



Brukerundersøkelse blant startlånsøkere

En rapport av Rambøll Management Consulting



Bright ideas.
Sustainable change.

Brukerundersøkelse blant startlånsøkere

En rapport av Rambøll Management Consulting

Oppdragsnavn **Brukerundersøkelse blant startlånsøkere**

Mottaker **Husbanken**

Dokument type **Rapport**

VersionDato **14.02.2025**

Utført av **Rambøll Management Consulting**

Rambøll
Harbitzalléen 5
Postboks 427 Skøyen
0213 Oslo

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

Innholdsfortegnelse

1.	Sammendrag	2
2.	Innledning	3
2.1	Om oppdraget	3
2.2	Bakgrunn	3
2.3	Problemstillinger for oppdraget	7
3.	Metodisk tilnærming	8
3.1	Bakgrunn for metodisk fremgangsmåte	8
3.2	Utvalg	8
3.3	Rekruttering	9
3.4	Intervjuguide	9
3.5	Gjennomføring av intervjuene	9
3.6	Analyse – utforming av personas og brukerreiser	10
4.	Brukerreise – sett samlet	11
4.1	Overordnet	11
4.2	Gjennomgang av brukerreisens faser	12
5.	Brukerreise – personas	24
5.1	Bemerkninger	24
5.2	Brukerreiser eksemplifisert gjennom personas	25
6.	Analyse og samlet vurdering	29
6.1	Hovedfunn fra brukeropplevelsene	29
6.2	Samlede anbefalinger	30
7.	Figurer	32
8.	Tabeller	32
9.	Vedlegg	33

1. Sammendrag

Rambøll har på oppdrag for Husbanken gjennomført en brukerundersøkelse blant startlånsøkere. Undersøkelsen har blitt gjennomført i samarbeid med utvalgte kommuner fra ulike deler av landet, og av ulik størrelse. Intervjumaterialet har dannet grunnlag for en beskrivelse av startlånsøkerens **brukerreise**, og videre utdypet for enkelte grupper gjennom **personas**. Brukerreisene er utformet i en tilnærming som har tatt for seg analysetemaene *kontaktflater*, *mål/behov*, *problemer*, og *muligheter*, og er sortert etter brukerreisens seks faser: *før søknad*, *utfylling av søknad*, *søknadsbehandling*, *vedtak*, *bosituasjon etter vedtak*, og *betjening av lån*. Brukerreisen er beskrevet overordnet på tvers av målgruppene, og det er videre fremhevet tre personas som har fått en nærmere beskrivelse.

Samlet er det noen erfaringer og utfordringer som gjentar seg på tvers av målgrupper og vedtaksstatus.

Blant informantene som har fått tilsagn gis det tydelig uttrykk for at startlånet har bidratt til en **positiv endring** i deres liv, ved at de har fått økt sin bokvalitet, trygghet, selvstendighet og forutsigbarhet. Det er likevel noen gjentakende aspekter ved hvordan søknadsprosessen og systemet fungerer, på tvers av både de som har fått tilsagn og avslag, som har dannet grunnlag for denne undersøkelsens analyse av hvordan ordningen kan bli bedre, og nå flere.

Startlånprosessen oppleves som **lite systematisk** og **uforutsigbar**. Dette gjelder spesielt forvaltningen av startlånordningen, og vilkår og vurderinger som legges til grunn for vedtak. Det er utydelig for flere av søkerne hvilken organisatoriske tilhørighet saksbehandleren har, flere nevner eksempelvis Husbanken som saksbehandler når de i praksis har vært i kontakt med kommunen. I tillegg er det gjennomgående utydelig for søkerne om de kvalifiserer eller ikke, dette gjelder på tvers av de som har fått tilsagn og de som har fått avslag. Behandlingen av søknadene oppleves også av flere som lite gjennomsluktig og inkonsekvent.

I forlengelse av dette beskriver flere søkere en uforutsigbar ordning når det gjelder mengde og kvalitet på dialog med saksbehandler, både underveis i prosessen og etter vedtak. Dette gjelder blant annet **veiledning** for en eventuell ny søknadsprosess ved avslag, eller økonomisk veiledning ved tilsagn. Flere informanter forteller eksempelvis om manglende informasjon om mulighet for fastrente.

Når det gjelder selve utfyllingen av søknaden trekker flere informanter frem barrierer i bruken av det digitale **søknadsskjemaet**, som kommer av kvaliteten på den automatiske utfyllingen. Dette omtales som noe som forårsaker merarbeid både for søker og i forlengelse av dette, saksbehandlere. Den **digitale tilretteleggingen** er også en utfordring for brukere som mangler digital representasjon, og som er avhengig av hjelp for å gjennomføre en startlånprosess.

For å svare på disse utfordringene anbefaler Rambøll følgende fokusområder for videre arbeid:

- Tydeliggjøring av kriterier og muligheter
- Mer tilpasset veiledning
- Forbedre digital løsning
- Bedre samhandling mellom tjenester og forvaltningsenheter

2. Innledning

2.1 Om oppdraget

Husbanken ønsker å få mer kunnskap om hvordan søkere på startlån generelt opplever ordningen. I tillegg ønsker Husbanken å vite mer om hvordan ordningen framstår for og treffer ulike brukergrupper. Rambøll har undersøkt startlåntakeres erfaringer og behov gjennom en kvalitativ undersøkelse.

2.2 Bakgrunn

2.2.1 Om Husbanken

Husbanken er statens sentrale organ for gjennomføring av regjeringens boligsosiale politikk. Husbankens samfunnsoppdrag er å forebygge at folk blir vanskeligstilte på boligmarkedet, og bidra til at vanskeligstilte kan skaffe seg og beholde en egnet bolig. Husbanken forvalter viktige boligsosiale virkemidler som bostøtte, tilskudd og lån. Forskning og utredning som Husbanken initierer skal bidra til å skape et godt kunnskapsgrunnlag for norsk boligpolitikk.

2.2.2 Om startlån

Startlån er en økonomisk ordning for personer som har utfordringer med å kvalifisere til eller få tilstrekkelig med boliglån gjennom ordinære kredittinstitusjoner. Det er kommunene som forvalter startlånsordningen og behandler søknader på vegne av Husbanken. I 2023 ble det utbetalt til sammen 7.830 startlån, som utgjorde omtrent 16,1 milliarder kroner.¹

Startlånsordningen er ett tiltak som skal bidra til å nå målet om at *alle skal kunne bo godt og trygt*. Overordnet skal lånet hjelpe de som har langvarige utfordringer med å finansiere og beholde en egnet bolig², og er slik med på å oppfylle deler av kommunenes ansvar på det boligsosiale feltet.³

Startlån kan gå til følgende formål:⁴

- Kjøpe bolig.
- Refinansiere lån med pant i egen bolig.
- Kjøpe ut ektefelle.
- Tilpasse eller utbedre bolig.

I ordningen ligger det fra og med 2025 to typer lån: *ordinært startlån*, og *lån for førstegangsetablerere*. *Ordinært startlån* er rettet mot de som ikke får lån i ordinære kredittinstitusjoner og som heller ikke kan spare opp egenkapital. Søkeren må ha tilstrekkelig inntekt til å kunne betjene utgiftene på lånet i tillegg til andre nødvendige utgifter. *Startlån for førstegangsetablerere* er per januar 2025 under utprøving og tilbys kun i enkelte kommuner.⁵ Denne undersøkelsen og rapporten tar kun for seg ordinært startlån.

Formålet med startlån er å gi personer med langvarige utfordringer med å ta opp boliglån i ordinære kredittinstitusjoner, en mulighet til å investere i en egnet bolig. Dersom du kvalifiserer

¹ Meld. St. 13 (2023–2024). (2024). *Bustadmeldinga: Ein heilskapleg og aktiv bustadpolitikk for heile landet*. Regjeringen.

² Forskrift om lån fra Husbanken. (2020). *Forskrift om lån fra Husbanken* (FOR-2019-11-18-1546). Lovdata. <https://lovdata.no/forskrift/2019-11-18-1546>

³ Meld. St. 13 (2023–2024). (2024). *Bustadmeldinga: Ein heilskapleg og aktiv bustadpolitikk for heile landet*. Regjeringen. <https://www.regjeringen.no/contentassets/1b62b93f23da4bfea02d860f380fab87/nn-no/pdfs/stm202320240013000dddpdfs.pdf>

⁴ Forskrift om lån fra Husbanken. (2020). *Forskrift om lån fra Husbanken* (FOR-2019-11-18-1546). Lovdata. <https://lovdata.no/forskrift/2019-11-18-1546>

⁵ Husbanken (2024), «Veileder startlån – For saksbehandlere i kommunene»

til boliglån i en ordinær kredittinstitusjon, kvalifiserer du ikke til startlån. Du vil heller ikke kunne få startlån dersom du har mulighet til å spare opp nok egenkapital. Det vil si at for eksempel unge i en etableringsfase med muligheter til å spare nok egenkapital noen år fram i tid, ikke vil få startlån. Det er derimot fire unntak fra disse to kravene om at du må ha langvarige boligfinansieringsproblemer og utnyttet sparepotensiale⁶:

- Husstanden har barn eller særlige sosiale eller helsemessige utfordringer, og hensynet til å sikre en trygg, god og stabil bosituasjon innen kort tid taler for det.
- Husstanden har problemer med å dekke boutgiftene, og refinansiering med startlån kan bidra til at husstanden kan bli boende i boligen sin.
- Boligsituasjonen hindrer mulighetene til å opprettholde et arbeidsforhold, eller hindrer utvikling av det lokale næringslivet.
- Lånet bidrar til bedre utnyttelse av kommunalt disponible boliger.

Eksempler på situasjoner som kan kvalifisere til startlån⁷:

- Du er i en familie med barn, og har behov for en stabil og trygg bolig.
- Du får ikke lån i vanlig bank og kan ikke spare penger til egenkapital.
- Du mottar trygd/offentlige ytelser.
- Du kan miste boligen ved tvangssalg på grunn av boliggjeld.
- Du har særlige sosiale eller helsemessige utfordringer.
- Du er eldre og bor i en uegnet bolig.
- Du har nedsatt funksjonsevne og må tilpasse boligen din.
- Du ønsker å kjøpe, bygge, utbedre eller tilpasse bolig i en distriktskommune.

Startlån er ikke en lovpålagt ordning, men er tilgjengelig i de aller fleste kommuner. I 2023 fattet 354 kommuner vedtak om startlån, og 330 kommuner utbetalte startlån.⁸ Hvordan kommunen behandler søknad om startlån kan variere fra kommune til kommune. Noen kommuner tilbyr også ytterligere tilskudd til å kjøpe bolig der startlån alene ikke strekker til⁹ eller for å dekke opp for manglende betjeningsevne¹⁰, men dette gjelder ikke alle kommuner.

Husbanken får sine bevilgninger gjennom statsbudsjettet, og det er det årlige tildelingsbrevet fra Kommunal- og distriktsdepartementet (KDD) som beskriver føringer og målsettinger for startlånsordningen. Lånerammen fordeles fra Husbanken til kommuner etter søknad i begynnelsen av året, men med mulighet til å søke på nytt senere i året. Startlånsrammen fra Husbanken til den enkelte kommune avgjør i stor grad hvor mange (og til dels hvor store) lån kommunene kan gi til søkere som oppfyller vilkårene.

Det er opp til saksbehandleren i kommunen å vurdere og beregne hvor stort lån søkeren kan betjene over tid. Beregningene gjøres på grunnlag av søkerens inntekter og utgifter. Lånet må være nødvendig, og boligen må være nøktern. Lokale boligpriser kan for eksempel være en avgjørende faktor for størrelsen på lånet, men søkeren vil som regel ikke få et lån som er større enn det de trenger for å kunne kjøpe en bolig som møter nødvendige behov. Fordi startlånet kan ha inntil 50 års løpetid kan husholdninger med lave inntekter vurderes å kunne betjene større lån.

⁶ Ibid.

⁷ Forskrift om lån fra Husbanken. (2020). *Forskrift om lån fra Husbanken* (FOR-2019-11-18-1546). Lovdata. <https://lovdata.no/forskrift/2019-11-18-1546>

⁸ Husbanken (2024), «Årsrapport 2023: Alle skal bo godt og trygt»

⁹ Dette kan for eksempel være i områder med særlige høye boligpriser, som Oslo, Bergen og Trondheim.

¹⁰ Dette kan for eksempel være i situasjoner hvor kommunen vurderer behovet som umiddelbart og tror at søkeren vil være i stand til å betjene lånet på sikt. Eksempler fra intervjuer ifm. tidligere prosjekter inkluderer blant annet nyankomne flyktninger som har småbarn og er i utdanningsløp.

2.2.3 Om målgruppen

På det mest overordnede er målgruppen for startlånsordningen alle som har langvarige utfordringer med å finansiere bolig gjennom ordinære kredittinstitusjoner. Samtidig skulle det prioriterte arbeidet til Husbanken for 2024 være at ingen skal være bostedsløse, at barn og unge har gode boforhold og at personer med funksjonsnedsettelse på lik linje med andre skal kunne velge hvor og hvordan de bor.¹¹

Målgruppen for startlån er en heterogen gruppe. De har ulike forutsetninger, utfordringer og bakgrunn. Behovene deres varierer, og de kan i noen tilfeller være i kontakt med ulike kommunale tjenester samtidig. Felles for målgruppen er at de av ulike årsaker er økonomisk vanskeligstilte, eller har behov for bistand for å kunne bo på en tilfredsstillende måte. I arbeid med startlån er det viktig å anerkjenne den overordnede målgruppen for hele det boligsosiale arbeidet.

Innenfor de ulike boligsosiale tjenestene og ytelsene Husbanken og kommunene tilbyr, representerer startlån et av de mer langsiktige tiltakene. Mens tiltak som kommunale botilbud og bostøtte er til for å unngå mer akutt risiko for bostedsløshet, er startlån et virkemiddel for å bistå personer med å investere i bolig utover det de ellers ville ha vært i stand til. Startlånet går hovedsakelig til husstander med relativt lave inntekter og som i liten grad klarer å bygge egenkapital gjennom sparing.¹² Samtidig gjør kravet om å kunne finansiere lånet basert på egen inntekt at tjenesten ikke er forbeholdt de aller mest vanskeligstilte på boligmarkedet.¹³

Det boligsosiale feltet omfatter både å kunne skaffe seg en egnet bolig og muligheten til å mestre boforholdet.¹⁴ Konsekvensene av dårlige boligsosiale forhold kan for eksempel være utfordringer med integrering, kortere vei til kriminalitet, rusproblemer, psykiske vansker, utfordringer med å gjennomføre utdanning og å delta i arbeidslivet.¹⁵ Bredden i feltet gjenspeiler den sentrale rollen bolig har i enhver persons liv og den kritiske situasjonen som oppstår når denne ikke eksisterer eller ikke representerer et trygt hjem.

