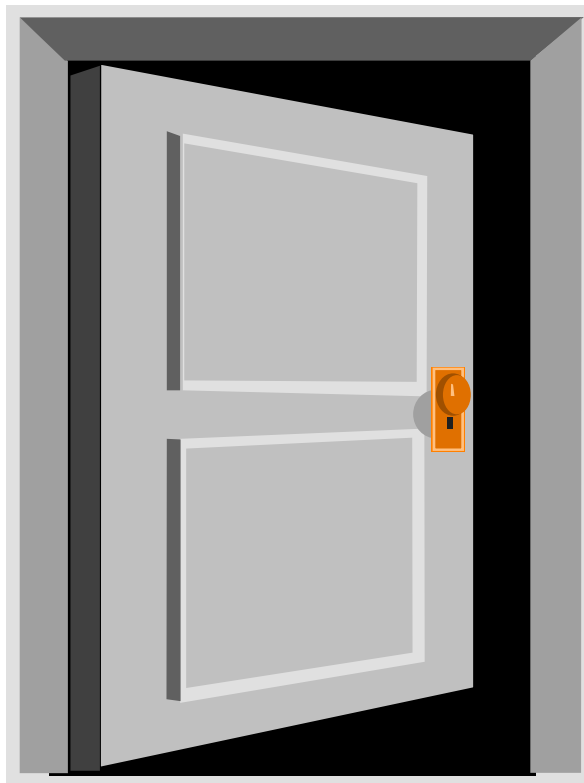




Oslo kommune  
**Bydel Østensjø**  
Sosialtjenesten Østensjø

**Sluttrapport for prosjektet**  
**Færre utkastelser - Oppfølging av namsmannsaker**  
**01.09.2006 – 31.12.2008**

Rapport ved prosjektleder Torill Lieng  
[torill.lieng@bos.oslo.kommune.no](mailto:torill.lieng@bos.oslo.kommune.no)



**Bydel Østensjø**  
Sosialtjenesten, Tiltakssenteret  
Olav Helsets vei 6  
Postadresse: Postboks 157, Manglerud 0612 Oslo  
Telefon: 23 48 00 50 Faks: 23 48 99 51

## **SLUTTRAPPORT FOR PROSJEKTET FÆRRE UTKASTELSER. – OPPFØLGING AV NAMSMANNSAKER 01.09.2006-31.12.2008**

### **Innhold**

<b>1 INNLEDNING OG SAMMENDRAG .....</b>	<b>5</b>
1.1 Innledning .....	5
1.2 Sammendrag .....	6
<b>2 STATLIGE FØRINGER FOR Å AVSKAFFE BOSTEDSLØSHET.....</b>	<b>8</b>
2.1 Statens visjon, mål og hovedstrategier i boligpolitikken .....	8
2.2 Statlige prioriteringer.....	8
<b>3 DAGENS BOLIGSOSIALE SITUASJON .....</b>	<b>9</b>
3.1 Den boligpolitiske satsingen.....	9
3.2 Normalisering og integrering.....	9
3.3 Tverrfaglig samarbeid.....	10
<b>4 NAMSGODDEN .....</b>	<b>10</b>
4.1 Namsmannen /Namsfogden .....	10
4.2 Årsaker til begjæringer om utkastelse.....	10
4.3 Utkastelser .....	11
<b>5 PROSJEKTET .....</b>	<b>11</b>
5.1 Prosjektets bakgrunn .....	11
5.2 Hovedmål.....	11
5.3 Aktiviteter og delmål .....	12
5.4 Prosjektets rammebetingelser, tjenesteforankring og organisering.....	12
5.5 Prosjektets organisering.....	12
<b>6 ENDRINGER I PROSJEKTPERIODEN.....</b>	<b>16</b>
6.1 Ny borettslagslov av 15.08. 2005.....	16
6.2 Boligbyggs varslingsrutiner .....	16
6.3 Fellesskriv 8/2006.....	17
6.4 Endring i husleieloven 15.6.2007, - § 9-11varslingsregelen .....	17

