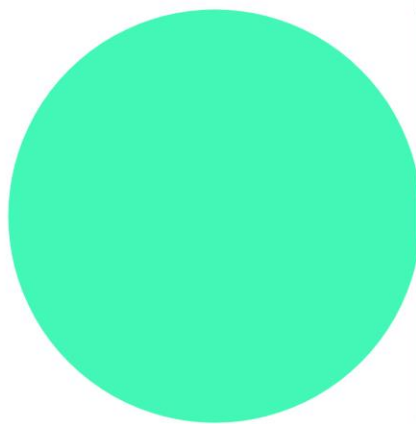




Oslo

Byrådsavdeling for arbeid, integrering og sosiale tjenester



Oslostandard for bomiljøarbeid i kommunale boliger

Byrådets sak 75/2022

Trykk:

Foto: Marianne Hektoen, Velferdsetaten

Design/layout:

Utforming tekst: Velferdsetaten

Ansvarlige: Byrådsavdeling for arbeid,
integreering og sosiale tjenester

Innhold

Forord	4
1 Innledning	5
2 Målsettinger	6
3 Kunnskapsgrunnlag	6
4 Tiltak	9
4.1 Deltakelse fra beboerne.....	9
4.2 Bomiljøundersøkelse	10
4.3 Oppnå riktig beboersammensetning	10
4.4 Samarbeid mellom bydel og Boligbygg	11
4.5 Sikre stabile boforhold.....	11
4.6 Koordinering av bomiljøarbeidet i bydelene.....	11
4.7 Nettverk, opplæring og kompetanseheving	11
4.8 Dialog mellom beboer, Boligbygg og bydel	12
4.9 Fysisk utforming	12
4.10 Felleslokaler	12
4.11 Ansattes tilstedeværelse	12
4.12 Aktiviteter.....	13
4.13 Samarbeid med eksterne aktører i nærmiljøet	13
4.14 Oppfølging	14
4.15 Barn og unge	14
5 Litteraturhenvisninger	15
6 Vedlegg	16
6.1 Vedlegg 1: Sjekkliste Oslostandard for bomiljøarbeid i kommunale boliger – verktøy for bydelene ved behov	16
6.2 Vedlegg 2: Kontrakt for utleie, Bydel Stovner.....	17
6.3 Vedlegg 3: Avtale for utleie, Bydel Sagene	19

Forord

Oslo kommune har ansvar for å bedre levekårene for vanskeligstilte, bidra til sosial og økonomisk trygghet, herunder at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig. Ansvaret gjelder også bomiljø i kommunale boliger.

Gode og trygge bo- og oppvekstmiljøer er avgjørende for at leietakere i kommunale boliger skal bo godt og trygt. Kommunale boliger er ett av de viktigste boligsosiale virkemidlene, og er forbeholdt de vanskeligst stilte på boligmarkedet. Kriteriene for å få tildelt en kommunal bolig har med årene blitt strengere, og søkerne mer vanskeligstilt. Utfordringer i bomiljøer knyttes ofte til personer som sliter med rus og/-eller psykiske utfordringer. I like stor grad meldes det om utfordringer knyttet til nabokonflikter mellom for eksempel barnefamilier, ungdomskonflikter, krangler rundt husdyrhold, bråk, forsøpling, ulike livsstiler og kulturelle skikker. Uavhengig av utfordring er det et uttalt mål at med riktig hjelp kan alle bo.

Byrådet ønsker at bomiljøarbeid i Oslo er forankret i tanken om at personer som bor i kommunale boliger skal oppleve bomiljøet sitt som trygt og godt, ha mulighet for deltakelse, og få den bistanden de trenger for å opprettholde et godt bomiljø. Med Oslostandard for bomiljøarbeid i kommunale boliger vil byrådet gjøre bydelene og bomiljøarbeiderne mer koordinert i innsatsen for gode bomiljøer.

Oslostandarden inngår i byrådets boligsosiale arbeid. Den skal være et felles faglig utgangspunkt og sikre god kvalitet og likeverdige tjenester i bomiljøarbeidet. Takk til Velferdsetaten som har ledet arbeidet med denne Oslostandarden, og takk til bydeler, etater og Leieboerforeningen som har deltatt i arbeidsgruppa.

Oslo, november 2022

Rina Mariann Hansen
byråd for arbeid, integrering og sosiale tjenester

1 Innledning

Bomiljøet påvirker livskvaliteten og trivselen vår på flere måter. Godt naboskap og tilgang til uteområder skaper tilhørighet og grunnlag for sosiale relasjoner. Støy, kriminalitet og dårlig vedlikehold gir utrygghet.¹ En god bolig i et trygt bomiljø gir et grunnlag for mestring og mulighet til å leve selvstendig.² At leid bolig skal være et trygt alternativ er ett av hovedmålene i "Alle trenger et trygt hjem» (2021-2024), den nasjonale strategien for den sosiale boligpolitikken.³

Som et verktøy for å skape gode bomiljøer har Oslo kommune utarbeidet en Oslostandard for bomiljøarbeid i kommunale boliger. Oslostandarden inneholder tiltak og rutiner som anbefales implementert i Oslo kommune for å bedre bomiljøet. Bydeler, Boligbygg og leieboerforeningen har vært involvert i utarbeidelse av Oslostandarden, inkludert utarbeidelse av tiltak.

