



Kontrollutvalget

Dato: 07.06.2012

Deres ref:

Vår ref (saksnr.):
200900896-40
Revisjonsref:

Saksbeh:
Helga Hjorth
Tlf.: 23486832

Arkivkode
126.2.2

OPPFØLGINGSUNDERSØKELSE ETTER RAPPORT 16/2010 SAKSBEHANDLING AV SØKNAD OM KOMMUNAL BOLIG

Saken gjelder:

I 2010 gjennomførte Kommunerevisjonen en undersøkelse av saksbehandlingen av søknader om kommunal bolig i henholdsvis Bydel Frogner, Bydel Vestre Aker, Bydel Sagene, Bydel Gamle Oslo og Bydel Bjerke. Undersøkelsen munnet ut i rapport 16/2010 *Saksbehandling av søknad om kommunal bolig*.

Kontrollutvalget vedtok i møte den 24.02.2012 (sak 8) at det skulle gjennomføres en oppfølgingsundersøkelse knyttet til denne rapporten. Oppfølgingsundersøkelsen har vært rettet mot de fem bydelene og mot byråden for helse og sosiale tjenester. Formålet har vært å undersøke om byrådet har fulgt opp vedtak og flertallsmerknader ved behandlingen av rapport 16/2010, og om byrådsavdelingen og bydelene har iverksatt tiltak i tråd med det de varslet i uttalelsene til rapporten.

Oppfølgingsundersøkelsen etter rapport 16/2010 viser at de tiltakene som byrådsavdelingen og bydelene varslet i forbindelse med hovedundersøkelsen, er fulgt opp i varierende grad.

Saksfremstilling:

1. Hovedundersøkelsen fra 2010

1.1 Formålet med undersøkelsen, sentrale funn

Det overordnede målet med undersøkelsen som rapport 16/2010 bygger på, var å undersøke en del sentrale aspekter ved saksbehandlingen av søknader om kommunal bolig. Hensikten var å bidra til etterlevelse av reglene for tildeling og til likebehandling av søkerne. Det ble spesielt sett på elementer i saksbehandlingen som er sentrale for å sikre likebehandling av søkerne, samt om bydelene hadde etablert rutiner og kontrollaktiviteter som bidro til forsvarlig saksbehandling. Videre ble det sett på sosialtjenestens råd og veiledning ved henvendelser om kommunal bolig, regelverkets krav til opplysning av saken, bydelenes vurdering av om søkerne fylte grunnkravene for å få tildelt kommunal bolig og deres prioritering i situasjoner hvor det var flere søkere som fylte grunnkravene enn det var antall boliger.

Sentrale funn i undersøkelsen var blant annet at det var store forskjeller mellom de fem undersøkte bydelene når det gjaldt antallet ordinære kommunale boliger de hadde

tildelingsretten til, hvor lett det var å få kommunal bolig, forståelsen og praktiseringene av regelverket for tildeling av kommunal bolig, ventetid etter positivt vedtak, samt intern kontroll i saksbehandlingen.

1.2 Anbefalinger til byråden for sosiale tjenester

Kommunerevisjonen anbefalte byråden for sosiale tjenester og rusomsorg (nå byråden for helse og sosiale tjenester)

- å iverksette tiltak som sikret at alle bydelene fikk tilgang til alle innstillinger og vedtak av prinsipiell karakter fra klagenemnda, slik at de kunne innrette sin regelverksforståelse i overensstemmelse med klagenemndas avgjørelser
- å klargjøre overfor bydelene hvilken informasjon bydelene skulle oversende Helse- og velferdsetaten i forbindelse med klagenemndas behandling av klage på avslag om kommunal bolig
- å vurdere om bydelene burde rapportere på antallet kvalifiserte søkere som fikk avslag på sine søknader om kommunal bolig fordi bydelen ikke hadde ledig bolig innen seks måneder, og antallet som fikk avslag fordi de ikke fylte grunnkravene
- å vurdere om det burde foreslås endringer i forskriften, og konkretisering av instruksjonen, for å bidra til at bydelenes praksis blir mer ensartet og i tråd med bystyrets føringer
- å vurdere om det var behov for å iverksette ytterligere tiltak for å sikre felles forståelse og praktisering av regelverket og større grad av likebehandling av søkere som fyller bystyrets grunnvilkår for kommunal bolig