<b>7 BYDEL ØSTENSJØ. SITUASJONSBESKRIVELSE.....</b>	<b>18</b>
7.1 Geografisk beliggenhet.....	18
7.2 Historie .....	18
7.3 Befolkning - og befolkningsutvikling .....	19
7.4 Leiepriser.....	19
<b>8 KARTLEGGING .....</b>	<b>19</b>
8.1 Tidligere arbeid og kartlegging .....	19
8.2 Metode .....	20
8.3 Statistikk over begjæringer og registreringer 2004 til 2008.....	21
8.4 Antall registrerte med begjæringer om utkastelse, tvangssalg og utkastelser for bydel Østensjø .....	21
8.5 Antall klienter registrert med husleierestanser og utgifter til husleierestanser ved sosialkontoret i Bydel Østensjø .....	22
8.6 Hva viser tallene - totalt .....	22
8.7 Kartlegging av hvem og hvorfor de flytter i perioden 2006 – 2008 .....	24
<b>9 FOREBYGGENDE ARBEID .....</b>	<b>24</b>
9.1 Beboere i kommunale boliger og § 4.18 varsler .....	24
9.2 Ragde Eiendom/Sinsen utleie og § 4.18 varsler .....	25
9.3 Private utleiere og den nye varslingsregelen i husleieloven .....	25
9.4 Respons på henvendelser .....	25
<b>10 OPPSUMMERING I HENHOLD TIL AKTIVITETER OG DELMÅL.....</b>	<b>26</b>
10.1 Delmål 1.....	26
10.2 Delmål 2.....	26
10.3 Delmål 3.....	27
10.4. Delmål 4.....	29
10.5 Delmål 5.....	30
<b>11 ER MÅLSETTINGENE NÅDD .....</b>	<b>30</b>
11.1 Reduksjon av begjæringer i henhold til strategien .....	30
11.2 En forsterket bolig og sosialfaglig satsing.....	31

<b>12. ARBEIDET VIDERE.....</b>	<b>32</b>
<b>13 SLUTTORD.....</b>	<b>33</b>

# 1 INNLEDNING OG SAMMENDRAG

## 1.1 Innledning

Det sentrale namsmannsprosjektet i Oslo "Samarbeidsprosjektet - færre utkastelser" (2003-2005) og den nasjonale strategien "På veg til egen bolig 2004-2007" satte fokus på situasjonen rundt begjæringer om utkastelse og gjennomførte utkastelser. Det sentrale namsmannsprosjektet ble igangsatt av Namsfogdens kontor fordi tallet på begjæringer og gjennomførte utkastelser i Oslo hadde vært stigende gjennom flere år. Det nådde en topp i 2004 med 6281 begjæringer og 1536 utkastelser. Mange begjæringer var rettet mot beboere i den kommunale boligmassen. Konsekvensen av de høye tallene fører til store menneskelige og økonomiske omkostninger.

En utkastelse er det samme som en fravikelse. Fravikelse av fast eiendom innebærer at leieforholdet avsluttes ved at leietaker blir kastet ut av leieobjektet. Det er utleier som sender inn en begjæring om utkastelse til Namsfogdens kontor, og Namsfogden, som på bakgrunn av tvangsfullbyrdelsesloven, gjennomfører utkastelsen. De fleste begjæringer om utkastelse skyldes manglende innbetalt husleie, men kan også skyldes opphør av tidsbestemte leiekontrakter og mislighold av husordensregler.

I den nasjonale strategien som var regjeringens strategi for å forebygge bostedsløshet, sluttet Stortinget seg til strategien i forbindelse med St. meld. nr 23 (2003 – 2004) Om boligpolitikken. Strategien innebar at det rettes oppmerksomhet på situasjonen til de som allerede har en bolig, men av ulike årsaker kan miste denne. Husbanken har hatt koordineringsansvaret for gjennomføringen av strategien.

Med støtte fra Husbanken har Bydel Østensjø gjennomført prosjektet "Færre utkastelser - Oppfølging av namsmannsaker" i perioden 01.09.2006 -31.12.2008. Dette har vært et prosjekt i forlengelsen av den nasjonale strategien hvor hovedmålet var å avskaffe bostedsløshet. Et av resultatmålene for å nå dette målet var å redusere antall begjæringer med 50 % og antall utkastelser med 30 %.

Bydel Østensjø består i dag av tre tidligere bydeler. Sammenslåingen skjedde i forbindelse med en større kommunal omorganisering i 2004 hvor Oslos 25 ulike bydeler ble redusert til 15. Bydelen har en befolkning på ca 45 000 og er en av de største bydelene i Oslo. Før sammenslåingen hadde bydelene hatt ulik form for oppfølging av begjæringssaker. En av utfordringene i ny bydel og ny organisering av bydelens sosialtjeneste var å finne nye felles målsettinger og rutiner for dette arbeidet. Arbeidet med utkastelser ble lagt til Tiltakssenteret som er sosialtjenestens utførerdelen og er tverrfaglig sammensatt. Det ble utarbeidet nye rutiner. Rutinene har senere blitt endret som følge av Oslo kommunes fellesskriv nr. 8/2006 og de erfaringene som ble gjort i prosjektperioden.

I august 2006 kom Fellesskrivet 8/2006 fra byrådsavdelingen for velferd og sosiale tjenester (VST). Dette er en instruks som gir klare føringer for hvordan bydelene i Oslo skal følge opp arbeidet med varsler om begjæringer og utkastelser. Det ansvarliggjør bydelene og pålegger en innskjerping av rutiner og systematisk arbeid da det pålegger bydelene handlings- og dokumentasjonsplikt i arbeidet med begjæringer og restansesaker. De nye rutinene pålegger også sosialtjenesten en mer aktiv rolle. De skal nå i større grad være på tilbudssiden i motsetning til tidligere hvor en avventet at beboer selv tok kontakt med sosialtjenesten.

