

Innsiktsrapport – Ung privat leie



Bolighjelpen – Velferdsforvaltningen, Asker kommune

Effektmål

Skaffe vanskeligstilte ungdommer et godt sted å bo. Etablere boplaner med mål om å mobilisere ungdommens egne evner og ressurser for å klare videre livsmestring.

Aktuelle kandidater:

- Unge førstegangsetablerere som har utfordringer med å finne egen bolig

- Bistå unge enslige flyktninger

- Unge med diagnoser (for eksempel. : autismespektersforstyrrelse)

- Unge i kontakt med barnevernet

Etablere gode samhandlingsrutiner med aktører på tvers av kommunen

Opprette samarbeid med private utleieaktører for å fremskaffe boliger til målgruppen.

En av de viktigste premissene innenfor det boligsosiale arbeidet er å ha mange nok gode utleieboliger/utleiere.

Ungdommen må kommitere seg til intervju og økonomisk oppfølging

Etablere en konto med midler til depositum til 7 stk. ungdommer som skal inn i privat bolig 24.000NOK per stk.)

Proessen Prosjektfaser tjenestedesign



Innsiktsrapport

- **Innsikt**
- **Forstå situasjonen og kartlegge ungdommens behov**
- Arbeidsgruppe og ungdom
 - Økonomi
 - Bolig
 - Hva er vanskelig?



Ideer til ny tjeneste

- **Ideer**
- **Ideutvikling og nye tjeneste leveranser**
- Hva har innsikten ledet til? Bør man skaffe bolig, økonomi, depositum, bolig cv?



Presentasjon av eksperiment

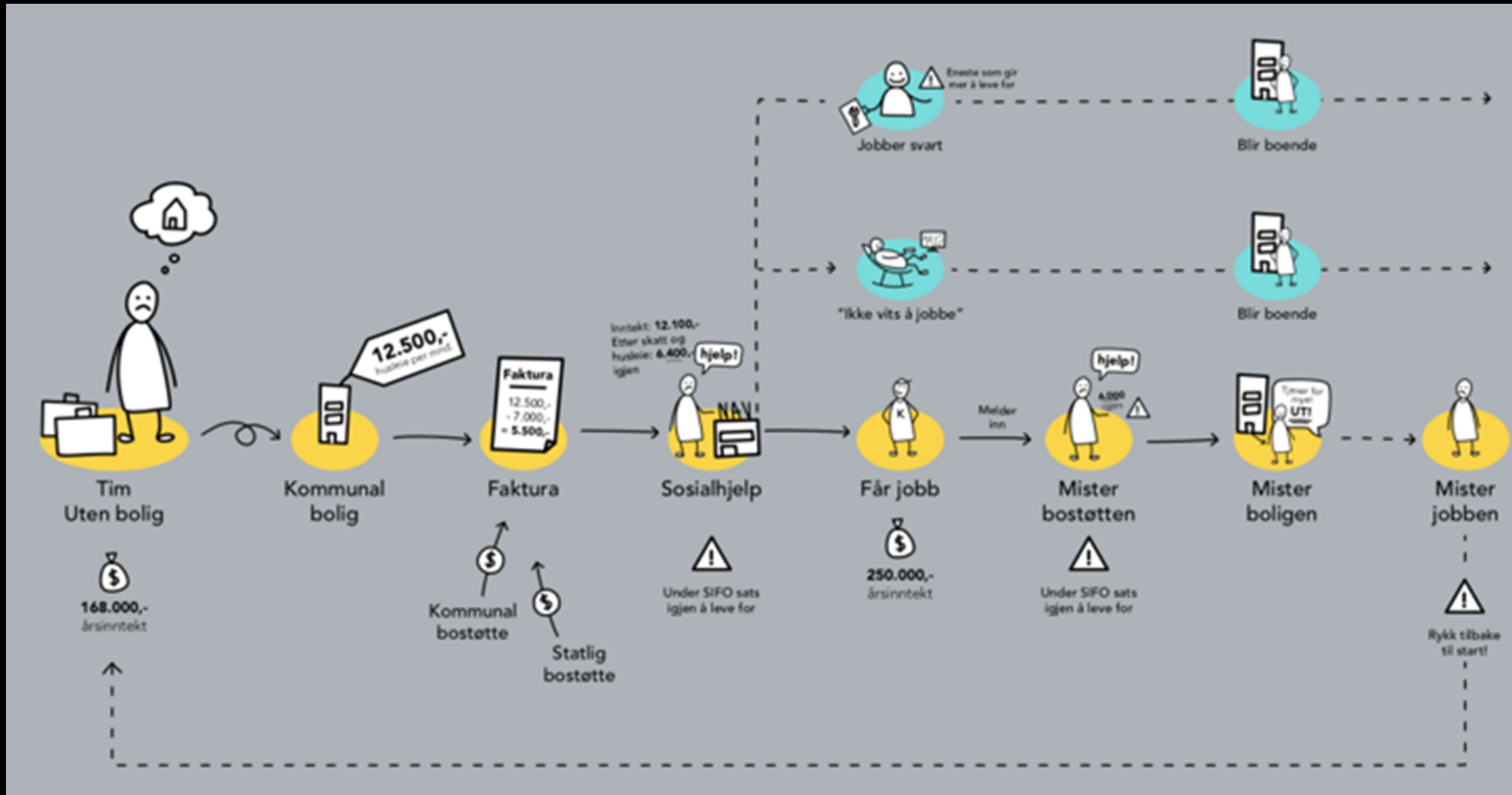
- **Utpøving**
- **Utforming og utpøving av ideer med ansatte og ungdom**
- Gjennomføring av eksperimentet og ny innsikt – hva fungerte?



Ett nytt tjenestedesignkonsept

- **Leveranse av konsept**
- **Beskrivelse at et helhetlig konsept**
- Utviklet av foregående faser. Sluttleveransen er beskrivelse av ny/forbedret tjeneste i det boligsosiale arbeidet.

Innsiktsfase, brukerreise. Den kommunale boligfella....



Illustrasjon som viser en tenkt brukerreise for en kommunal leieboer. Figur hentet fra leieboerforeningen

Innsikter fra utleier

«Jeg vil ikke ha noen som røyker»

«Hvem kan jeg kontakte?»

«Får jeg depositum?»

«Kan de slå av komfyren?»

«Kan jeg ringe til deg
hvis det skjer noe?»

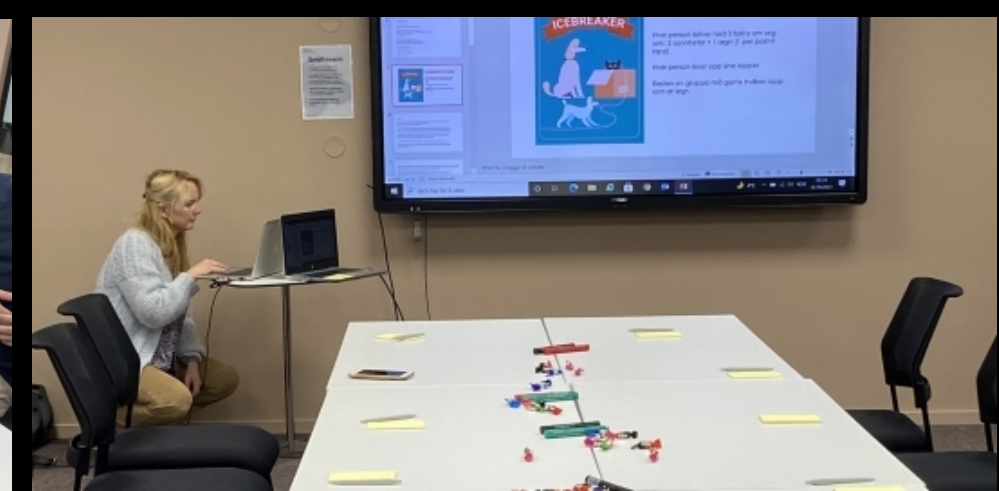
«Mannen min er veldig skeptisk,
hvordan ungdom er det?»