1.3 Anbefalinger til de undersøkte bydelene

Kommunerevisjonen anbefalte de undersøkte bydelene å vurdere behovet for å etablere eller videreutvikle egne skriftlige rutiner for behandling av søknader om kommunal bolig. Dette gjaldt på følgende områder, for alle de fem bydelene:

- råd og veiledningen til boligsøkere, herunder tiltak mot søkere med språklige utfordringer,
- hvordan innsendt dokumentasjon skal vurderes,
- administrering av ventelister og prioritering av søkerne på venteliste,
- hva ved søkerens situasjon som bør sjekkes ved tildeling av bolig og inngåelse av leiekontrakt,
- hva som skal anses som saklige/usaklige grunner til å takke nei til tilvist bolig.

Bydelene Frogner og Gamle Oslo ble i tillegg anbefalt å vurdere

- å etablere skriftlige rutiner for framgangsmåter, rolle- og ansvarsfordeling m.v. i saksbehandlingen av søknader om kommunal bolig,
- å nedfelle skriftlige rutiner knyttet til manglende dokumentasjon og purring,
- å etablere retningslinjer for hvordan regelverket for tildeling av kommunale bolig skal forstås og praktiseres,
- å etablere retningslinjer for behandling av klage på avslag om kommunal bolig.

Bydel Vestre Aker ble i tillegg anbefalt å vurdere

- å utdype sine skriftlige rutiner for framgangsmåter, rolle- og ansvarsfordeling m.v. i saksbehandlingen av søknader om kommunal bolig,
- å etablere retningslinjer for hvordan regelverket for tildeling av kommunale bolig, skal forstås og praktiseres,
- å etablere retningslinjer for behandling av klage på avslag om kommunal bolig.

Bydel Bjerke ble i tillegg anbefalt å vurdere

- å utdype sine skriftlige rutiner for framgangsmåter, rolle- og ansvarsfordeling m.v. i saksbehandlingen av søknader om kommunal bolig,
- å etablere retningslinjer for hvordan regelverket for tildeling av kommunale bolig, skal forstås og praktiseres.

Bydel Sagene ble i tillegg til det som gjaldt alle, anbefalt å vurdere

- å nedfelle skriftlige rutiner knyttet til manglende dokumentasjon og purring.

1.4 Politisk behandling

Etter innstilling fra helse- og sosialkomiteen vedtok bystyret ved behandling av rapporten 27.10.2010 (sak 345) bl.a. følgende:

Kommunerevisjonens rapport 16/2010 Saksbehandling av søknad om kommunal bolig viser viktige forskjeller mellom de fem undersøkte bydelene når det gjelder hvor lett det er å få kommunal bolig, forståelsen og praktiseringen av regelverket for tildeling av kommunal bolig, ventetid etter positivt vedtak, samt intern kontroll i saksbehandlingen.

Byrådet bes orientere bystyret om hvordan det går med arbeidet med å sikre større grad av likebehandling av personer som fyller kravene til kommunal bolig i Oslo innen utgangen av 2. kvartal 2011.

For øvrig tar bystyret Kommunerevisjonens rapport 16/2010 Saksbehandling av søknad om kommunal bolig og kontrollutvalgets vedtak til orientering.

Utover ovennevnte merket kontrollutvalget seg at byrådsavdelingen hadde varslet at den forventet at gjennomgangen av regelverket skulle være fullført i løpet av 2010.

Ved helse- og sosialkomiteens behandling av rapporten (13.10.2010, sak 93) påpekte komiteen også viktigheten av at kommunen får en oversikt over hvor mange boligsøkere som fyller grunn- og prioriteringskravene, men som får avslag fordi bydelene ikke kan tilby bolig innen seks måneder.