Velferdsetaten gjorde i 2018 en gjennomgang av bomiljøene i kommunale boliger. Dette kunnskapsgrunnlaget gir oversikt over utfordringer og muligheter i Oslos kommunale boliger, på tvers av bydelene. Det angir også retning for arbeid som kan gjøres for å bedre bomiljøene. I tillegg gir kunnskapsgrunnlaget eksempler på gode prosjekter, arbeidsmetoder og holdningsskapende arbeid. Flere av tiltakene i Oslostandarden for bomiljøarbeid bygger på eksemplene og anbefalingene i kunnskapsgrunnlaget. Hovedmålet med Oslostandarden er målretting og konkretisering av arbeidet med bomiljø i kommunale boliger i Oslo.

Oslostandarden gjelder for alle bydelene i Oslo og Boligbygg Oslo KF (heretter kalt Boligbygg), samt øvrige virksomheter som berøres av bomiljøarbeid. Oslo kommune består av 15 bydeler, hver av dem på størrelse med en middels stor norsk kommune. Med nesten 13 000 kommunalt disponerte boliger⁴ fordelt på bydelene, kan det være utfordrende å lage felles mål og tiltak for bedre bomiljø. En av årsakene til at det er vanskelig, er at bydelene er forskjellige når det gjelder kunnskap og ressurser avsatt til bomiljøarbeid. Bydelene har også ulik boligstruktur og det er forskjeller i graden av utfordringer i bomiljøene.

I Oslo kommune er ansvaret for kommunale boliger delt mellom Boligbygg og bydelene. Forvalter av boligene, Boligbygg, har ansvaret for bygningsmassen og fellesarealene, men har ikke direkte ansvar for det sosiale bomiljøet utover forvaltning av leiekontrakter i henhold til husleieloven.⁵ Ansvar for alt som handler om beboere, beboersammensetning og det sosiale miljøet ligger til bydelene. Utviklingen av gode bomiljøer er imidlertid et samspill mellom det fysiske og de sosiale sidene av bomiljøet.

¹ Alle trenger et trygt hjem (2021-2024)

² Byrådets budsjettforslag 2021

³ Alle trenger et trygt hjem (2021-2024)

⁴ Tallet inkluderer både kommunale boliger som forvaltes av Boligbygg Oslo KF og boliger som bydelene selv leier inn og forvalter.

⁵ Bystyresak 78-01

Byrådets strategiske plan for rusfeltet ønsker å vri innsatsen fra midlertidige botilbud over til trygge, permanente boliger med oppfølging.⁶ Et premiss for denne endringen er oppfølging og tiltak som også ivaretar bo- og nærmiljøet. Oslostandarden er et viktig verktøy i dette arbeidet. Arbeid med lokalmiljøet gjennom bomiljøarbeid er i tråd med byrådets mål om en grønnere og varmere by med mangfold og inkludering for alle.⁷ Oslostandarden er også et tiltak i Byrådets budsjettforslag for 2021 for å nå målet om at flere bor trygt i eget hjem og lever frie og selvstendige liv.⁸

2 Målsettinger

Personer som bor i kommunale boliger skal oppleve bomiljøet sitt som trygt og godt, ha mulighet for deltakelse, og få den bistanden de trenger for å opprettholde et godt bomiljø. Sammen med beboerne skal bydelene og Boligbygg samarbeide om ulike tiltak som kan medvirke til et godt sted å bo.

Oslostandard for bomiljøarbeid i kommunale boliger skal

- sikre likeverdige, helhetlige tjenester og angi en kvalitetsnorm for tjenestene som tilbys i Oslo kommune
- være et felles faglig utgangspunkt for bydelene og Boligbygg for hvordan det arbeides med bomiljø
- tydeliggjøre ansvar og oppgaver mellom bydel og boligforvalter, samt gi konkrete forslag til hvordan relasjoner og samarbeid dem imellom kan styrkes
- ikke frata medarbeidere faglighet eller bruk av skjønn

3 Kunnskapsgrunnlag

I kommunale boliger utgjør som oftest en eller flere adresser et eget bomiljø. I noen bydeler kan det dreie seg om et kvartal som strekker seg over flere gater, mens det andre steder kan dreie seg om en blokk eller et hus med flere boliger. Flere kommunale boliger ligger også spredt, i private borettslag og sameier, men også her vil kommunen sitte med et delansvar for å bidra til et godt bomiljø. Oslostandarden for bomiljøarbeid er i hovedsak rettet mot bomiljøarbeid i heleide kommunale gårder, men flere av tiltakene er nyttige og anvendbare i arbeidet med å bedre bomiljøene i spredte kommunale boliger.