## 1.2 Sammendrag

Prosjektet har hatt to hovedmål:

1. Det ene var å redusere antall begjæringer om utkastelse og gjennomførte utkastelser i Bydel Østensjø i henhold til den statlige strategien med henholdsvis 50 % og 30 %.
2. Det andre målet har vært å utvikle gode rutiner og godt samarbeid både internt og eksternt for at bydelen skulle ha et godt utgangspunkt for videre systematisk oppfølging av beboere med restanseproblematikk.

Målgruppen har vært alle beboere som mottar en begjæring om utkastelse, men med spesielt fokus på bydelens beboere i kommunale boliger og gjengangere.

Det sentrale namsmannsprosjektet hadde utviklet en arbeidsmodell og ulike kartleggingsskjema som de ønsket skulle videreprøves. Som en videreføring av det sentrale prosjektet var det startet opp lignende prosjekter i de 3 sentrumsbydelene i Oslo for at erfaringen, kompetansen og samarbeidsstrukturene skulle kunne videreføres og utprøves nærmere. Det var også allerede etablert samarbeidsmøter med den kommunale eier Boligbygg Oslo KF og Namsfogdens kontor for å sikre samhandling og kommunikasjon. Prosjektleder ble invitert til å delta i disse samlingene.

Arbeidsmodellen gikk ut på at bydelen/sosialtjenesten burde få informasjon om en husleierestanse på et så tidlig tidspunkt at det ble tid til å kontakte beboer med råd, veiledning og hjelp. Målsettingen for denne arbeidsmodellen var at en aktiv samhandling mellom de ulike involverte parter kunne bidra til at sakene ble løst før de ble oversendt Namsfogden. Arbeidsmodellen er videreført også i dette prosjektet. Prosjektleder for det sentrale prosjektet, var prosjektveileder for prosjektleder og Bydel Østensjø i oppstarten av prosjektet.

Organiseringen av prosjektene i de 3 sentrumsbydelene og Bydel Østensjø har vært ulik. Dette skyldes hovedsakelig at Bydel Østensjø har langt færre kommunale boliger, færre store private utleiere og derfor også færre begjæringer om utkastelse. Bydelen har også større kjennskap til beboerne og muligheten til å samle mye av arbeidet på få hender i prosjektperioden for å få en mer sammenhengende oversikt over aktuelle problemstillinger og brukergrupper som berøres.

Måloppnåelsen og resultatene av prosjektets arbeid har til tider vært vanskelig å tallfeste og måle grunnet endringer i løpet av prosjektperioden. Konsekvenser av endringer slik som ny borettslagslov av 15.08.2005, fellesskriv nr 8/2006 fra byrådsavdelingen som omhandler felles rutiner for håndtering av husleierestanser, endring i Husleieloven § 9-11 og endring i Boligbygg KF's varslingsrutiner beskrives senere i rapporten.

Den vesentligste endringen for å tallfeste måloppnåelsen var den nye borettslagsloven som "flyttet" andelseierne med mislighold fra Namsfogdens kontor til Oslo Byfogdembete. Andelseiere som tidligere mottok en begjæring om utkastelse og derfor inngår i 2004 tallene, mottar nå en begjæring om tvangssalg ved mislighold av husleie. I Oslo går det kopi til sosialtjenesten i de ulike bydeler av alle begjæringer om utkastelse fra Namsfogden. Oslo Byfogdembete har ikke samme varslingsplikt overfor sosialtjenesten som det Namsfogdens kontor har.

Tar vi utgangspunkt i de måltall vi har, er det oppnådd en betydelig reduksjon i antall begjæringer hvis vi sammenligner resultatene i prosjektperioden med tallene for 2004.

## Bydel Østensjø. Prosjekt Færre utkastelser – Oppfølging av namsmannsaker 2006-2008

År	Antall begjæringer	Antall stengte leieforhold	Gjennomførte utkastelser
2004	248	42	29
2006	93	25	22
2007	94	15	14
2008	105	38	31

I 2004 hadde Bydel Østensjø 248 begjæringer om utkastelse, 42 stengte leieforhold og 29 gjennomførte utkastelser. Tallene fra 2004 er utgangspunktet for beregning av måloppnåelse.

Fra 2004-2007 har bydelen hatt en prosentvis nedgang på 62,1 % i antall begjæringer, 64,2 % nedgang i stengte leieforhold og 51,7 % nedgang i gjennomførte utkastelser. For 2007 er prosjektet/bydelen godt fornøyd med resultatene som er bedre enn oppsatte mål både når det gjelder antall begjæringer og gjennomførte utkastelser, som er mer enn halvert.

