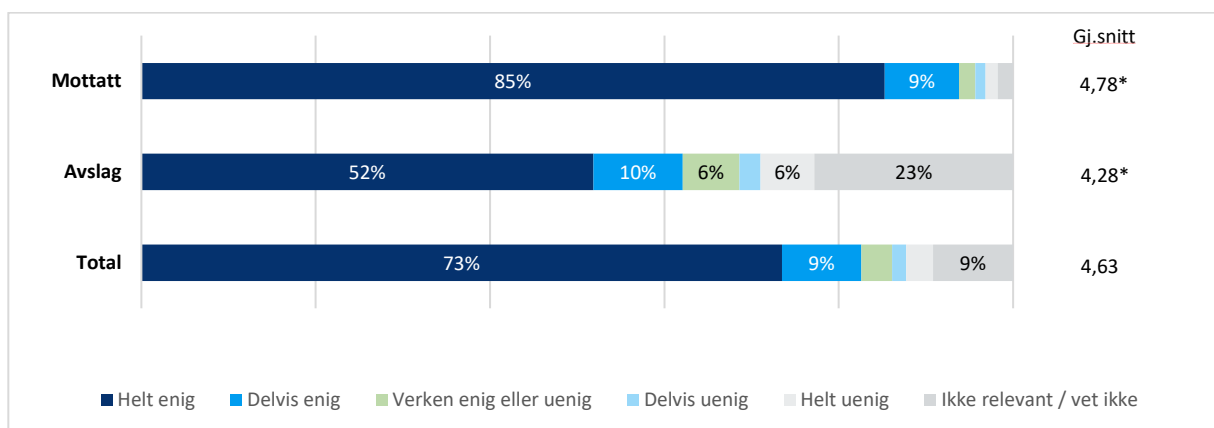
Når en sak blir komplisert kan prosessen bli ganske uforståelig, særlig om søkeren ikke er god i norsk. Denne firebarnsmoren med utenlandsk herkomst som mottar uføretrygd og har transport av bostøtten til kommunen forteller:

Jeg søkte om bostøtte, men fikk avslag fordi de trodde datteren min bodde hos meg. Men hun hadde bare adresse hos meg, sånn CO. Sønnen min fikk stanset barnepensjon fordi faren døde og sønnen fylte 21 år. Jeg skjønnte ikke hvorfor jeg fikk avslag. Jeg klagde på avslaget, men selv om jeg forklarte situasjonen fikk jeg et svar til. Jeg prøvde å søke på nytt elektronisk, men jeg fant ut at jeg fikk e-post fra Husbanken og fikk innvilget en sum penger pluss de pengene jeg skulle fått. Jeg fikk innvilget en sum penger, men det var kommunen som fikk den. I januar fikk jeg hjelp til strøm og til bostøtte som gikk til kommunen. De sa at jeg enten skulle få det inn på min konto, eller at det skulle bli trukket fra lånet fra Husbanken. Jeg fikk ikke med meg hvorfor.

Respondentens egen økonomi og bostøttens betydning for den

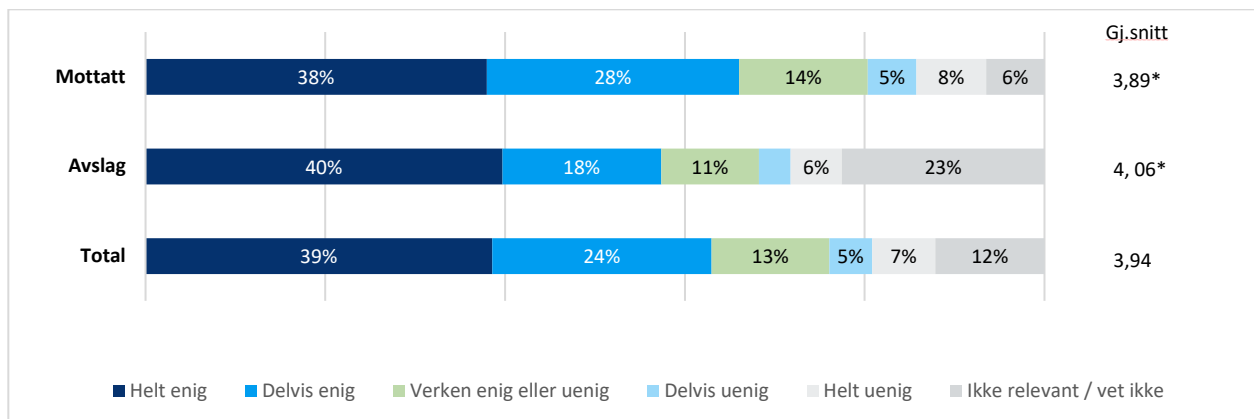
Hos de som mottok bostøtte er nær 19 av 20 helt eller delvis enige i påstanden «Bostøtten er en viktig del av min inntekt», og langt de fleste av dem er helt enige. Blant de som fikk avslag på søknaden sin er halvparten helt enige i påstanden, og nær en fjerdedel svarer «vet ikke/ikke relevant».

Figur 3.21 Påstand: «Bostøtten er en viktig del av min inntekt». n=2793



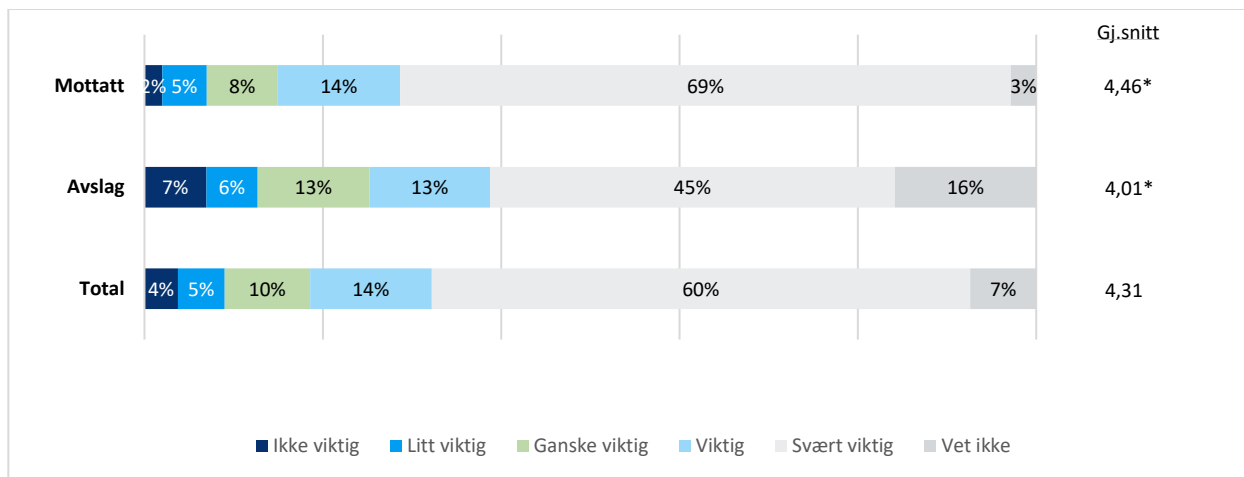
Nesten to tredeler av respondentene er helt eller delvis enige i påstanden «Endringene i bostøtten gjør det vanskelig å planlegge økonomien fra måned til måned». Den store forskjellen mellom de som mottok bostøtte og de som fikk avslag på søknaden sin er at nær en fjerdedel av de som fikk avslag har valgt svaralternativet «vet ikke/ikke relevant».

Figur 3.22 Påstand: «Endringene i bostøtten gjør det vanskelig å planlegge økonomien fra måned til måned». n=2790



Vi spurte respondentene «Hvor viktig er bostøtten for økonomien i husholdningen din?». Over åtte av ti av de som mottok bostøtte svarer at den er svært viktig eller viktig. Nær seks av ti respondenter som fikk avslag på søknaden sin svarer også at bostøtten er svært viktig eller viktig. Mottakere av arbeidsavklaringspenger er den søkergruppen som i størst grad vurderer bostøtten som viktig for sin økonomi. Alderspensjonister, unge uføre og særlig deltakere i introduksjonsprogrammet vurderer i mindre grad enn gjennomsnittet bostøtten som viktig for sin økonomi. Dette rokker likevel ikke ved at det i alle gruppene er sterk støtte for at bostøtten er viktig for deres økonomi.

Figur 3.23 Påstand: «Hvor viktig er bostøtten for økonomien i husholdningen din?». n=2778



Både blant de som mottok bostøtte og de som fikk avslag på søknaden sin er det en stor andel som ikke har kunnet betale regninger i løpet av siste året. Dette gjelder flere av de som har fått avslag på søknaden om bostøtte enn de som mottok bostøtte. Nær halvparten av de som mottok bostøtte svarer «ja» på spørsmålet «Har det i løpet av de siste 12 månedene hendt at du var ute av stand til å betale regninger for boutgifter ved forfall?». Nesten seks av ti av de som fikk avslag på søknaden sin svarte «ja» på det samme spørsmålet.

I starten av de kvalitative intervjuene spurte vi informantene om hva bostøtten har betydd for dem. Mange av informantene forteller at bostøtten betyr mye.