2.2.4 Ulik organisering i kommunene

Kommunene står relativt fritt til å organisere sine virksomheter og tjenesteområder slik de selv ønsker. Det betyr at det boligsosiale ansvaret og startlånsordningen kan være plassert i ulike deler av kommunens organisasjon. Tjenestene knyttet til det som omtales som det boligsosiale arbeidet er altså ikke alltid samlet på ett sted, og i flere tilfeller strekker det seg over flere kommuneområder/-sektorer – fra helse og omsorg til eiendom.

Rambøll gjennomførte i 2020 en kartlegging av kommunenes boligsosiale oppgaver og praksis.¹⁶ Her ble det blant annet kartlagt hvordan et utvalg middels store kommuner har organisert sitt boligsosiale arbeid. Illustrasjonen under viser ett eksempel.

¹¹ Kommunal- og distriktsdepartementet. (2024). *Tildelingsbrev 2024 – Husbanken*. Regjeringen.

<https://www.regjeringen.no/contentassets/6ed06d0c878446889f5d59c96feb3fe6/tildelingsbrev-2024-husbanken.pdf>

¹² Meld. St. 13 (2023–2024). (2024). *Bustadmeldinga : Ein heilskapleg og aktiv bustadpolitikk for heile landet*. Regjeringen.

<https://www.regjeringen.no/contentassets/1b62b93f23da4bfea02d860f380fab87/nn-no/pdfs/stm202320240013000dddpdfs.pdf>

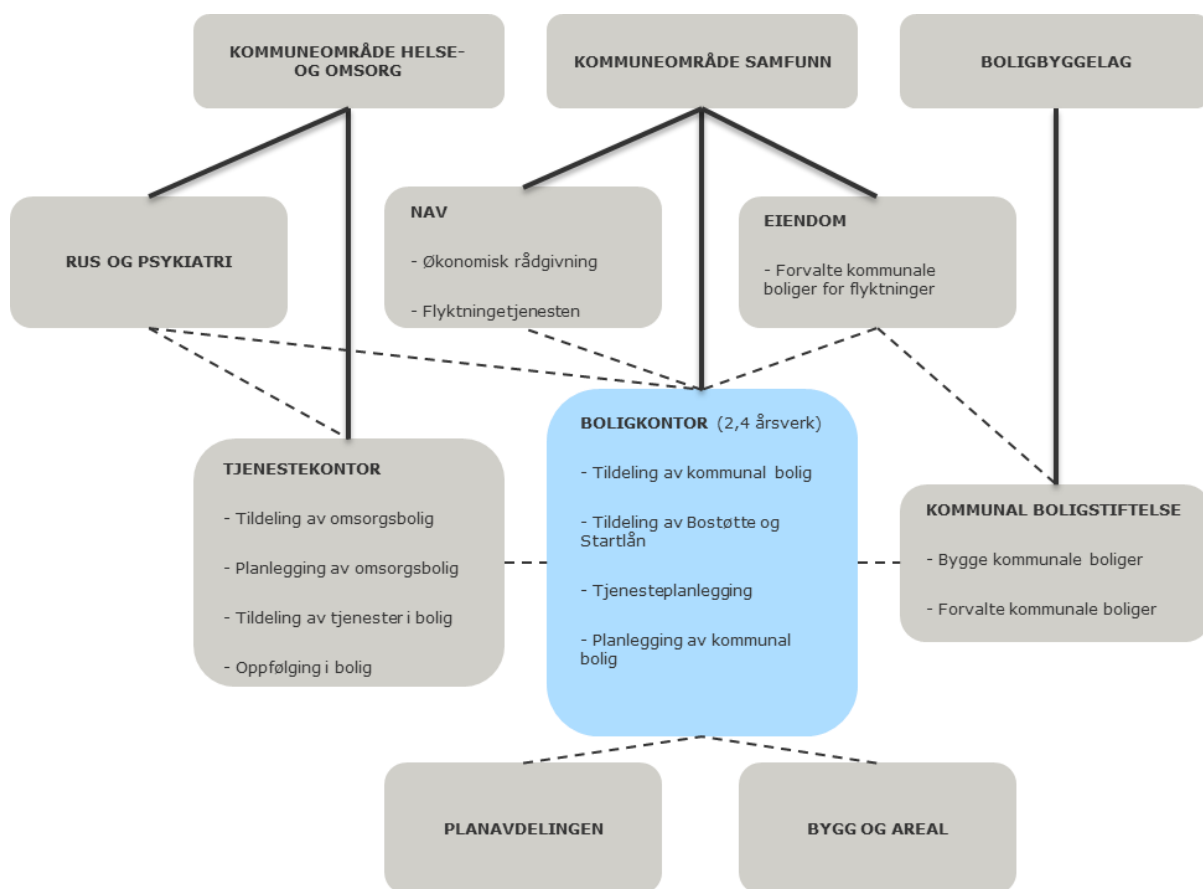
¹³ Ibid.

¹⁴ Departementene. (2014). *Bolig for velferd : Nasjonal strategi for boligsosialt arbeid (2014–2020)*. Regjeringen.

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

¹⁵ Kommunal- og moderniseringsdepartementet. (2020). *Alle trenger et trygt hjem : Nasjonal strategi for den sosiale boligpolitikken (2021–2024)*. Regjeringen. <https://www.regjeringen.no/contentassets/c2d6de6c12d5484495d4ddeb7d103ad5/oppdatert-versjon-alle-trenger-en-nytt-hjem.pdf>

¹⁶ Rambøll (2020), *Kartlegging av boligsosiale oppgaver i kommunen*, på oppdrag fra Kommunal- og Moderniseringsdepartementet



Figur 2-1 Organisering av boligsosialt arbeid

Note: Organisasjonskart er utformet på bakgrunn av intervjudata og offentlig tilgjengelig informasjon, avvik kan forekomme

Figuren viser et relativt lite boligsosialt team, med et boligkontor bestående av kun tre personer. I denne kommunen er det boligkontoret som har ansvar for startlån, mens det i andre kommuner ligger for eksempel hos NAV. Dette er et eksempel på et boligsosialt team som samarbeider tett med mange ulike instanser i kommunen, og et boligsosialt arbeid som langt på vei er avhengig av individuelt engasjement og nettverk for å koordinere oppgaver.

2.2.5 Nasjonal boligsosial politikk

Regjeringen la i 2024 frem stortingsmeldingen *Bustadmeldinga*, hvor de redegjorde for utviklingen de ønsket i boligpolitikken i årene som kommer. Regjeringens mål er at alle skal ha muligheten til å bo i en egnet bolig i hele landet, og de legger vekt på fire innsatsområder for boligpolitikken: 1) flere skal få mulighet til å eie egen bolig, 2) leiemarkedet skal være trygt og forutsigbart, 3) vi skal ta vare på boligene vi har, og bygge det vi trenger og 4) det skal være en forsterket innsats for de som ikke selv klarer å skaffe seg og beholde en egnet bolig. Innenfor det siste punktet har regjeringen satt seg to delmål:

- Bostedsløse skal raskt få tilbud om varig bolig. Barn og unge skal prioriteres.
- Ingen skal bli bostedsløse etter løslating fra fengsel, utskrivning fra institusjon, etter opphold på kresenter eller etter tiltak i barnevernet.

Meldingen legger vekt på fordelene ved å eie kontra å leie, og at å eie gir større sannsynlighet for trygge boforhold, god helse og gode oppvekstvilkår. 62 prosent av lavinntektsfamilier bodde i

2022 i leid bolig.¹⁷ Barn i lavinntektsfamilier opplever generelt dårligere boforhold enn andre, opplever å måtte flytte oftere, og familien har høyere kostnader knyttet til boforholdene enn andre barnefamilier. Disse faktorene kan påvirke skoleresultatene til spesielt eldre barn negativt, som igjen påvirker hvilke muligheter de har som voksne.¹⁸

Personer med utviklingshemning nevnes som en gruppe hvor mange ønsker en egen bolig, men som opplever å ikke ha de samme mulighetene som andre på grunn av økonomiske og praktiske hindre.¹⁹ Dette begrenser gruppens muligheter for medvirkning til valg av bolig, boform og hvem de bor med.²⁰ I denne gruppen eier 20-25 prosent sin egen bolig, i kontrast til befolkningen generelt hvor ca. 80 prosent eier egen bolig.²¹

Startlån, bostøtte, lån til utleieboliger for vanskeligstilte, og kommunalt tilskudd til etablering trekkes frem som økonomiske virkemidler som kan brukes i møte med både lavinntektsfamilier, bostedsløse, og personer med utviklingshemning. Dette er ordninger som tilbys i et samarbeid mellom Husbanken og kommunene, og regjeringen ønsker derfor å styrke rollen til kommunene og å gjenreise og fornye Husbanken. Hovedfokuset er på å styrke kunnskapen og kompetansen til kommuner og fylkeskommunene og legge til rette for kommunenes selvstyring på feltet, og at Husbanken får utvidet sitt samfunnsoppdrag til også å omfatte å være en faglig støttespiller for kommunene. Det innebærer også at Husbanken får en utvidet nasjonal kunnskapsrolle og en nasjonal fagrolle for leiemarkedet.²²

2.3 Problemstillinger for oppdraget

Husbanken ønsker å få mer kunnskap om hvordan startlånsøkere opplever ordningen. I tillegg ønsker Husbanken å vite mer om hvordan ordningen framstår for og treffer ulike brukergrupper. Gjennom å undersøke brukernes opplevelser med ordningen, får man et godt grunnlag for å vurdere og ved behov forbedre sentrale sider ved ordningen som kan øke brukeropplevelsen.

Husbanken ønsker å få mer kunnskap om

- Hvordan opplever startlånssøkere ordningen?
- Hvordan framstår startlånordningen for ulike brukergrupper?
- Hvordan treffer startlånordningen ulike brukergrupper?

Rambøll har operasjonalisert disse overordnede spørsmålene i flere undersøkelsesspørsmål, sortert under seks delprosesser, eller faser, i startlånordningen: *før søknad*, *utfylling av søknad*, *søknadsbehandling*, *vedtak – utfall av søknad*, *bosituasjon etter vedtak*, og *betjening av lån*. Disse er reflektert i intervjuguiden til alle informanter, og danner grunnlag for analysen.

¹⁷ Meld. St. 13 (2023–2024). (2024). *Bustadmeldinga : Ein heilskapleg og aktiv bustadpolitikk for heile landet*. Regjeringen.

<https://www.regjeringen.no/contentassets/1b62b93f23da4bfea02d860f380fab87/nn-no/pdfs/stm202320240013000dddpdfs.pdf>

¹⁸ Ibid.

¹⁹ Ibid.

²⁰ Ibid.

²¹ Tøssebro, J., Wendelborg, C., Hermstad, I. H., Kittelsaa, A. M., Røe, M. & Wik, S. E. (2021). *Utviklingshemmetes bosituasjon 2021*. NTNU Samfunnsforskning, Mangfold og inkludering.

²² Ibid.

3. Metodisk tilnærming

Undersøkelsen er gjennomført med kvalitativ tilnærming. Det er gjennomført semistrukturerte intervjuer med representanter fra kommunale startlånforvaltere, og med startlånssøkere fra de samme kommunene. Det er søkt rekruttert tilstrekkelig informanter innenfor hver målgruppe til å kunne nå en metning i det innsamlede materialet.

3.1 Bakgrunn for metodisk fremgangsmåte

I utgangspunktet skulle denne undersøkelsen gjennomføres som en spørreundersøkelse til alle søkere av startlån. I tillegg skulle det gjennomføres dybdeintervjuer med et utvalg søkere som meldte sin interesse i å delta på intervju gjennom spørreundersøkelsen. Vurderinger som ble gjort konkluderte imidlertid med at Husbanken ikke hadde lovhjemmel til å dele kontaktinformasjon om søkere med Rambøll. Oppdraget ble derfor endret fra en spørreundersøkelse og dybdeintervjuer, til kun å inkludere dybdeintervjuer.

Rekrutteringen av søkere til intervjuer kunne heller ikke skje gjennom spørreundersøkelsen, og måtte organiseres gjennom kommunene. Startlånskontaktene i kommunene videreformidlet forespørsel om deltakelse i intervju, samt informasjonsdokumenter om prosjektet, til aktuelle søkere i deres kommune. Rambøll fikk søkerens kontaktinformasjon ved at kommunen videreformidlet kontaktinformasjonen til søkere som ønsket å delta på intervju til Rambøll, eller ved at søkeren registrerte sin interesse og sine kontaktopplysninger i en rekrutteringsundersøkelse. Det var Rambøll som hadde satt opp rekrutteringsundersøkelsen, men den ble videreformidlet av kommunen til aktuelle søkere. Rambøll kontaktet deretter søkeren og avtalte tidspunkt for intervju. Mer detaljert om utvalg, rekruttering og gjennomføring av intervjuene følger i delkapitlene under.

3.2 Utvalg

Kommunene som har deltatt i undersøkelsen ble valgt ut basert på geografisk spredning, kommunestørrelse og antall startlånssøkere. For hver kommune ble det gjennomført intervjuer med kommunale startlånforvaltere, samt søkere av startlån i kommunen.

Rambøll har gjennomført intervjuer med kommunale startlånforvaltere i fem kommuner av ulik størrelse i ulike deler av landet: fra liten til stor kommune, hvorav én kommune er på Vestlandet, én kommune i Nord-Norge, to kommuner på Sørlandet, og én kommune på Østlandet. To av intervjuene har vært med to representanter, og tre har vært individuelle.

Tabell 3-1 Intervjuede startlånssøkere fordelt på grupper

Eldre	1
Verge	5
Ufør	4
Enslig forsørger	5
Barnefamilie	3
Fysisk funksjonsnedsettelse	1
Flyktning	1

I de fem kommunene har Rambøll intervjuet totalt 20 søkere. Det er intervjuet fra to til fem søkere per kommune. Som vist i Tabell 3-1 har informantene varierte livssituasjoner og belyser ulike deler av målgruppen for ordningen. Noen av informantene kan plasseres i flere av gruppene, og har også andre karakteristikker ved sine livssituasjoner som ikke reflekteres i tabellen, men

som kan ha relevans for deres søknad og boligstatus. Oversikten som er skissert må derfor anses som en forenkling.