2 Kommunerevisjonens oppfølgingsundersøkelse i 2012

2.1 Formålet med oppfølgingsundersøkelsen

Formålet med oppfølgingsundersøkelsen har vært å undersøke om byrådet har fulgt opp bystyrets vedtak i sak 345/2010, og om byrådsavdelingen og de aktuelle bydelene har iverksatt tiltak i tråd med det som ble varslet i uttalelsene til rapporten.

Følgende problemstillinger er undersøkt:

- Har byrådsavdelingen iverksatt tiltak i tråd med det som ble varslet i uttalelsen til rapporten?
- Orienterte byrådsavdelingen bystyret om fremdriften i arbeidet innen utgangen av 2. kvartal 2011, i tråd med bystyrets vedtak?
- Har de ulike bydelene iverksatt tiltak i tråd med det som ble varslet i uttalelsene til rapporten?

Datainnsamlingen har i hovedsak bestått i innhenting av skriftlige svar på spørsmål og dokumentasjon om iverksatte tiltak. Utkast til omtale av status for gjennomføring av varslede tiltak i bydelene og byrådsavdelingen har vært forelagt de aktuelle virksomheter.

2.2 Byråden for helse og sosiale tjenester

Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester varslet i sin uttalelse til rapporten at den

- ville benytte rapporten som grunnlag for det pågående arbeidet med å gjennomgå reglene for kommunal bolig
- så at det var behov for å systematisere kunnskapen fra avgjørelsene i Oslo kommunes klagenemnd, og at den ville be Helse- og velferdsetaten om å begynne et arbeid med å samle klagenemndas avgjørelser av prinsipiell karakter
- ville vurdere mulighetene for å få til en rapportering av avslagsgrunner for avslag på søknad om kommunal bolig
- så at det var behov for en revisjon av deler av *Kvalitetshåndboken for sosialtjenesten*
- ville vurdere om det var mulig å iverksette ytterligere tiltak for å sikre felles forståelse og praktisering av regelverket.

2.2.1 Status for tiltakene som ble varslet fra byrådsavdelingen i uttalelsen

I forbindelse med oppfølgingsundersøkelsen har byrådsavdelingen i brev av 10.04.2012 til Kommunerevisjonen gjort rede for status for de tiltakene som ble varslet fra byrådsavdelingen.

Når det gjaldt gjennomgang av regelverket, ble det vist til at et administrativt forslag til endringer i forskrift om tildeling av kommunal bolig sendt på høring 04.11.2011. Saken var per 10.04.2012 til avsluttende behandling i byrådsavdelingen.

Når det gjaldt systematisering av kunnskap fra klagenemndas avgjørelser i boligsaker, viste byrådsavdelingen i sitt brev til at de den 02.07.2010 hadde gitt Helse- og velferdsetaten i oppdrag å iverksette et arbeid på dette området. Byrådsavdelingen kunne ikke opplyse nærmere hvordan Velferdsetaten (som etter omorganiseringen fra 01.01.2012 er den etaten som har ansvaret for kommunale boliger) hadde fulgt dette opp. Ved henvendelse til Velferdsetaten fikk Kommunerevisjonen opplyst at etaten med passende mellomrom samlet sammen illustrerende eksempelsaker og prinsipielle saker. Sakene ble anonymisert og sendt elektronisk til bydelene, med sikte på at de skulle kunne dra nytte av disse i sitt arbeid.