Det er en befrielse å få hjelp lett. Er litt mer krevende å få det fra NAV [sosialhjelp] – du må søke hver måned og så går de inn og sjekker. Det er en mer automatisert prosess i Husbanken, de går inn og sjekker selv. Nå får vi støtte [sosialhjelp] fra NAV uansett, så slik sett betyr ikke bostøtten veldig mye. Utenom at stresset går bort – slipper å søke. Men før, da vi slapp vi å søke sosialhjelp – bostøtten gikk av seg selv, og det var en lettelse at vi hadde nok i måneden.

- [Trebarnsmor som mottar arbeidsavklaringspenger](#)

Bostøtten er nødvendig med den inntekten jeg har for å klare å betale husleien. Den dekker en del jeg ikke klarer selv. Uten bostøtten måtte jeg ha flyttet herfra og funnet et annet, billigere alternativ.

- [Mann med uføretrygd og transport av bostøtten til kommunen](#)

Bostøtten har betydd veldig mye – fordi da har jeg fått vite at de pengene kommer inn. Mine barn har en eks-far, de bidragspengene kommer nå og da. Ved å vite at inntekt kommer inn hver måned, da kan du planlegge hvordan du betaler regninger. Når jeg vet at bostøtten kommer kan jeg vente med regningene og handle mat istedenfor. Har vært en enorm støtte.

- [Tobarnsmor som mottar arbeidsavklaringspenger](#)

Bostøtten har betydd at jeg kan ha internett og mobilabonnement. Har fått råd til noen faste kostnader som ikke er husleie, strøm og mat.

- [Kvinne som mottar arbeidsavklaringspenger](#)

Bostøtten har stor betydning for bosituasjonen. Det er stramt innimellom. Jeg får ro i sjela.

- [Mann som mottar uføretrygd](#)

Bostøtten har betydd veldig mye. Det ville ha vært ganger jeg hadde måttet gå til foreldrene mine dersom jeg ikke hadde fått det beløpet. Men det har kommet hver måned.

- [Kvinne som mottar alderspensjon](#)

Men ikke alle:

Bostøtten har ikke betydd så mye, men alt hjelper. 2500 måneden i tillegg til strøm, da er det stor hjelp.

- [Mann som mottar arbeidsavklaringspenger](#)

Barrierer og grupper som opplever utfordringer

I de kvalitative intervjuene spurte vi informantene om hva de mener er den største barrieren mot at bostøtteordningen oppleves som forståelig, forutsigbar og brukervennlig. Mangel på kjennskap til og informasjon om ordningen, mangel på hjelp, skam, frykt og psykiske problemer, og lave språk- og dataferdigheter ble nevnt.

Akkurat det å få informasjonen, få hjelp til å søke. Det er mange i min situasjon som kvier seg for å søke, da får de bekreftet at de fattige. Er mye tabubelagt å få bostøtte, å være fattig. Men jeg tror det er lavere terskel for å søke bostøtte enn sosialstønad. Det kan du gjøre liksom uten at andre får vite om det. [...] Jeg har ei

venninne som er alene med to unger. Hun har ikke søkt [bostøtte] ennå siden NAV ikke hjelper henne med det, hun klarer seg bare med sosialstøtten.

- *Tobarnsmor som mottar arbeidsavklaringspenger*

Å fylle ut disse skjemaene kan nok være vanskelig for andre, hvis de ikke forstår språket godt nok.

- *Mann med uføretrygd og transport av bostøtten til kommunen*

Det er lett å gi opp. Jeg tror det er mange som ikke orker å gjennomføre. Særlig hvis de ikke har bank-brikke og ID-kode og slikt.

- *Trebarnsmor som mottar arbeidsavklaringspenger*

Når folk må søke hjelp på noen måte så tenker de at de må gå via NAV, så da er det færre som søker.

- *Alenemor som fikk avslag på søknaden på grunn av for høy formue*

Av de jeg kjenner som trenger bostøtte er det flere som sliter psykisk, da er det vanskelig å sette seg inn i ting. Presset økonomi gjør i tillegg at ting blir vanskelig å ta tak i. Flere kunne nok trenge hjelp til å komme i gang. Og folk kan være redd for å søke på ting, at de kanskje ikke har rett på det og at de får en negativ reaksjon om de søker.

- *Kvinne som mottar arbeidsavklaringspenger*

Vi spurte også om hvilke grupper de tror kan ha opplevd lignende utfordringer som de selv har.

Jeg er nok ikke alene om å ha ungdommer stående på min adresse.

Utlendinger har jo ofte barn boende hjemme veldig lenge. Her forsvinner de ofte ut når de er 18.

- *Firebarnsmor som mottar uføretrygd*

Helt til slutt spurte vi informantene om det var noe mer de ønsket å legge til.

Barnevernet burde bli bedre til å informere. Jeg fikk NAV og barnevernet til å møtes, fordi de må snakke sammen. De må vite hva de kan hjelpe med, og hvordan de skal gjøre det. Det er litt kriminelt at det finnes så mye tilbud men man ikke får det ut til oss som trenger det.

- *Tobarnsmor som mottar arbeidsavklaringspenger*

Utbetalingen i januar gjelder for situasjonen man var i desember. Jeg skjønner at man må søke og at prosessen tar tid. Men man burde få til at man kommer helt a jour med støtten, ikke ligge en måned bak. [...] Det er positivt med automatisk videreføring av søknaden. Bostøtten er en bra ordning, på tross av frustrasjonene. Jeg er positiv til ordningen.

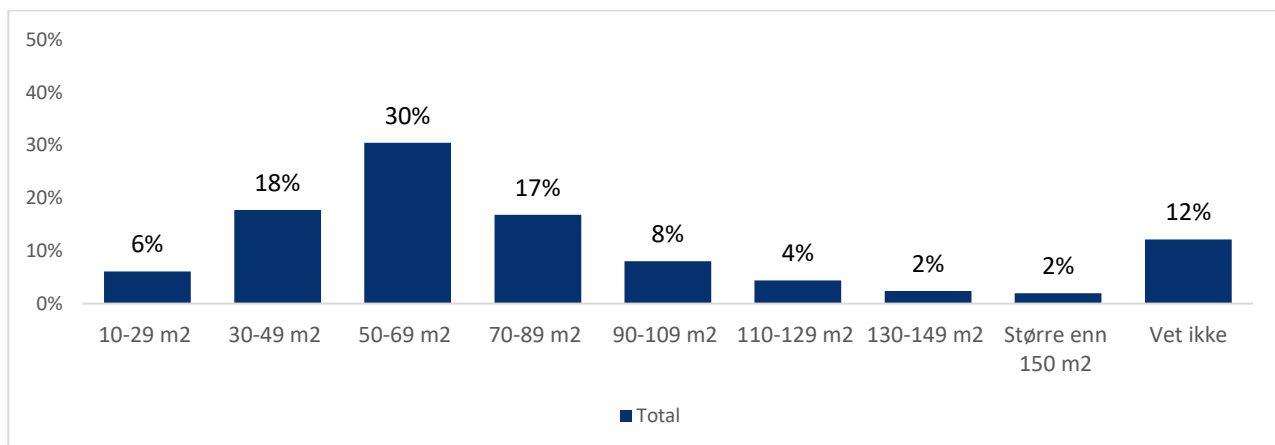
- *Kvinne som mottar uføretrygd*

3.5 Vurdering av egen bosituasjon

I spørreundersøkelsen ble respondentene stilt spørsmål om deres bosituasjon. Vi redegjør for deres svar i det følgende.

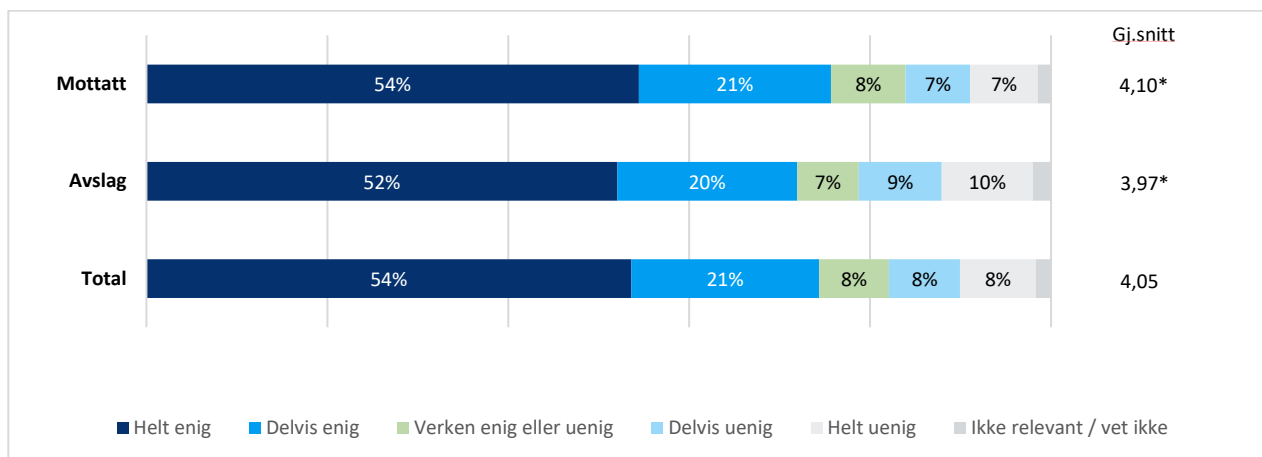
To tredeler av respondentene bor i en bolig på mellom 30 og 89 kvadratmeter. De som har mottatt bostøtte oppgir å ha mindre boliger enn de som fikk avslag på søknaden sin.