Det er kun intervjuet informanter som har gjennomført en søknad om startlån. Dette har bakgrunn i måten rekrutteringen har blitt organisert. En virkning av dette er at perspektivene til mulige søkere som har avsluttet prosessen i en av brukerreisens tidlige faser ikke kommer frem i undersøkelsen.

3.3 Rekruttering

Rekruttering av informanter blant startlånsøkere har skjedd gjennom de kommunale kontaktpersonene. Rambøll har utarbeidet informasjonsmateriell som er delt med mulige informanter. Noen kommuner har selv identifisert og avklart deltakelse med aktuelle informanter, andre kommuner har tatt i bruk et digitalt rekrutteringsskjema (rekrutteringsundersøkelse) som Rambøll har utviklet, som kan sendes ut bredt til en større gruppe søkere for selvseleksjon. Etter samtykke fra søkeren, tok Rambøll kontakt med aktuelle informanter og avtalte tidspunkt for intervju.

Der hvor det har meldt seg et større antall mulige informanter enn det har vært behov for har Rambøll tatt utgangspunkt i den ønskede fordelingen av søkere med tilsagn/avslag og tatt løpende kontakt med informanter til det ønskede antall intervjuer er oppnådd.

Kommunene har selv valgt hvilken gruppe blant søkere de har valgt å henvende seg til med informasjon om prosjektet. De aller fleste har rekruttert søkere som nylig har fått sitt vedtak. Som følge av dette hadde tre av informantene med tilsagn enda ikke flyttet inn i sin nye bolig på tidspunktet for intervjuet.

Se vedlegg 1 og 2 for henholdsvis informasjonsskriv og rekrutteringsundersøkelse.

3.4 Intervjuguide

Både saksbehandlere og søkere er intervjuet med formål om å belyse alle delprosessene i startlånsordningen, fra sitt perspektiv.

Intervjuguidens struktur er den samme for både søkere og de kommunale startlånforvalterne. Utgangspunktet for strukturen er den kronologiske rekkefølgen i prosessen knyttet til startlån, som i kapittel 2.3 omtales som brukerreisens faser:

- Før søknad
- Utfylling av søknad
- Søknadsbehandlingen
- Vedtak – utfall av søknad
- Bosituasjon etter vedtak
- Betjening av lån

Se vedlegg 3 og 4 for henholdsvis intervjuguide rettet mot kommunale aktører og intervjuguide rettet mot søkere.

3.5 Gjennomføring av intervjuene

Intervjuene er gjennomført med konsulenter fra Rambøll. Intervjuene med kommunale representanter har hatt en varighet på om lag en time, og er gjennomført via Teams. Intervjuene

med søkerne har hatt en varighet på mellom 30-60 minutter og er primært gjennomført per telefon, alternativt via Teams.

Noen startlånsøkere har utviklingshemming eller har av andre årsaker verge. For å inkludere disse gruppenes behov som startlånsøkere har Rambøll intervjuet verger som har gjennomført en søknadsprosess på vegne av en annen person. Det er da vektlagt behov som omhandler interaksjonen med søknadssystem og saksbehandlere, samt betjening av lån. Det er etter samtale med startlånforvalterne vurdert at det primært er vergen som har denne interaksjonen på vegne av søkeren. Det er derfor valgt å intervju vergene alene. En virkning av dette er at det for denne gruppen i liten grad har kommet frem erfaringer knyttet til søkerens subjektive vurdering av egen bosituasjon.

3.6 Analyse – utforming av personas og brukerreiser

Det er tatt notater underveis i intervjuene, og dataene er videre lagt inn i en analysematrise. Rambøll har med bakgrunn i dataene som er innhentet i intervjuene analysert søkerens erfaringer. Intervjumaterialet er analysert med formål om å utarbeide *personas* og enkle *brukerreiser* eller brukerhistorier.

Personas er fiktive karakterer som lages på bakgrunn av datainnsamling blant brukere i målgruppen, og skal representere ulike brukertyper som kan ha ulike behov og opplevelser knyttet til sin livssituasjon. Disse personasene knyttes til ulike **brukerreiser** som sier noe mer om deres opplevelse av startlån fra start til slutt, dvs. fra behovet oppstår, til de får/innhenter informasjon, søker og mottar støtten, og eventuelle endringer på veien. Utformingen av personas og brukerreiser hjelper for å forstå brukernes behov, opplevelser, atferd og ønsker, og danner dermed et godt grunnlag for å lage anbefalinger som Husbanken kan bruke videre for å skape gode brukeropplevelser i møte med deres tjenester.

Datagjennomgangen har tatt utgangspunkt i en kartlegging av kontaktflater mellom Husbanken og søkerne, søkerens mål og behov, problemer, og muligheter. Disse elementene er vurdert gjennom brukerreisens faser, som illustrert i Figur 3-1.

FØR <i>før søknad / utfylling</i>		UNDER <i>behandling / vedtak</i>		ETTER <i>bosituasjon / betjening</i>	
<i>kontaktflater</i>	<i>mål/behov</i>	<i>kontaktflater</i>	<i>mål/behov</i>	<i>kontaktflater</i>	<i>mål/behov</i>
<i>problemer</i>	<i>muligheter</i>	<i>problemer</i>	<i>muligheter</i>	<i>problemer</i>	<i>muligheter</i>

Figur 3-1 Analysestruktur

Med utgangspunkt i erfaringene som har kommet opp i disse gjennomgangene er det skissert opp noen overordnede grupper av erfaringer/utfordringer/utgangspunkt som danner grunnlag for analysen.

4. Brukerreise – sett samlet

4.1 Overordnet

De overordnede erfaringene gjennom brukerreisen knyttet til startlån på tvers av informantene er oppsummert i Figur 4-1, og utdypes videre i kapitlene 4.2.1-4.2.6.

Hvordan lese figuren

Figur 4-1 er strukturert etter brukerreisens faser og analysetemaene som ble omtalt i kapittel 3.5. Funn knyttet til de ulike fasene er dermed oppsummert kronologisk og tematisk, og man kan lese tabellen tema for tema, eller etter faser. I kapitlene 4.2.1-4.2.6 gjennomgås funnene etter faser, med en utdyping av analysetemaene i hver fase.

	KONTAKTFLATER	MÅL / BEHOV	PROBLEMER	MULIGHETER
Før søknad	Får kjennskap til ordning via venner, via kommunen (tjenester), via Nav, noen via nettsiden, noen via privat bank, noen via nettsøk	Kartlegging av om de kvalifiserer	Uklart om man kvalifiserer – usikkerhet om det er verdt å søke	Forventningsstyring prosessen
	Nettside – søkeren oppsøker informasjon om ordningen	Kartlegging av sannsynlighet for tilsagn	Usikkerhetens påvirkning på søkeren varierer med andre forutsetninger	Tydeliggjøring kvalifisering
	Mange tar også kontakt på telefon for å undersøke om man kvalifiserer – også de som har undersøkt på nett	Vurdering av hvor lang tid behandlingen kan ta	Forvirrende informasjon på nett	
Utfylling av søknad	Veiledning via telefonkontakt med saksbehandler	Fylle ut riktig – på kortest mulig tid	Stor variasjon i opplevelse av utfylling og vedlegg	Tydeliggjøring av ordningens rammer og målgrupper - kriterier
	Tilpassing av generert informasjon i søknadsskjema	Godt samspill med andre relevante instanser	Noen synes det er vanskelig med språk	
	Søker informasjon på nettsiden	Kunnskap om nødvendige dokumenter og hvor man finner disse	Kategorier/skjema passer ikke alltid situasjonen	
			Samspill med andre instanser kan være uoversiktlig og krevende	
			Søknadsskrivingen krever kapasitet eller noen som kan hjelpe søkeren	
Søknads-behandling	Søker tar kontakt på telefon for å undersøke status på søknad	Stabil bosituasjon – og derfor tydelig informasjon om fremdrift	Uforutsigbarhet – vanskelig å planlegge egen situasjon (bolig)	Mer oversiktlig samhandling mellom tjenester og forvaltningsenheter
	Chatfunksjon i systemet – kontakt med saksbehandler	Ønsker å slippe merarbeid – og derfor at søknaden er best mulig ved levering	Lang søknadsbehandling (dette varierer)	Tydeligere informasjon om søknadsbehandlingens fremdrift og status
	De som ringer bes sende henvendelse skriftlig	Veiledning som er tilpasset deres situasjon	Behov for dokumentasjon fra bank som ikke samsvarer med hva bankens vanlige praksis er	
	Følger saksbehandling på Min side		Utydelig hvilken rolle partnerens situasjon spiller i vurdering	
	Noen kommer fysisk til kontoret for veiledning		For noen er det en krevende søknadsbehandling på grunn av koordinering med andre aktører	
Vedtak (utfall av søknad)	Offisielt brev til søker (mail – digipost)	Behov for tydelig informasjon om innholdet i vedtaksbrev – spesielt ved avslag – muligheter videre	For noen er det uventet at de får tilsagn – de har ikke vært sikre på om de faller innenfor	Synliggjøring / visualisering av hvordan prosessen skal se ut videre, og konsekvenser av ulike valg – tydeligere eksemplifisering
	Eventuelt telefonkontakt om videre prosess og saksgang		Manglende innsikt i hvordan prosessen bør være – selv om de ikke nødvendigvis er misfornøyde med slik den ble	
	Videre kontakt med saksbehandler ved kjøpsprosess		Ved avslag ser det ut til å være variasjoner i hvordan saksbehandlere formidler søkerens videre muligheter	
	Kan følge saksgang via Min side			

Bosituasjon etter vedtak	Kontakt knyttet til kjøp av bolig	Finne en god nok bolig man har råd til i et ønsket område	Ulikt kunnskapsnivå om aspekter ved boligkjøpersystemet – som forkjøpsrett	Sikre at søkeren har tilstrekkelig informasjon om boligen – er det samsvar mellom det søkeren tror Husbanken vurderer og det som reelt vurderes?
				Tilstrekkelig ressurser til å følge opp søkeren
Betjening av lån	Noen tar kontakt på telefon for å få kjennskap til hvordan betjeningen av lånet fungerer	Noen har særlig behov for forutsigbar økonomi	Det er uklart for flere at det ikke er kommunen, men en ekstern aktør, som forvalter lånet	Bedre rutiner for informasjon om mulighet for fastrente og avdragsfrihet / betalingsutsettelse
	Noen tar kontakt med låneforvalter for dialog om nedbetaling	Låneforvaltning tilrettelagt for søkerens evner og behov	Systemet for låneforvaltning er ikke tilrettelagt for fullmakt	System som kan tilpasses vergesituasjon
				Rutiner for oppfølging en viss tid etter boligkjøp uavhengig av nedbetalingsstatus

Figur 4-1 Overordnede erfaringer gjennom brukerreisen knyttet til startlån på tvers av informanter

4.2 Gjennomgang av brukerreisens faser

Under følger en utdypende beskrivelse av erfaringer og vurderinger knyttet til de ulike temaene i de seks definerte fasene av brukerreisen.

Blant informantene som har fått tilsagn gis det tydelig uttrykk for at startlånet har bidratt til en positiv endring i deres liv. Flere opplever at de har fått økt bokvalitet, trygghet, selvstendighet og forutsigbarhet. Noen er veldig fornøyd med at søknadsbehandlingen har gått raskt, og flere forteller at de setter stor pris på at ordningen gjør det mulig for dem å delta i boligmarkedet. Noen forteller at de setter pris på at det finnes en digital løsning, og flere forteller at de har fått den oppfølgingen de trenger fra saksbehandler. I tillegg er det flere som har fått tilsagn som forteller om flinke saksbehandlere, som har veiledet, instruert og forklart hvordan brukerne skal gå fram både før, under og etter søknad.

Det er likevel noen gjentakende aspekter ved hvordan søknadsprosessen og systemet fungerer, på tvers av både de som har fått tilsagn og avslag. Dette har dannet grunnlaget for undersøkelsen av hvordan ordningen kan bli bedre, og nå ut til flere.

4.2.1 Før søknad

Tabell 4-1 Før søknad

	KONTAKTFLATER	MÅL / BEHOV	PROBLEMER	MULIGHETER
Før søknad	Får kjennskap til ordning via venner, via kommunen (tjenester), via Nav, noen via nettsiden, noen via privat bank, noen via nettsøk	Kartlegging av om de kvalifiserer	Uklart om man kvalifiserer – usikkerhet om det er verdt å søke	Forventningsstyring prosessen
	Nettside – søkeren oppsøker informasjon om ordningen	Kartlegging av sannsynlighet for tilsagn	Usikkerhetens påvirkning på søkeren varierer med andre forutsetninger	Tydeliggjøring av kriterier for kvalifisering
	Mange tar også kontakt på telefon for å undersøke om man kvalifiserer – også de som har undersøkt på nett	Vurdering av hvor lang tid behandlingen kan ta	Forvirrende informasjon på nett	

Kontaktflater

Overordnet er det svært varierende hvordan brukerne har fått kjennskap til ordningen. Flere av informantene forteller at de har fått vite om ordningen via venner eller bekjente. Det er også flere som får informasjon om ordningen gjennom kommunen, ved at de er i kontakt med ulike deler av kommunen via en tjeneste. Andre forteller at de har fått vite om ordningen via NAV, og noen har fått vite om ordningen gjennom sin private bank.

*Jeg fikk beskjed om ordningen via en kontaktperson i en tjeneste i kommunen.
Ufør*

*Jeg har en venn som har kjøpt leilighet med startlån og han anbefalte meg å søke.
Barnefamilie*

Etter å ha fått kjennskap til ordningen er det flere som har søkt etter utfyllende informasjon på nett, og funnet nettsidene til Husbanken. Deretter er det flere som følger opp dette med å forhøre seg med kommunen per telefon for å avklare nærmere om det er sannsynlig at de faller innenfor ordningen. I den forbindelse er det nevnt at enkelte opplevde at informasjonen på nettsidene til Husbanken ikke tydeliggjorde om de var i målgruppen for startlån eller ikke.

*Hvis jeg bare hadde sett på nettsiden til Husbanken så hadde jeg ikke søkt – enkelt og greit. Men siden jeg snakket med flere andre, og ble anbefalt å søke, så ble det forvirrende for oss å forstå om vi kvalifiserte til startlån eller ikke.
Barnefamilie og ufør*

Mål/behov

Jevnt over har søkeren i denne fasen et stort informasjonsbehov, og er spesielt opptatt av å kartlegge hvorvidt de med sannsynlighet faller inn under ordningen eller ikke. I kombinasjon med en vurdering av hvor lang tid søknadsskriving og søknadsbehandling vil ta, går dette inn i en vurdering av egen kapasitet og risiko forbundet med å søke. Med risiko menes her tid og ressurser brukt på en søknad, sett opp mot sannsynlighet for tilsagn.