I 2008 ble det rapportert fra andre bydeler og nettverk om en økning i antall begjærings saker. Vi finner også igjen denne økningen i Bydel Østensjø. I 2008 steg antall begjæringer til 105, dvs. en økning på 11 sammenlignet med året før, og antall stengte leieforhold var 38, en økning på 23 siden året før. Gjennomførte utkastelser steg til 31, en økning på 17 sammenlignet med året før.

Sammenligner vi tallene for dette prosjektåret med 2004 tallene har vi fortsatt en prosentvis nedgang i antall begjæringer på 57,6 %. Når det gjelder stengte leieforhold, har vi en nedgang på 9,5 %, mens vi har en økning på 3,4 % i gjennomførte utkastelser. Måloppnåelsen om 50 % reduksjon i antall begjæringer er nådd også dette året, mens en jevn nedgang i antall utkastelser over mange år derimot ender opp med over en fordobling sammenlignet med året før.

Gjennom prosjektperioden svinger måloppnåelsen i reduksjon av antall begjæringer mellom 62,5 % -57,6 % sammenlignet med 2004 tallene, men måloppnåelsen i gjennomførte utkastelser svinger mellom en nedgang på 51,7 % til en økning på 3,4 %.

Det andre målet i prosjektet har vært å utvikle gode rutiner og godt samarbeid både internt og eksternt for at bydelen skulle ha et godt utgangspunkt for videre systematisk oppfølging av beboerne med restanseproblematikk

Prosjektet har bidratt til å sette fokus på arbeidet med namsmannsaker. Det er frigjort tid til å systematisere oppfølgingsarbeidet. Det er laget nye nettverk og samarbeidsrutiner med sosial/tiltak, boligkontor, Boligbygg KF forvaltningsavdeling og innkrevingsavdeling, en del private utleiery, Namsfogdens kontor, Husbanken og OBOS/Hammersborg inkasso ved tvangssalg. Oppfølging av kommunale beboere og samarbeid med styrer i ulike borettslag for tidlig intervensjon i forbindelse med konflikter og klagesaker.

I bydelens kommunale boligområde har boveileder og miljøarbeider vært engasjert i områderettet/individuell oppfølging og oppsøkende forebyggende virksomhet rettet mot beboere i faresonen. Det har vært økt fokus på gode innflyttningsrutiner og veiledning. Boveileder og miljøarbeider har hatt ansvar for visning, oppfølging/informasjon ved innflytting i kommunal bolig. Visning har skjedd i samarbeid med representant fra Boligbygg Oslo KF. Boveileder har hatt ansvar for oppfølging av klagesaker.

Prosjektet har kartlagt gjengangere og de som sliter med restanseproblematikk. Bortsett fra få unntak har gruppen vært i endring gjennom prosjektperioden. De er gjengangere i en periode, deretter endres adferd, økonomiske betingelser eller de flytter. Underveis oppstår nye grupper som

registreres som gjengangere, og som sliter med restanseproblematikk. På grunn av endringene har det til tider vært vanskelig å prøve ut ulike metoder for oppfølging av ulike type gjengangere.

Overraskende økning i antall utkastelser i 2008 førte til at det ble sett nærmere på årsakene til de beboere som ble kastet ut, hvorfor de flyttet og hvor de flyttet etter utkastelsen. Dette var en av de forhold som var kartlagt gjennom prosjektperioden. Det vises til tabellen i kap.8.

Utfordringene framover blir å opprettholde fokuset, ha et fortløpende arbeid med nye rutiner og godt samarbeid både intern og eksternt i henhold til delmål to. Likeledes å ta med seg de erfaringer som er høstet, bruke de rutiner, nettverk og samarbeidsarenaer som er utviklet under prosjektperioden for å videreføre arbeidet med begjæringer og utkastelser.

Prosjektleder har deltatt i prosjektgruppen som har utarbeidet Bydel Østensjø's boligsosiale handlingsplan, og derigjennom har erfaringer og resultater fra prosjektet også kunnet nyttiggjøres i dette planarbeidet.

## **2 Statlige føringer for å avskaffe bostedsløshet**

Situasjonen for bostedsløse ble allerede omtalt i St. meld.nr.50 (1998-99) Utjamningsmeldinga. Senere kom St. meld. nr 6 (2002 -2003) Tiltaksplan mot fattigdom – å sikre vanskeligstilte gode, nøkterne boliger var en sentral strategi i denne meldingen. Statlige føringer er videre nedfelt i St. meld. nr 31 (2002-2003) Storbymeldingen samt i St.meld.nr.23 (2003-2004) Om Boligpolitikken.