«Er det noe vi kan gjøre
for ungdommen?»

«Får vi møtt dem?»

«Jeg har hatt en med nav garanti som knivstakk faren sin i Asker. Det var mye styr med NAV garantien – jeg vil ikke ha det igjen»

Arbeidsprosessen



Innsikter fra arbeidsgruppen



Hva tenker vi er viktig	Frustrasjon
Bli ansvarlig og selvstendig	Å få unge til å forstå og akseptere
Få innsikt i egen situasjon	Holdningsarbeid
Få troen på at dette vil gå	Ungdom slipper ikke taket – sier ikke ja til bolig
Omstilling	Tanken på alt det praktiske som skal gjøres fra A-Å
Realitetsorientering	Overveldende
Finne bolig	Frustrasjon rundt økonomi
Ta avgjørelsen/valget om å flytte hjemmefra	Urealistiske forventninger
Nettbank/budsjett	At det tar tid – utålmodighet
Økonomihåndtering	Nok penger
Skaffe seg jobb	
Skole	
Bo mindre – Hybel står ikke til forventningene	



«Rommet mitt
hjemme har blitt lager
for kjæresten til pappa
som har flyttet til
Thailand»

«Jeg er alltid glad»

Innsikter fra brukergruppen



Innsikter brukergruppen

«jeg vil gjerne klare alt selv og blir frustrert når jeg må ha hjelp»

«Huseiere vil ikke ha depositumsgaranti»

«Det beste med å flytte fra fosterfamilie er frihet og slippe maset»

«Jeg har en drøm om å bli vokter og å klare meg selv»

»jeg er ikke så glad i å snakke med folk om alvorlige ting fordi jeg ofte ikke husker hva de sier - leger og sånn»

«Hvor lang er en kontrakt?»

«Jeg kan ikke nettbank og vet ikke hvordan jeg betaler regninger»

»Føler jeg gjør noe ulovlig – er dette mulig??»

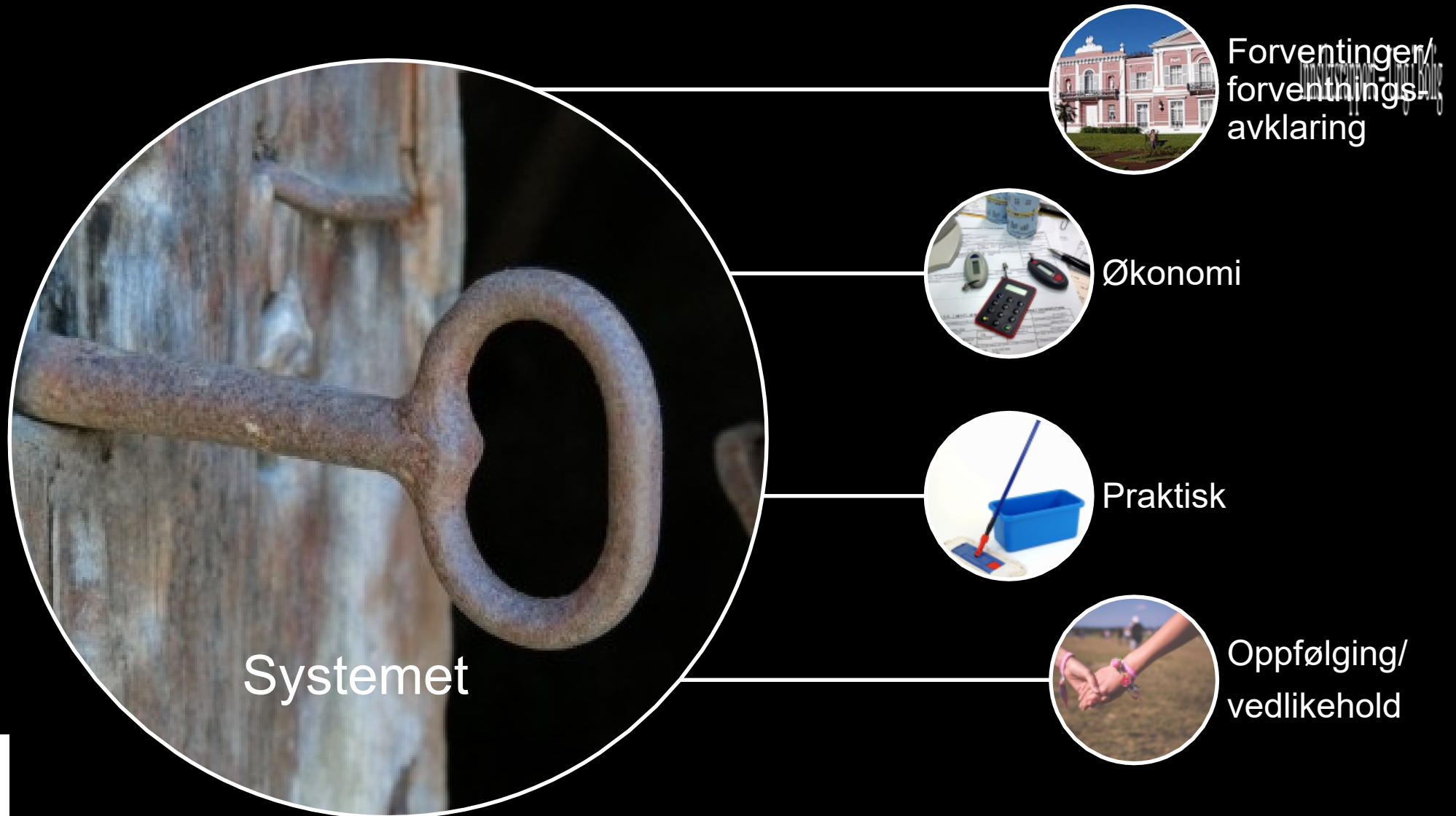
«det er mange rare huseiere, jeg vet ikke hva jeg skal gjøre»

«jeg tør ikke gå alene på visning. Da blir jeg veldig usikker»

«Man skal være frisk for å være syk – så uendelig mange tiltak som skal følges opp», far

«Jeg vet ikke om jeg har økonomi til å flytte»

5 nøkkelfunn fra bruker reisen:



Asker
kommune

Befaring av leiligheter



Hva skal til når en ungdom skal flytte i egen bolig?