*Jeg var litt sånn hvordan fungerer dette? Er det vits for meg å søke? Man blir usikker når du får høre fra andre banker at det ikke går an for deg å få lån. Det er sjukt hvor mye du trekkes ned i andre banker, mens det er ting som gjør deg mer kvalifisert i Husbanken.
Enslig forsørger*

Problemer

For de som er usikre på om de kvalifiserer, kan det være noen som kommer fram til at det er for ressurskrevende å søke. Flere informanter forteller at de søkte, selv om de ikke trodde de ville få tilsagn, eller at de ble positivt overrasket over å få tilsagn.

Slik metodekapittelet beskriver, er ikke personer som har avsluttet søknaden i en tidlig fase intervjuet. Det kan være personer som vurderer å søke om startlån, men som likevel ikke gjør det av forskjellige grunner. Basert på erfaringer fra intervjuene i denne undersøkelsen, er det mulig at noen av disse personene faktisk tilhører målgruppen for startlån. En mulig årsak til at disse avstår fra å søke kan være at prosessen virker for ressurskrevende, og det er usikkert om de vil få tilsagn til startlån. Å forstå erfaringene til personer som opplever dette ville vært verdifullt, særlig i fasen Før søknad, men det fordrer en annen innretting av rekruttering enn det som har vært brukt i denne undersøkelsen.

I tillegg er det blant informantene til denne undersøkelsen flere som beskriver nettsiden til Husbanken som krevende å forstå og orientere seg i. Dette gjelder igjen spesielt med tanke på å få klare svar på om man faller innenfor målgruppen eller ikke. Med andre ord kan det virke som at vilkårene for å få startlån er uklare, både på nettsiden og for de som har tatt kontakt over telefon. Det er likevel verdt å merke seg at tilbakemeldingene er delt, både når det gjelder samtaler som brukere har hatt over telefon, og informasjonen på Husbankens nettsider: noen opplever disse som svært informative, mens andre opplever de som forvirrende.

På selve Husbankens side er det en boks med informasjon om at barnefamilier som målgruppe er en prioritet. Jeg prøvde å snakke med kommunen og be om mer informasjon, men ingen visste noe om det. Kommunen sa det står på Husbanken sin nettside, så da må dere snakke med dem. Men Husbanken sa at vi må snakke med kommunen vi bor i.

Barnefamilie og ufør

Konkret om hvilke vilkår som er uklare for brukerne, kan det virke som at det for noen er usikkert hvilken målgruppe man selv befinner seg i eller ikke befinner seg i. Dette gjelder spesielt for de som har fått avslag, som selv kan ha problemer med å se hvorfor man ikke fikk tilsagn. I den forbindelse kan det være problematisk å forstå hvilke kriterier man må fokusere på for å gjøre sannsynligheten større for et annet utfall ved en potensiell neste startlånsøknad.

Jeg føler jeg oppfyller kriteriene, og skjønner ikke hvilke kriterier jeg ikke oppfyller
Barnefamilie

Jeg har ikke skjønt hvem startlån skal være for. Hvis et par der én er ufør og en annen tjener lite, som har barn, ikke er i målgruppen, så skjønner jeg ingen ting.
Barnefamilie og ufør

Til sist kan det også virke som at det er uklart for flere informanter hva Husbanken tilbyr av tjenester eller lånemuligheter. En informant fortalte for eksempel at hen hadde tatt kontakt med Husbanken fordi hen hadde blitt fortalt at man kunne søke om lån til egenkapital som kunne brukes til boliglån i ordinær bank. Informanten fortalte så at hen i møte med kommunen hadde blitt fortalt at hen kunne låne mer enn hen trodde, og endte derfor med å ta deler av lånet i Husbanken og deler av lånet i ordinær bank, såkalt samfinansiering med ordinær bank. Det kan derfor virke som at dette er et eksempel på en ordning som er lite formidlet.

Jeg kjenner noen norske, så de fortalte meg om det at kommunen har en egen bank hvor man kan søke om egenkapital.

Barnefamilie som søkte om samfinansiering med ordinær bank

Muligheter

Generelt framstår det som at brukerne har et stort informasjonsbehov i denne fasen. En tydeliggjøring av kriterier for å få innvilget startlån vil trolig gjøre det lettere for potensielle søkere å vurdere om de er innenfor målgruppen, og kan også potensielt avlaste kommunen ved at et færre antall søkere har behov for bistand i denne fasen.

For å berede grunnen for en god dialog i den videre søknadsbehandlingen, kan det også være positivt å i større grad tydeliggjøre elementet av skønnsvurdering i behandlingen. Som omtalt er flere av informantene usikre på hva som bestemmer om det blir et tilsagn eller et avslag. Det

kommer heller ikke frem noen kjennskap blant søkerne til forholdet mellom Husbanken og kommunen når det gjelder tilgjengelige midler.

Det kan også være nyttig for søkeren å få en tydeligere beskrivelse av de ulike mulighetene i Husbanken og mulighetsrommet for brukeren. Dette gjelder både innenfor startlånsordningen og andre boligsosiale virkemidler. Eksempler på områder som det framstår at søkerne er mindre informert om er refinansiering og samfinansiering med ordinær bank.

4.2.2 Utfylling av søknad

Tabell 4-2 Utfylling av søknad

	KONTAKTFLATER	MÅL / BEHOV	PROBLEMER	MULIGHETER
Utfylling av søknad	Veiledning via telefonkontakt med saksbehandler	Fylle ut riktig – på kortest mulig tid	Stor variasjon i opplevelse av utfylling og vedlegg	Tydeliggjøring av ordningens rammer og målgrupper - kriterier
	Tilpassing av generert informasjon i søknadsskjema	Godt samspill med andre relevante instanser	Noen synes det er vanskelig med språk	
	Søker informasjon på nettsiden	Kunnskap om nødvendige dokumenter og hvor man finner disse	Kategorier/skjema passer ikke alltid situasjonen	
			Samspill med andre instanser kan være uoversiktlig og krevende	
			Søknadsskrivingen krever kapasitet eller noen som kan hjelpe søkeren	

Kontaktflater

Flere informanter forteller at de har valgt å ringe kommunen for bistand til utfylling av søknad. Det kan imidlertid virke som flere ikke er klar over forskjellen mellom kommunen og Husbanken. I sitatet nedenfor kommer det for eksempel frem at søkeren forteller at hen snakket med en som jobber i Husbanken, når det ut fra konteksten er sannsynlig at hen snakket med en fra kommunen som har ansvar for startlån. I intervjuene har vi ikke korrigert brukerne når de har fortalt om sin historie, nettopp for å kunne tegne et bilde av hvordan deres forståelse av ordningen med startlån er.

Jeg ringte til kommunen og ble henvist til en dame som jobber i Husbanken. Når jeg ringte, fikk jeg time til et fysisk møte. Jeg gikk dit og fikk kjempegod veiledning. Hun hjalp meg å søke.

Ufør

Flere forteller imidlertid om flinke og behjelpelige saksbehandlere. Andre forteller at de har fått bistand fra familie/venner. Noen har fylt ut søknaden uten ekstern hjelp, utover det som er tilgjengelig på nettsiden til Husbanken.

Saksbehandleren var veldig tålmodig, hjelpsom og profesjonell. Hun svarte på alt. Hvis det var noe jeg ikke skjønnte så ringtes vi, og hun forklarte meg det.

Enslig forsørger

Mål/behov

Jevnt over hos informantene fremkommer det et behov/ønske om å bruke minst mulig tid og ressurser på å fylle ut søknaden, samtidig som man ønsker å gjøre det riktig. Søkeren har interesse av at behandlingen av søknaden går mest mulig smidig, og informantenes historier støtter opp under et bilde av at søkeren gjør sitt beste for å sikre dette fra sin side. Herunder har søkeren et behov for mest mulig tydelig informasjon om hvilke dokumenter som skal leveres, og hvor man finner disse.

Det var noen deler der det var snakk om Skatteetaten, formue, inntekt og hvor mye man har. Den type informasjon. Noen spørsmål var vanskelige å forstå. Da spurte jeg foreldrene mine. De hjalp meg.

Ufø

Jeg ringte saksbehandler i kommunen ved alle små ting jeg lurte på. Jeg ville sikre at jeg gjorde alt riktig.

Enslig forsørger

Problemer

Inntrykket som dannes gjennom intervjuene er at mange søkere opplever denne prosessen som overveldende, og noen opplever den som forvirrende. For andre handler problemene i hovedsak om at det er tidkrevende å søke. Det danner seg et bilde av at det er de som har kapasitet til å håndtere disse opplevelsene, eller de som har noen som kan hjelpe dem, som søker om startlån. For eksempel ble det tydelig at de som har gode digitale og tekniske ferdigheter opplevde søknadsprosessen som mindre problematisk, men at de som hadde mindre erfaring med digitale søknader oftere var de som trengte hjelp til søknadsutfyllingen.

Et eksempel på en hindring underveis i utfylling av søknaden, som har blitt nevnt av flere informanter, er den automatiske utfyllingen av budsjett. Dette ser ut til å danne merarbeid for søkerne som ikke opplever at utfyllingen reflekterer deres virkelighet. Noen av informantene har også beskrevet lignende problemer forbundet med automatisk utfylling av kontoinformasjon, der det har vært vanskelig og tidkrevende å endre beløpene som er lagt inn i systemet.

Med en gang jeg så at det var mer papirarbeid enn i en privat bank, så kjente jeg at jeg lurte på om jeg orka det.

Enslig forsørger

Selve søknaden var veldig knotete. Det var veldig detaljert det som måtte fylles ut. Mange dokumenter å samle inn og sende, og alle felter måtte være fylt ut.

Barnefamilie

Noen av de som ikke synes utfyllingen av søknaden var problematisk, nevnte at de allerede hadde god oversikt over personlig økonomi ved at de for eksempel hadde et personlig budsjett fra før. På den måten kunne redigere de forslagene som ble automatisk lagt inn, uten særlig merarbeid.

Videre har noen opplevd merarbeid og forsinkelser knyttet til uklare rammer for hva søknaden skal inneholde:

Vi hadde søkt i bank først, og de sender ikke et offisielt avslag. De sa bare på telefon hvor mye de kunne tilby, under to millioner, så de anbefalte at vi søkte startlån. Husbanken ba om dokumentasjon på avslag. Vi snakket med Husbanken og noen i kommunen som jobbet med Husbanken – og de visste ikke helt. En på mail sa det gikk greit, og at vi ikke trengte å dokumentere. Så fant vi ut etterpå at vi måtte få avslag fra bank for å få startlån. Det kunne Husbanken sagt med en gang.

Barnefamilie

Muligheter

For noen kan det tenkes at å identifisere de riktige vedleggene som søkerne trenger i søknaden kunne være lettere om det var tydeligere for dem hva informasjonen skal brukes til.

Tydeliggjøring av tilgjengelig veiledning kan forminske barrierer for de med lite ressurser. En «søknadslos» kunne muligens ivareta de ulike behovene knyttet til kapasitet hos søkere, på et tidlig tidspunkt slik at også de som står i fare for å vurdere bort en søknad på grunn av for eksempel estimert tidsbruk blir ivaretatt.

Det vil trolig også forenkle søknadsutfyllingen dersom den automatiske utfyllingen ble forbedret, og dermed ga søkeren et startpunkt av høyere kvalitet. Dette kan redusere belastningen på saksbehandlere gjennom mindre behov for en-til-en bistand, noe som vil kunne frigjøre mer tid til de som har størst behov. Videre kan en redusert digital barriere gjøre startlånordningen mer tilgjengelig for søkere med liten digital kompetanse eller kapasitet.

4.2.3 Søknadsbehandling

Tabell 4-3 Søknadsbehandling

	KONTAKTFLATER	MÅL / BEHOV	PROBLEMER	MULIGHETER
Søknadsbehandling	Søker tar kontakt på telefon for å undersøke status på søknad	Stabil bosituasjon – og derfor tydelig informasjon om fremdrift	Uforutsigbarhet – vanskelig å planlegge egen situasjon (bolig)	Mer oversiktlig samhandling mellom tjenester og forvaltningsenheter
	Chatfunksjon i systemet– kontakt med saksbehandler	Ønsker å slippe merarbeid – og derfor at søknaden er best mulig ved levering	Lang søknadsbehandling (dette varierer)	Tydeligere informasjon om søknadsbehandlingens fremdrift og status
	De som ringer besende henvendelse skriftlig	Veiledning som er tilpasset deres situasjon	Behov for dokumentasjon fra bank som ikke samsvarer med hva som er bankens vanlige praksis	
	Følger saksbehandling på Min side		Utydelig hvilken rolle partners situasjon spiller i vurdering	

	Noen kommer fysisk til kontoret for veiledning		For noen er det en krevende søknadsbehandling på grunn av koordinering med andre aktører	
--	--	--	--	--

Kontaktflater

Kontakt i denne fasen foregår primært per telefon – det er da som regel søkeren som tar kontakt – eller inne i systemet gjennom logg/chat/meldinger – det er da som regel kommunen som tar kontakt. De søkerne som tar kontakt per telefon blir bedt om å sende forespørselen skriftlig, og kontakten overføres da til det digitale. Noen søkere kommer fysisk til kontoret for veiledning, dette gjelder spesielt de som trenger innføring i hvordan systemet fungerer, de som for eksempel ikke har tidligere kjennskap til hvordan man tar opp lån, eller hvordan man tar opp lån i Norge.

Jeg opplevde søknadsprosessen som fin, men søknaden var litt komplisert å fylle ut. Vanskelige ord å forstå for mennesker som ikke er fra Norge. Lettere ord må finnes, eller forklaringer.

Enslig forsørger

Mål/behov

Forutsigbarhet er ønskelig for mange i denne fasen, flere informanter forteller om et behov for å vite omtrent hvor lang tid søknadsbehandlingen skal ta, og hvor de befinner seg i dette forløpet. For noen informanter henger dette blant annet sammen med deres aktuelle bosituasjon, for eksempel ved behov for å avklare med eksisterende utleier om de skal fornye kontrakt, og eventuelt for hvor lenge. Det kan også henge sammen med ting som skoleplass for barn, og andre forpliktelser.

Dette leddet henger dermed sammen med behovene i den foregående fasen om bistand til å både fylle ut søknaden mest mulig effektivt, men også mest mulig riktig.

Når ting tok for lang tid så ringte jeg. Litt for å få vite hvordan jeg lå an i prosessen, og også fordi huseier ventet på beskjed. Da fikk jeg beskjed om hvor det lå an.