Figur 3.24 Omtrent hvor mange kvadratmeter er boligen din? N=2824

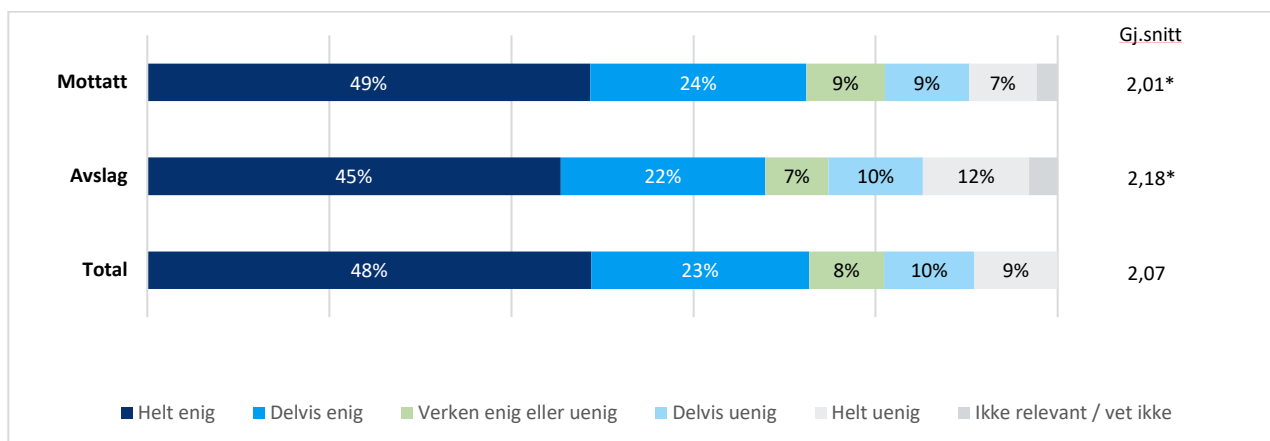


Om lag halvparten av respondentene er helt enige i påstandene «Jeg trives godt der jeg bor» og «Jeg er tilfreds med min nåværende bolig». Tilfredsheten med egen bosituasjon er noe lavere blant de som fikk avslag på søknaden sin enn hva som er tilfellet blant de som mottok bostøtte.

Figur 3.25 Påstand: «Jeg trivs godt der jeg bor». N=2814



Figur 3.26 Påstand: «Jeg er tilfreds med min nåværende bolig». n=2812



I de kvalitative intervjuene er de som eier boligen sin fornøyde med sin egen bosituasjon, mens det er mer blandet blant leietakerne. Denne trebarnsmoren som mottar arbeidsavklaringspenger ønsker å få et bedre sted å bo:

Vi leier fra et utleiefirma, leiligheten er ok med inkludert strøm og oppvarming, men den er nedslitt og vi ønsker å flytte. Når de pusser opp prioriterer de leilighetene som er tomme, ikke oss som har bodd her lenge. Skapdørene detter nesten av, og vi har vannlekkasje under vasken. De følger det ikke opp, vaktmester har bare vært her en gang. Hvis vi klager får vi beskjed om at hvis vi er misfornøyde kan vi bare flytte. Men vi finner ikke andre leiligheter med så lav husleie.

Flere av dem forteller at de skulle ønske de kunne eie egen bolig, men at de ikke har økonomi til å kjøpe. En av dem gav i intervjuet uttrykk for bitterhet over å ha måttet selge leiligheten hun eide sammen med søsteren sin, etter å ha fått nei fra Husbanken til lån for å kjøpe ut søsteren da søsteren skulle flytte. For henne var det først og fremst å måtte selge leiligheten som var vondt, og hun støtter at man ikke skal få bostøtte om man tjener for mye.

Søsteren min måtte flytte, så jeg måtte kjøpe henne ut og søkte da om lån i Husbanken. Men fikk avslag, så da måtte vi selge leiligheten. Jeg hadde ikke fast jobb, men jobbet som lærervikar på en skole. [...] Språket var ikke problemet, men selve begrunnelsen på hvorfor jeg ikke fikk lån var uforståelig. Begrunnelsen var litt urimelig. Søkte om bostøtte i etterkant, men tjente for mye. [...] Hvis man tjener for mye til å få bostøtte, så får man ikke det. Men det skal være sånn, det er ikke alle som skal få det. De som skal få den er de som virkelig tjener mindre enn en viss grense for å leve.

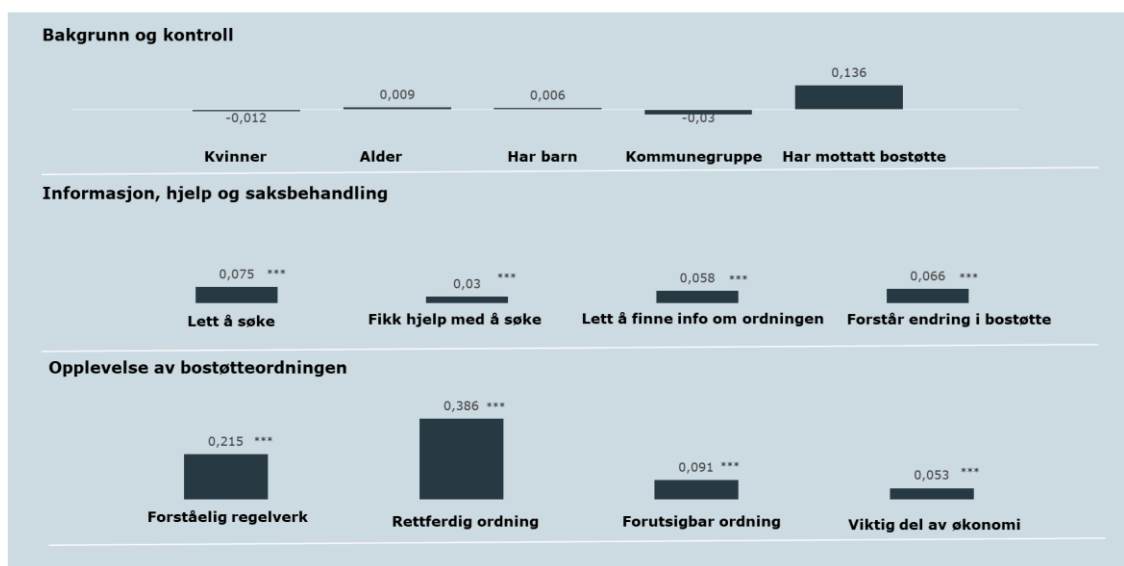
- Kvinne som fikk avslag på søknaden om bostøtte på grunn av for høy formue

4. HVA KAN FORKLARE VARIASJON I OPPLEVD TILFREDSHET MED BOSTØTTEORDNINGEN?

For å undersøke hva som kan forklare brukernes samlede tilfredshet med bostøtteordningen har vi gjennomført flere regresjonsanalyser. Disse analysene er viktige fordi de kan bidra til å identifisere på hvilke områder Husbanken vil ha mest utbytte av å gjennomføre tiltak for utvikling av kvalitet. Områdene som viser seg å ha høy påvirkning på alt-i alt-tilfredshet og forholdsvis lav score er også områdene som Husbanken bør se til når det skal prioriteres hvilke forbedringstiltak denne undersøkelsen skal følges opp med.

Avhengig variabel har vært respondentenes svar på spørsmålet «Jeg er alt i alt fornøyd med bostøtteordningen». Beskrivelse av fordelingene av respondentens svar fremkommer under kapittel 3.4. For å forklare variasjonen i svar på dette spørsmålet har vi undersøkt sammenhengene mellom sentrale variabler i en multivariat regresjonsanalyse. Resultatene fra analysen er fremstillt i figur 4.1. Tallene i figuren representerer standardiserte regresjonskoeffisienter.⁴ Tabeller fra regresjonsmodellene er lagt ved rapporten, tabell 7.2.

Figur 4.1 Multivariat regresjonsanalyse av «Jeg er alt i alt fornøyd med bostøtte ordningen».



Variablene som beskriver bakgrunn til mottakerne, har mottatt bostøtte og om respondenten har barn eller ikke størst betydning for hvordan de vurderer ordningen under ett. De som har mottatt støtte, er langt mer positive enn de som ikke har fått avslag på søknad. Respondenter som har barn er også mer positive til ordningen, enn de som ikke har barn. Kvinner er mindre fornøyd med ordningen, enn det menn er. Det er ingen signifikant forskjell mellom respondenter i ulike

⁴ Når regresjonskoeffisientene standardiseres innebærer det at koeffisienten forteller hvor stor andel av et standardavviks endring på den avhengige variabelen som et standardavviks økning i forklaringsvariabelen fører til kontrollert for de andre variablene, ifølge modellen. Eller for å si det på en annen måte: Ved å bruke standardiserte koeffisienter fjerner man vansker som oppstår i tolkningen av hvor stor effekt de forskjellige forklaringsvariablene har når forklaringsvariablene har forskjellig skala (alder 18-100+, kjønn 0-1, enighet i påstander 1-5). Med standardiserte koeffisienter betyr en stor koeffisient for en forklaringsvariabel at den har større effekt på den avhengige variabelen enn hva en forklaringsvariabel med mindre koeffisient har.

aldersgrupper og tilhørende ulike kommunegrupper når det gjelder hvordan de vurderer bostøtteordningen.