Økonomi	Praktisk	Systemet	Forventningsavklaring	Oppfølging
Lite penger til mat	Hva finnes av boliger	Hvem gjør hva i flytteprosessen?	Følelser knyttet til å bo alene – ensomhet	Oppfølging i egen bolig
Hvem betaler hva?	Sende mail til utleier	Systemet er vanskelig å forstå	Usikker	Mestring og kontroll
Gjeld – er det mulig å nedbetale?	Finne frem på finn.no	Trenger at de ulike tjenestene kjenner hverandres tilbud og rammer bedre	Er det trygt å være alene	Hva innebærer det å ta ansvar for meg selv, egen bolig?
Budsjett	Transport til visning	Hvem hjelper med hva	Ulike forventninger	Hvem hjelper meg videre?
Tall er vanskelig	Hvem kan hjelpe meg med bolig	Samarbeid	Må alt evalueres	Motstand – vanskelig følelse for alt det nye som venter meg

Økonomi	Praktisk	Systemet	Forventningsavklaring	Oppfølging
Betale regninger	Møter før og etter skole	Flere instanser, uoversiktlig	Det er ikke sånn jeg vil bo	Redd for hva utleier kan gjøre mot meg som leietager
Hjelp til oversikt	Møbler til etablering	God oppfølging i rett tid	Tørre å ta kontakt	Usikkerhet - hva kreves av meg som kandidat i prosjektet?
Kan jeg få økonomisk hjelp?	Tørre å presentere seg til mennesker	Ulike svar/føringer fra ulike tjenester		Hva skjer etter prosjektet?
Hjelp til å flytte		Mange instanser – hvem skal jeg forholde meg til?		
Hva med jobb?		Uforståelig system		
Jeg vil spare til bil og bolig		Intro ung, skole, næringsliv, helse, nav		
Lære å lese digipost				
Skummelt med innsyn i min økonomi				
Depositum				

5 nøkkelfunn fra bruker reisen:

Systemet

- Forstå hverandres fag og oppgaver
- Tydelig ansvarsfordeling
- Hvem holder i saken
- Lag IP hvor bolig og økonomi kommer frem
- Se tidlig behovet for en koordinator
- Samarbeidsmøter
- En person som koordinerer
- Fast koordinator i ett år
- tilrettelagt plan etter behov

Forventinger/ forventningsavklaring

- Når starter man forberedelser for flytting til egen bolig
- BV starter 1 år før ungdommen blir 18 år.
- Hva ligger i samtale rutinene?
- Ung Intro begynner 6 mnd. før de fyller 18 år

Økonomi

- Egen økonomi rådgiver for ungdom. Prioritere henvendelser fra ungdom
- Nok kapasitet til oppfølging av økonomi, budsjett, nettbank, gjeld og sparing
- Detaljert plan fra A-Å, økonomikafe
- Økonomikurs for grupper ungdom, kontinuerlig oppfølging av økonomi første året
- Forberede flytting i god tid
- Ikke gi mange alternativer til bolig
- Hva kan man få i en etableringsstøtte?

Praktisk

- Miljøarbeider som kan være med på visning
- Bil / handle på IKEA/gjenbruksbutikker
- Praktisk hjelp/oppfølging med flytting
- Miljøterapeut for oppfølging av praktiske gjøremål
- Miljøarbeider i NAV til å handle/flytte (eks HOF for unge=HOU)

Oppfølging/vedlikehold

- Miljøarbeider med fast oppfølging
- Ung i bolig - implementert i drifte
- Oppfølgingsmøte/status 1 gang pr. mnd.
- Opprette en tverrfaglig gruppe - en arbeidsdag i uken
- En person som følger opp ØK og bolig
- Hjemmebesøk – fungerer boforhold
- Søke hjelp av andre instanser etter prosjekt slutt

Personas Ung privat leie

Workshop



Pia 20 år – hjemmeboende



Bosituasjon

Hjemmesituasjonen er vanskelig, mye krangling med foreldre, sitter mye på rommet alene, snur døgnnet, føler seg apatisk – ikke i stand til å komme i gang med livet sitt. Ønsker leilighet/hybel eget soverom, viktig med internett



Helse-
situasjon

ADHD, og helseutfordringer som gjør det vanskelig, usikkerhet



Nettverk og
pårørende

Har noe hjelp i far når de ikke er for nær, kjæreste, noe venner



Arbeids og
økonomisk
situasjon

Har hatt noen ekstrajobber i korte perioder gjennom KVP, sosial, ferdig utdannet, gjeld



Annet

Pliktoppfyllende, men avdekket mange ubetalte regninger, legger plan for når de skal være nedbetalt

Jens 19 år – Hjemmeboende



Bosituasjon

Hjemmesituasjonen er vanskelig, mye krangling med foreldre, kan bli voldelig i hjemme.
Ønsker leilighet/hybel eget soverom, viktig med internett,



Helse-situasjon

Ofte Asbergerer diagnose



Nettverk og pårørende

Foreldre, KVP, jobb



Arbeids og økonomisk situasjon

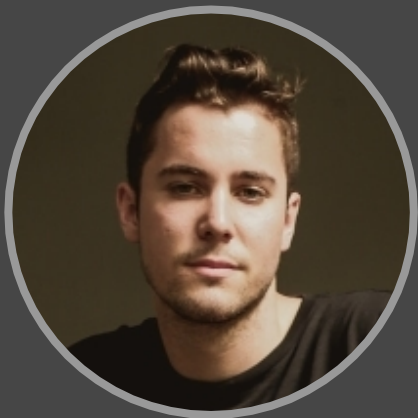
Orden på økonomi, men har dårlig råd, i jobb gjennom (ofte KVP) gjeld



Annet

Selvstendig, trenger oppfølging i relasjon med utleier og andre

Petter 18 år psykisk helse og rus



Bosituasjon



Høyt konfliktnivå, etablere seg alene, flytte med kjæreste, selvstendighet, aldersbehov, bor i fosterhjem

Ønsker leilighet/hybel eget soverom, viktig med internett,

Helse-situasjon



ADHD, Psykisk helse, rus, ulike diagnoser – mye uavklart, angst, boevne, fysiskhelse

Nettverk og pårørende



Fosterforeldre, foreldre, venner, sporadiske kontakter gjennom «systemet»

Arbeids og økonomisk situasjon



Ønske om arbeid, KVP, AAP, Sosial (NAV), gjeld

Annet



Stort ønske om å klare seg selv, men vanskelig for å følge opp



Pia 19, Jens 18

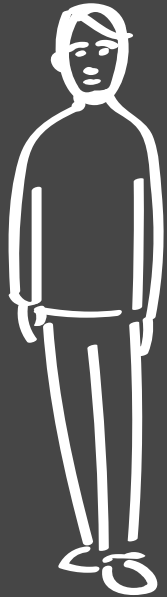
Møter/ dialog (anslag)	Frontstage Hendelser og utvikling for innbygger		Backstage Tjenester kommunen gir innbygger							
	Måned 1	Måned 2	Måned 3	Måned 4	Måned 5	Måned 6	Måned 7	År 1	År 2	År 10
	Behov for bolig – tar kontakt med Bolighjelpen	Flytte inn i bolig. Hvem skal hjelpe meg praktisk med å flytte	Tilpasse seg ny hverdag alene Klare økonomien Angstanfall for å bo alene.	Stram økonomi, har ikke råd til julegaver	Utfordring med bolig, der det er mye små ting som trengs utbedring/ødelagt Fikk seg husdyr	Jeg klarer meg selv, men fint å ha noen å spørre om det er noe	Jeg klarer meg selv, men litt trist å måtte avslutte prosjektet.			
	Søknader; sosial, bostøtte, Bolig cv, søk på finn.no, budsjett	utleier/kontrakt, bank/depositum, kontostruktur Nav KVP/AAP/ Sosial	gjeld Nav KVP/AAP/ Sosial «Får beskjed fra foreldre som er engstelige for at ungdommen ikke følger opp medisineringen alene.»	Oppfølging økonomi/bolig Nav KVP/AAP/ Sosial	Oppfølging økonomi/bolig Nav KVP/AAP/ Sosial	Oppfølging økonomi/bolig Nav KVP/AAP/ Sosial	Oppfølging økonomi/bolig Miljøterapeut / Boveileder Nav KVP/AAP/ Sosial Gjeld			
	4 økonomi 4 bolig	2 økonomi 2 bolig	1 økonomi 1 bolig	1.økonomi 1 bolig	1.økonomi 1 bolig	1.økonomi 1 bolig	1.økonomi 1 bolig	0	0	...0