Byrådsavdelingen varslet også at den ville vurdere mulighetene for å få til en rapportering av avslagsgrunner på søknad om kommunal bolig, jf. også helse- og sosialkomiteens merknad i sak 93/10. Når det gjaldt oppfølgingen av dette punktet viste byrådsavdelingen i sitt brev til Kommunerevisjonen til at opplysninger om saksbehandling av kommunal bolig blir talt manuelt, og at kvaliteten ved manuell rapportering kan være dårligere enn ved uttrekk fra saksbehandlingssystemer. Ifølge byrådsavdelingen vil en utvidet rapportering medføre en økt belastning for bydelene. Når saksbehandlingssystem for boligsosialt arbeid blir ferdig i 2013, vil det bli mulig å lage elektroniske rapporter som viser tjenesteproduksjonen, også med en mer utfyllende rapportering om avslag på kommunal bolig. Byrådsavdelingen framholdt at en utvidet rapportering for behandling av søknader om kommunal bolig vil bli iverksatt når saksbehandlingssystemet for boligsosialt arbeid er ferdigutviklet. Systemet ventes ferdig i 2013, og nytt rapporteringsregime kan være klart i 2014. Det er tatt høyde for behov for dette ved anskaffelse av saksbehandlingssystem for boligsosialt arbeid, og en utvidet rapportering vil ikke føre til økte utviklingskostnader i prosjektet.

Hva angikk den varslede revisjonen av deler av *Kvalitetshåndboken for sosialtjenesten*, opplyste byrådsavdelingen at håndboka var gjennomgått og revidert, og at den ble ferdigstilt i mai 2011. Byrådsavdelingen oppga at boligkapitlet var forenklet. Videre var det tatt inn henvisning til rundskriv 10/2001 *Rutiner for tildeling av kommunal bolig* og til rundskriv

28/2008 *Behandling av klager til Oslo kommunes klagenemnd*. I kvalitetshåndboken var det også tatt inn et pålegg til bydelene om å sette opp anonymiserte oversikter over tildelinger når de har måttet prioritere mellom kvalifiserte søkere, samt pålegg om å sende slike oversikter til etaten hvert ½ år.

Av ytterligere tiltak viste byrådsavdelingen til at de i brev 03.06.2010 ga Helse- og velferdsetaten i oppdrag å holde opplæring for de saksbehandlerne i bydelene som behandlet søknader om kommunal bolig.

2.2.2 Kommunerevisjonens vurdering av status for de varslede tiltakene

Byråden for eldre og sosiale tjenester hadde fulgt opp flere av de meldte tiltakene. Tiltakene knyttet til formidling av klagenemndas praksis og til revidering av kvalitetshåndboken var gjennomført, samt at Velferdsetaten hadde fått i oppdrag å gi tilbud om opplæring i behandling av søknader om kommunal bolig.

Gjennomgangen av regelverket for tildeling av kommunal bolig som ble varslet og som skulle være ferdig innen utgangen av 2010, var under arbeid, men ikke ferdig per april 2012. En ordning som ga oversikt over avslagsgrunner, slik komiteen påpekte i sak 93/10 at ville være viktig for kommunen å få, var heller ikke etablert.

2.2.3 Status for byrådets oppfølging av bystyrets vedtak i sak 345/2010

Bystyret vedtok i sak 345/2010 at byrådet innen annet kvartal 2011 skulle gi en orientering til bystyret om hvordan det gikk med arbeidet med å sikre større grad av likebehandling av personer som fyller kravene til kommunal bolig i Oslo.

I tilbakemeldingen til Kommunerevisjonen i oppfølgingsundersøkelsen viste Byrådsavdelingen til notat til helse- og sosialkomiteen fra byråden for eldre og sosiale tjenester datert 17.02.2012. I dette notatet fremgikk det at byråden våren 2011 rapporterte at byrådet ville levere en sak til bystyret i løpet av første halvår 2011, og videre at byråden ved rapporteringen høsten 2011 fremholdt at saken skulle leveres i løpet av året. Rapporteringen som ble gitt for våren 2012 lyder:

Endring av forskrift har vært på høring. Høringen har tatt lengre tid enn forventet. Vi venter på en høringsuttalelse fra BU i Bydel Sagene.

Når det gjelder oppfølgingen av helse- og sosialkomiteens merknad i sak 93/10, viser vi til pkt. 2.2.2 ovenfor.