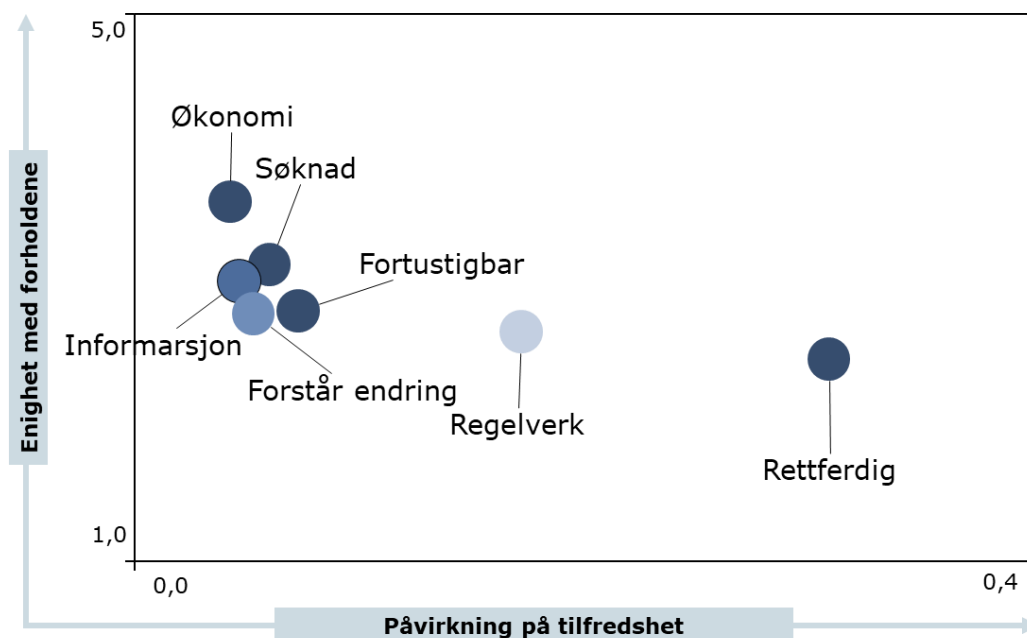
Når det gjelder variabler knyttet til informasjon, hjelp og saksgang, er det variabelen «lett å finne informasjon om ordningen» som har størst innvirkning på hvor fornøyd respondentene er med ordningen. At respondentene opplever søknadsprosessen som lett, at de fikk hjelp med å søke, og at de forstår endringene som gjøres i bostøtten, påvirker alle positivt på hvordan de opplever ordningen som helhet, men i mer moderat grad.

Det er variablene knyttet til annen vurdering av ordningen som har sterkest sammenheng med hvordan respondentene vurderer ordningen som helhet, hvor variabelen «Bostøtteordningen er en rettferdig ordning» har størst innvirkning, etterfulgt av at regelverket oppleves som forståelig.

For å gi et oversiktlig bilde av hvilke forhold ved ordningen som har størst betydning for hvordan respondentene opplever bostøtteordningen samlet sett, har vi oppsummert resultater fra analyser av de mest sentrale variablene i følgende Figur 4.24.2. I figuren har vi plassert i alt syv forhold ved ordningen, representert med blå baller, langs to akser.

Den horisontale akse representerer hvor mye de ulike forholdene påvirker brukernes svar på om de er fornøyd med bostøtteordningen, basert på standardiserte regresjonskoeffisienter fra regresjonsanalysen. Jo lenger til høyre på akse, jo mer påvirker brukerens opplevelse av ordningen av de ulike forholdene. Den vertikale akse representerer gjennomsnittsskåren for de ulike forholdene, altså hvor enig brukerne er i forholdene i gjennomsnitt.

Figur 4.2 Bidragsanalyse – Jeg er alt i alt fornøyd med bostøtteordningen



Note:

Økonomi = «Bostøtten er en viktig del av min inntekt»

Søknad = «Det var enkelt å fylle ut søknaden»

Forstår endring = «Jeg forstod hvorfor bostøtten ble endret»

Informasjon = «Det er enkelt å finne informasjon om bostøtteordningen»

Forutsigbar = «Jeg opplever bostøtten som forutsigbar»

Regelverk = «Jeg opplever regelverket til bostøtteordningen som forståelig»

Rettferdig = «Jeg opplever bostøtteordningen som rettferdig»

Som vi kan lese ut av figuren er det særlig to forhold som peker seg ut. Det er brukernes opplevelse av ordningen som *rettferdig* og hvorvidt de opplever regelverket *forståelig*. Det er disse forholdene som altså påvirker respondentenes svar på alt-i alt-fornøydhet med ordningen.

Dette er også to forhold som en større andel respondenter sier seg uenig i. Samlet sett, og uavhengig om de har mottatt støtte eller ikke, oppgir om lag 30 prosent at de er helt eller delvis uenig i at bostøtteordningen er rettferdig. 23 prosent er helt eller delvis uenig i at regelverket er forståelig.

Selv om søknadsprosess, informasjon, det at de forstår endringer i støtten og hvor viktig bostøtten er for deres økonomi, forklarer en del av hvordan respondentene vurderer ordningen, har disse forholdene altså mindre påvirkning på hvordan respondentene opplever bostøtten samlet sett.

Strategier rundt å gjøre ordningens regelverk mer forståelig og dermed øke opplevelsen av rettferdighet rundt ordningen, vil sannsynligvis resultere i flere som er fornøyd med bostøtteordningen.

5. BRUKERREISER

På bakgrunn av intervjudata og regresjonsanalyser, har vi utviklet brukerreiser som skal illustrere hvordan viktige drivere som påvirker brukernes tilfredshet med bostøtteordningen utspiller seg. Brukerreisene er basert på reell data fra undersøkelsen, men sammensatt på en måte som skal illustrere en fiktiv bruker av bostøtteordningen. Utsagnene i brukerreisene er også konstruert på bakgrunn av foreliggende data.

Hver brukerreisene består av personas som beskriver en fiktiv person, deres bo- og økonomiske situasjon, samt hovedutfordring. Brukerreisene knyttes opp til hver sin persona. Brukerreisene er inndelt i tre faser – *før* søknad om bostøtte som handler om å finne informasjon om ordningen, *under* søknad om bostøtte som handler om søknadsprosess, og *etter* søknad om bostøtte som handler om saksbehandling og vedtak. I hver brukerreise trekkes både positive erfaringer med bostøtten (markert med grønne snakkebobler) og utfordringer i møte med bostøtten (markert med røde snakkebobler) frem. Hvert eksempel representerer på noen sentrale frustrasjoner, ønsker og behov som kommer tydelig frem i datainnsamlingen.

Brukerreisene, frustrasjoner, ønsker og behov, danner et godt grunnlag for å peke på mulighetsrom og anbefalte tiltak.

5.1 Brukerreise 1: urettferdige og lite koordinerte ordninger

Den første brukerreisen skal illustrere et eksempel på en bruker som opplever bostøtten som uforutsigbar og urettferdig. Brukeren mottok først arbeidsavklaringspenger og deretter uføretrygd, og opplevelsene med bostøtten er tett knyttet til dette.

Signe



- 33 år
- Bor i leid privat bolig
- Mottok tidligere arbeidsavklaringspenger, nå mottar Signe uføretrygd
- Søkte om bostøtte for første gang for 6 år siden

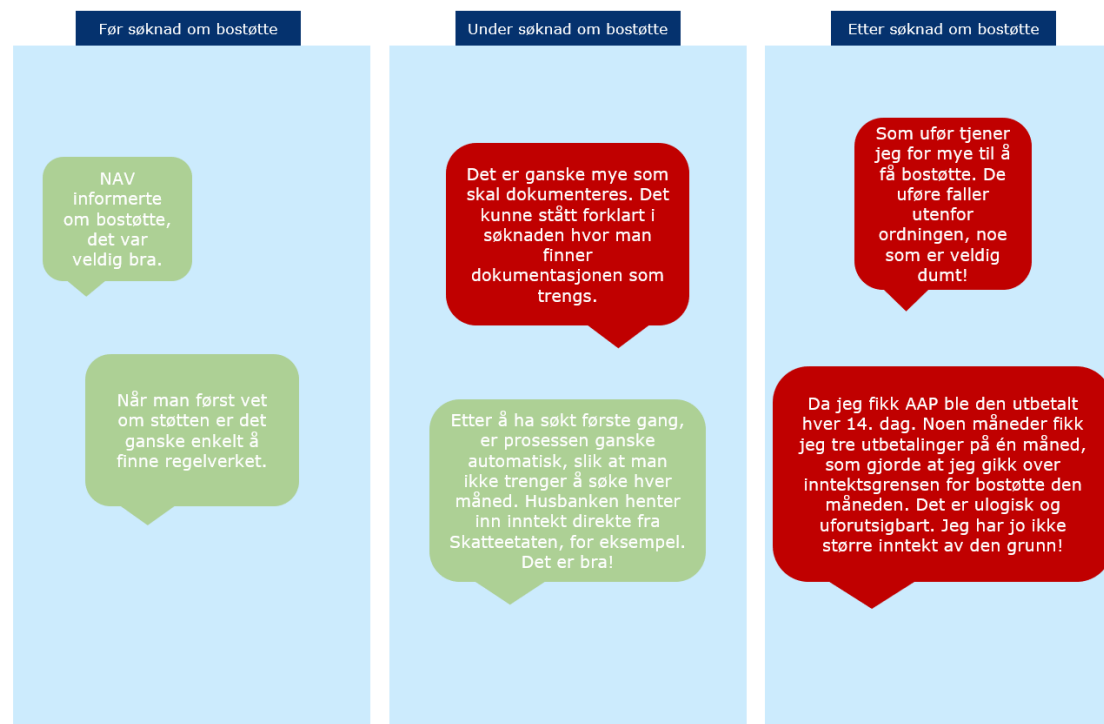
Signe har hatt nedsatt arbeidsevne på grunn av sykdom. Hun mottok arbeidsavklaringspenger i en periode, og har nå gått over til å motta uføretrygd.