Begrepet bomiljø brukes i mange ulike sammenhenger. Som regel har man i større eller mindre grad en felles forståelse av hva begrepet inneholder. Til vårt formål bruker vi følgende definisjon av bomiljø:

Begrepet bomiljø omfatter både de fysiske og sosiale sidene av et avgrenset geografisk lokalmiljø, som et borettslag/sameie, en leiegård/boligblokk, et kvartal eller lignende. De fysiske sidene av bomiljøet omfatter bygningsmassen og utearealer rundt og i tilknytning

⁶ Byrådssak 158/18

⁷ Byrådssak 226/20

⁸ Byrådets budsjettforslag 2021

*til denne, mens de sosiale sidene av bomiljøet omfatter relasjonene og samværet mellom menneskene i bomiljøet og sosiale tilbud i bomiljøet.*⁹

Et godt bomiljø definerer vi som:

*Et godt bomiljø er et sted det er godt å være og å vokse opp, både når det gjelder den fysiske og sosiale rammen om hverdagslivet. Et godt bomiljø er trygt å ferdes i, og det gir en god ramme om hverdagslivet.*¹⁰

Kommunale boliger er ett av de viktigste boligsosiale virkemidlene, og er forbeholdt de vanskeligst stilte på boligmarkedet. Kriteriene for å få tildelt en kommunal bolig har med årene blitt strengere, og søkerne mer vanskeligstilt. Mye av årsaken er at kommunale boliger er et knapphetsgode, og bydelene må derfor ofte prioritere mellom ulike kvalifiserte søkere. Hvem som bor i de kommunale boligene har også betydning for bomiljøet, og parallelt med at kommunal bolig har blitt et strengere behovsprøvd gode, har også utfordringene knyttet til bomiljøene blitt større.¹¹

Kommunale bomiljø er annerledes enn andre bomiljø. Først og fremst fordi de aller fleste som bor der, gjør det fordi de ikke kommer seg inn på det ordinære boligmarkedet. Årsakene til bomiljøproblematikk kan være mange. Strukturelle rammer som stor grad av gjennomstrømning i de kommunale boligene, foreldet boligmasse eller utfordringer rundt beboersammensetning trekkes frem som vesentlige.¹² Manglende handlingsrom for bydelene ved tildeling av boliger grunnet få egnede boliger og flere som venter i boligkø, kan også påvirke bomiljøet uheldig. Utfordringer i bomiljøer knyttes ofte til personer som sliter med rus og/-eller psykiske utfordringer. I like stor grad meldes det om utfordringer knyttet til nabokonflikter mellom for eksempel barnefamilier, ungdomskonflikter, krangler rundt husdyrhold, bråk, forsøpling, ulike livsstiler og kulturelle skikker. Uavhengig av utfordring er det et uttalt mål at med riktig hjelp kan alle bo.¹³

Bomiljøarbeid og booppfølging er ikke det samme, men sees ofte i sammenheng og gjennomføres også ofte av de samme personene. Der booppfølging retter seg mot oppfølging av enkeltpersoner, dreier bomiljøarbeid seg om ulike tiltak rettet mot en hel gruppe og et område.¹⁴ Bomiljøproblematikk kan i noen tilfeller knyttes til manglende oppfølging av enkeltpersoner, enten som følge av at beboer takker nei til oppfølging eller ikke får nødvendig bistand. Booppfølging og koordinering av arbeid som gjøres i bomiljøet og med individuell booppfølging, er derfor helt nødvendig for å skape og bevare gode bomiljøer. Et bomiljø vil være i stadig forandring, avhengig av sammensetningen av beboere, boligmassens standard og aktiviteter og tiltak som er i gang. Bomiljøene kan endres til det bedre og til det verre, og ved å forstå

⁹ Oslo kommune, *Faghefte om boligsosialt arbeid. Booppfølging og bomiljøarbeid*. Oslo kommune (2005)

¹⁰ *ibid*

¹¹ Oslo kommune (2018)

¹² *ibid*

¹³ Alle trenger et trygt hjem (2021-2024)

¹⁴ Det utarbeides i 2021 en Oslostandard for booppfølging. Denne vil sette fokus på oppfølging av enkeltpersoner.

dynamikken i et miljø kan man i større grad iverksette riktige tiltak. Med bomiljøarbeid har man mulighet til å skape arenaer for å synliggjøre og dyrke ressurser, og styrke beboere som fungerer godt. Bomiljøarbeid opphører aldri og krever kontinuitet og tålmodighet. Kommunen må stille ressurser til disposisjon for å kunne bidra til gode bomiljøer.

Hvem som utfører bomiljøarbeid og under hvilken avdeling arbeidet er organisert i bydelene vil variere. Andelen ressurser som er viet til bomiljøarbeid er også svært varierende mellom bydelene. Flere bydeler trekker frem en kombinasjon av innsatser som suksessfaktor med å skape gode bomiljøer. Oppfølging av enkeltbeboere, tilstedeværelse for å avdekke behov og igangsettelse av aktivitet etter beboernes ønsker er viktige suksessfaktorer. I tillegg fremheves god tildeling av boliger som en viktig faktor som påvirker bomiljøene. Noen bydeler arbeider etter en bestemt metodikk i bomiljøarbeidet eller har sortert sitt bomiljøarbeid i en modell. Bydel Sagene har i flere år hatt et bomiljøperspektiv der de har jobbet etter det de kaller en «Samvirkemodell». Arbeidet baserer seg på noen viktige prinsipper, deriblant at beboere «virker» og at offentlige aktører/tjenester/frivillige skal «medvirke». Med det menes at aktører ikke skal ta over oppgaver fra beboerne, men heller ha en rolle som tilrettelegger og støttefunksjon. Ved å tilrettelegge for private initiativ, der beboerne definerer sine egne behov og løsninger, viser man at det finnes ressurser blant beboerne. Som et annet eksempel kan nevnes Bydel Gamle Oslo som gjennom sitt bomiljøarbeid over flere år har utviklet en bomiljømodell, tilpasset arbeid rettet mot barn og unge. Denne er et godt eksempel på hvordan arbeidet kan struktureres i bydel og er enkel å tilpasse til lokale forhold. Bomiljøarbeid deles her opp i tre deler som omhandler det å involvere beboere, koordinere aktiviteter og være til stede for å avdekke behov og følge opp saker.