Petter 18 – psykisk helse og rus

Frontstage Hendelser og utvikling for innbygger	Måned 1	Måned 2	Måned 3	Måned 4	Måned 5	Måned 6	Måned 7	År 1	År 2	År 10
	Behov for bolig – tar kontakt med Bolighjelpen	Flytte inn i bolig med oppfølging fra fosterforeldre.	Tilpasse seg ny hverdag alene Klare ikke økonomien Klarer ikke følge opp aktiviteter/jobb/skole	Stram økonomi, Hvordan skal jeg leve av de pengene, Klarer fremdeles ikke følge opp.	Utfordring med utgifter til bolig. Vennegjengens nye tilholdssted	Innser at han ikke klarer seg selv, flytter derfor hjem.	Stort behov for bistand av hjelpeapparatet. Uoversiktlig økonomi og helse			
Backstage Tjenester kommunen gir innbygger	Søknader; sosial, bostøtte, Bolig cv, søk på finn.no, budsjett	utleier/kontrakt, bank/depositum, kontostruktur Nav KVP/AAP/ Sosial	gjeld Nav KVP/AAP/ Sosial «Får beskjed fra foreldre som er engstelige for at ungdommen ikke følger opp medisineringen alene.»	Oppfølging økonomi/bolig Nav KVP/AAP/ Sosial	Oppfølging økonomi/bolig Nav KVP/AAP/ Sosial	Oppfølging økonomi/bolig Nav KVP/AAP/ Sosial	Oppfølging økonomi/bolig /Koordinator Barnevernet/Ung intro Miljøterapeut / Boveileder Nav KVP/AAP/ Sosial Gjeld			
Møter/ dialog (anslag)	4 økonomi 5 bolig	6 økonomi 6 bolig	4 økonomi 3 bolig	1.økonomi 1 bolig	1.økonomi 1 bolig	1.økonomi 1 bolig	1.økonomi 1 bolig	0	0	...0

Psykisk helse og rus



Slutta skolen



Sosialklient



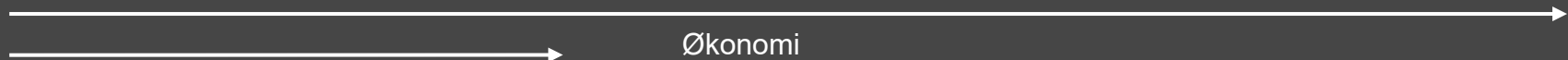
Får egen bolig



Lever i aktiv rus /
psykiske
utfordringer



Backstage Vedtak om tjenester

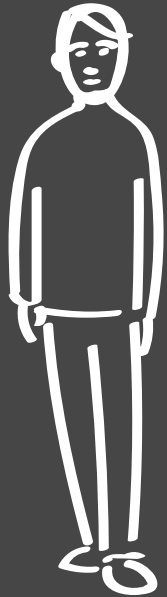


Jobb / skole /
Aktivitet



Pia

Hjemmeboende



Slutta skolen



Sosialklient



Får egen bolig



Mestringsfølelse



Backstage Vedtak om tjenester



NAVSosial



Økonomi



bolighjelpen



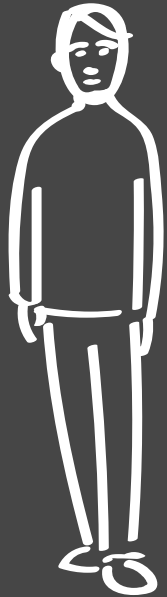
Jobb / skole /
Aktivitet



Boveileder

Jens

Hjemmeboende / Nesten selvhjulpen



Sosialklient



Får egen bolig



Mestringsfølelse



Selvhjulpen



Backstage Vedtak om tjenester



NAVSosial

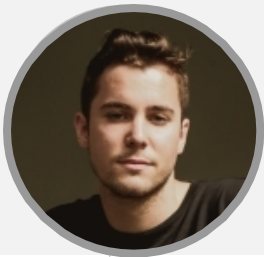


bolighjelpen

Økonomi

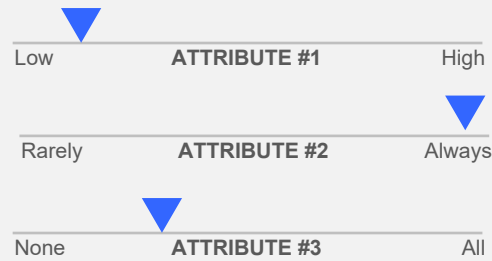


Jobb / skole /
Aktivitet

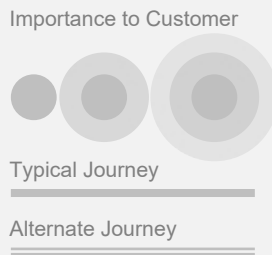


Petter 18

Hjemmesituasjonen er vanskelig, mye krangling med foreldre, kan bli voldelig.
Ønsker leilighet/hybel eget soverom, viktig med internett, Lite og dårlig nettverk. Noe rus og dårlig psykisk helse.
Har ikke jobb og er avhengig av Nav



“Her er jeg bare til oppbevaring.
Jeg ønsker meg et godt hjem.”



Behov og forventninger

Fase 1:

- Trenger bolig
- Økonomisk barrier

Fase 2:

- Økonomisk Veiledning
 - Budsjett
 - Depositum
- Søke/Koble på tjenester
- Bolig Cv
- Aktivt søke bolig

Fase 3:

- Funnet bolig
- Kontrakt og betale depositum
- Innflytning /etablering

Fase 4:

- Klare å beholde bolig og bo
- Følge budsjett og ikke skaffe seg mer gjeld
- Følge opp tjenester
- Klare job/Skole

Jeg kan ikke bo hjemme lenger



- “Har ikke depositum eller jobbb så ingen vil leie til meg”
- Hvordan går jeg frem for å søke bolig

- “Jeg vet ikke hvem jeg skal spørre om hjelp til bolig.”
- Jeg har ikke penger til bolig
- Jeg har aldri brukt nettbank
- Får aldri svar på finn
- Tørr ikke gå alene på visning

- “Det er flaut å be om økonomisk hjelp”
- Boligen møtte ikke mine forventninger
- Boligleien spiser opp hele budsjettet, hvordan skal jeg har råd til mat?
- Hvordan får jeg mer penger?