Kommunerevisjonens vurdering

Byrådet har ikke fremmet en sak til bystyret om statusen i arbeidet med å sikre større grad av likebehandling av personer som fyller kravene til kommunal bolig innen annet kvartal 2011, slik bystyret ba om. De ansvarlige byrådene har imidlertid halvårlig informert helse- og sosialkomiteen om fremdriften i arbeidet med saken. Byråden for helse og sosiale tjenester rapporterte i notat av 17.02.2012 om statusen i arbeidet med å revidere forskriften om tildeling av kommunal bolig.

2.3 Varslede tiltak fra bydelene

2.3.1 Status for de varslede tiltakene fra Bydel Frogner

Bydel Frogner varslet i sin uttalelse til rapport 16/2010 at den ville følge anbefalingene som ble gitt, og at arbeidet med tiltakene var igangsatt og forventet å være slutført ved årets slutt. Bydel Frogner anførte videre at den ønsket at det ble utarbeidet felles rutiner for hele

kommunen hvis likebehandling skulle bli sikret, og at et felles saksbehandlingsverktøy ville bidra til å sikre lik behandling av søkere.

I forbindelse med oppfølgingsundersøkelsen viste Bydel Frogner til skriftlige rutiner som bydelen hadde utarbeidet. Rutinene anga blant annet arbeidsoppgave, hvordan denne skulle utføres og hvem som hadde ansvaret.

Rutinene anga ikke retningslinjer for hvordan regelverket for tildeling av kommunale boliger skulle forstås og praktiseres, hvilke forhold ved søkeren som burde sjekkes ved tildeling av bolig og inngåelse av leiekontrakt, eller hva som skulle regnes som saklig/usaklig grunn til å takke nei til tilvist bolig.

I brev til Kommunerevisjonen av 05.06.2012 oversendte Bydel Frogner en revidert og utvidet rutine for behandling av søknad om kommunal bolig, godkjent 29.05.2012. Her var det tatt inn en henvisning til *Instruks til forskrift av 07.05.2003 om tildeling av kommunal bolig i Oslo kommune med mer*, samt at instruksen presiserer og avklarer i tvilstilfeller. Det var videre tatt inn momenter som skulle vurderes ved tildeling av bolig og inngåelse av leiekontrakt og eksempler på hva som skulle regnes som saklig/usaklig grunn til å takke nei til tilvist bolig.

Kommunerevisjonens vurdering

Bydel Frogner varslet i sin uttalelse til rapport 16/2010 at den ville følge anbefalingene som ble gitt, og at arbeidet med tiltakene var igangsatt og forventet å være slutført ved årets slutt. Bydel Frogner hadde med ett unntak utarbeidet skriftlige rutiner som dekket de områdene som bydelen varslet i uttalelsen til rapport 16/2010. Unntaket gjaldt praktisering og forståelse av regelverket, hvor bydelen ikke hadde utviklet egne retningslinjer, men henviste til kommunens instruks.

2.3.2 Status for de varslede tiltakene fra Bydel Vestre Aker

Bydel Vestre Aker varslet i sin uttalelse til rapport 16/2010 at den ville vurdere å iverksette tiltak på bakgrunn av rapporten. Bydelen viste dessuten til at den jobbet med å etablere et bedre og mer oversiktlig kartotek/lagringssted for innstillinger og tildelinger av kommunal bolig og at den håpet dette ville komme i gang sommeren 2010.

Bydel Vestre Aker la ikke frem nye skriftlige rutiner i forbindelse med oppfølgingsundersøkelsen. Bydelen viste til de skriftlige rutinene som ble fremlagt i forbindelse med hovedundersøkelsen. Bydelen fremholdt at alle anbefalingene var vurdert av bydelen og de redegjorde for gjeldende rutiner på mange områder, uten å dokumentere at disse var blitt nedfelt i skriftlige rutinebeskrivelser. Bydelen viste for øvrig til at innføringen av boligsystemet Plania hadde bidratt til å holde oversikt over ledigstilte boliger, administrere ventelistene og til å foreta prioriteringer.