Enslig forsørger

Problemer

Det er en utfordring for søkeren at det er usikkerhet knyttet både til ventetid og utfall av søknad. Dette forsterkes dersom søkeren har en usikker bosituasjon, eller en situasjon der søkeren i stor grad er avhengig av andre forhold, slik som en utleier. Det vanskeliggjør også økonomisk planlegging på kort sikt for søkeren.

Det er ingen steder å finne den informasjonen om hvor jeg lå an i prosessen. Det hadde vært fint å vite.

Ufør

Muligheter

Det kommer frem av materialet at veiledningsbehovet for søkeren varierer med den enkeltes forutsetninger. Det kunne være nyttig for tilpassingen til den enkeltes behov med en mer detaljert brukeranalyse av selve skjemaet og søknadsbehandlingen inne i systemet. For å løse søkerens informasjonsbehov kan en hyppigere jevn statusoppdatering være en mulighet. Dette vil

særlig ha verdi for søkeren dersom det kan kombineres med en formidling av estimert gjenstående behandlingstid.

4.2.4 Vedtak (utfall av søknad)

Tabell 4-4 Vedtak (utfall av søknad)

	KONTAKTFLATER	MÅL / BEHOV	PROBLEMER	MULIGHETER
Vedtak (utfall av søknad)	Offisielt brev til søker (mail – digipost)	Behov for tydelig informasjon om innholdet i vedtaksbrev – spesielt ved avslag – muligheter videre	For noen er det uventet at de får tilsagn – de har ikke vært sikre på om de faller innenfor	Synliggjøring / visualisering av hvordan prosessen skal se ut videre, og konsekvenser av ulike valg – tydeligere eksemplifisering
	Eventuelt telefonkontakt om videre prosess og saksgang		Manglende innsikt i hvordan prosessen bør være – selv om de ikke nødvendigvis er misfornøyde med slik den ble	
	Videre kontakt med saksbehandler ved kjøpsprosess		Ved avslag ser det ut til å være variasjoner i hvordan saksbehandlere formidler søkerens videre muligheter	
	Kan følge saksgang via Min side			

Kontaktflater

Ved både tilsagn og avslag har informantene fått beskjed både digitalt og per telefon. Dette bekreftes både i intervjuer med søkere og ansatte i kommunen som er ansvarlig for å håndtere søknader om startlån. Ved avslag har noen fått informasjon om hvilke endringer som vil kunne gi tilsagn ved en eventuelt ny søknad. Dette gjelder imidlertid ikke alle. Én informant fortalte at hen fikk invitasjon til et møte underveis i søknadsbehandlingen, med påfølgende tilsagn.

Jeg spurte henne hva jeg måtte gjøre for å få lån. Hun sa at jeg måtte ha fast jobb og at lønnen min må gå opp. Jeg har mange år med ansenitet som jeg måtte bekrefte.

Enslig forsørger

Ved tilsagn er det i forlengelse av vedtak løpende kontakt knyttet til boligkjøp, dette ser ut til å fungere jevnt over godt for de som er intervjuet i denne undersøkelsen. I praksis ser det ut til at søkerne sender boliger på epost til ansatte i kommunen, og at det er oppfølgende kontakt over telefon dersom det er behov for det. Ingen informanter har sagt at de har fått mer hjelp enn de trengte.

Mål/behov

Et felles behov hos informantene er å få tilstrekkelig informasjon til å kunne ta gode, informerte valg i det videre forløpet, uavhengig av om dette gjelder avslag eller tilsagn.

Først var alt litt vanskelig å forstå. Når jeg sendte boligene jeg var interessert i til saksbehandler, fikk jeg beskjed om at jeg ikke kunne dra på visning på boliger med mye felleslån. Jeg snakket med saksbehandler og hun forklarte meg hva det betydde. Etter at jeg skjønnte det var det tydelig.

Enslig forsørger

Flere av erfaringene fra informantene danner et bilde av personavhengig variasjon når det gjelder graden av informasjon i forbindelse med vedtak, både ved tilsagn og avslag. Dette kommer frem både av hvordan informantene beskriver forløpet de har opplevd, og hva de husker av hvilken informasjon de har fått. Samtidig kommer det fra informantene selv, der noen har et inntrykk av ulik behandling eller uforutsigbarhet knyttet til vedtak. Noen informanter forteller at de har sammenlignet egen situasjon med venner/kjente, og basert på hva de selv har fått av informasjon i vedtaksbrev, ser de lite samsvar mellom egen situasjon og vedtak sammenlignet med andres situasjon og vedtak.

Jeg skjønner ikke hvorfor jeg fikk avslag. Jeg har ikke bra inntekt og er i en vanskelig situasjon. For meg virker det som jeg har blitt behandlet urettferdig. Jeg har sett folk i samme situasjon som meg, men de har fått kjøpt seg kjøpt hus. Man kan ikke være sikker på om man blir behandlet på rettferdig grunnlag.

Barnefamilie

Andre informanter, som har søkt flere ganger, forteller om merkbart ulik grad av informasjon og bistand i de ulike tilfellene, hvor det også har vært ulike saksbehandlere.

Jeg har hatt to saksbehandlere. Den andre personen har gitt informasjonen på en veldig fin måte, og jeg fikk mer informasjon andre gangen. Det var bra.

Barnefamilie

Problemer

Som beskrevet ser det ut til å være en reell og opplevd variasjon i hvordan/hvilken informasjon som formidles til søkere som har fått avslag om deres muligheter videre. Ved tilsagn ser det ut til å være variasjon i graden av forståelse søkeren har for hvordan en låneprosess og kjøpsprosess skal være, selv om de ikke nødvendigvis er eksplisitt misfornøyde med hvordan den ble.

Muligheter

Ved tilsagn kan informasjonen synliggjøres eller visualiseres på en mer konkret måte, som gir konkrete eksempler til søkeren på valgmulighetene de har i hver fase fremover, og eksempler på ulike konsekvenser som kan følge av disse ulike retningene. Et slikt eksempel kan være en visualisering av en typisk brukerreise for en gitt gruppe, der den fiktive søkeren velger fast rente i stedet for flytende rente.

En slik form for systemvisualisering vil potensielt også kunne lette formidlingen av mulige veier videre for søkere som får avslag.

4.2.5 Bosituasjon etter vedtak

Tabell 4-5 Bosituasjon etter vedtak

	KONTAKTFLATER	MÅL / BEHOV	PROBLEMER	MULIGHETER
Bosituasjon etter vedtak	Kontakt knyttet til kjøp av bolig	Finne en god nok bolig man har råd til i et ønsket område	Ulikt kunnskapsnivå om aspekter ved boligkjøpersystemet – som forkjøpsrett	Sikre at søkeren har tilstrekkelig informasjon om boligen – er det samsvar mellom det søkeren tror Husbanken vurderer og det som reelt vurderes?
				Øke kapasiteten til å følge opp søkeren

Kontaktflater

Det er løpende kontakt mellom søker og kommunen i forbindelse med boligkjøpsprosessen. Dette gjelder både rådgivning knyttet til potensielle boliger, samt kontakt i forbindelse med bud og kjøp. Denne kontakten er i stor grad skriftlig.

Mål/behov

Jevnt over er søkerens hovedmål i denne fasen å finne en tilstrekkelig god bolig til en riktig pris. Mange ønsker at denne boligen skal være i sitt nærområde, men ikke alle.

Flere informanter, tilhørende ulike grupper, forteller at kostnader forbundet med lånet er som forventet, og at det er av en overkommelig størrelse – selv om de forteller at de merker lånet på hverdagsøkonomien. Disse tilbakemeldingene kan tyde på at det har vært en god forventningsavklaring når det gjelder den fremtidige økonomien, og i vurdering av lånets størrelse.

Nå (etter å ha kjøpt bolig med startlån fra Husbanken) er det absolutt bra. Jeg har til og med klart å spare penger. Jeg har aldri ikke betalt ned på lånet.
Ufør

Problemer

Det er også i denne fasen et tydelig varierende kunnskapsnivå og -behov. Eksempelvis forteller en informant at hen ikke kjente til forkjøpsrett og hvordan dette virker inn i boligmarkedet før hen var i en situasjon der dette ble gjort gjeldende. Dette eksempelet illustrerer hvordan mangelen på kunnskap om eget kunnskapsbehov gjør søkeren sårbar i valgsituasjoner.

For meg var det ukjent med forkjøpsrett. Jeg har aldri vært borti borettslag. Jeg tapte et rekkehus fordi jeg ikke hadde forkjøpsrett. De burde informere alle som ikke har bodd i borettslag eller aldri eid bolig, om forkjøpsrett. Jeg fikk vite det når eiendomsmegler sa at du må vente 7 dager etter jeg hadde vunnet budrunden. Hadde jeg visst det hadde jeg meldt meg inn (i OBOS) når jeg søkte om lån.
Enslig forsørger

Muligheter

Her ligger det en mulighet for å ivareta og sikre at søkeren får informasjonen hen trenger om boligen før kjøp, der det tas hensyn til de som ikke har vært i en boligkjøper eller -eiersituasjon tidligere. Det er behov for tilstrekkelig med ressurser for å gjøre informasjonsarbeidet grundig, spesielt for å sikre at informasjonsoverføringen ikke gjøres avhengig av søkerens digitale kompetanse.

4.2.6 Betjening av lån

Tabell 4-6 Betjening av lån

	KONTAKTFLATER	MÅL / BEHOV	PROBLEMER	MULIGHETER
Betjening av lån	Noen tar kontakt på telefon for å få kjennskap til hvordan betjeningen av lånet fungerer	Noen har særlig behov for forutsigbar økonomi	Det er uklart for flere at det ikke er kommunen, men en ekstern aktør, som forvalter lånet	Bedre rutiner for informasjon om mulighet for fastrente og avdragsfrihet / betalingsutsettelse
	Noen tar kontakt med låneforvalter for dialog om nedbetaling	Låneforvaltning tilrettelagt for søkerens evner og behov	Systemet for låneforvaltning er ikke tilrettelagt for fullmakt	System som kan tilpasses vergesituasjon
				Rutiner for oppfølging en viss tid etter boligkjøp uavhengig av nedbetalingsstatus

Kontaktflater

For søkerne ser det ut til at kontakten med låneforvalteren i praksis oppleves som kontakt med Husbanken, og at de igjen tror Husbanken er kommunen. I likhet med i tidligere faser, er det tydelig at det er utfordrende for brukerne å vite hvem de faktisk forholder seg til og hvem de skal forholde seg til, om det er Husbanken, kommunen eller låneforvalter.

Jeg var usikker på hvordan jeg betaler ned ekstra på lånet. Jeg søkte på nettsidene til Husbanken, men visste ikke at man måtte søke etter den informasjonen hos Intrum. Det var uklart at den delen av prosessen hørte til hos dem, siden man søker om lånet via Husbanken.

Enslig forsørger

Mål/behov

Søkerne har i denne fasen behov for informasjonen de trenger for å håndtere lånet, og eventuelt behov for tilpasninger.

Problemer

Det kommer frem at noen søkere ikke kjenner til sine egne muligheter når det gjelder tilpassing av nedbetaling – slik som for eksempel refinansiering, fastrenteavtale, eller avdragsfrihet. Flere respondenter kan ikke huske å ha fått informasjon, spørsmål eller tilbud om disse mulighetene som ligger i startlånet. Spesielt for brukere som ikke har god kjennskap til det norske lånesystemet eller har erfaring med å ta opp lån, ser dette ut til å være en utfordring. Flere av informantene som ikke i utgangspunktet hadde god kjennskap, uttrykte særlig usikkerhet knyttet til disse alternativene. Dette var også en gruppe som trengte mer veiledning både før søknad til utfylling av søknad.

Vi (jeg og saksbehandler) snakket ikke tydelig om fastrente eller flytende. Men på grunn av renteøkning har jeg tenkt «kanskje jeg skulle ha hatt fastrente». Kanskje kunne det vært tydeligere kommunisert fra kommunen at det er en valgmulighet.

Eldre

Jeg har hatt avdragsfrihet. Jeg tror jeg fant ut at det var en mulighet selv. Det hadde vært greit å vite før eller på forhånd kanskje.

Ufør

Som sitatet under «Kontaktflater» viser, ser det ut til at det også i denne fasen er et problem at det for noen informanter virker uvisst hvem de skal forholde seg til, om det er låneforvalter, Husbanken eller kommunen. En informant fortalte at det var uklart for hen at andre enn Husbanken forvaltet lånet. Dette var informasjon som ikke hadde vært tydelig for informanten før lånet i praksis skulle begynne å betales ned på.

Muligheter

Innsikten fra intervjuene antyder at det ikke er tilstrekkelige rutiner når det gjelder å sikre at søkerne får og forstår informasjonen de skal få. Flere av informantene forteller om sine brukerreiser på en slik måte at det indikerer at selv om det er påkrevd å krysse av for at man har fått og forstått informasjon så er ikke dette en reell tilbakemelding. Det vil trolig være mer treffende for de det gjelder med en mer konkret og tydelig informasjonsrutine i denne fasen.

Det vil trolig også være nyttig for de det gjelder med en form for rutinemessig kontakt en viss tid etter boligkjøp, uavhengig av betalingsevne/gjennomføring. I en slik samtale kunne man gitt mulighet for vurdering og egenvurdering av innretningen av avdrag, slik som renter og nedbetalingsplan.

5. Brukerreise – personas

Rambøll har på bakgrunn av erfaringene som har kommet frem i intervjuene laget tre personas. I Figur 5-1 er det oppsummert en overordnet beskrivelse av disse tre:

	Enslig forsørger	Ufør	Verge (for person med utviklingshemming)	
			Profesjonell	Familiemedlem
Kjønn	Kvinne	Mann		
Alder	40 år	30 år	50 år	
Størrelse by	Mellomstor by	Mellomstor by	Mellomstor by	
Bolig før søknad	Bor før søknad i leid bolig	Bor før søknad i leid bolig	Søker på vegne av person som bor i leid kommunal bolig	Søker på vegne av person som bor i leid bolig
Omsorgsansvar	2 barn			
Inntekt	500.000 NOK	350.000 NOK	Søker på vegne av person med inntekt 350.000	
Hvorfor lån	Lån for å kjøpe bolig	Lån for å kjøpe bolig	Lån for å kjøpe (tilrettelagt) bolig	

Figur 5-1 Overordnet illustrasjon av personas/grupper

5.1 Bemerkninger

Enslig forsørger

Det er stor variasjon internt blant informantene i denne gruppen, blant annet når det gjelder språkkompetanse. Dette gjør seg særlig gjeldende i utfylling av søknad, men også i forbindelse med vedtak og fasene etter dette. Samlet kjennetegnes gruppen av at søkerne har stort behov for forutsigbarhet i alle ledd av prosessen knyttet til startlån. Det overordnede inntrykket er også at det er få i denne gruppen som forventer tilsagn. Disse tingene omtales nærmere i delkapittel 5.2.1.