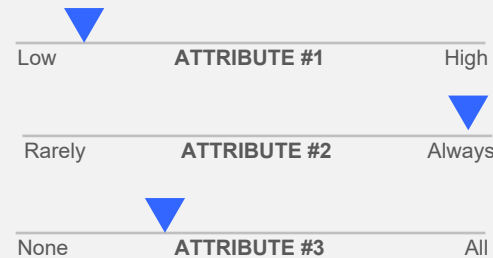
- “Hyggelig med hjemmebesøk”
- Vanskelig å holde seg til matbudsjett
- Utfordrende å forholde seg til utleier
- Vanskelig å følge opp boplan – Tømme søppel og åpne post.

Inngdommens stemme

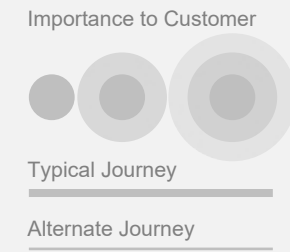


Pia og Jens (20 og 19)

Hjemmesituasjonen er vanskelig, mye krangling med foreldre,
Ønsker leilighet/hybel eget soverom, viktig med internett,
Gode venner og noe støtte i familie. Har jobb via KVP/AAP men er avhengig av supplerende av Nav.



“Her er jeg bare til oppbevaring.
Jeg ønsker meg et godt hjem.”



Behov og forventninger

Fase 1:

- Trenger bolig
- Økonomisk barrier

Fase 2:

- Økonomisk Veiledning
 - Budsjett
 - Depositum
- Søke/Koble på tjenester
- Bolig Cv
- Aktivt søke bolig

Fase 3:

- Funnet bolig
- Kontrakt og betale depositum
- Innflytning /etablering

Fase 4:

- Klare å beholde bolig og bo
- Følge budsjett og ikke skaffe seg mer gjeld
- Følge opp tjenester
- Klare job/Skole

Jeg kan ikke bo hjemme lenger



- “Har ikke depositum eller jobbb så ingen vil leie til meg”
- Hvordan går jeg frem for å søke bolig

- “Jeg vet ikke hvem jeg skal spørre om hjelp til bolig.”
- Jeg har ikke penger til bolig
- Jeg har aldri brukt nettbank
- Får aldri svar på finn
- Tørr ikke gå alene på visning

- “Det er flaut å be om økonomisk hjelp”
- Boligen møtte ikke mine forventninger
- Boligleien spiser opp hele budsjettet, hvordan skal jeg ha råd til mat?
- Hvordan får jeg mer penger?

- “Hyggelig med hjemmebesøk”
- Vanskelig å holde seg til matbudsjett
- Føler mestring og kunne klare seg selv.
- Endelig kunne gjøre hva man vil – Frihetsfølelse
- Bedre familie forhold
- Kontroll på økonomien , selv om budsjettet er tight



Indommens stemme

Konseptkanvas



Brukerbehov

Hvem er sluttbrukeren?

Ungdommer 17-25år som trenger et sted å bo



Tjenester

Hvem tilbyr ?

Barnevernet/Ettervern
Ung intro
Nav
Velferdsforvaltningen



Kanaler og kontaktpunkter

Hvilke kanaler og kontaktpunkter har vi mot sluttbruker?

Jobbsentralen
AAP/KVP/Sosial
Koordinator / IP
Boveileder
Bolighjelpen
Økonomisk veiledning



Fortjeneste

Hvordan tjener vi penger?

- Effektiviserer kunnskap/informasjon på laveste nivå. Forebygging (første trinn i trapp)
- Spare bakland ved at de får riktig informasjon/oppfølging.
- Tids/ og kostnadseffektiviteter hos ulike instanser/uførere i kommunen.
- Effektiviserer informasjonsflyten for en mer helhetlig oppfølging.



Samfunnsgevinst

Hvordan kan samfunnet ha nytte av dette?

- Ungdommene ikke faller utenfor systemet.
- Hindre gjeld og utenforskap.
- Forebygge mot ekstra kostnad for kommune/stat i det lange løp.
- Forebygge at økonomiske utfordringer og bo evne går i arv



Strategiske partnere

Hvem samarbeider vi med?

- Mottak innad i kommunen (NAV, BFE, BV, Velferdsforvaltningen, idrettsrådet, Ung intro, innbyggertorg, Praktisk hjelp/ miljøarbeider/ Boveileder)

Veien videre - den nye løsningen

Rådgiver/koordinator .

Bolighjelpen (ny 100% stilling)

- Tilgjengelig og riktig informasjon – tillitt til ungdommen
- Fange opp behov/fokus på ungdommen.
- Koordinere tjenestene til ungdommen
- Oppfølging med ressursteamet 1 gang per måned.
- Oppfølging av boliger/utleiery
- Koble tjenester inn til ungdommen



Ressursgruppe

- etableres til faglige spørsmål og drøfting (nåværende arbeidsgruppe i prosjektet)

Koordinerende tjenester

- Individuell plan (IP)

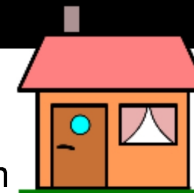


Asker DPS

(rus og psykiske lidelser)

Bolig

- Kontrakt
- Depositum
- Kontakt med utleier



NAV ung teamet

- økonomi
- Arbeid/fritid/skole



Økonomiveileder (30%stilling)

- Budsjett, nettbank



- Miljøarbeider som føler opp i bolig. (100%) stilling





Asker
kommune

Ung privat leie



Hva skal til for å få til en god bosetting or ungdom som ikke kan bo hjemme?
Vi har sett på hvordan kommunen kan jobbe for å sikre en god overgang i etableringsfasen til unge sårbare i boligmarkedet.

Lin Hurlen Kvifte

PROSJEKTLEDER Ung privat leie

Sluttrapport for Ung privat leie

Prosjektnavn:	Ung privat leie	Fase: Slutfase
Dato:	29.04.2022	
Prosjektleder:	Lin Hurlen Kvifte	
Prosjektansvarlig:	Ragnhild Meek	

Forord

Hensikten med prosjektet var å hjelpe unge i alderen 17-25 år, med behov oppfølging og etablering i private leieforhold. Egen bolig er med på å sikre en tryggere tilværelse som ung voksen. Dette vil igjen kunne påvirke livskvalitet i form av kontinuitet i økonomi, skole og jobb. Vi ønsker å bygge en base med private husstander som kan være trygge utleiende for denne gruppen.

Sluttrapporten har som hensikt å redegjøre for prosjektets arbeid og resultater. Ved å bruke tjenstedesign som metode, har vi testet hypoteser for å utvikle gode brukeropplevelser for ungdommen og justert underveis. Å endre situasjonen til en ungdom som har utfordringer med å etablere seg i egen bolig, til at de mestrer å bo på egenhånd, er i tjenstedesign derfor et mål i selv. Vi har kartlagt tre ulike brukerreiser under prosjektet.

Denne rapporten er kun ment som et supplement til illustrasjonen som er vist i Power Point dokumentet – Storytell, innsiktsrapport (vedlagt).

Tusen takk til alle som har bidratt til at prosjektet har blitt gjennomført i en krevende periode for kommunen. Både med pandemi og utbrudd av krig som har ført til rødt beredskap og knapphet av ressurser i Velferdsforvaltningen. Dette gjelder alle støttespillere i arbeidsgruppen og ikke minst de flotte ungdommene som har deltatt. Uten dere hadde det ikke vært noe prosjekt. Tusen takk!