### **2.1 Statens visjon, mål og hovedstrategier i boligpolitikken**

I St. melding nr.23 (2003 -2004) Om boligpolitikken er statens visjon uttrykt som følger:

*Alle skal kunne bo godt og trygt.*

Et godt sted å bo er en viktig forutsetning for integrering og deltagelse i samfunnet. Bolig utgjør sammen med arbeid og helse de tre grunnleggende elementer i velferdssamfunnet. En god bolig er grunnlaget for en anstendig menneskelig tilværelse, og vil ofte være avgjørende for helse og deltagelse i arbeidslivet.

Visjonen skal oppnås gjennom følgende hovedmål og strategier:

- Tilrettelegge for et velfungerende boligmarked
- Skaffe boliger til vanskeligstilte på boligmarkedet
- Øke antall miljøvennlige og universelt utformede boliger og boområder.

For enkelte grupper vil ikke økt tilgang på boliger alene kunne avhjelpe deres boligbehov. For at disse gruppene skal kunne etablere seg i en bolig vil det være behov for hjelp fra det offentlige. I tillegg til hjelp til å skaffe bolig vil enkelte vanskeligstilte og ha behov for hjelp til å bli boende i denne.

### **2.2 Statlige prioriteringer**

I St. meld. Nr. 23 (2003 -2004) Om boligpolitikken er følgende utfordringer prioritert:

- Boligetablering av personer med svak økonomi.



- Forebygge og bekjempe bostedsløshet.
- Sikre boliger til flyktninger med oppholdstillatelse.
- Tilrettelegge for tilgang til boligmarkedet for personer med nedsatt funksjonsevne.
- Styrke de kommunale boligtenestene.

## **3 Dagens boligsosiale situasjon**

### **3.1 Den boligpolitiske satsingen**

I de senere år er det satset på ulike boligpolitiske virkemidler med sikte på at alle vanskeligstilte på boligmarkedet skal kunne skaffe seg en akseptabel bolig. Staten har hatt og har fortsatt som mål å avskaffe bostedsløshet. Bostedsløshet er først og fremst et storbyfenomen selv om problemet også er økende i mellomstore byer. For å kunne nå det overordnede boligpolitiske målet om at alle skal kunne bo trygt og godt, må det tilrettelegges for at vanskeligstilte på boligmarkedet sikres en bolig de klarer å holde på.

Vanskeligstilte på boligmarkedet er de som av en eller annen grunn er uten bolig, lever med ustabile boforhold eller har vanskeligheter med å bli boende i bolig. Blant de mange som sliter med å skaffe seg en tilfredsstillende bolig, er det vanlig å peke på grupper som enslige forsørgere, ungdom under etablering, flyktninger og innvandrere, personer med psykiske problemer, personer med lærevansker, rusmisbrukere og fysisk funksjonshemmede.

### **3.2 Normalisering og integrering**

Norsk velferdsproblematikk hviler på prinsippet om at personer som trenger en bolig og omsorgstilbud skal få dette i nærmiljøet. Gjennom normalisering og integrering skal grupper med ulike behov være en naturlig del av samfunnet. Det legges vekt på hjemmebasert omsorg og bistand i eget nærmiljø på den ene siden, og nedleggelse av institusjonsplasser på den andre siden. HVPU-reformen, omsorgsboligsatsingen og nå psykiatri og rusreformen er eksempler på reformer som har stor betydning for bydelens arbeid med boligvirkemidlene. De siste tiårene har det vært en økt satsing på omsorg og bistand i egen bolig i lokalmiljøet som erstatning for lange opphold i institusjoner. Det er nå langt flere som bor i en vanlig bolig, til tross for at de har store og sammensatte problemer.

Avinstitusjonaliseringen og tilbakeføringen av personer til ulike former for oppfølging i egen bolig har medført nye og flere arbeidsoppgaver på det kommunale nivå. I sum har endringene i bolig- og sosialpolitikken ført til større belastninger ute i bomiljøene og et tilsvarende økt behov for hjelp og støttetiltak fra det offentlige. Personer som trenger kommunens/bydelens hjelp for å etablere seg i bolig eller opprettholde et boforhold, er svært ulike når det gjelder livssituasjon og hvilke oppfølgingsbehov de har. Det som er felles er at alle skal ha et sted å bo, og at en stabil og trygg bolig gir folk et grunnlag for å jobbe med andre sider av sin livssituasjon. Boligsituasjonen er betydningsfull for den enkeltes personlige trivsel og velferd. Å bo for seg selv i egen bolig gir den frihet og valgmuligheter. Hjemmet er for de fleste synonymt med trygghet, hvile og ro.