Ufør

Blant de intervjuede som kan kategoriseres i gruppen ufør er det variasjon når det gjelder øvrig livssituasjon og forutsetninger. Noen har partner og/eller familie, og dermed delt økonomi. Noen har nettverk og mulighet til å få bistand utenom kommunen. Det er også variasjon i alder og kapasitet. Det er flere av informantene som har kjøpt kommunal bolig, eller fått tilbud om å kjøpe en bolig bygget av kommunen. Intervjuene har gitt lite innsikt i prosessen med å se etter en tilpasset bolig på åpent marked, selv om noen av informantene har kjøpt på denne måten. Behov for spesielle tilpassinger av boligen har i de tilfellene ikke vært tema for informanten.

Det later til å være skjev informasjonsflyt om startlån til gruppen: noen blir oppfordret til å søke gjennom sin kontakt med kommunen, mens for andre er det tilfeldig at de får vite om ordningen.

Verge

Som omtalt i kapittel 3 får startlånssøkere med utviklingshemming ofte hjelp av verge til å søke. Det er med bakgrunn i dette vurdert at det i denne brukerundersøkelsen er vergen som er den informanten med mest innsikt i prosessene undersøkelsen i størst grad handler om, og som dermed i best mulig grad kan belyse brukerreisen til denne gruppen. Denne vurderingen er drøftet med representanter fra kommunene i forkant av rekruttering av informanter.

Det er intervjuet både profesjonelle verger og verger som er familiemedlem av søkeren. Vi ser av det innhentede materialet at det kan ha betydning hvilken av disse kategoriene man faller inn i, men i utvikling av personas er det valgt å definere denne som en profesjonell verge. De aspektene vi ser skiller gruppene er likevel forsøkt belyst i caset. I Figur 5-1 er begge synliggjort, for å illustrere at kildematerialet inneholder erfaringer fra begge hold.

Flere av de intervjuede vergene har søkt om startlån flere ganger på vegne av andre. I intervjuene har det blitt omtalt erfaringer også fra tidligere tilfeller, men med utgangspunkt i den seneste.

5.2 Brukerreiser eksemplifisert gjennom personas

I det følgende er erfaringer fra den overordnede beskrivelsen hentet ut i tre konstruerte *personas*, der ulike gruppers erfaringer er trukket frem og beskrevet nærmere. Denne eksemplifiseringen er gjennom en «typisk» søker, med anonymiserte sitater fra kildematerialet. Sitatene er gitt fargene grønn og rød, sortert etter om det er en uttalelse med positiv eller negativ grunntone eller implikasjon. Sitatene er sortert etter de ulike fasene i en grov sortering: før – under – etter (søknad om startlån). «Før» omhandler brukerreisens ledd «før søknad» og «utfylling av søknad», «under» omhandler leddene «søknadsbehandling» og «vedtak (utfall av søknad)», og «etter» omhandler «bosituasjon etter vedtak» og «betjening av lån».

I denne delen vil det gås mer inn på hva som kommer frem av intervjuene med de informantene som faller inn under de gruppene hver *personas* illustrerer.

5.2.1 Brukerreise 1: Enslig forsørger



Figur 5-2 Brukerreise 1: Enslig forsørger

Frustrasjoner

Marie har lite kapasitet til å bruke tid på en omfattende prosess dersom det ikke vil gjøre situasjonen hennes bedre. Hun opplever det som utfordrende å få overblikk over ordningen, og å vurdere om det er en prosess som vil føre frem for hennes del. Siden hun har en sårbar situasjon som eneste omsorgsperson er det også veldig viktig for henne å ha forutsigbarhet når det gjelder fremtidig bosituasjon og forpliktelser. Det er krevende i lys av dette å forholde seg til søknadsprosessen og den uvisse behandlingstiden – hun føler at hun ikke kan forplikte seg økonomisk på noen andre måter, men siden hun er i et leieforhold er hun sårbar for utleiers planer. Blir hun tvunget til å flytte på grunn av endringer i leieforholdet hun ikke råder over så må hun inngå en ny leiekontrakt, selv om hun kanskje får tilsagn på startlån – og kan ende med en ugunstig løsning.

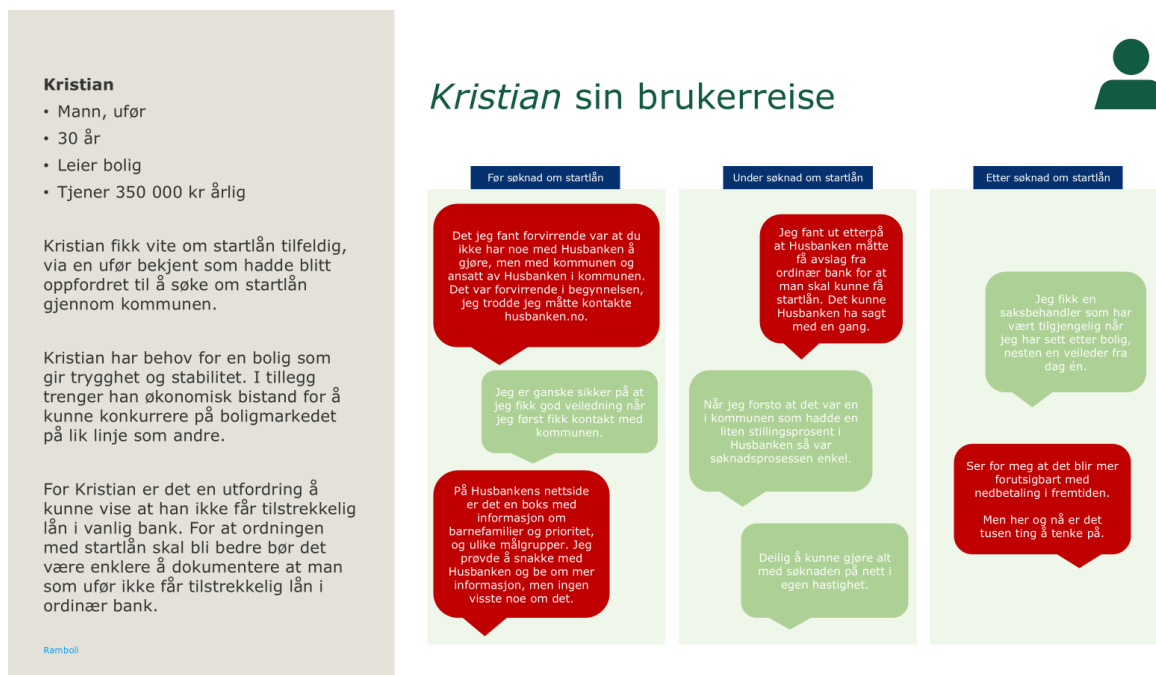
Ønsker og behov

Marie har behov for tydelig informasjon om prosessen og tidsestimat for forløpet av søknadsbehandlingen. Hun har også behov for tydelig informasjon om selve ordningen, slik at hun på et tidligst mulig tidspunkt kan vurdere om hun trolig kvalifiserer, eller ikke. Siden hun ikke føler seg trygg på at hun kvalifiserer blir hun overrasket over at hun får tilsagn. Hun ser det som sannsynlig at hun også kunne valgt å ikke sende søknad, og dermed kunne gått glipp av muligheten.

Forslag til tiltak

Tydeligere informasjon om hvor man befinner seg i saksgangen og estimat av gjenstående tid ville hjulpet Marie. Det ville også være mer sannsynlig at hun faktisk søker dersom det var tydeligere for henne at hun kvalifiserer for ordningen – eksempelvis gjennom bedre informasjon på nettsiden, og gjennom informasjon hos andre instanser hun er i kontakt med, som helsestasjonen.

5.2.2 Brukerreise 2: Ufør



Figur 5-3 Brukerreise 2: Ufør

Frustrasjoner

Kristian synes det er krevende å forstå hvordan han skal gå frem for å fylle ut søknaden på riktig måte, og hvor han finner informasjonen han trenger. Han opplever at flere av kategoriene i søknaden ikke gjelder ham, og han får etter kontakt med saksbehandler beskjed om at han skal svare blankt. Dette opplever han som forvirrende. Han har behov for hjelp fra familie for å fylle ut deler av søknaden.

Kristian opplever i søknadsskrivingen og i kontakten med saksbehandler at han må ha dokumentasjon fra banken på at han ikke får boliglån. Dette er utfordrende, fordi banken uttaler at de ikke har praksis for å gi slik dokumentasjon. Lånet han kan få fra banken er altfor lavt til å kunne brukes til bolig.

Ved tilsagn har Kristian problemer med å forstå hva som er viktig informasjon i vedtaksbrevet, og han blir forvirret og usikker av prosessen knyttet til kjøp av bolig. Han synes fellesgjeld er forvirrende, og blir usikker når han får vite ved en tilfeldighet at fastrente er en mulighet.

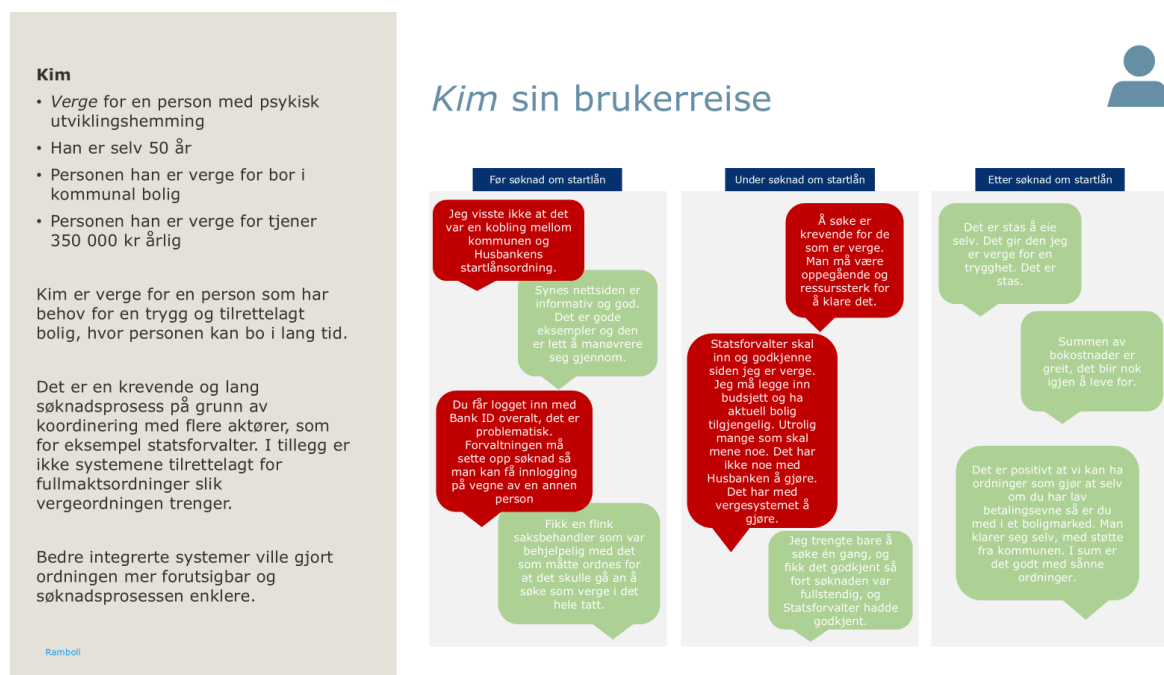
Ønsker og behov

Kristian har behov for tydelig veiledning og tett oppfølging i utfylling av søknaden, og til prosessen knyttet til kjøp av bolig og nedbetaling av lån. Kristian opplever det også som uklart hvorfor han har fått tilsagn. Han har behov for en tydeliggjøring av årsakene til at man får tilsagn og eventuelt avslag.

Forslag til tiltak

Kristians opplevelse av søknadsutfyllingen kunne vært mindre forvirrende dersom søknaden i større grad kunne tilpasses til den enkeltes situasjon – slik at behovet for å legge inn blanke svar ble mindre. Han ville også hatt god nytte av enklere informasjon i vedtaksbrevet.

5.2.3 Brukerreise 3: Verge for person med utviklingshemming



Figur 5-4 Brukerreise 3: Verge for person med psykisk utviklingshemming

Frustrasjoner

Kim må sende inn en stor mengde vedlegg på vegne av den han er verge for. Den første gangen han gjorde dette hadde han behov for mye veiledning rundt dette. For å kunne søke på vegne av den han er verge for må Kim få hjelp av Husbanken til å lage en profil til brukeren, for han kan ikke logge inn med sin egen Bank-ID – han må finne en måte å komme rundt at det ikke er noe system for fullmakt. For at den Kim er verge for skal kunne stifte gjeld må Kim få godkjenning fra Statsforvalteren. Han har stort behov for bistand fra Husbanken når det gjelder korrespondansen med Statsforvalter og bekreftelse på brukerens startlångsøknad. Kim har også søkt på kommunal eierbolig for den han er verge for, og de må vente på å få denne tildelt.

Etter tilsagn må Kim lage bruker hos låneforvalter Intrum. Dette er problematisk, siden systemet ikke er tilrettelagt for verger, og det kreves innlogging med Bank-ID.

Ønsker og behov

Kim har behov for at systemet tar høyde for vergesituasjonen, i alle ledd. Han opplever i dag at systemet ikke er tilrettelagt for fullmaktsløsninger. En tydelig forventningsstyring av prosessen ville også vært nyttig i forkant av søknad.

Forslag til tiltak

Ideelt sett ønsker Kim seg digital samhandling som kan avlaste arbeidet med vedlegg i søknaden. Uavhengig av dette vil Kim ha stor nytte av en mer oversiktlig samhandling mellom tjenester og forvaltningsenheter knyttet til startlångprosessen og vergesituasjonen.

6. Analyse og samlet vurdering

6.1 Hovedfunn fra brukeropplevelsene

På tvers av grupper er det noen generelle trekk ved startlånordningens brukeropplevelse som tegner seg.

6.1.1 *Lite systematikk og forutsigbarhet i møte med startlånordningens forvaltning og vilkår*

På tvers av søkerens ulike livssituasjoner og status i Husbankens system kommer det frem at det i alle faser av startlånprosessen kan være forvirrende hvilken rolle og tilhørighet saksbehandler har i systemet. Det er utydelig for søkerne om den de har kontakt med eksempelvis er kommunalt ansatt, eller ansatt i NAV, og om personen jobber med andre ting i tillegg til Husbanken-saker.