Når det gjaldt saklig grunn til å takke nei til tildelt bolig, viste bydelen til at dette var regulert i forskrift og instruks fra byrådet. Bydelen ville vurdere om det ville være hensiktsmessig å foreta en ytterligere spesifisering av dette når rutinene for tildeling av kommunal bolig skulle legges inn i Kvalitetslosen. Bydelen opplyste at innleggingen av rutinene i Kvalitetslosen ville skje i løpet av første halvår 2012. Hva angikk utarbeidingen av retningslinjer for forståelsen og praktiseringen av regelverket, viste bydelen til at retningslinjene i forskrift og instruks allerede var relativt detaljerte. Bydelen hadde etablert et system, i form av et

registreringsskjema i Excel, for lagring av informasjon om innstillinger og tildelinger av kommunal bolig.

Kommunerevisjonens vurdering

Bydel Vestre Aker varslet i sin uttalelse til rapport 16/2010 at den ville vurdere å iverksette tiltak på bakgrunn av rapporten. Bydel Vestre Aker hadde i liten grad valgt å iverksette tiltak på bakgrunn av rapporten, og hadde ikke videreutviklet rutinebeskrivelser for saksbehandling av søknad om kommunal bolig. Bydelen oppga at innføringen av Plania hadde bidratt til å holde oversikt over ledigstilte boliger, administrere ventelistene og til å foreta prioriteringer.

2.3.3 Status for de varslede tiltakene fra Bydel Sagene

Bydel Sagene varslet i sin uttalelse til rapport 16/2010 at den ville vurdere å gjennomføre de anbefalingene som Kommunerevisjonen hadde foreslått

Bydel Sagene har i forbindelse med oppfølgingsundersøkelsen fremlagt en skriftlig rutine *Rutine for kommunal bolig: Behandling av søknader og klagesaker, samt tildeling av bolig*. I tilbakemeldingen til Kommunerevisjonen anga bydelen hvor i rutinen de ulike anbefalingene var kvittert ut. Det framgikk av rutinen at samtlige av de momenter som bydelen ble anbefalt å vurdere å etablere/videreutvikle skriftlige rutiner for i rapport 16/2010, var utarbeidet.

Bydelen opplyste for øvrig at den ville gjennomgå og revidere rutinene sommeren 2012.

Kommunerevisjonens vurdering

Bydel Sagene hadde fulgt opp alle tiltakene som bydelen varslet i uttalelsen til rapport 16/2010, og hadde kommet langt i utarbeidingen av skriftlige rutiner for saksbehandlingen av søknader om kommunal bolig. Bydelen synes dessuten å ha et aktivt forhold til rutinene ved at de planlegges gjennomgått og revidert sommeren 2012.

2.3.4 Status for de varslede tiltakene fra Bydel Gamle Oslo

Bydel Gamle Oslo varslet i sin uttalelse til rapport 16/2010 at den umiddelbart ville starte arbeidet med skriftliggjøring av både policy og rutiner i tråd med rapportens anbefalinger. Bydelen oppga at de håpet å få dette ferdig innen utløpet av september 2010.

Bydel Gamle Oslo fremla flere ulike skriftlige rutiner som gjaldt saksbehandling av søknad om kommunal bolig. Bydelen oppga at den hadde inngått en avtale med publikumsmottaket i NAV om at Boligenheten skulle ha veiledningssamtaler med brukere 2 timer per uke. Boligkontoret hadde utarbeidet prosedyrer for hva som skulle sjekkes og for administreringen og prioriteringen av søkere på venteliste. Bydelen hadde også utarbeidet skriftlige prosedyrer for fremgangsmåter, rolle- og ansvarsfordelingen for saksbehandlingen av søknader om kommunal bolig, prosedyrer knyttet til manglende dokumentasjon og purring, samt klager på avslag om kommunal bolig, slik Kommunerevisjonen hadde anbefalt denne bydelen særlig.