Som prosjektleder har jeg glede av å se tilbake på dette som et meningsfylt og lærerikt arbeid med et svært givende samarbeid.

Asker kommune, april 2022

Lin Hurlen Kvifte
Prosjektleder

Innholdsfortegnelse

Sammendrag	3
Bakgrunn	4
Målsetninger	4
Hovedmål.....	4
Resultatmål.....	4
Effektmål.....	4
Organisering av prosjektet.....	5
Prosjektets arbeidsgruppe	5
Metode	5
Tiltak/hovedaktiviteter	6
Kostnad/budsjett	6
Aktiviteter i Prosjektperioden	7
Kartlegging og nettverksetablering.....	7
Gjennomføring og kartlegging av ungdommene	7
Nøkkelfunn.....	7
Resultater – veien videre	8
Kritiske faktorer for veien videre	9

Vedlegg

Storytell innsiktsrapport

Fremdriftsplan

Budsjett for ungdommen

Sammendrag

Bakgrunnen for prosjektet var at Velferdsforvaltningen, ved Bolighjelpen, avdeling Bolig og økonomiforvaltning (heretter BØK), i økende omfang har fått henvendelser fra unge i alderen 17-25 år. Flere har behov for hjelp og oppfølging i tidlig etablering. Vi ser at stadig flere svært unge har behov for hjelp og støtte til å skaffe en trygg bolig for å mestre eget liv. Dette er også i tråd med erfaringer fra NAV ung, Velferdsrab (koordinerende tjenester til familier og ungdom) og ettervern hos Barnevernet som jobber erfaringsbasert med bo opplæring til unge. Det er en risiko for at unge med dårlig boevne og uten erfaring eller innsikt i økonomihåndtering blir uten fast bolig og setter seg i gjeld. Denne gruppen er gjerne i et videregående studieforløp, og trenger selvstendighet, samtidig som behovet for støtte ennå er stort. De har liten eller ingen erfaring fra økonomihåndtering og boligforpliktelser.

Prosjektet «Ung privat leie» er finansiert av et ni måneders tilskudd fra Husbanken hvor Bolighjelpen hadde som mål å plassere ni ungdommer inn i privat bolig og videre kartlegge hvilke øvrige tjenester de hadde behov for. To av ungdommene falt tidlig av prosjektet. En valgte å fortsette å bo hjemme, mens en hadde tiltak fra UDI og kunne ikke flytte fra foreldrene. For noen av ungdommene var det nok med intervju i forkant og slutfasen av prosjektet mens andre trengte tettere oppfølging. Vi har valgt å dele ungdommen inn i tre brukerreiser etter behov for tjenester og fungering.

Hovedmålet er å hjelpe denne gruppen til etablering i private leieforhold. Egen bolig er med på å sikre en tryggere tilværelse som ung voksen. Dette vil igjen bidra til livskvalitet i form av kontinuitet i økonomi, skole og jobb. Vi ønsket å bygge en base med private husstander som kan være stabile utleiende for denne gruppen. Boforholdet opprettholdes ved samarbeid og utvikling av en «boplan» som er spesielt rettet mot denne målgruppen. Innholdet i denne planen er kartlegging, veiledning og nødvendig oppfølging.

Gjennom prosjektarbeidet har vi sett viktigheten med hjelp til bolig, men også utfordringene som følger etter ungdommen har flyttet inn. Dette gjelder oppfølging på det psykososiale, generelle botiltak som tømning av søppel etc, men viktigst; økonomisk bistand.

Ved å legge til rette for en framtidig gevinstrealisering av prosjektets resultater er vi avhengig av engasjement fra instansene som deltok i prosjektet. En god samhandling på tvers av kommunen er avgjørende for realisering av prosjektets formål.

Prosjektet har identifisert en rekke utfordringer og behov, men også muligheter for målgruppen. Dette gir et godt grunnlag for videre implementering. Erfaringer i prosjektet har bekreftet Ung privat leie som et relevant og hensiktsmessig tiltak for ungdom som har det vanskelig å flytte i egen bolig. Asker kommune jobber ut fra sosialinvestor prinsippene hvor investering av tid, energi og penger har hensikt å få fordeler eller avkastning, innenfor en langsiktig tidsramme. Med avkastning mener vi ikke bare økonomisk, men også samfunnsmessig, sosial og/eller miljømessig. Dette kan som vist i prosjektet overføres i betydelig grad til Ung privat leie.

Av syv ungdommer er seks godt etablert i bolig ved prosjektets slutt. Fire av disse seks ville mest sannsynlig ikke ha klart å bli boende uten bistand fra prosjektet. Et samarbeid på tvers av kommunen har sikret ungdommene trygghet i form av økonomihåndtering, muligheter for tjenester, og tett oppfølging av bolig. Viktig oppfølging har vært tømning av søppel, orden i boligen og ikke minst åpne post. På grunn av pådratt gjeld, var det vanskelig for ungdommene å forholde seg til post – både digitalt og postkasse.

Bakgrunn

Bolighjelpen er del av kommunens virkemiddel for å forebygge bostedsløshet, og ble startet gjennom husbankens BOSO program i 2013. Bolighjelpen er et lavterskeltilbud som tilbyr råd og veiledning for å gjøre innbyggere i stand til å skaffe egnet bolig. Bolighjelpen kan formidle private boliger mellom utleier og leietaker, samt har frivillige som bistår med kjøp av bolig gjennom startlån. Dette er en tjeneste uten vedtak. Asker kommune har nå et ønske om å utvide Bolighjelpen tjenester rettet mot vanskeligstilt ungdom som har behov av et godt sted å bo.

02.12.2020 la regjeringen frem en ny strategi for sosial boligpolitikk hvor de blant annet legger vekt på at det skal være et trygt alternativ å leie bolig - bostedsløse og unge skal prioriteres.

I løpet av 2019 har det vært 37 ungdommer som søkte hjelp hos Bolighjelpen fordi de ikke kunne bo hjemme. Gruppen har økt ytterligere de siste to årene. Det antas at Covid 19 har en innvirkning på økningen av denne gruppen, da familie og bosituasjon blir forsterket ved mer tid i hjemmet. Undersøkelser etter Covid viser at symptomer som angst, depresjon og spiseforstyrrelser er et økende problem, samtidig som vold i hjemmet – både fysisk og psykisk – er økende i omfang av vår målgruppe.

Målsettinger

Hovedmålet

Hjelpe denne gruppen til etablering i private leieforhold. Egen bolig er med på å sikre en tryggere tilværelse som ung voksen. Dette vil igjen sikre livskvalitet i form av kontinuitet i økonomi, skole og jobb. Vi ønsker å bygge en base med private husstander som kan være trygge utleiere for denne gruppen. Boforholdet opprettholdes ved samarbeid og utvikling av en «boplan» som er spesielt rettet mot denne målgruppen. Innholdet i denne planen vil være kartlegging, veiledning og angitt nødvendig oppfølging.

Resultatmål

Syv vanskeligstilte ungdommer skal ha kommet inn i privat bolig innen 9 mnd. Vi har også kommet med forslag på løsning og veien videre.