Søndre Nordstrand har i sitt arbeid med bomiljø utarbeidet en metodikk som også kan benyttes som et eksempel for hvordan en bydel arbeider med bomiljø:

- **Bli kjent-fase.** Banke på dører og snakke med hver enkelt beboer. Være til stede der beboer er.
- **Bygge tillit.** Møter og samtaler med beboere. Invitere til nærmiljøkontoret.
- **Beboerråd.** Informasjon og motivasjonsarbeid for å få beboere til å delta.
- **Aktiviteter/ Tiltak.** Organisering av aktiviteter etter innspill fra beboerne, og på den måten bruke beboernes egne ressurser.

4 Tiltak

En grundig undersøkelse av hva som er ønsket av beboere, hva som må til for å øke trivsel og trygghet i et bomiljø, er avgjørende for å treffe riktig med den offentlige innsatsen. Hvilke tiltak som må utføres for å bedre bomiljøet vil derfor variere fra bomiljø til bomiljø. Bomiljøarbeid er tidkrevende, og resultater kommer sjelden umiddelbart. Derfor er kontinuitet en viktig faktor i bomiljøarbeid. Samtidig må bomiljøarbeid være fleksibelt og Boligbygg og bydel bør være innrettet slik at de på kort tid kan bistå der det oppstår nye utfordringer i et bomiljø. Tidlig innsats, å være på banen før utfordringer utvikles, vil lønne seg.

I det følgende oppsummeres konkrete tiltaksområder som bør være standard for bomiljøarbeid i bydelene og Boligbygg. Tiltakene bygger blant annet på kunnskapsgrunnlaget for bedre bomiljø i kommunale boliger, samt innspill fra beboere i kommunale gårder, bydeler, Leieboerforeningen, Boligopprøret og Boligbygg. Under flere av tiltakene trekker vi frem gode eksempler, som inspirasjon til bomiljøarbeidet.

Tiltakene inneholder både anbefalinger, formulert som «bør»-tiltak, og enkelte føringer, formulert som «skal»-tiltak, rettet mot bydelene og Boligbygg. Ansvaret for tiltak og gjennomføring kan den enkelte bydel og Boligbygg plassere der de finner det mest hensiktsmessig.

4.1 Deltakelse fra beboerne

I den nasjonale strategien, «Alle trenger et trygt hjem», er ett av tiltakene at gode bomiljø skal fremmes gjennom brukermedvirkning.¹⁵ Mye av bomiljøarbeidet bør gjøres i samarbeid med beboerne. Beboere er de som bor i bomiljøene og kjenner best hvilke behov som er gjeldende. Det skal derfor etableres mulighet for medvirkning i alle kommunale gårder. Dette kan gjøres ved opprettelse av gårdskomiteer i ulike varianter, men også i uformelle samarbeid med beboere om enkelttiltak. I flere gårder er det erfart at det stadig er de samme personene som involverer seg og bruker sin rett til medbestemmelse.

For å motvirke utenforskap er det viktig at det også utarbeides metoder for medvirkning for beboere som ikke melder seg til slike verv. I spredte kommunale boliger er det spesielt viktig å legge til rette for medvirkning, da det i slike boforhold kan være vanskelig å bli inkludert i bomiljøet. Dette kan blant annet gjøres ved at bydel og Boligbygg aktivt tar kontakt med gårdstyre og borettslagsledelse for å informere om viktigheten av inkludering og medvirkning.

¹⁵ Alle trenger et trygt hjem (2021-2024)

«Et godt grep for å nå beboere kan være å bruke enkelte beboere som informasjonskanal til naboer. Dette gir ansvar til beboerne.» (Beboer i Boligbyggs beboerråd)

Bydel Søndre Nordstrand har beskrevet prosessen for opprettelse av beboerråd på følgende måte:

- invitere beboere til informasjonsmøte
- forklare hva rådet er, hvilken type saker man tar opp
- danne et råd, evt. valg, blant de som har meldt seg
- følge opp rådet og kalle inn til månedlige møter

Bydel må koordinere, og det bør være hyppige møter. Møtene bør holdes på kvelden og for bydelen er det et kontinuerlig arbeid med å få beboerne til å møte.

4.2 Bomiljøundersøkelse

Bomiljøet i kommunale boliger skal kartlegges jevnlig for å vurdere om det er udekte behov på den enkelte adresse og om beboerne opplever at de bor godt og trygt. Kartleggingen bør legges til grunn for opprettholdelse, eventuelt avvikling eller igangsetting av ny aktivitet, tiltak eller fysisk oppgradering. Med en slik jevnlig kartlegging kan det gjøres evalueringer av hvilke tiltak og aktiviteter som har ønsket effekt. Det anbefales at en slik kartlegging gjøres i samarbeid mellom bydelene og Velferdsetaten. Boligbygg må involveres i arbeidet for å treffe på form, målgruppe og oppfølging i etterkant.¹⁶

4.3 Oppnå riktig beboersammensetning

Bydelene skal vite hvem som bor i egne kommunale boliger. Kunnskap om hvem som bor i boligene, for eksempel hvor mange barn som bor i en oppgang, vil ha stor betydning for hvilke nye beboere som bør bosettes i samme oppgang.