For noen er det imidlertid ikke nok å framskaffe en bolig. Det må også kunne tilbys oppfølging, dag-aktiviteter og hjelp til å bygge nye relasjoner og sosiale nettverk. Det boligsosiale arbeidet fanger opp personer med høyst ulik bakgrunn og livserfaring. Det kan være løslatte fanger som skal tilbake til hverdagslivet etter korte eller lengre fengselsopphold, rusmisbrukere som utskrives fra behandlingsinstitusjoner, rusmisbrukere på metadon eller subutex, bostedsløse, nyankomne flyktninger, innvandrere, psykisk og somatisk syke. Boligsosialt arbeid omfatter mange brukere med

dårlig helse, få egne ressurser og svak økonomi. Enkeltindividets forutsetninger for å fungere i egen bolig danner utgangspunktet for denne innsatsen og arbeidet er først og fremst avgrenset til tiltak og virkemidler som kan hjelpe mennesker som har vansker med å mestre sin bosituasjon. Å mestre sitt boforhold innebærer bl.a. at en er i stand til å skaffe seg en bolig og i stand til å overholde sine forpliktelser i henhold til gjeldende regler og lover. Det betyr at beboer må mestre daglige gjøremål i boligen samt ha ferdigheter som gjør at han/hun kan omgås naboer og fellesskapet på en måte som blir akseptert. Dette er nødvendige ferdigheter beboer trenger for å kunne beholde boligen og unngå oppsigelse.

I arbeidet med enkeltsaker vil tjenestene i bydelen møte mennesker som trenger hjelp til å mestre sine boforhold økonomisk og praktisk. Godt forebyggende arbeid som sosialfaglig og økonomisk rådgivning, booppfølging av enkeltpersoner og bomiljøtiltak er viktige virkemidler for å hjelpe enkeltpersoner og familier til trygge boforhold.

### **3.3 Tverrfaglig samarbeid**

Mange yrkesgrupper deltar i dag i arbeidet med vurdering av boligbehov, tilpasning av leiligheter, individuell oppfølging og styrking av bomiljø. Nye begreper i offentlige utredninger og rundskriv, som *boligsosiale handlingsplaner*, *boligsosiale tjenester* og *boligsosialt arbeid* peker på behovet for å se bolig og sosiale tjenester i sammenheng. Boligen og bomiljøet har dermed fått større betydning som arena for offentlig tjenesteyting til den enkelte og for nærmiljøtiltak med sikte på trivsel, trygghet og økt livskvalitet.

Satsingen på de svakstilte gruppene på boligmarkedet gjør det nødvendig for boligsektoren, helse- og sosialsektoren å samarbeide tettere og samordne sine tjenester bedre enn tidligere. Å utforme tjenestene slik at de er best mulig tilpasset brukernes behov er en permanent utfordring.

Statistikk fra namsmannen viser at mange som får varsel om utkastelse har vært i en lignende situasjon tidligere. For å forebygge at det blir opparbeidet nye husleierestanser etter sosialtjenestens hjelp, kan tjenesten vurdere om man skal tilby avtale om oppfølgingstiltak med den enkelte. Slike tiltak kan være regelmessige samtaler, kontroll av at husleie blir betalt, videre økonomisk rådgivning, tilbud om booppfølging, forvaltning av inntekter eller tilbud om individuell plan.

## **4 Namsfogden**

### **4.1 Namsmannen /Namsfogden**

Det var i sin tid Namsfogden i Oslo som tok initiativ til igangsetting av et prosjekt med det mål å redusere antall begjæringer og utkastelser. Samarbeidsprosjektet - færre utkastelser (2004-2006) ble finansiert av Sosial- og helsedirektoratet (Shdir). Senere har det vært tiltagende fokus på problemstillinger rundt bostedsløshet, på behovet for nye og bedre rutiner, informasjon i forkant til sosialtjenesten og bedre samarbeid mellom ulike involverte offentlige og private virksomheter.

### **4.2 Årsaker til begjæringer om utkastelse**

I de fleste tilfeller forfaller husleien med forfall den første i hver måned. Når husleien uteblir, pleier de fleste utleiere å purre på husleien etter ca 10-14 dager. I purringen gis det gjerne 14 dagers frist på å betale. Utleier har ingen plikt til å gi en slik purring. Dersom husleien fortsatt ikke blir betalt, sendes et spesielt varsel om at husleien med renter og omkostninger må betales innen 14 dager, i motsatt fall vil utkastelse bli begjært i henhold til tvangsfullbyrdelsesloven (§ 4-18 varsel). Varselet

må opplyse om at leietaker enten må betale skyldig husleie(pluss renter og omkostninger) eller flytte ut. 14 dager etter at varselet er sendt, foreligger det et ”tvangskraftig tvangsgrunnlag”

I hele 85 % av utkastelsessaker er grunnlaget misligholdt husleie. Det kan være en del tilfeller hvor det også foreligger husbråk og forstyrrelser, men utleier velger gjerne kun å bruke misligholdt husleie, da dette er den raskeste måten å få kastet ut leietaker på. Sentralt i dette grunnlaget er at leietaker kan betale den skyldige husleien med frigjørende virkning fram til utkastelsen blir gjennomført. Det som må betales, er skyldig husleie med renter og omkostninger som er påløpt på betalingstidspunktet.