På grunn av sykdommen har Signe lite krefter til overs. Tiltak som gjør søknadsprosessen enklere vil være en lettelse for henne.

Signe opplevde først at bostøtten var uforutsigbar på grunn av at utbetalingen av AAP hver 14. dag kunne komme tre ganger noen måneder, og da fikk hun ikke bostøtte. Nå som hun mottar uføretrygd går hun over inntektstaket og kvalifiserer ikke lenger til bostøtte.

Rambøll

Signe sin brukerreise



Frustrasjoner

Signe er syk og har lite krefter å bruke på søknader. Hun synes det er mye som skal dokumenteres ved søknad om bostøtte, og vil ha stort utbytte av tiltak som gjør søknadsprosessen mer brukervennlig.

Signes største frustrasjoner gjelder siste fase, som handler om saksbehandling og vedtak. Hun forstår grunnlaget beslutningene er gjort på, men mener det ikke er rettferdig.

Den viktigste frustrasjonen har nå er knyttet til at inntektsgrensen for bostøtte er for lav til at mange med uføretrygd kvalifiserer til bostøtte. Signe synes det er urettferdig at uføretrygdde, som gjerne har vedvarende lav inntekt, ikke får bostøtte.

En annen frustrasjon Signe har hatt var at utbetalingen av arbeidsavklaringspenger, som er slik at hun noen ganger fikk tre utbetalinger per måned, gjorde at hun de månedene ikke fikk bostøtte.

Ønsker og behov

Signe ønsker seg bedre koordinering av bostøtten og NAVs ordninger, slik at hun og andre i hennes situasjon kan motta bostøtte – og at utbetalingene er forutsigbare og regelmessige. Hun trenger også at søknadsprosessen gjøres enklest mulig. Signe ønsker seg at det står forklart i søknadsskjemaet hvor hun finner dokumentasjonen som skal legges ved søknaden, så hun ikke må bruke tid og krefter på å lete.

Forslag til tiltak

Forholdet mellom NAVs ordninger og bostøtten er et politisk spørsmål det ikke er vår rolle å mene noe om i denne sammenhengen. Klar informasjon hva som er inntektsgrensen i forkant av og underveis i søknadsprosessen kan bidra til forventningsavklaring, og tydelige forklaringer på hvorfor søkere får avslag øke aksepten for vedtak. Om søkere som ikke kvalifiserer til bostøtte finner ut av dette tidlig i prosessen og unngår å søke sparer det offentlige ressurser på saksbehandling, og søkerne slipper skuffelsen som avslag fører med seg.

Et mulig tiltak kan være at det står forklart underveis i søknaden hvor hun kan finne dokumentasjonen som kreves, slik en av informantene vi intervjuet ønsker seg.

Når det gjelder frustrasjonen Signe hadde om at hun fikk avslag på bostøtte de månedene hun hadde tre utbetalinger av arbeidsavklaringspenger i samme måned, kan det hjelpe å fortelle i vedtaket om hvordan variabel inntekt slår ut på den totale summen hun får i bostøtte for året som helhet.

5.2 Brukerreise 2: uforutsigbar og urettferdig utregning av støtte

Denne brukerreisen viser et annet eksempel på hvordan bostøtten kan fremstå som uforutsigbar og urettferdig for enkelte brukere.

Malin



- 40 år
- Bor alene med to barn i leilighet hun leier privat
- Søkte om bostøtte for første gang for 10 år siden

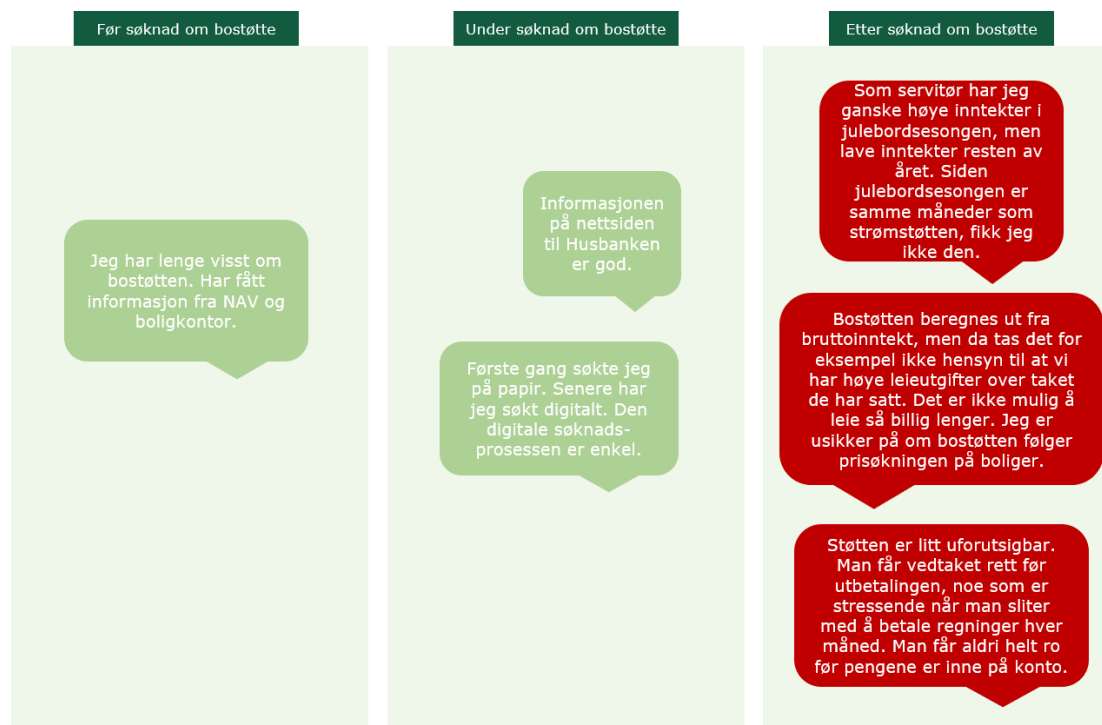
Malin har dårlig råd og sliter med å betale regninger. Hun har sesongbasert arbeid, som gjør at hun noen måneder har høyere lønn enn andre, men samlet inntekt over året er lav.

Malin sin hovedutfordring er samlet økonomisk situasjon. Hun opplever å ha dårlig råd, og at bostøtten er noe uforutsigbar og bør beregnes på et annet grunnlag enn i dag.

Siden Malin tjener godt de samme månedene som strømavgiftene er høye, når ikke strømsøtten henne fordi den er koblet til bostøtten.

Rambøll

Malin sin brukerreise



Frustrasjoner

Malin er frustrert over at hun i noen måneder kommer over inntektsgrensen, selv om hun opplever å ha dårlig råd og stort behov for støtte. Hun frustrerer seg spesielt over at bostøtten beregnes ut fra bruttoinntekt og ikke netto, da nettoinntekter ville gitt et mer realistisk bilde av den økonomiske situasjonen.

Hun er også frustrert over at bostøtten er uforutsigbar og at vedtaket kommer rett før eventuell utbetaling. Dette gjør det vanskelig å planlegge frem i tid, og hun får aldri økonomisk «ro».

De månedene Malin har høye inntekter overlapper i stor grad med tiden som man har høye strømutfgifter. Siden hun ikke får bostøtte de månedene får hun heller ikke strømstøtte. Det oppleves urettferdig, siden hun baserer økonomien sin på å kunne spre de høye inntektene i julebordsesongen utover de magre månedene ellers i året. Nå må hun bruke dem på strømregningen, og gruer seg til hvordan året skal bli uten å ha fått lagt opp en buffer hun kan tære på.

Ønsker og behov

Malins største ønske er at hun ikke regnes over inntektsgrensen, og synes man bør bruke nettoinntekt som grunnlag for bostøtten heller enn bruttoinntekt.

Samtidig vil det hjelpe henne stort om hun kunne motta beskjed om vedtak og eventuelt størrelsen på bostøtte tidligere.

Malin trenger at støtte til strømutfgifter ikke er koblet til å motta bostøtte, for da treffer ikke støtten henne selv om årsinntekten hennes ville tilsa at hun skulle få den.