Beboersammensetning må planlegges for at alle beboere skal oppleve bomiljøet som godt og trygt. For å sikre rett bolig til rett person skal bydelene gjennomføre en grundig kartlegging av personer som skal bosettes, og nye beboere må vurderes opp mot det eksisterende bomiljøet. De som tildeler bolig må samarbeide tett med de som kjenner beboeren som skal flytte inn og de som kjenner bydelens boligmasse og det eksisterende bomiljøet. En god oversikt vil ikke bare bidra til en bedre beboersammensetning, men vil også kunne målrette innsatsen knyttet til aktiviteter og andre tiltak som kan styrke bomiljøet.

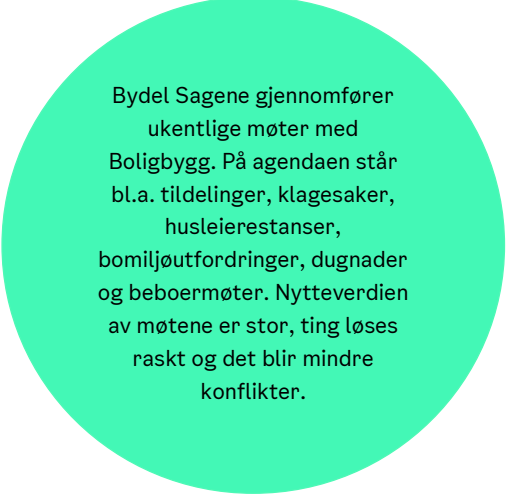
Bydel Østensjø har god erfaring med tverrfaglige boligtildelingsmøter, der boliger tildeles og beboersammensetning planlegges under ett. Dette er med på å sikre gode bomiljøer.

¹⁶ Boligbygg gjennomførte vinteren 2020 en beboerundersøkelse i alle sine boliger. Erfaringene fra denne vil være nyttige for videre arbeid med beboerundersøkelser.

4.4 Samarbeid mellom bydel og Boligbygg

Det skal gjennomføres faste møter mellom Boligbygg og bydel der bomiljø er tema. Dette vil sikre en felles forståelse og samlet innsats, og være arena for å skape gode rutiner og samarbeid i enkeltsaker, som for eksempel i forbindelse med naboklager. Faste møter vil også kunne sikre tidlig innsats ved utfordringer i et bomiljø og sikre rask inngripen der det oppstår utfordringer etter bosetting.

Informasjon som kan deles mellom bydel og Boligbygg skal deles dersom dette er hensiktsmessig for å gjennomføre et godt bomiljøarbeid. I tillegg til faste møter mellom bydel og Boligbygg vil deltakelse i nettverk for bomiljøarbeid bidra til felles forståelse og samarbeid rundt løsninger.



Bydel Sagene gjennomfører ukentlige møter med Boligbygg. På agendaen står bl.a. tildelinger, klagesaker, husleierestanser, bomiljøutfordringer, dugnader og beboermøter. Nytteverdien av møtene er stor, ting løses raskt og det blir mindre konflikter.

4.5 Sikre stabile boforhold

Kommunal bolig skal i all hovedsak være et midlertidig botilbud. Samtidig skal bydelen etterstrebe et stabilt bomiljø så langt det lar seg gjøre, og gi mer langvarige kontrakter der det er hensiktsmessig. Stabilitet i boforhold er særlig viktig for barn og unge.¹⁷ For å sikre godt informerte kontraktsforhold og forutsigbarhet for beboerne rundt kontraktslengde bør boplan benyttes som et nyttig verktøy. For alle tjenester som utarbeider planer med sine brukere skal bolig og plan for videre boligkarriere være tema. Dette vil øke følelsen av medbestemmelse hos brukeren og også eierskapsfølelse til egen bolig. Bydel skal også ha en rutine som fanger opp personer som ikke har søkt om fornyelse av kontrakt i god tid før husleiekontraktens utløp. Dette vil sikre at personer ikke mister sin kommunale bolig uten å ha ordnet nytt bosted.

4.6 Koordinering av bomiljøarbeidet i bydelene

Hver bydel skal ha en eller flere personer som har ansvar for koordinering av bomiljøarbeid i bydelen. Kontaktpunktet skal bidra til at aktuelle tjenester i bydelen samarbeider på tvers av tjenestesteder der det er aktuelt, og implementerer tiltak for å bedre bomiljøet lokalt.

4.7 Nettverk, opplæring og kompetanseheving

Det opprettes et nettverk for faget bomiljøarbeid som koordineres av Velferdsetaten. Målet med nettverket er deling av kunnskap på tvers for de som har koordineringsansvar for bomiljøarbeid i bydelene, øvrige bomiljøarbeidere og forvalterne i Boligbygg. Beboerrepresentanter og andre aktuelle aktører skal også inviteres inn i nettverket når det er hensiktsmessig. Hovedfokus for nettverket vil være å dele gode erfaringer og tiltak innen bomiljøarbeid, informasjon om relevante prosjekter og kompetanseheving som for eksempel opplæring rundt

¹⁷ Alle trenger et trygt hjem (2021-2024)

konflikthåndtering. Et slikt nettverk vil være med på å bidra til likere praksis i bomiljøarbeid i kommunen som helhet.