### **4.3 Utkastelser**

Utkastelser går ut på at den som bor i en bolig skal fjernes sammen med sitt løsøre. Den formelt korrekte betegnelsen på utkastelse er fravikelse. De fleste har et klarere forhold til begrepet utkastelse enn til fravikelse. Utkastelse er et verktøy for å få fjernet uønskede personer i et bomiljø. Det er også et effektivt verktøy for å få inndrevet manglende innbetalt husleie. Namsmannen arbeidsinstruks i denne sammenheng er tvangsfullbyrdelsesloven.

## **5 Prosjektet**

### **5.1 Prosjektets bakgrunn**

Oppmerksomheten har i flere år nå vært rettet på situasjonen til de som allerede har en bolig, men som av ulike årsaker kan miste denne. Det har vært tiltagende fokus på problemstillinger rundt varsler om manglende betalte husleier, varsel om begjæringer om utkastelse og gjennomføring av utkastelser. Både Oslo kommune og staten har arbeidet for å oppnå reduksjon av antall begjæringer og gjennomførte utkastelser som følge av den nasjonale strategien.

Det er også forsøkt å se nærmere på de ulike problemstillinger som kan være årsak til en begjæring om utkastelse, målgrupper og nye og omfattende arbeidsoppgaver som er overført bydelene i denne sammenheng.

I samsvar med statens målsetting om å redusere antall begjæringer om utkastelse og antall utkastelser, søkte Bydel Østensjø Husbanken om kompetansetilskudd til prosjektet ”Færre utkastelser – oppfølging av namsmannssaker”. Et prosjekt som skulle sikre nye felles rutiner, en mer målrettet innsats mot beboere med restanseproblematikk, - og bidra til at dette arbeidet ble et satsingsområde i bydelen.

- Et av resultatmålene for å nå målet var: Antall begjæringer om utkastelser skulle reduseres med 50 % og antall utkastelser med 30 %.

### **5.2 Hovedmål**

*Prosjektet har hatt to hovedmål.*

1. *Å redusere antall begjæringer om utkastelse og gjennomførte utkastelser i Bydel Østensjø i henhold til den statlige strategien.*
2. *Å utvikle gode rutiner og godt samarbeid både internt og eksternt for at bydelen skulle ha et godt utgangspunkt for videre systematisk oppfølging av beboere med restanseproblematikk.*

### 5.3 Aktiviteter og delmål

*Gjennomgå tidligere registreringer av begjæringer for å identifisere gjengangere samt å finne årsakene til gjentakelsene.*

*Etablere rutiner for samarbeid med Boligkontoret for å sikre at nye kommunale leietagere får nødvendig råd og veiledning før innflytting og nødvendig oppfølging underveis slik at de kan bli boende i sine leiligheter.*

*Prøve ut metoder for målrettet oppfølging av ulike typer gjengangere for å hindre gjentakelse. Oppfølgingen skulle skje på flere plan. Ikke bare gjennom økonomisk rådgivning og forvaltning, men også gjennom individuell booppfølging og veiledning.*

*Koordinere eksisterende ressurser på området og videreutvikle rutiner/metoder på systemnivå for å forhindre begjæringer og bedre arbeidet i saker med foreliggende begjæringer for å redusere antall utkastelser.*

*Løpende arbeid med å intervensjonere før sakene går til Namsmannen, gjennom samarbeid med Boligbygg Oslo KF og større private utleiere.*

### 5.4 Prosjektets rammebetingelser, tjenesteforankring og organisering

Det ble søkt Husbanken om Kompetansetilskudd og prosjektet ble først innvilget støtte for 1 år med kr 500.000. En prosjektleder ble ansatt og prosjektet har vært forankret i bydelens sosialtjeneste, Tiltakssenteret.

Husbanken signaliserte mulighetene for at prosjektperioden kunne forlenges utover 1 år slik at det ble gitt anledning til å prøve ut ulike metoder for oppfølging og veiledning. Arbeidet skulle dokumenteres med sikte på at andre kommuner kunne dra nytte av erfaringene fra Bydel Østensjø. Det ble søkt om ytterligere kompetansemidler og prosjektet fikk til sammen 1,2 mill kroner, og ble som en følge av dette forlenget med 1 år og 3 mnd.