Forslag til tiltak

I både de åpne svarfeltene i spørreundersøkelsen og i de kvalitative intervjuene er det flere som ønsker seg at man skal beregne bostøtten ut fra netto heller enn brutto inntekter. Rambøll har ikke grunnlag for å vurdere dette, men siden dette er et såpass utbredt ønske, og mange uttrykker at det ville være mer rettferdig om bostøtten ble beregnet ut fra nettoinntekt, kan Husbanken vurdere å informere om grunnene til at man velger å beregne ut fra bruttoinntekt. Gjerne med eksempler som illustrerer hvorfor det er mer rettferdig slik, om man mener det faktisk er det.

Jo tidligere søkerne får svar på om de får bostøtte eller ei, jo mer forutsigbar vil ordningen oppleves for dem, og de kan lettere planlegge økonomien sin. Derfor bør saksbehandling foregå så effektiv som mulig.

Malins tilfelle illustrerer en fare med å koble flere velferdsordninger til hverandre: Om noen som burde bli fanget opp ikke blir det, er konsekvensene for dem desto større. Et mulig tiltak er å knytte strømstøtten også til mer langsiktige mål på lav inntekt enn månedsinntekten.

5.3 Brukerreise 3: språkbarriere

Denne brukerreisen illustrerer hvordan språk og begreper kan være en barriere for å forstå søknad og vedtak. Reisen viser dermed et behov for støtte i prosessen, samt behov for mer forståelse av bostøttens regelverk og hvordan det praktiseres.

Kamal



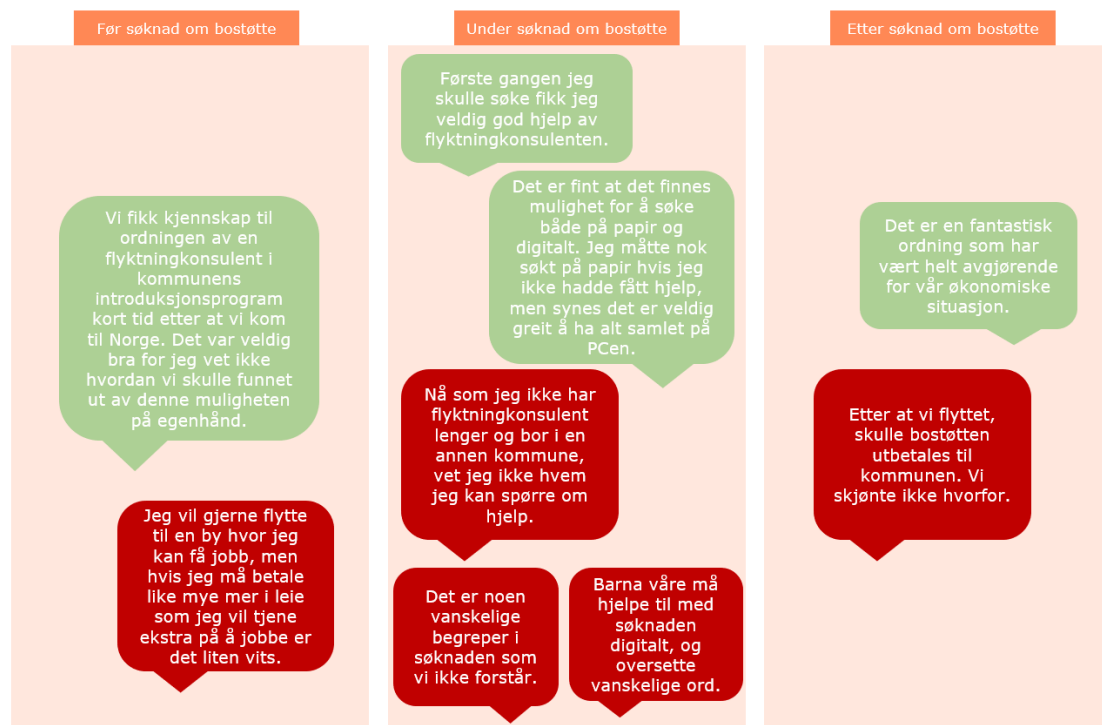
- 52 år
- Bor i kommunal leilighet sammen med ektefelle. Barna har flyttet ut
- Søkte om bostøtte for første gang for 4 år siden da han kom til Norge. Han har transport av bostøtten til kommunen.
- Vil flytte til en by hvor det er større sjanse for å få jobb, men høyere leiepriser i byen holder ham tilbake.

Kamal har bodd i Norge i 4 år. Han har lært litt norsk, men synes det offentlige bruker mange vanskelige begreper. Han har flyttet til ny kommune hvor han ikke kjenner noen i kommunen, og hvor tjenestene er litt annerledes organisert.

Kamal sin hovedutfordring er at han har begrensede norskerfardigheter. Det kan være vanskelig å forstå søknad, vedtak og regler.

Rambøll

Kamal sin brukerreise



Frustrasjoner

Kamals største frustrasjoner handler om å forstå begreper og regelverk. At informasjonen kun er på norsk og engelsk gjør at han må få hjelp til å oversette og forstå. Han har bare delvis fått tilegnet seg forståelse av reglene som gjelder bostøtten.

Hvis Kamal visste at han ville få høyere bostøtte i en kommune hvor det er flere jobber som passer ham, men leieprisene er høyere, er det mulig han ville flyttet og funnet seg arbeid.

Ønsker og behov

Kamal trenger informasjon på sitt eget språk for å tilegne seg forståelse av regelverket. Da ville han bedre kunne ivareta egne rettigheter og benytte seg av mulighetene som finnes i bostøtteordningen. Han får hjelp fra barna sine, men helst skulle han hatt en kontaktperson i kommunen som kan hjelpe til med å forklare, med støtte av tolk.

Forslag til tiltak

Hvis Husbankens nettsider hadde informasjon på Kamals morsmål ville han kunne skaffe seg bedre kunnskap om bostøtteordningen selv, og være mindre avhengig av hjelp fra barna sine eller kommunen.

Husbanken kan derfor oversette innholdet på nettsidene til flere språk. Husbanken kan også samarbeide med innvandrersorganisasjoner for å nå ut med informasjon til deres medlemmer på deres eget språk og fra personer de har tillit til.

Mange personer som har rett på bostøtte trenger hjelp med informasjon og søknad. Kommunene vil være deres viktigste offentlige hjelpere. Kamal er et eksempel på hvor viktig kommunen er for at mange får den bostøtten de skal ha, og at Husbankens samarbeid med kommunene er nødvendig at dette skal skje i praksis.

5.4 Brukerreise 4: større synlighet av ordningen

Denne brukerreisen illustrerer et behov for å synliggjøre bostøtteordningen mer, for å nå ut til flere i målgruppen. Trond mener det er mange i målgruppen som ikke vet om ordningen i dag.

Trond



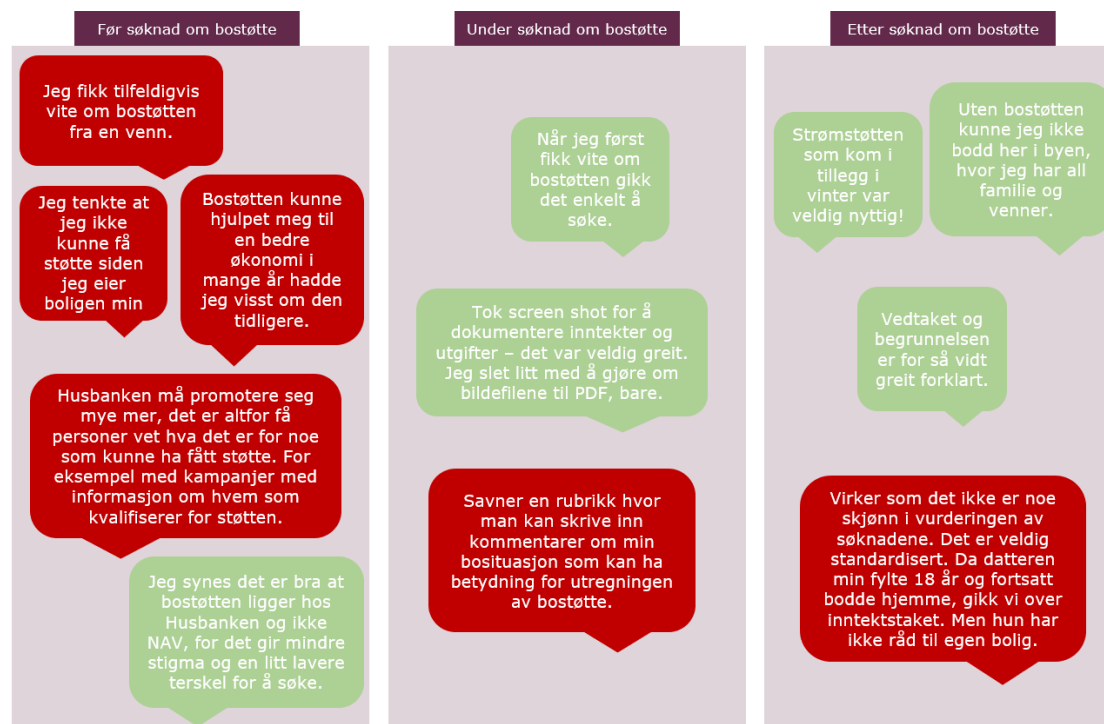
- 45 år
- Bor i eid enebolig, sammen med en datter på 19 år
- Søkte bostøtte for første gang i 2020
- Trives med boligen sin

Trond er skilt og har høye boligutgifter på grunn av lån, skatt og kommunale avgifter knyttet til eneboligen.