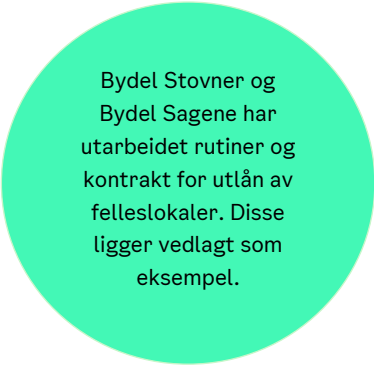
4.8 Dialog mellom beboer, Boligbygg og bydel

Alle beboere skal ha fått informasjon om hvor de kan henvende seg dersom de har spørsmål om boligen eller noe som har å gjøre med bomiljøet. Ved uønskede hendelser som trusler og annet, skal beboeren bli møtt og følges opp på en god måte av bydel og Boligbygg for å motvirke utrygghet.

4.9 Fysisk utforming

Boligbygg skal følge opp mangler og utbedringer knyttet til boligmassen i de kommunale gårdene og sørge for en generelt god standard i boligmassen. Tiltak kan knyttes til fysisk bygningsmasse, belysning i utearealer og oppganger, at dører og låser fungerer slik de skal, og at uteområdene er hensiktsmessig for dem som bor der. Beboere skal få informasjon om hvor de kan henvende seg ved mangler i boligmassen og skal bli hørt ved planlegging av større utbedringer. Bydelene har erfart at det fysiske bomiljøet er av stor betydning for at sosiale bomiljøtiltak skal ha reell effekt. Det er derfor viktige at det fysiske bomiljøet er i tilfredsstillende stand så raskt som mulig.

4.10 Felleslokaler



Bydel Stovner og Bydel Sagene har utarbeidet rutiner og kontrakt for utlån av felleslokaler. Disse ligger vedlagt som eksempel.

Trangboddhet er en utfordring for mange beboere i kommunale gårder, og det vil derfor være en fordel om beboerne kan invitere «hjem» i felleslokaler, for eksempel ved bursdag, fester eller andre arrangementer. Felleslokaler kan også virke samlende for naboer ved at man sammen kan arrangere treff eller avholde møter. Der det er fysisk mulig skal bydel og Boligbygg legge til rette for at lokaler kan benyttes av beboere og at beboere deltar ved utformingen av disse. I de bydelene lokaler leies til bomiljøkontor skal det legges til rette for at beboerne også kan benytte seg av disse dersom det er mulig.

4.11 Ansattes tilstedeværelse

Bydelene skal ha rutiner for jevnlig tilstedeværelse i sine kommunale bomiljøer. Dette er en nøkkel for å fange opp og kanalisere beboernes ønsker og vil også kunne avdekke utfordringer hos beboerne samt feil/mangler på bygningsmassen. En god måte å sikre tilstedeværelse på er å etablere nærmiljøkontorer i kommunale bygg der ansatte fra bydel er tilstede og tilgjengelig for beboere på gitte tidspunkter. HMS besøk hos alle kommunale leietakere gjennomført av Boligbygg i samarbeid med bydel er et ledd i tilstedeværelse. Dette er et godt tiltak for å møte beboerne, avdekke eventuelle udekte behov og bistå i spørsmål rundt rettigheter og plikter. HMS dialogen trenger ikke knytte seg bare til den enkelte bolig, men kan også dreie seg om bomiljøet som helhet. HMS besøkene bør prioriteres og gjennomføres med forutsigbarhet for beboerne, på

tider som er avtalt og som passer for beboerne. Oppfølgingen av avdekte feil og mangler skal prioriteres.

4.12 Aktiviteter

Bomiljøarbeid har ofte vært organisert som midlertidig innsats, prosjektbasert, og innsatsen har gjerne tatt slutt når man har sett resultater. Erfaringene har imidlertid vist at denne typen midlertidig innsats sjelden har endret situasjonen på lengre sikt og at bomiljøarbeid drives best med mer varig innsats.¹⁸ Bydel og Boligbygg skal legge til rette for felles arrangementer og aktiviteter etter beboernes ønsker, for eksempel dugnader, fester, leksehjelp, osv. Slike aktiviteter kan være med på å skape fellesskaps- og eierskapsfølelse til gården og bomiljøet. Bydel og Boligbygg skal fasilitere og samarbeide med beboere som kan inneha nøkkelroller og delegere ansvar til disse. Det er avgjørende med kontinuitet i aktivitetene, og at bydel ikke trekker seg ut av organisering og gjennomføring før stabilitet er sikret av beboere eller andre.

Flere bydeler har god erfaring med å ansette bomiljøvaktmester i små stillinger.