Både søkere som har fått tilsagn og søkere som har fått avslag forteller at de ikke har forstått før vedtak om de reelt kvalifiserer eller ikke til å få startlån. Informantene som forteller om dette har både oppsøkt Husbankens nettsider og vært i kontakt med kommunen i forkant og underveis i søknadsutfyllingen. For enkelte er det også utydelig etter avslag hva som er årsaken til dette, da flere selv mener de oppfyller vilkår og kriterier slik de forstår dem. Et eksempel på det sistnevnte kan være en person som er ufør, med ansvar for barn, som ikke får tilstrekkelig lån i bank til å kjøpe bolig, som har fått avslag.

6.1.2 *Personavhengig informasjon i søknadsprosessen og ved avslag*

Både søkere som har søkt flere ganger, og søkere som har søkt én gang, beskriver manglende forutsigbarhet når det gjelder mengde og type dialog med saksbehandler underveis i prosessen og ved eventuelt avslag. Informantenes beskrivelser indikerer at det er personavhengig hvor tett dialogen er, og hvilken informasjon som gis. Noen informanter forteller at de selv har tatt mye kontakt, og på den måten fått tett oppfølging. Andre forteller at de har forsøkt å finne svar, men ikke opplevd å få svar som hjelper dem videre. Dette gjelder blant annet informasjon om hvilke tilpassinger vedkommende kan gjøre for å øke muligheten for å ved en senere søknad få tilsagn. Det varierer også hvilken måte søkeren får denne eventuelle oppfølgingen på, der enkelte selv tar kontakt på telefon etter mottatt brev, mens andre blir oppringt av saksbehandler.

6.1.3 *Varierende grad av informasjon om økonomiske forhold ved tilsagn*

Flere informanter beskriver at de i ettertid savner informasjon om mulighet for fastrente og eventuelt avdragsfrihet ved behov. Også blant informanter som har kjennskap til boliglån fra tidligere erfaringer har muligheten for fastrente vært utydelig, og noe de kunne tenkt seg å ha fått tydeligere informasjon om.

6.1.4 *Generiske budsjetter som ikke treffer*

Flere informanter forteller at de i stort sett setter pris på søknadsformatet, men at de ikke opplever det som avlastende at det genereres budsjetter i systemet. Dette beskrives som noe som gir merarbeid for søkeren, fordi det ikke stemmer overens med søkerens faktiske situasjon. Dette er noe søkeren opplever som vanskelig å orientere seg om, og som utløser behov for veiledning.

6.1.5 Behov for bedre digital inkludering

For å gjennomføre en startlånsøknad kreves det at søkeren har digital kompetanse, og for noen av søkerne, digital representasjon.²³

Dersom søkeren mangler digital kompetanse kan dette påvirke allerede før søknad, i fasen der den potensielle søkeren forsøker å innhente informasjon om eksempelvis kvalifikasjonskriterier. Det kan også føre til en lengre søknadsskriving og -behandling enn nødvendig, og det kan trekke på ressurser for kommunen dersom søkeren ikke har mulighet til å få bistand fra eget nettverk.

Der hvor søkeren har behov for å representeres digitalt gjennom fullmakt, vil det være enklere å manøvrere de nødvendige prosessene for en profesjonell verge med tidligere erfaring, enn for en familieverge som gjør dette trolig én gang, ved siden av vanlig jobb. Dette kan føre til en unødvendig lang saksgang eller i verste fall at en søker som er i prioritert gruppe ikke settes i stand til å søke og motta startlån.

Bemerkning om digital inkludering

I Rambølls rapport for Digdir «Felles kunnskapsgrunnlag om digital inkludering» (2024) identifiseres seks barrierer for inkludering ved de digitale tjenestene i offentlige virksomheter:²⁴

- Mangel på eID og digital representasjon
- Mangel på tilgjengelige analoge alternativer
- Manglende brukertilpasning og sammenheng
- Manglende klarspråk
- Manglende tilgang til informasjon og veiledning
- Manglende universell utforming

I tilknytning til barrieren «mangel på eID og digital representasjon» fremheves følgende ønsker og behov:

- Det er behov for testsider hvor hjelpere kan se nettsidene uten å være innlogget og se personopplysninger for den de hjelper.
- Utfordringsbildet handler om hvordan man bygger tjenestene. Det er behov for et designsystem som bygger fullmakter slik at alle tjenester kan representeres individuelt. Hvis ikke vil en fullmakt gjelde for alle tjenester innen en virksomhet, som blir for bredt.
- Offentlige tjenester krever ofte eID, mens eID utstedes av private aktører som har egne vurderinger for hvorvidt et individ er i stand til å ha eID. En offentlig eID på høyeste sikkerhetsnivå kunne gitt flere muligheten til å bli digitale brukere.

I lys av de innsamlede erfaringene tilknyttet startlån er tiltakene som løftes i rapporten til Digdir relevant også for startlånsøkere og deres utfordringsbilde.

6.2 Samlede anbefalinger

I gjennomgangen av identifiserte muligheter i brukerreisene, samt forslag til tiltak knyttet til personas, tegner det seg noen fellestrekk og hovedpunkter som trolig ville forbedret startlånprosessen for flere av målgruppene. Rambølls anbefalinger til videre arbeid knytter seg til disse fellestrekkene.

²³ Muligheten til å representeres digitalt gjennom fullmakt. Se for eksempel <https://www.digdir.no/sammenhengende-tjenester/lettere-fa-hjelp-i-digitale-tjenester/4649>

²⁴ Digdir (2024). «Felles kunnskapsgrunnlag om digital inkludering». Tilgjengelig på: <https://www.digdir.no/digital-inkludering/rapport-fra-ramboll-felles-kunnskapsgrunnlag-om-digital-inkludering/6070>

Tydeliggjøring av kriterier og muligheter

For å gjøre det enklere for potensielle søkere å vurdere hvorvidt de tilhører målgruppen, og dermed også avlaste saksbehandlere i informasjonsarbeidet knyttet til dette, anbefaler vi at det utvikles en mer tilgjengelig formidling av kriterier og kategorier enn det som finnes i dag. En slik formidling kunne trolig med fordel tatt i bruk visuelle virkemidler, eller eksemplifisert på en måte som konkretiserer scenarier for søkeren.

Mer tilpasset veiledning

Det vil trolig likevel være behov for menneskelig kontakt, for noen mer enn andre. En systematisering av den direkte veiledningen, for eksempel gjennom en «los»-ordning, kunne bidra til å senke terskelen for søkeren, og gjøre prosessen mindre krevende.

Ved å systematisere og tilrettelegge for kontakten mellom saksbehandler og søker kan både søkeren og saksbehandleren kunne få mer forutsigbarhet, ved at man eksempelvis har faste kontaktpunkt. Det kan også bidra til å avlaste saksbehandleren på et senere tidspunkt i søkerens brukerreise, gjennom at for eksempel søknaden kan være av høyere kvalitet.

Vi anbefaler også at det som en del av dette systematiseres en oppfølging i etterkant av boligkjøp og etablering av nedbetaling, der søkeren kan få mulighet og bli oppfordret til å vurdere egen økonomiske situasjon og eventuelle justeringsbehov. Det vil også være en mulighet for å synliggjøre for søkeren de ulike rollene til kommunen og låneforvalter.

Forbedre digital løsning

Et annet element som kan bidra til avlasting av saksbehandlere er en forbedring av de digitale delene av søknadsprosessen.

Søknadsutfyllingen er tett knyttet til kvaliteten på det digitale skjemaet. En brukerundersøkelse som konkret tar for seg selve skjemaet og flyten i dette for ulike målgrupper vil trolig kunne gi nyttig innsikt som kan brukes til å forbedre brukeropplevelsen i denne fasen. Blant tiltakene som kan knytte seg til dette er en forbedring av den automatiske utfyllingen i skjemaet, slik at denne i større grad treffer søkerens realitet og medfører minst mulig merarbeid for søkeren. Et annet grep, som kunne bidratt til å i større grad møte søkerens informasjonsbehov, er en videreutvikling av statusoppdatering for søknaden eller formidling av estimert gjenstående behandlingstid.

I tillegg kommer det av intervjuene frem noen klare fellestrekk i brukeropplevelsen hos en spesifikk gruppe, vergene, som vi løfter som et eget punkt:

Bedre samhandling mellom tjenester og forvaltningsenheter

En forbedret digital samhandling mellom tjenester og forvaltningsenheter vil kunne bidra til avlasting for verger i utfylling av startlånsøknaden, og i forlengelse av dette redusere sårbarheten til personer med utviklingshemming når det gjelder kompetanse og kapasitet hos deres verger.

7. Figurer

<i>Figur 2-1 Organisering av boligsosialt arbeid</i>	6
<i>Figur 3-1 Analysestruktur</i>	10
<i>Figur 4-1 Overordnede erfaringer gjennom brukerreisen knyttet til startlån på tvers av informanter</i>	12
<i>Figur 5-1 Overordnet illustrasjon av personas/grupper</i>	24
<i>Figur 5-2 Brukerreise 1: Enslig forsørger</i>	26
<i>Figur 5-3 Brukerreise 2: Ufør</i>	27
<i>Figur 5-4 Brukerreise 3: Verge for person med psykisk utviklingshemming</i>	28

8. Tabeller

Tabell 3-1 Intervjuede startlånssøkere fordelt på grupper	8
Tabell 4-1 Før søknad	12
Tabell 4-2 Utfylling av søknad	15
Tabell 4-3 Søknadsbehandling	17
Tabell 4-4 Vedtak (utfall av søknad)	19
Tabell 4-5 Bosituasjon etter vedtak	21
Tabell 4-6 Betjening av lån	22

9. Vedlegg

Vedlegg 1 Informasjonsskriv



Bright ideas.
Sustainable change.

Informasjon om deltakelse i prosjektet *Brukerundersøkelse blant startlånssøkere*

Vi ønsker å invitere deg til å delta i en brukerundersøkelse om startlånsordningen. Deltakelsen innebærer å delta i et intervju hvor vi spør deg om dine erfaringer med startlån.

Formålet med prosjektet

Husbanken ønsker å vite mer om hvordan startlånssøkere opplever startlånsordningen, og har gitt Rambøll Management Consulting i oppdrag å få mer kunnskap om dette. Gjennom å høre om dine opplevelser med ordningen vil vi få et godt grunnlag for å vurdere og ved behov forbedre ordningen.

I intervjuet vil vi spørre deg om dine erfaringer med å søke startlån hos Husbanken. Deretter vil vi gå nærmere inn på hvordan du opplevde tiden før søknad, utfylling av søknaden, søknadsbehandlingen og om du fikk tilsagn eller avslag på søknaden. Dersom du har mottatt startlån, ønsker vi å høre mer om hvordan lånet har påvirket din bosituasjon og økonomi i dag.

Prosjektet vil resultere i en sluttrapport som **belyser erfaringer kommunene og søkerne opplever med ordningen**, og presenterer en gjennomgang av funn og **anbefalinger for videreutvikling av startlånordningen**. Funnene i prosjektet kan på den måten hjelpe kommunen og Husbanken med å hjelpe sine brukere bedre.

Personopplysninger

Det er frivillig å delta i intervju. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake så lenge prosjektet pågår. Personopplysningene som behandles er navn, kontaktopplysninger, samt innspillene du gir i intervjuet. Vi behandler personopplysninger konfidensielt og all data behandles fortrolig. Vi vil i den ferdige rapporten bruke informasjon, innspill og eventuelle sitater fra intervjuet. Vi vil ikke nevne navnet ditt i rapporten. Hvis vi bruker direkte sitater hvor du kan gjenkjennes, vil du få mulighet til en sitatsjekk.

Kontakt

Eventuelle spørsmål kan stilles til prosjektleder hos Rambøll, Marie Bjella (marie.bjella@ramboll.com), eller til Husbanken ved Merete Sandnes Råen (merete.raen@husbanken.no).

Med vennlig hilsen

Prosjektleder

Marie Bjella

Rambøll Management Consulting

og

Merete Sandnes Råen

Husbanken

Vedlegg 2

Digitalt rekrutteringsskjema

RAMBOLL

Invitasjon til deltakelse i prosjektet *Brukerundersøkelse blant startlånssøkere*

Vi ønsker å invitere deg til å delta i en brukerundersøkelse om startlansordningen. Deltakelsen innebærer å delta i et intervju hvor vi spør deg om dine erfaringer med startlån.

Formålet med prosjektet
Husbanken ønsker å vite mer om hvordan startlånssøkere opplever startlansordningen, og har gitt Rambøll Management Consulting i oppdrag å få mer kunnskap om dette. Gjennom å høre om dine opplevelser med ordningen vil vi få et godt grunnlag for å vurdere og ved behov forbedre ordningen.

I intervjuet vil vi spørre deg om dine erfaringer med å søke startlån hos Husbanken. Deretter vil vi gå nærmere inn på hvordan du opplevde tiden før søknad, utfylling av søknaden, søknadsbehandlingen og om du fikk tilsagn eller avslag på søknaden. Dersom du har mottatt startlån, ønsker vi å høre mer om hvordan lånet har påvirket din bosituasjon og økonomi i dag.

Prosjektet vil resultere i en sluttrapport som *belyser erfaringer kommunene og søkerne opplever med ordningen*, og presenterer en gjennomgang av funn og anbefalinger for videreutvikling av startlansordningen. Funnene i prosjektet kan på den måten hjelpe kommunen og Husbanken med å hjelpe sine brukere bedre.

Personopplysninger
Det er frivillig å delta i intervju. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake så lenge prosjektet pågår. Personopplysningene som behandles er navn, kontaktopplysninger, samt innspillene du gir i intervjuet. Vi behandler personopplysninger konfidensielt og all data behandles fortrolig. Vi vil i den ferdige rapporten bruke informasjon, innspill og eventuelle sitater fra intervjuet. Vi vil ikke nevne navnet ditt i rapporten. Hvis vi bruker direkte sitater hvor du kan gjenkjennes, vil du få mulighet til en sitatsjekk.

Kontakt
Eventuelle spørsmål kan stilles til prosjektleder hos Rambøll, Marie Bjella (marie.bjella@ramboll.com) eller til Husbanken ved Merete Sandnes Råen (merete.raen@husbanken.no).

Vil du delta på et intervju med oss om din opplevelse med startlån?

☐ Ja

☐ Nei

FORRIGE

NESTE

33%

Dersom søkeren svarer «ja» føres personen til følgende side, før avslutning:

RAMBOLL

Tusen takk for at du har lyst til å delta på intervju med oss!

For å kontakte deg trenger vi din kontaktinformasjon.