Trond sin hovedutfordring er at han ikke visste om bostøtten og at han var i målgruppen for ordningen.

Rambøll

Trond sin brukerreise



Frustrasjoner

Trond har hatt behov for økonomisk støtte i mange år, men han visste ikke om muligheten til å søke om bostøtte. Han opplever at informasjonen om bostøtten og hvem som er i målgruppen er for usynlig. Han er frustrert fordi han opplever at han selv og mange flere i samme situasjon kunne fått hjelp med bostøttene sine hvis de bare visste om muligheten.

Trond er også frustrert over at det er manglende muligheter for å forklare spesielle forhold ved sin bostituasjon som kanskje påvirker utfallet på søknaden. Han synes vurderingen av søknaden virker standardisert og lite tilpasset individuelle situasjoner. Samtidig forstår han at dette må balanseres opp mot det å ha en ubyråkratisk ordning, som også er et mål og ivaretas ganske godt i dag.

Ønsker og behov

Det fremste ønsket til Trond er mer og tydeligere informasjon om at bostøtten finnes, og hvem som er i målgruppen.

Han ønsker også et felt i søknadsskjemaet hvor man kan informere om forhold ved egen situasjon som man tror kan påvirke beregningen av bostøtten.

Forslag til tiltak

Husbanken kan sette i verk informasjonstiltak rettet mot befolkningen som helhet for å nå ut til personer som ikke kjenner til bostøtten. Hvis man ønsker å nå ut til personer som eier egen bolig kan man velge informasjonskanaler som treffer denne gruppen særlig godt.

Husbanken kan vurdere å legge til et eget åpent felt i søknaden hvor søkeren kan opplyse om forhold som hen mener er relevant for saken.

6. OPPSUMMERENDE VURDERING

Her trekker vi fram det vi vurderer som de viktigste funnene fra undersøkelsen. Om vi har anbefalinger til hvordan bostøtteordningen kan bli best mulig gir vi dem i sammenheng med funnene. Gjennomgangen er strukturert på samme måte som kapittel 3: Først trekker vi fram resultater og funn knyttet til mottakernes kjennskap til og vurdering av informasjonen om bostøtteordningen. Så går vi inn på brukernes oppfatninger om søknadsprosessen og vedtak, og ser deretter nærmere på brukernes overordnede vurdering av ordningen. Til sist oppsummerer vi hva dette forteller om bostøtteordningens forståelighet, forutsigbarhet og brukervennlighet.

6.1 Kjennskap til og informasjon om bostøtteordningen

Bostøtteordningen bør promoter mer

Nær halvparten av respondentene i spørreundersøkelsen fikk vite om bostøtteordningen fra kommunens ansatte eller nettsider. I de kvalitative intervjuene er da NAV den hyppigst nevnte kilden til kjennskapet, samtidig som flere informanter forteller at de eller folk de kjenner har mottatt støtte fra NAV i lengre tid uten å bli fortalt om muligheten til å søke bostøtte. Over en fjerdedel ble kjent med bostøtten gjennom venner, bekjente eller familie.

Det er få som har fått kjennskap til ordningen gjennom at Husbanken har promotert den. Bare ni prosent ble kjent med ordningen gjennom Husbankens nettsider, og ytterligere fem prosent fra tradisjonelle eller sosiale medier. I de åpne svarene i spørreundersøkelsen er det én enkelt person som forteller at de fikk vite om ordningen fra Husbanken på e-post, og en rekke som forteller at de ble kjent med den på tilfeldig vis.

Målgruppen for bostøtten kan være vanskelig å nå ut til med informasjon. Spørreundersøkelsen viser at familie, venner og bekjente er viktige kilder til kjennskap til bostøtteordningen. De kvalitative intervjuene indikerer at personer som allerede mottar bostøtte sprer informasjon om ordningen til andre som de tror også kan få støtte.

Om man ikke allerede er i kontakt med NAV eller del av et sosialt miljø hvor andre mottar bostøtte, synes det som at sjansen er liten for å få kjennskap til ordningen. Hvis man har ambisjoner om at bostøtten skal nå bedre ut, tyder resultatene på at ordningen bør promoter mer. Utover allmenne informasjonstiltak rettet mot befolkningen som helhet har vi to forslag som Husbanken kan vurdere å sette i verk for å øke kjennskapet til bostøtteordningen:

- Gjennom undersøkelsen har inntrykk av at det har vært et taktskifte i informasjonsarbeidet om bostøtten i forbindelse med at støtte til strømutfgifter i vinter ble knyttet til bostøtten, og at NAV har bidratt i dette arbeidet. Husbanken kan derfor vurdere å fortsette og styrke samarbeidet med kommunene og NAV for å promotere og informere om bostøtten.

De fleste bruker Husbankens nettsider og er fornøyde med dem, men sårbare grupper trenger direkte informasjon fra kommunen

Respondentene i spørreundersøkelsen er i stor grad enige i at det er enkelt å finne informasjon om bostøtteordningen. Husbankens nettsider er en viktig kilde til informasjon: ni av ti respondenter svarer i spørreundersøkelsen at de har brukt nettsiden. I de kvalitative intervjuene får Husbankens nettsider om bostøtten gode skussmål fra informantene. Noen ønsker seg mer

informasjon, mens andre synes det allerede er i overkant mye å forholde seg til på nettsidene. Å finne balansen mellom at nettsidene gir utfyllende informasjon og unngå at man overvelder brukerne, kan være krevende, men slik vi leser resultatene fra undersøkelsen lykkes Husbanken i stor grad med dette, noe som har en positiv effekt på tilfredsheten med bostøtten alt i alt.

Informasjon gjennom nettsidene vil likevel ikke nå alle som trenger bostøtte, noe som underbygges av de kvalitative intervjuene. Det gjelder i særlig grad sårbare grupper, som personer med svake språkferdigheter, liten kjennskap til det norske velferdssystemet, psykiske problemer eller de som ikke har overskudd til mer enn å komme seg gjennom en hverdag som allerede er komplisert nok fra før. De trenger at kommunen informerer dem direkte om ordningen, og ofte også hjelp med søknaden.

De kvalitative intervjuene antyder at tre sider ved bostøtten er lite kjent blant søkerne:

- At man kan få bostøtte når man eier egen bolig, ikke bare som leietaker.
- At nivået på bostøtten er tilpasset boutgiftene i kommunen man bor, så man ikke nødvendigvis kommer mye dårligere ut av det med tanke på hva man har i reelle boutgifter dersom man flytter til et sted med høyere bolig- og leiepriser hvor det kan være bedre sjanse for å få seg arbeid
- At formue, ikke bare inntekter, tas med i betraktning når søknader om bostøtte vurderes. Informanter vi snakket med som ifølge listene våre hadde formue som en grunn til avslag på søknaden, fortalte bare om for høye inntekter som grunnen til at de fikk avslag.

6.2 Søknadsprosess og vedtak

Brukerne er fornøyde med søknadsprosessen

Nær fire av fem som har svart på spørreundersøkelsen er helt eller delvis enige i at det er enkelt å forstå hva de skal svare på i søknaden og at søknaden er enkel å fylle ut. Vi ser også at henger sammen med respondentens overordnede tilfredshet med bostøtteordningen.

I intervjuene er de fleste informantene fornøyde med søknadsskjemaet på nett. I tillegg til at søknadsskjemaet er greit å forstå seg på, er de fornøyde med funksjonen til å laste opp dokumentasjon, at Husbanken har system for automatisk innhenting av informasjon om inntekt og formue, og at søknaden automatisk fornyes i tre måneder. Blant dem som har søkt på papir er det flere som ønsker seg muligheten til å søke på nett.

Litt over en tredjedel fikk hjelp med søknaden. Om lag halvparten av dem fikk hjelp fra kommunen, og tre av ti fikk hjelpen fra Husbanken. De fleste er fornøyde med hjelpen de fikk. Også dette øker tilfredsheten med bostøtteordningen alt i alt.

Vår vurdering er at Husbanken lykkes med å lage en søknadsprosess som er forståelig og brukervennlig, blant annet ved et godt opplegg for søknad på nett samt automatisk innhenting av informasjon og fornyelse av søknaden. Ved å vedlikeholde og fortsette å forbedre søknadsprosessen etter samme logikk vil Husbanken kunne beholde og forsterke dette elementet som øker tilfredsheten med bostøtteordningen.

Som med informasjon om bostøtten er det også her slik at god nettside og automatiske systemer ikke når fram til alle som trenger bostøtte. Mange brukere trenger hjelp til å søke. Individuell

hjelp og veiledning fra kommunene og Husbanken vil fortsatt være nødvendig for at de skal få den bostøtten de har rett på.