Effektmål

- Skaffe vanskeligstilte ungdommer et godt sted å bo. Etablere boplaner med mål om å mobilisere ungdommens egne evner og ressurser for å klare videre livsmestring. Aktuelle kandidater:
 - Unge førstegangsetablerere som har utfordringer med å finne egen bolig
 - Bistå unge enslige flyktninger
 - Unge med diagnoser (for eksempel; ADHD, lett PU, autismspektersforstyrrelse etc.)
 - Unge i kontakt med barnevernet
- Etablere gode samhandlingsrutiner med aktører på tvers av kommunen
- Opprette samarbeid med private utleieaktører for å fremskaffe boliger til målgruppen. En av de viktigste premisene innenfor det boligsosiale arbeidet er å ha mange nok gode utleieboliger/utleiere.
- Etablere en konto med midler til depositum til 9 stk. ungdommer som skal inn i privat bolig 24.000NOK per stk.)

Organisering av prosjektet

Organisert ved Bolighjelpen, BØK, Velferdsforvaltningen i Asker kommune. Tidligere leder av BØK, Ragnhild Meek har stått som prosjektets eier og økonomisk ansvarlig. Prosjektleder for gjennomføringen har vært Lin Hurlen Kvifte.

Ved prosjektstart ble en arbeidsgruppe etablert. Gruppen har bestått av personer med ulik kompetanse i ulike avdelinger i kommunene, som alle har kontakt med ungdommer i ulike faser.

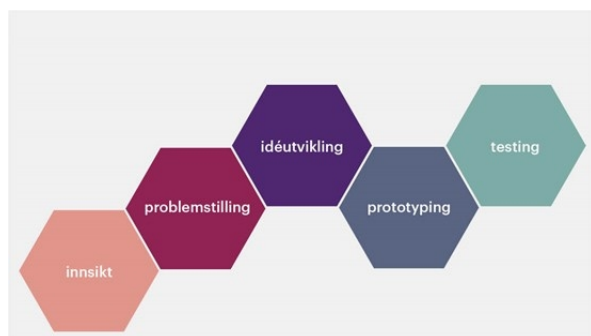
Prosjektets arbeidsgruppe

Oppdragsgiver og prosjekteier er Velferdsforvaltningen i Asker kommune

Styringsgruppe
Ragnhild Meek - tidl. avdelingsleder BØK, Velferdsforvaltningen, AK
Ragna Haukeland - avdelingsleder NAV ung Asker
Arbeidsgruppe
Lin Hurlen Kvifte - prosjektleder, Bolighjelpen, Velferdsforvaltningen, AK
Nelson Salas - fagleder avd. intro (familiehjem)
Nina Stensrud - fagansvarlig Ungteamet NAV Asker
Randi Roås, fagleder Barnevernstjenesten Midt og sør, AK
Gry Berge, Fagleder Barnevernstjenesten sone Nord 0-23, AK
Bjørn Amble - økonomirådgiver, Velferdsforvaltningen, AK

Metode

Vi ønsker å bruke tjenstedesign som metode i kartlegging av problemstillingen.



figur 2: prosessen: tjenstedesign, høyskolen Christiania

Tjenstedesign brukes for å endre eksisterende situasjoner til en foretrukken situasjon. Å endre situasjonen til en ungdom som har utfordringer med å etablere seg i egen bolig, til at de mestrer å bo på egenhånd, er i tjenstedesign derfor et mål i selv.

Ved å kartlegge ungdom med unike brukerreiser, vil vi kunne presentere en forretningsmodell med en justert løsning via en storytell (eget vedlegg). Forhåpentligvis vil dette har en høy overføringsverdi og kunnskapsformidling til prosjektet, samt andre kommuner.

Tiltak/hovedaktiviteter

- Behovs kartlegging/ innsiktsarbeid (intervjue ungdom, utleier, innsamling av sekundær innsikt).
- Brukerintervjuer med syv ungdommer. Det er viktig at intervjuet skal resultere i en samtale hvor intervjustrukturen bygger opp en historie – innsiktsbasert forskning – som resulterer i ulike personas. Disse vil bli anvendt videre i brukerreisen og utvikling av prosjektet.
- Ungdommene har varierende grad av bo-evne. For noen handler det om å få oppfølging i leieforholdet (bla.: husleie, strøm, søppelhåndtering, inneklima, viktigheten av å ivareta orden inne og ute, hvordan forholde seg til utleier). For andre handler det om hjelp og støtte til å meste den nye hverdagen, herunder også de økonomiske forpliktelsene. Vi ønsker å muliggjøre en tett oppfølging av den enkelte ungdom i boforholdet.
- Tett oppfølging av utleiere. Dette innebærer å bygge relasjoner til utleiere som kan gjøre dem i stand til å representere en trygg utleier for brukergruppen. Vi vil bistå med å koble leietager til aktuell utleier slik at forutsetningene er til stede for et vellykket og langsiktig leieforhold.
- Kunnskap formidling via storytell i en innsiktsrapport.
- Kommunikasjons-strategi.

34

Kostnader/budsjett

- Det ble søkt om prosjektmidler til en 100% stilling i 9 mnd. Det var tenkt å fordele stillingen på to personer (50%) for kvalitetssikring/oppfølging av hver enkelt ungdom samt utleiere. På grunn av utfordringer ift. Covid 19, ble denne resursen kun 1 person i tilsvarende 100% stilling.
- Det er også søkt kr. 40.000 til veiledningsmateriale og kompetanseheving. Veiledningsmaterieell blir utarbeidet hvis dette «ung i Bolig» blir iverksatt i tjenesten-
- Det ble søkt 288.000 (8000x3mnd x 9 ungdommer) til fordeling av depositum. Dette ble avslått fra Husbanken og blir dekket av Velferdsforvaltningen. I tre av tilfellene ble det dekket av depositumsgaranti fra NAV. Dette beløpet ble derfor lavere – 108.000
- Vi har brukt ressurser hos økonomirådgiver i Velferdsforvaltningen – tilsvarende ca. 100.000

Kost/nytte

Stabilitet i ungdommens liv, besparte samfunnskostnader ved fullført skole og stabile jobbreasjoner, samt sparte kostnader fra f.eks. hospits.

Aktiviteter	Beløp	Dekket av
Prosjektleder 100% i 9 mnd.	375.000	Husbanken
Kompetanse og veiledningsmaterieell	40.000	Husbanken
Innskudd til depositumsfond	108.000	Velferdsforvaltningen
Økonomirådgiver	100.000	Velferdsforvaltningen

Aktiviteter i Prosjektperioden

Kartlegging og nettverksetablering

«Ung privat leie» ble diskutert med kommunalsjef, oppvekst i Asker kommune som bistod med ressurser inn i prosjektgruppen fra barnevern og oppvekst. Det ble prioritert da oppvekst ser behovet for integrering og voksenopplæring. Vi fikk raskt i gang et godt fagmiljø og arbeidsgruppen ble etablert. Arbeidsgruppen igangsatte sammen med prosjektleder behovet for rammer og definerte utfordringer i en innsiktrapport.

Gjennomføring og kartlegging av ungdommene

Kandidater til «ung privat leie» ble sendt prosjektleder fra alle i arbeidsgruppen. I løpet av første måned falt det bort to kandidater. En mindreårig flykning som mistet oppholdstillatelse hvis han flyttet fra familien og en som valgte å fortsette å bo hos fosterfamilie. Vi satt da med 7 kandidater som ble plassert inn i boforhold hvor utleiery var informert om prosjektet og ungdommen, og som alle var positive til dette. Utleiere ble også intervjuet og innsikter fra utleie ble tatt med i prosjektet.