Legg inn informasjonen under.

E-postadresse:

Telefonnummer:

Vi ønsker også informasjon om status på startlanssøknaden din.

Kryss av for det som passer best for din søknad.

☐ Tilsagn

☐ Avslag

☐ I prosess

Hvilken kommune bor du i?

FORRIGE

NESTE

66%

Vedlegg 3

Intervjuguide rettet mot kommunale aktører

Kort om oppdraget:

Takk for at du tar deg tid til å gjennomføre dette intervjuet.

Husbanken har gitt Rambøll Management Consulting i oppdrag å få mer kunnskap om startlånsordningen. Undersøkelsen vektlegger hvordan startlånssøkere opplever ordningen, og hvordan ordningen framstår for og treffer ulike brukergrupper. Det vil gi et kunnskapsgrunnlag for å vurdere og ved behov forbedre sentrale sider ved ordningen som kan øke brukeropplevelsen.

Forvaltningen av startlånsordningen varierer fra kommune til kommune. I dette intervjuet ønsker vi å få innsikt i hvordan søknadsprosessen foregår i din kommune. Vi vil gå nærmere inn på søknadskriterier, utfylling av søknaden, søknadsbehandlingen og oppfølging under og etter behandling av søknaden.

Det er frivillig å delta i intervju. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake så lenge prosjektet pågår. Personopplysningene som behandles er navn, kontaktopplysninger, samt innspillene du gir i intervjuene. Vi behandler personopplysninger konfidensielt og all data behandles fortrolig. Vi vil i den ferdige rapporten bruke informasjon, innspill og eventuelle sitater fra intervjuet. Vi vil ikke nevne navnet ditt i rapporten. Dersom du kan gjenkjennes i datamaterialet gjennom din rolle, for eksempel gjennom din stillingstittel, kan du velge at informasjonen som gjør deg gjenkjennbar skal utelates fra rapporten. Hvis vi bruker direkte sitater hvor du kan gjenkjennes, vil du få mulighet til en sitatsjekk.

Vi vil ta notater fra intervjuet i dag.

Har du noen spørsmål før vi setter i gang?

Dato:	
Konsulent:	
Kommune:	
Informantens navn og stilling:	
Innledning	
Kan du fortelle litt om deg selv og din rolle i behandlingen av startlån?	
Hvordan er startlånsordningen organisert i din kommune?	
Omtrent hvor mange søknader mottar kommunen hvert år? - Hvor mange får tilsagn/avslag på søknaden?	
<i>Til intervjuer: det er mulig å sjekke «fasiten» i Husbankens statistikkbank</i>	
Før søknad	
Hvor får innbyggere informasjon om startlån i din kommune?	
Hvem er typiske søkere til startlån i din kommune?	
<i>Eksempler på situasjoner som kvalifiserer til startlån er: familie med barn med behov for en stabil og trygg bolig, innbyggere som ikke har mulighet til å spare penger til egenkapital, mottagere av trygd/offentlige ytelser,</i>	

<i>innbyggere som kan miste boligen ved tvangssalg pga. boliggjeld, innbyggere med særlige sosiale eller helsemessige utfordringer, eldre som bor i en uegnet bolig, personer med nedsatt funksjonsevne med behov for å tilpasse boligen, innbyggere som ønsker å kjøpe/bygge/utbedre/tilpasse bolig i en distriktskommune</i>	
Opplever du at søkerne har kjennskap til premissene for å få startlån? - Opplever du at aktuelle søkere kjenner til at det finnes unntak som gjør at de som vanligvis ville fått avslag på startlån, likevel kan kvalifisere? <i>Startlån kan i noen tilfeller gis til innbyggere som vanligvis ville fått avslag, f.eks. for å tiltrekke seg arbeidskraft til distriktskommuner eller forhindre at folk som jobber i kommunen må flytte.</i>	
Utfylling av søknad	
Hvilke deler av søknaden opplever du er enkle for søkere å fylle ut på egenhånd, og hvilke er mer kompliserte? - Er det enkelt for søkere å finne frem til hvilken informasjon som skal dokumenteres i søknaden?	
Hvilken type veiledning har søkere til startlånsordningen tilgang på? - I hvilke deler av søknaden kunne det vært behov for mer veiledning?	
Søknadsbehandlingen	
I gjennomsnitt, hvor lang tar det å behandle en søknad om startlån?	
Kan du fortelle litt om søknadsprosessen – fra mottatt søknad til fattet vedtak? - Hvem er involvert i denne prosessen?	
Hvordan behandler dere henvendelser fra søkere underveis i søknadsprosessen, før fattet vedtak? - Er det enkelt for søkere å få tak i informasjon om status for søknadsbehandlingen?	
Vedtak – utfall av søknad	
Hvor stort handlingsrom opplever du at du har til å gjøre skjønnsmessige vurderinger i søknadsbehandlingen? - Hva er det som ev. begrenser handlingsrommet? <i>F.eks. ressurser, praksisstyring og kommunale retningslinjer</i> - På hvilken måte gjøres det barnets beste-vurderinger i saksbehandlingen?	
Hvordan opplever ulike type søkere og låntakere ordningen og vedtakene som fattes? <i>F.eks. barnefamilier, personer med utfordringer knyttet til rus og/eller psykiatri, bosatte flykninger, eldre, personer med nedsatt funksjonsevne.</i>	

Opplever du at søkere og låntakere forstår innholdet i vedtaksbrevet?	
Hvilken oppfølging gir søknadskontoret til låntakere? – Får låntakere hjelp til boligkjøp? – Om ikke finansieringsbeviset blir brukt, hva gjøres fra kommunens side?	
Hvilken oppfølging gir søknadskontoret til søkere etter avslag på søknad? – Opplever du at søkere har forståelse for avslaget? – Opplever du at søkere forstår at de kan søke på nytt dersom deres situasjon eller regelverket endrer seg? – Er det mange som får avslag som søker på nytt? Hvorfor/hvorfor ikke?	
Bosituasjon etter vedtak	
Hvilke tilbakemeldinger har søknadskontoret mottatt fra innbyggere som har fått tilsagn på søknaden? – Opplever du at startlånet bidrar til en bedre opplevd botrygghet og en mer stabil bosituasjon? – Er startlånet tilstrekkelig for prisenivået i din kommune?	
Hva kan være grunnen til at noen låntakere eventuelt ikke lenger har bolig?	
Betjening av lån	
Hvilken oppfølging får innbyggere som får startlån?	
Fra ditt perspektiv, opplever låntakere omstendighetene rundt utbetalingen som forutsigbare? – Størrelse på lån, renter og avdrag – Tilbyr kommunen fastrente, eller lån med lang løpetid?	
Hva skjer dersom låntakere får betalingsproblemer? – Har kommunen noen rutiner for å følge opp fastrenteavtaler som utløper - der lånetakeren får ny og høyere rente? – Har kommunen tilstrekkelig ressurser til å følge opp låntakere med betalingsproblemer og jobbe forebyggende?	
Avslutning	
Hvilke endringer kan gjøre startlån til en bedre og mer forutsigbar ordning?	
Hva er det viktigste du har fortalt meg i dag?	
Er det noe annet du vil fortelle om ordningen med startlån som vi ikke har spurt deg om?	

Vedlegg 4

Intervjuguide rettet mot søkere

Kort om oppdraget:

Takk for at du tar deg tid til å gjennomføre dette intervjuet. Vi ønsker å høre om dine erfaringer med startlån.

Husbanken ønsker å vite mer om hvordan startlånssøkere opplever ordningen, og har gitt Rambøll Management Consulting i oppdrag å få mer kunnskap om dette. Gjennom å høre om dine opplevelser med ordningen vil vi få et godt grunnlag for å vurdere og ved behov forbedre ordningen.

I dette intervjuet vil vi begynne med å høre dine erfaringer med å søke startlån hos Husbanken. Deretter vil vi gå nærmere inn på hvordan du opplevde tiden før søknad, utfylling av søknaden, søknadsbehandlingen og om du fikk tilsagn eller avslag på søknaden. Dersom du har mottatt startlån, ønsker vi å høre mer om hvordan lånet har påvirket din bosituasjon og økonomi i dag.

Det er frivillig å delta i intervju. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake så lenge prosjektet pågår. Personopplysningene som behandles er navn, kontaktopplysninger, samt innspillene du gir i intervjuet. Vi behandler personopplysninger konfidensielt og all data behandles fortrolig. Vi vil i den ferdige rapporten bruke informasjon, innspill og eventuelle sitater fra intervjuet. Vi vil ikke nevne navnet ditt i rapporten. Hvis vi bruker direkte sitater hvor du kan gjenkjennes, vil du få mulighet til en sitatsjekk.

Vi vil ta notater fra intervjuet i dag.

Har du noen spørsmål før vi setter i gang?

Dato:	
Konsulent:	
Kommune:	
Informant:	
Innledning	
Kan du fortelle litt om deg selv og din boligsituasjon? – Hvilken type bolig bor du i? – Bor du alene eller deler du bolig med noen?	
Oppfyller boligen du nå bor i dine behov? – Opplever du bosituasjonen som stabil?	
Fikk du tilsagn eller avslag på søknaden din om startlån? – Er din nåværende bolig finansiert ved hjelp av startlån?	
Hvorfor søkte du på startlån fra Husbanken? – Søkte du om lån i en vanlig bank først? – Har du søkt om startlån i flere kommuner?	
Samlet opplevelse	
Hvordan har din opplevelse med å søke startlån hos Husbanken vært?	
Før søknad	
Hvordan fikk du kjennskap til startlånordningen? – Er informasjonen på nettsidene gode nok?	

Var det enkelt å forstå om du kvalifiserte til startlån? – Hvorfor/hvorfor ikke? <i>Startlån kan i noen tilfeller gis til innbyggere som vanligvis ville fått avslag, f.eks. for å tiltrekke seg arbeidskraft til distriktskommuner eller forhindre at folk som jobber i kommunen må flytte.</i>	
Har du søkt startlån flere ganger? – Hvor mange?	
Utfylling av søknad	
Var søknadsskjemaet enkelt å fylle ut? – Var språket i søknadsskjemaet lett å forstå? – Hva synes du om det digitale søknadsskjemaet? – Var det enkelt å levere vedlegg?	
Var det enkelt å forstå hvor du kunne finne dokumentasjonen søknaden ba om? – Fikk du lagt inn all informasjon du trengte med en gang?	
Hvilke deler av søknaden var enkelt å fylle ut på egenhånd, og hvilke deler var mer komplisert? – Fikk du hjelp til for å fylle ut søknaden?	
Hvordan opplevde du samarbeidet med saksbehandleren under utfylling av søknaden? – Var saksbehandleren din tilgjengelig for spørsmål? – Svarte saksbehandleren på spørsmålene du hadde på en god måte? – Er du fornøyd med veiledningen du fikk? Hvorfor/hvorfor ikke? – Er det deler av søknaden du mener det er behov for mer veiledning? Hvis ja, hvilke? – Var det andre instanser i kommunen du var i kontakt med vedrørende startlånssøknaden? For eksempel gjeldsrådgiver?	
Søknadsbehandlingen	
Hvor lang tid tok det å behandle søknaden din?	
Har det vært enkelt å få tak i informasjon om søknadsbehandlingen? – Opplever du at søknadskontoret har vært tilgjengelige dersom du har stilt spørsmål om søknaden? – Har saksbehandler eller andre i kommunen kontaktet deg under søknadsbehandlingen?	
Vedtak – utfall av søknad	
Var vedtaket enkelt å forstå? – Hadde du behov for veiledning for å forstå begrunnelsen?	
Hva tenker du om at du fikk [tilsagn/avslag] på søknaden?	

– Var det som du forventet? – Forstår du avgjørelsen?	
Hvilken oppfølging fikk du fra søknadskontoret etter du fikk [tilsagn/avslag] på søknaden din?	
[Dersom søkeren fikk avslag] Er det lett å forstå hvorfor du fikk avslag på søknaden? – Var du kjent med retningslinjene for å klage på søknaden? F.eks. hva som kan være verdt å klage på, hva som kan gi medhold i klage – Visste du at du kunne klage på avslaget innen tre uker?	
[Dersom søkeren fikk avslag] Fikk du veiledning om hva som skal til for å få tilsagn på en ny søknad dersom din situasjon eller regelverket endrer seg? – Vil du søke igjen?	
[Dersom søkeren fikk tilsagn] Bosituasjon etter vedtak	
Har du kjøpt bolig ved hjelp av startlånet? – [Hvis ja] Hvordan opplevde du prosessen med å kjøpe bolig? Hvor lang tid gikk det fra innvilgelse av lånet til kjøp av bolig? – Fikk du noe oppfølging fra kommunen i i denne prosessen? Ønsket du en slik oppfølging? – [Hvis nei] Hvorfor ikke? – Hvis finansieringsbevis: Fikk du forlenget gyldighetsperioden for finansieringsbeviset? – Om ikke finansieringsbeviset er tatt i bruk, hvorfor ikke?	
Er du fornøyd med bosituasjonen din i dag? – Er du fornøyd med byen/plassen du bor på? – Ønsker du å endre på bosituasjonen din?	
Hvordan opplever du at startlånet har påvirket din økonomi og boligsituasjon i dag? – Har startlånet gitt deg et egnet sted å bo? Passer boligen til deg og din familie sin situasjon? – Bidrar startlånet til en bedre opplevd botrygghet og en mer stabil bosituasjon? – Bidrar startlånet til bedre livskvalitet? – Fører startlånet til lavere boutgifter og dermed romsligere økonomi? –	
[Dersom søkeren fikk tilsagn] Betjening av lån	
Hvilken oppfølging fikk du etter du mottok startlån? – Opplever du prosessen rundt nedbetaling av lånet som forutsigbar? – Har du bedt om avdragsfrihet? – Har du vært i kontakt med kommunen eller evt deres låneforvalter om lånet? <i>F.eks. innenfor økonomiplanlegging, lånenedbetaling, kostnadshåndtering</i>	

Opplever du summen av bokostnader som håndterbare? <i>F.eks. lån, renter, fellesutgifter, strøm og vedlikehold</i> – Har du hatt problemer med å betjene lånet? – Har du måttet selge boligen pga. utfordringer med å betjene lånet? – Vet du hvem du skal ta kontakt med dersom du ikke klarer å betjene lånet? – Har du fått informasjon om hvilke muligheter som finnes om betalingsproblemer oppstår?	
Avslutning	
Hvilke endringer kan gjøre startlån til en bedre og mer forutsigbar ordning?	
Hva er det viktigste du har fortalt meg i dag?	
Er det noe annet du vil fortelle om startlån som vi ikke har spurt deg om?	