Bydel Nordstrand har erfaring med å ansette ungdom fra kommunale boliger som fritidskonsulenter for å stimulere nærmiljøet og bomiljøet ytterligere og for å utløse ressurser. I en slik prosess trekker de frem viktighet av å nå ungdommen der de er, gjerne via sosiale medier, fokusere på arbeidsoppgaver som dekker behovene i nærmiljøet og å gjennomføre formelle prosesser for intervju og ansettelse med ordinære kontrakter fra bydelen. Hyppige treffpunkter mellom ungdommen og bydel er avgjørende for å holde på kontinuiteten.

4.13 Samarbeid med eksterne aktører i nærmiljøet

Naboer og aktører i nærområdet kan være gode støttespillere i bomiljøarbeid. I områder det er hensiktsmessig bør bydeler legge til rette for at eksterne aktører bidrar med aktiviteter eller andre tiltak inn i bo- og nærmiljøet. Det finnes flere gode tiltak som er satt i gang i samarbeid mellom bydel og idrettsklubber, skoler, frivilligsentraler, bibliotek eller andre frivillige eller ideelle organisasjoner.

I Bydel Nordre Aker leier Sogn frivilligsentral lokaler av Boligbygg i første etasje av en heleid kommunal blokk. Sentralen er åpen hver dag og fungerer som en sosial møteplass. Flere av blokkens beboere deltar som frivillige eller som besøkende. Her tilbys aktiviteter, bistand til ulike oppgaver i hjemmet og lokalene lånes også ut til arrangementer. Sentralen samarbeider tett med både bydel og Boligbygg.

¹⁸ Oslo kommune 2018

I Bydel Nordstrand har det over lang tid vært et samarbeid mellom levekårsteamet i NAV og en nærscole om gjennomføring av leksehjelp for barna i en kommunal gård. Beboere var involvert fra starten av og de tok selv initiativ ved å uttrykke behov for å utvikle en nærmiljøleksehjelp, med tett oppfølging, tilrettelegging og bistand fra NAV. Nærskolen stilte med lokaler til gjennomføring, og frivillige voksne fra eget nettverk. Det har utviklet seg til å bli en nærmiljøleksehjelp for barn, ungdom og en språktreningsarena for voksne.

4.14 Oppfølging

Enkelte beboere har behov for omfattende booppfølging eller andre typer tiltak for å fungere i et bomiljø. For å nå målet om at alle med riktig hjelp kan bo, kreves det at oppfølgingen rundt er god nok.¹⁹ Det skal gis rett oppfølging på et tidlig tidspunkt til personer som har negativ påvirkning på bomiljøet. Dette kan være med på å dempe konflikter og uro i områder der det bor personer med sammensatte utfordringer og skape trygghet for naboer. Oslostandard for booppfølging og Oslostandard for rusfaglig arbeid som er under utarbeidelse, beskriver og legger føringer for arbeidet med individuelt tilrettelagt oppfølging i Oslo kommune.

4.15 Barn og unge

I Bydel Sagene er det tett tverrsektorielt samarbeid mellom ungdomstjenesten og bomiljøteamet for å ivareta barn og ungdom i de kommunale gårdene.

Enkelte grupper i samfunnet er særlig sårbare på boligmarkedet, og den nasjonale strategien for den sosiale boligpolitikken retter en særskilt innsats mot barn og unge.²⁰ Å leie bolig skal være et trygt alternativ, og for barn og unge vil alle sider ved et bomiljø; den fysiske utformingen, tryggheten, stabiliteten, aktiviteter, og tilhørigheten til nabolaget være spesielt viktig. For å ivareta barnefamilier er tverrfaglig samarbeid med tjenester for barn- og unge i bydel viktig. Bydelene skal i særlig grad tilstrebe trygge bomiljø i områder det bor mange barnefamilier.

¹⁹ Alle trenger et trygt hjem (2021-2024)

²⁰ ibid

5 Litteraturhenvisninger

Alle trenger et trygt hjem, *Nasjonal strategi for den sosiale boligpolitikken 2021-2024*

Byrådssak 158/18, *Byrådets strategiske plan for rusfeltet. Oslo kommune: Byrådet*

Byrådssak 226/20, *Institusjonsplan til rett tid og rett sted- Temaplan for Oslo kommunes rusinstitusjoner 2021-2023*

Byrådets budsjettforslag 2021 og økonomiplan 2021-2024

Bystyresak 78-01, Oslo kommune

Oslo kommune (2018), *Bedre bomiljø i kommunale boliger- Kunnskapsgrunnlag. Oslo kommune: Velferdsetaten*

Oslo kommune (2005), *Faghefte om boligsosialt arbeid. Booppfølging og bomiljøarbeid. Oslo kommune: Helse- og velferdsetaten*

6 Vedlegg

6.1 Vedlegg 1: Sjekkliste Oslostandard for bomiljøarbeid i kommunale boliger – verktøy for bydelene ved behov

	Tiltak	Ansvarlig	Ansvarlig person	Hva skal utføres	Tidsfrist/pågående
1	Deltakelse fra beboerne	Bydel og Boligbygg			
2	Bomiljøundersøkelse	Bydel og Velferdsetaten			
3	Beboersammensetning	Bydel			
4	Stabile boforhold	Bydel			
5	Koordinering av bomiljøarbeid	Bydel			
6	Nettverk, opplæring og kompetanseheving	Velferdsetaten			
7	Samarbeid mellom bydel og Boligbygg	Bydel og Boligbygg			
8	Dialog mellom beboer, Boligbygg og bydel	Bydel og Boligbygg			
9	Fysisk utforming	Boligbygg			
10	Felleslokaler	Bydel og Boligbygg			
11	Ansattes tilstedeværelse	Bydel og Boligbygg			
12	Aktiviteter	Bydel og Boligbygg			
13	Samarbeid med eksterne aktører i nærmiljøet	Bydel og Boligbygg			
14	Oppfølging	Bydel			
15	Barn og unge	Bydel			