Bydelen framla ikke skriftlige rutiner knyttet til søkere med språklige utfordringer, men oppga at publikumsmottaket i NAV bestilte tolk når det var behov for det. Bydelen fremla ikke retningslinjer for hvordan regelverket for tildeling av kommunale boliger skal forstås og praktiseres, herunder saklige og usaklige grunner til å takke nei, men oppga at slike spørsmål ble drøftet i prioriterings- og fagmøter.

Kommunerevisjonens vurdering

Bydel Gamle Oslo varslet i sin uttalelse til rapport 16/2010 at den umiddelbart ville starte arbeidet med skriftliggjøring av både policy og rutiner i tråd med rapportens anbefalinger. Bydel Gamle Oslo hadde et godt stykke på vei fulgt opp tiltakene som bydelen varslet i uttalelsen til rapport 16/2010, men fortsatt gjensto enkelte områder hvor det ikke var utarbeidet skriftlige rutiner.

2.3.5 Status for de varslede tiltakene fra Bydel Bjerke

Bydel Bjerke ga i sin uttalelse til rapport 16/2010 uttrykk for at den var enig i behovet for å etablere og videreutvikle egne skriftlige rutiner på de områdene rapporten anbefalte. Bydelen varslet at iverksettelse og gjennomføring av de anbefalte tiltakene ville starte opp i forbindelse med den planlagte innføringen av Kvalitetslosen høsten 2010.

Bydel Bjerke la ikke frem nye skriftlige rutiner i forbindelse med oppfølgingsundersøkelsen. Bydelen redegjorde i brev av 21.03.2012 for gjeldende rutiner på mange områder, uten å dokumentere at disse var utarbeidet i rutinebeskrivelser. Bydelen opplyste videre at det ikke var utarbeidet skriftlige retningslinjer for hvordan regelverket skulle forstås og praktiseres, men at det var etablert en felles forståelse av regelverket av de ansatte på boligkontoret. Det ble oppgitt at tidligere prosedyre var under oppdatering og at den ville bli implementert i Kvalitetslosen. Det ble ellers vist til at rutiner for fordeling av saker og drøfting av saker i månedlige vedtaksmøter var en prosedyre som fremkom i Kvalitetslosen

Bydel Bjerke uttalte i forbindelse med rapport 16/2010 at hvis Helse- og velferdsetaten ikke kunne ta ansvaret for å nedsette en arbeidsgruppe for å utarbeide de nødvendige felles rutiner, ville bydelen selv gjøre dette, gjerne i samarbeid med Bydel Sagene som hadde kommet lengre i utarbeidelsen av rutinebeskrivelser for saksbehandling av søknad om kommunal bolig. Bydel Bjerke opplyste til Kommunerevisjonen at den hadde tatt spørsmålet om en arbeidsgruppe opp med de andre bydelene i en e-post. De aktuelle bydelene hadde svart at de heller ønsket at Velferdsetaten skulle bidra til en felles rutine for bydelene.

Kommunerevisjonens vurdering

Bydel Bjerke varslet i uttalelsen til rapport 16/2010 at de ville iverksette de anbefalte tiltakene, men bydelen hadde i liten grad gjennomført dette.

Bydelen hadde imidlertid henvendt seg til andre bydeler med spørsmål om å delta i en arbeidsgruppe, men bydelene det var aktuelt for hadde ytret ønske om at Velferdsetaten skulle bidra til felles rutiner for bydelene. Kommunerevisjonen ser at dette kan være en aktuell problemstilling å vurdere for byrådsavdelingen..

2.4 Kommunerevisjonens samlede vurdering etter gjennomført oppfølgingsundersøkelse

Oppfølgingsundersøkelsen etter rapport 16/2010 viser at de tiltakene som byrådsavdelingen og bydelene varslet i forbindelse med hovedundersøkelsen, var fulgt opp i varierende grad.

Gjennomgangen av regelverket for tildeling av kommunal bolig som byrådsavdelingen varslet skulle være ferdig innen utgangen av 2010, var under arbeid, men ikke ferdig per april 2012. Det var ikke etablert en ordning som ga oversikt over avslagsgrunner, slik komiteen påpekte det ville være viktig for kommunen å få, da den behandlet rapport 16/2010, 13.10.2010 (sak 93).