Nøkkelfunn

Arbeidsgruppen har hatt tre fysiske møter hvor vi effektivt har jobbet med brukerreise og nøkkelfunn. Identifisering av nøkkelfunn er tatt i bruk gjennom oppfølging av ungdommen i bolig. De fem nøkkelfunnene var: systemet, forventningsavklaring, økonomi, praktisk bistand og oppfølging. Disse er ytterligere forklart i storytell innsikts rapporten. Etter intervju med ungdommene ble dette brukt til videre utvikling av tre personas.

Videre startet prosessen med utleiery. Boliger ble funnet og fire utleiery fikk depositum inn på konto, mens tre av utleierne ønsket depositumsgaranti fra NAV.

Før ungdommene flyttet inn i bolig, hadde de en samtale med prosjektleder samt en time med økonomiveileder hvor vi diskuterte budsjett når de flyttet for seg selv, hvordan lage mat, hvordan forholde seg til utleier, søppelhåndtering etc. Innsikten i inkomstsamtalene viser at ungdommene synes det er vanskelig å finne bolig fordi de ikke har depositum og fordi de synes det der vanskelig å forholde seg til utleier. Ingen av ungdommene tenkte at å bo for seg selv var et problem.

Når ungdommene hadde flyttet inn i bolig endret behovet seg. Det viste seg også etter flere møter med økonomirådgiver at seks av syv ungdommer hadde gjeld på opptil 30.000, dette kom ikke frem på innledende møter. Dette var gjeld til venner, eller kredittselskap for mobiltelefoner o.l. Det var også utfordringer knyttet til bo evne som søppelhåndtering og matinnkjøp/laging.

Tidlig samarbeid mellom økonomi, NAV, Barneverntjenesten (når de var inne) og prosjektleder var kritisk viktig for at ungdommen skulle kunne fortsette å bo for seg selv. Prosjektleder fikk også daglig telefoner om små spørsmål leietagerne lurte på. Flere var også veldig usikre på om de kastet søppel riktig og hva de kunne spørre huseierne om.

Økonomirådgiver og prosjektleder skulle i utgangspunktet ha ett møte med ungdommene per måned. Dette viste seg å være for lite. Vi delte ungdommen inn i tre personas, som igjen resulterte i to oppfølgingsgrupper med ulike behov. Begge gruppene viste behov for mye oppfølging den første måneden. Etter ungdommen ble etablert viser den ene brukergruppen at oppfølging en gang per måned var nok, mens gruppen med psykisk helse/rus hadde behov for tett oppfølging under hele

prosjekt perioden. I den siste gruppen ble de også satt på tjenester fra psykisk helse og rus i kommunen. To av ungdommene som var innenfor denne gruppen.

I perioden hadde prosjektleder ukentlig oppfølging med ungdommene og var tilgjengelig hele perioden. Det var ulike hensyn å ta stilling til hos de ulike ungdommene, men alle har blitt ivarettatt utfra sine behov. Tre av ungdommene har startet i samtale med DPS, tre av ungdommene har startet i jobb og får oppfølging av NAV gjennom arbeidsrettede tiltak, en av ungdommene har flyttet tilbake til fosterforeldre da han ikke klarte å bo for seg selv. Dette har vært den vanskeligste og mest tidkrevende saken, men han er nå i arbeidstrening og får tett oppfølging gjennom ungteamet i Inkludering og mangfold.

Resultater – veien videre

Av syv ungdommer er seks godt etablert i bolig ved prosjektets slutt. Fire av disse seks ville mest sannsynlig ikke ha klart å bli boende uten bistand fra prosjektet.

Ved at de forskjellige instansene i kommunen har jobbet godt sammen, har alle ungdommene fått en god utvikling både gjennom psykisk helse vedtak, jobb og oppfølging av å bo. Prosjektleder har jobbet som «miljøarbeider» og fått mulighet til tett oppfølging og kartlagt behov i en tidlig fase. Samtidig har åpenhet og tett kontakt med utleiery sikret at ungdommene har fått veiledning i hjemmet. Opplæring av økonomi har vært svært viktig for mestring.

Alle ungdommene kunne gå inn på kontoen sin på telefon ved prosjektstart, men ingen hadde vært på nettbank eller satt opp et budsjett. Flere hadde heller ikke laget mat, og synes det var vanskelig med husholdningsbudsjett.

Ungdommene fikk også lån av penger til depositum. Det gjorde leieprosessen lettere, men var ikke avgjørende når vi hadde dialog med huseier i forkant av innflytting. Noen av utleiene ønsket depositum, men andre ble trygget av depositumsgaranti når vi kunne fortelle om prosjektet. Muligheten av å kunne benytte seg av depositums har likevel gjort leieprosessen enklere.

Vi ser det har vært svært viktig for ungdommen å ha en person å forholde seg til når de skal etablere seg i egen bolig. For mange er det kun økonomisk usikkerhet, mens for andre må flere tiltak inn for å føle mestring.

Prosjektet Ung privat leie bruker kvalitative intervju og observasjon med uformelle, individuelle intervjuer på en liten gruppe på et kort intervall (ni mnd).

Til tross for kort intervall og liten gruppe, ser vi likevel et godt utvalg av kandidater vi skal bosette og har kunnet følge frustrasjonen og viktigheten av oppfølging for denne gruppen. Det å ha en person de kan forholde seg til - både i forhold til økonomi, og som kan hjelpe å se løsninger for dem og hjelpe til i situasjoner de føler liten mestring, har vært viktig. Samtidig er gode boforhold avgjørende for å trives i eget selskap.

En styrket koordinering og samordning innen tjenesteapparatet er svært viktig for å fange opp behovene til ungdommen. I dag er det tilfeldig hvor de kommer fra og hvem som fanger dem opp. En forankring i ledelsen er svært viktig for gjennomføring. Det kreves at det blir satt av ressurser for oppfølging til denne sårbare gruppen.

Som et resultat av prosjektet ønsker vi å få et tverrfaglig oppfølgingsteam som jobber opp mot gruppen. Det krever å ha en kontaktperson opp mot boforhold og utleiery samt økonomi og

koordinering mot gjeldende tiltak i kommunen som DPS og koordinerende enhet. Vi foreslår følgende:

Ansatte	Stillingsprosent	Arbeidsoppgaver
Rådgiver/koordinator	100%	Koordinere utleier, oppfølging av ungdom, koble tjenester
Økonomirådgiver	50%	Ansatt i NAV
Arbeidsgruppe (stillingsbrøk i alle ledd som jobber opp mot denne gruppen)	10%	Møte/oppfølging en gang pr mnd.
Miljøarbeider	100%	Tett oppfølging av boforhold (søppel, middag, åpne post)

Kritiske faktorer for veien videre:

- Etablere godt samarbeid med utleiere/gode boliger
- Fortsette det gode samarbeid med aktører i kommunen
- Finansiering av midler til videre drift
- God forankring av prosjektet i ledelsen
- Relasjonsbygging og tid til ungdommen

Vedlegg

- Storytell innsiktsrapport
- Fremdriftsplan
- Budsjett for ungdommen