Mange som får avslag på søknaden eller endret støtte synes ikke dette er forståelig

I spørreundersøkelsen svarer de fleste som mottar støtte at vedtaksbrevet var lett å forstå. Det er klart færre av de som fikk avslag på søknaden sin som svarer at avslagsbrevet var enkelt å forstå. Men regresjonsanalysen indikerer at oppfatninger om vedtakets eller avslagets forståelighet målt gjennom dette spørsmålet gjør liten forskjell på hvor fornøyde brukerne er med bostøtten alt i alt. Regresjonsanalysen viser derimot at forståelse av hvorfor bostøtten ble endret har betydning for brukernes tilfredshet med ordningen.

Når vi ser nærmere på de åpne svarene i spørreundersøkelsen, hvor de som svarte at de er helt eller delvis uenige i at de forsto hvorfor bostøtten ble endret ble bedt om å utdype, kan svarene deles inn i to kategorier: De som ikke forsto meningsinnholdet i vedtaket, slik det ble formidlet i brevet om vedtak/avslag, og de som synes at utfallet av behandlingen av deres søknad endte med et urimelig resultat, som ikke er forståelig gitt deres økonomiske situasjon. Den siste kategorien er den klart største. Mange av utdypingene handler da om at variasjon i en generelt lav inntekt fører til at de ikke fikk bostøtte en måned, som ved etterbetaling av en ytelse fra NAV eller at arbeidsavklaringspenger ble utbetalt tre ganger i samme måned.

For søkere som har variabel inntekt og får avslag eller endret bostøtte på grunn av dette, kan det hjelpe å fortelle i vedtaket om hvordan variabel inntekt slår ut på den totale summen de får i bostøtte for året som helhet.

6.3 Brukernes overordnede vurderinger av bostøtteordningen

De fleste synes at bostøtten er viktig og er fornøyde med ordningen alt i alt

Et stort flertall av de som søker om bostøtte opplever at bostøtten er en viktig del av deres inntekt. Samlet er det klart flere som er fornøyde enn misfornøyde med ordningen, men blant de som fikk avslag på søknaden sin er de delt omtrent på midten mellom å være fornøyde og misfornøyde.

Rettferdighet og forståelighet er viktigst for om brukerne er fornøyde

Det som har størst påvirkning på hvor fornøyde brukerne er med bostøtteordningen er om de opplever den som rettferdig, fulgt av om de opplever at regelverket er forståelig. Opplevelsen av forutsigbarhet har også en klar effekt på brukernes fornøydhet, om lag like stor som om brukerne synes det er lett å fylle ut søknaden.

God kommunikasjon til de som får avslag vil kunne øke brukertilfredsheten

De viktigste driverne til å være misfornøyd med bostøtteordningen er å oppfatte den som urettferdig og regelverket som uforståelig. Å oppfatte bostøtteordningen som uforutsigbar gir også en tydelig, om noe mindre sterk, misnøye.

Blant de som får avslag er det flere som er helt uenige enn helt enige i at bostøtteordningen er rettferdig. De som har fått avslag på søknaden sin er også klart mindre enige i at regelverket er forståelig og at bostøtteordningen er forutsigbar enn de som har mottatt støtte. Samtidig som oppfatningene om rettferdighet, forståelighet og forutsigbarhet har sterk effekt på fornøydhet med bostøtteordningen alt i alt, også kontrollert for hverandre, er de samtidig sterkt korrelert med hverandre. Av de 436 respondentene på spørreundersøkelsen som er helt uenige i at bostøtten er rettferdig er 207 av dem også helt uenige i at regelverket er forståelig, mens bare 40

av dem er helt enige i at regelverket er forståelig. Sammenhengen mellom rettferdighet og forståelighet og oppfattelsen av forutsigbarhet er av om lag samme styrke.

Hvis Husbanken lykkes med å kommunisere til søkere som får avslag eller redusert støtte om hvorfor det er slik, så de forstår og aksepterer det, vil det kunne øke oppfatningen av bostøtteordningen som rettferdighet og forutsigbar, og at regelverket er forståelig. Dette vil da videre føre til at de i større grad er fornøyde med bostøtteordningen alt i alt.

6.4 God brukervennlighet, en vei å gå på forståelighet og forutsigbarhet

Søkerne om bostøtte er særlig godt fornøyd med informasjonen og søknadsskjemaet på Husbankens hjemmeside. Søkere som fikk tilslag og avslag på søknaden sin er mer samstemte her enn på andre områder undersøkelsen. De som har fått hjelp med å finne informasjon og søke om støtte er fornøyd med hjelpen de får. Kommunenes bistand er med og øker brukernes fornøydhet hos dem som får hjelp og er viktig for at særlig utsatte grupper får den bostøtten de har rett på. Husbanken lykkes i stor grad med å lage brukervennlige løsninger på nett, og dette bidrar til å øke fornøydheten med bostøtteordningen.

Det er lavere støtte blant søkerne om bostøtte til at regelverket forståelig og ordningen er forutsigbar, og spriket mellom dem som fikk tilslag og avslag på søknaden sin er større. Her ser det ut som om ordningen har et forbedringspotensial, særlig gjelder dette kommunikasjonen rundt avslag. Om Husbanken lykkes med det, vil det kunne gjøre at bostøtteordningen oppfattes som mer rettferdig, og øke fornøydheten med bostøtten alt i alt.

7. VEDLEGG

7.1 Regresjonsanalyse

Tabell 7.1 Beskrivende statistikk

	Beskrivelse	Gjennomsnittsverdi
Avhengig variabel	Jeg er alt i alt fornøyd med bostøtteordningen (1= Helt uenig og 5 = Helt enig)	3,85
Kontrollvariabel		
Mottatt bostøtte	Avslag = 0 og mottatt bostøtte =1	0,62
Bakgrunnsvariabler		
Kvinne	Menn = 0 og Kvinne = 1	0,56
Barn	Nei = 0 og Ja = 1	0,34
Alder	Kategorisert etter følgende aldersgrupper 19+, 25-19, 30-39, 40-49, 50-59, 60-69, 69+	45,6 år
Kommunegruppe	Dummyvariabler av kommune gruppe 1-4	N/A
Forklaringsvariabler		
Lett å søke	«Det var enkelt å fylle ut søknaden» (1= Helt uenig og 5 = Helt enig)	4,17
Fikk hjelp til søknad	«Sist du søkte bostøtte, fikk du hjelp med søknaden?» (Ja=1 og Nei =0)	0,37
Enkelt å finne informasjon	«Det er enkelt å finne informasjon om bostøtteordningen» (1= Helt uenig og 5 = Helt enig)	4,05
Endret bostøtte	«Jeg forstod hvorfor bostøtten ble endret» (1= Helt uenig og 5 =Helt enig)	3,81
Regelverket er forståelig	«Jeg opplever regelverket til bostøtteordningen som forståelig» (1= Helt uenig og 5 = Helt enig)	3,68
Bostøtteordningen er rettferdig	«Jeg opplever bostøtteordningen som rettferdig» (1= Helt uenig og 5 = Helt enig)	3,48
Bostøtteordningen er forutsigbar	«Jeg opplever bostøtten som forutsigbar» (1= Helt uenig og 5 = Helt enig)	3,83
Bostøtte viktig del av inntekten	«Bostøtten er en viktig del av min inntekt»	4,63

Tabell 7.2 OLS – regresjon med «Alt i alt er jeg fornøyd med bostøtteordningen» som avhengig variabel.

Variabler	Modell 1	Modell 2	Modell 3	Modell 4
	-			
Kvinne	0,214***	-0,129**	0,029	0,027
Barn	0,361***	0,111**	0,021	0,031
19+ (ref.kat)				
25-29	0,093	0,138	0,105	0,143
30-34	-0,068	-0,072	-0,016	-0,015
35-39	-0,111	-0,136	-0,047	-0,055
40-49	-0,069	-0,116	0,161	0,017
50-59	-0,073	-0,119	0,009	0,002
60-66	0,041	-0,122	-0,113	-0,119
67+	0,406	0,093	0,041	0,032
Kommunegruppe 1	0,081	0,035	-0,011	-0,017
Kommunegruppe 2	0,128**	0,124**	0,033	0,051
Kommunegruppe 3	0,079	-0,063	-0,003	-0,018
Kommunegruppe 4 (ref.kat)				
Lett å fylle ut søknad (1-5)		0,222***	0,094***	0,102***
Fikk hjelp til å fylle ut søknad (ja=1)		0,343***	0,079*	0,078**
Det er enkelt å finne informasjon om bostøtteordningen (1-5)		0,257***	0,067***	0,191***
Forstod hvorfor bostøtten ble endret (1-5)		0,265***	0,065***	0,072***
Opplever regelverket som forståelig (1-5)			0,209***	0,190***
Opplever bostøtteordningen som rettferdig (1-5)			0,345***	0,349***
Opplever bostøtteordningen som forutsigbar (1-5)			0,091***	0,092***
Opplever bostøtteordningen som viktig for økonomi (1-5)			0,078***	0,075***
Jeg trives der jeg bor (1-5)				-0,025
Jeg er tilfreds med min nåværende bolig (1-5)				0,048*
Kontroll: Mottatt støtte (ja=1)	1,081***	0,639***	0,387***	0,389***
R2	0,16	0,45	0,63	0,63

Note: Signifikans merket med asterisk på følgende vis: ***=p-verdi < 0,000, **p-verdi < 0,05 og *p-verdi < 0,1

Ustandardiserte regresjonskoeffisienter.