Byrådet har ikke fremmet en sak til bystyret om statusen i arbeidet med å sikre større grad av likebehandling av personer som fyller kravene til kommunal bolig innen annet kvartal 2011, slik bystyret ba om. De ansvarlige byrådene har imidlertid halvårlig informert helse- og sosialkomiteen om fremdriften i arbeidet med saken. Byråden for helse og sosiale tjenester rapporterte i notat av 17.02.2012 om statusen i arbeidet med å revidere forskriften om tildeling av kommunal bolig.

En sentral anbefaling i hovedundersøkelsen var at flere av bydelene burde vurdere å utarbeide/videreutvikle skriftlige rutiner for saksbehandling av søknader om kommunal bolig. Fravær av skriftlige rutiner skaper risiko blant annet for at saksbehandlingsprosesser blir mer sårbare og personavhengige, noe som i sin tur kan medføre risiko for at søkere ikke behandles likt.

Bydelene Frogner og Sagene hadde kommet langt i arbeidet med å utarbeide eller videreutvikle skriftlige rutiner som kan bidra til å sikre betryggende saksbehandling av søknader om kommunal bolig. *Videre hadde Bydel Gamle Oslo et godt stykke på vei fulgt opp tiltakene som bydelen varslet. Bydelene Bjerke og Vestre Aker hadde i liten grad iverksatt tiltak. I noen tilfeller ble det vist til at det var vanskelig å utarbeide rutinebeskrivelser. Bydel Sagene hadde rutinebeskrivelser på alle områdene som ble anbefalt i rapport 16/2010.*

Bydel Bjerke viste til at de bydelene den hadde tatt kontakt med om en arbeidsgruppe, hadde signalisert at de heller ønsket at Velferdsetaten skulle bidra til felles rutiner for bydelene. Kommunerevisjonen ser også at dette kan være en aktuell problemstilling å vurdere for byrådsavdelingen.

Kommunerevisoren fremmer følgende forslag til vedtak:

Kommunerevisjonens oppfølgingsundersøkelse etter rapport 16/2010 Saksbehandling av søknad om kommunal bolig viser at de tiltakene som byrådsavdelingen og bydelene varslet i forbindelse med hovedundersøkelsen, er fulgt opp i varierende grad.

Kontrollutvalget merker seg særlig at byrådet ikke har lagt frem en sak for bystyret med en samlet oversikt over status i arbeidet med å sikre større grad av likebehandling av personer som fyller kravene til kommunal bolig i Oslo, slik bystyret den 27.10.2010 (sak 345) ba om skulle fremlegges innen annet kvartal 2011.

En sentral anbefaling i hovedundersøkelsen var at flere av bydelene burde vurdere å utarbeide/videreutvikle skriftlige rutiner for saksbehandling av søknader om kommunal bolig. Fravær av skriftlige rutiner skaper risiko blant annet for at saksbehandlingsprosesser blir mer sårbare og personavhengige, noe som i sin tur kan medføre risiko for at søkere ikke behandles likt. Oppfølgingsundersøkelsen viser at flere av de undersøkte bydelene med fordel fortsatt kan jobbe mer med å utvikle sine rutinebeskrivelser. Kontrollutvalget ser at det kan være en aktuell problemstilling at bydelene samarbeider om dette, eventuelt at det kan være hensiktsmessig at byrådsavdelingen vurderer om Velferdsetaten bør bidra i dette arbeidet.

For øvrig tar kontrollutvalget Kommunerevisjonens oppfølgingsundersøkelse etter rapport 16/2010 til orientering.

Saken sendes til helse- og sosialkomiteen.

Med hilsen

Annette Gohn-Hellum
Kommunerevisor

Lars Normann Mikkelsen
avdelingsdirektør

Utskrift av protokollen sendes:
Byråden for helse og sosiale tjenester
Bydel Bjerke
Bydel Frogner
Bydel Gamle Oslo
Bydel Sagene
Bydel Vestre Aker