6.2 Vedlegg 2: Kontrakt for utleie, Bydel Stovner

Avtale om lån av lokaler:

Værestedet i Stovner Senter 16

Avtalen er inngått mellom følgende parter:

Utlåner : Bydel Stovner ved: _____

Lånetaker: _____

Varighet på utlån:

Fargekode nøkkelbrikke:

Nøkler utleveres til lånetaker : _____

Nøkler leveres tilbake til bydel Stovners representant: _____

Vilkår for lån av lokalet:

- All aktivitet må foregå rusfritt.
- Lokalet skal til enhver tid holdes låst.
- Lånetaker er ansvarlig for alle som slippes inn i lokalet.
- Eventuelle ødeleggelser må erstattes av lånetaker.
- Lokalet skal rengjøres etter bruk.
- Sjøppel skal sorteres etter gjeldende regler og tømmes/bæres ut.
- Oppvaskmaskin skal kjøres og tømmes før nøklene leveres tilbake.
- Aktivitet i lokalet skal ikke være til sjananse for øvrige beboere i blokka (ikke høy lyd, sjenerende atferd ol)
- Ikke forstyrrende lyd/uro etter kl 23.00.
- Det er ikke tillatt å forsyne seg av mat/drikke som befinner seg i lokalet.

Ved uforutsette hendelser/ulykker benyttes det ordinære hjelpeapparatet:

Brann og større ulykker :110

Politi og redningssentral :112

Ambulanse medisinsk nødtelefon :113

Lånetaker

Navn : _____

Telefon : _____

Signatur lånetaker:

For utlåner

Navn: _____

Telefon: _____

Signatur utlåner:

HUSKELISTE FØR LOKALET FORLATES:

Er alle dører låst?

Er alle vinduer lukket/låst?

Er alle bord og benker tørket av?

Er oppvaskmaskin tømt?

Er søppel tømt og båret ut?

Er gulv kostet og vasket?

6.3 Vedlegg 3: Avtale for utleie, Bydel Sagene

Sosialtjenesten /NAV Sagene

Søknad/ avtale om lån av lokaler i Drøbakgata 1

Retningslinjer for utlån av lokaler

Lokalene ligger i første etasje med inngang mot gata og kan lånes i tidsrommet 17.00-22.00 i ukedager og 10.00-22.00 i helger. Lokale skal brukes av lånetakeren bare i tidsrommet som er søkt om. Ved behov for pynting og forberedelse dagen i forveien bør dette avklares med kontaktpersonen for bydelen.

Vi har et møterom med kjøkken som lånes ut til møter, seminarer og bomiljøelskaper.

Vi låner ut for eksempel til; gårdskomiteer, gårdstyrer, nabokomiteer, oppgangsmøter, barnemøter, barnekomiteer, ungdomsmøter og lokale lag og foreninger. Utlånet er gratis, men vi håper du har mulighet til yte en gjentjeneste til bomiljøet. Møtelokalene skal ikke brukes til partipolitiske eller religiøse aktiviteter og er tenkt hovedsakelig for beboere i kommunale boliger.

Lånebetingelser

Det er ikke tillatt å lage mat i våre lokaler, men det er lov å servere medbrakt mat. Vi har kaffetrakter og vannkoker som kan brukes. For bruk av lokalet se instruksene.

Alle lånetakere skal ha en ansvarlig kontaktperson før, under og etter arrangementet. Ved skader på inventar og annet må lånetakere erstatte det som er blitt ødelagt. Lånetaker er ansvarlig for rydding og rengjøring. **Nøkkelen hentes på torsdager og leveres på tirsdager i tidsrommet 14.00- 16.00. Det er ikke beregnet vaktordning i helgene eller på kvelder. Har du spørsmål bør du/dere ta kontakt med bydelens kontaktperson i arbeidstiden.**

Lokalet ligger i et boligområde og derfor skal alle ta hensyn til nabolaget og bomiljøets ro og orden. Kontaktpersoner er ansvarlig for eventuelle naboklager. Det er ikke tillatt å nytte alkohol i lokalene. Se på **Sikkerhets - / branninstruks**, som henger ved inngangsdøren og veggen på kjøkkenet. Brudd på ovennevnte regler vil påvirke vurderingen av fremtidig søknader.

Kontakt person for boligkontor/bomiljøtjeneste med telefon;.....

Vi ønsker å låne lokalene (dato)Fra kl.Til kl.

Styre/ komité/ Foreningens navn;

20 • Oslostandard for bomiljøarbeid i kommunale boliger

Kontaktperson for forening/ styre med telefon;

Formålet med søknaden og antall møtedeltakere;

.....

Dato og underskrift

Lånetaker.....

For bomiljøtjeneste i bydel Sagene



Byrådsavdeling for arbeid,
integrering og sosiale
tjenester

Rådhuset
0037 Oslo