Husbankens forutsatte at følgende ble prioritert:

*Økonomisk rådgivning*

*Individuell booppfølging*

*Veiledning*

*Bydel Østensjø etablerer et samarbeid med de 3 sentrums bydelene (Sagene, Grünerløkka og Gamle Oslo).*

### 5.5 Prosjektets organisering

Ansvarlig for prosjektet:	Bydel Østensjø
Styringsgruppe:	Mary Ann Gursli, avdelingsjef velferd og fritid (VOF) Kjetil Ødegaard, sosialsjef sosialsenteret/NAV leder Eva Salomonsen, leder Tiltakssenteret Bård Henanger, leder Boligkontoret
Prosjektgruppe:	Elisabet Johansen, miljøarbeider Ståle Nilsen, boveileder

Torunn Salomonsen, sosialkonsulent  
Bjørn Sandbæk, økonomikonsulent

Prosjektleder: Torill Lieng, boveileder, Tiltakssenteret

Prosjektveileder: Ingrid Blichfeldt, prosjektleder det sentrale  
Namsmannsprosjektet i Oslo

Faglig oppfølging i Husbanken: Siri Sandbu, seniorrådgiver regionkontoret Oslo

### **Prosjektgruppen**

Møtefrekvensen i prosjektgruppen har vært noe ujevn, men i perioder har det vært avholdt møter ca 1 gang i måneden. Hensikten med prosjektgruppen var å diskutere løpende drift, få innspill og ideer rundt utarbeidelsen av nye rutiner, samarbeidsavtaler osv. ved å nyttiggjøre seg ulik kompetanse og erfaringsgrunnlag. Siden gruppens deltagere til daglig hadde andre arbeidsoppgaver tok de spesialkunnskapen som etter hvert utviklet seg om begjæringsakene/namsmannsakene, videre inn på egne arbeidsområder. Likeledes ble fokuset om samarbeid og en mer helhetlig tilnærming til problemstillingene styrket. Dette har delvis lettet implementering av nye rutiner i ”gammel organisasjon” så vel som i NAV Østensjø, som ble etablert i november 2008.

### **Prosjektets samarbeidspartnere og nettverk**

I prosjektperioden har det i tillegg til fortløpende kontakt, oppfølging, registrering og kartlegging av alle begjæringer om utkastelser og tvangssalg, også vært jobbet for å få til erfaringsutveksling på tvers av ulike bydelsgrenser, samt med å trekke inn Namsfogden og den kommunale utleieren i arbeidet med realisering av felles målsetting.

I samsvar med Husbankens kriterier for tildeling av kompetansetilskuddet, har det vært avholdt møter med tema erfaringsutveksling med 3 andre sentrumsbydeler (Bydel Gamle Oslo, Bydel Grünerløkka og Bydel Sagene Torshov) hvor det har pågått liknende prosjekter. Samarbeidet og erfaringsutvekslingen holdt fram inntil sentrumsbydelene avsluttet sine prosjektperioder. Gruppen har arbeidet aktivt som pådrivere for å få tilbake de såkalte ”§ 4-18 varslene” fra Boligbygg i den perioden dette arbeidet lå nede, for igjen å kunne drive forebyggende arbeid rettet mot beboere i kommunale boliger.

Arbeidet med begjæringene, informasjonen og samarbeidet rundt de kommunale ”§ 4-18 varslene” har ført til et omfattende og positivt samarbeid med Namsfogdens kontor, med den kommunale utleiers innkrevingsavdeling og forvaltningsavdeling og de 3 sentrumsbydelene. Samarbeidsmøter, nettverk og erfaringsutveksling rundt ulike problemstillinger knyttet opp mot arbeidet har vært svært nyttig og lærerikt. Oslo Leieboerforening har også deltatt på disse nettverksmøtene i den senere tid, og er i gang med sitt eget prosjekt om den nye varslingsregelen i husleieloven. Til tross for at de 3 sentrumsbydelene nå har avsluttet sine prosjekter, er det enighet om å videreføre samarbeidet og nettverket. Boligbygg KF skulle ta et initiativ ved å invitere flere bydeler til nettverket.

Ca halvparten av Oslos 15 bydeler har så langt takket ja til å motta denne informasjonen fra den kommunale utleieren, som samtidig gav uttrykk for at dette tilbudet, som medførte et betydelig

merarbeid for innkrevingsavdelingen, muligens ville bli vurdert nedlagt igjen hvis sosialtjenesten ikke benyttet seg aktivt av informasjonen.

Det har i tillegg blitt opprettet nettverk hos Namsfogden så vel som i Husbanken. Et resultat av nettverksgruppen hos Namsfogden er at Namsfogdens kontor nå også varsler sosialtjenesten om berammingsdato for utkastelsen. Tidligere ble dato for utkastelse innhentet av prosjektleder undervegs i løpende dialog med Namsfogdens kontor. Når arbeidsoppgavene nå tilbakeføres til ordinær drift, ville denne påminnelsen medvirke til fortsatt fokus hos de ulike saksbehandlerne.

Prosjektet har hele tiden samarbeidet tett med saksbehandlerne i sosialtjenesten. Det har vært naturlig og lett å ha løpende kontakt fordi prosjektleder har vært ansatt i bydelens sosialtjeneste i flere år og samarbeidet har derfor bygget på allerede eksisterende dialog og relasjoner. Det samme var aktuelt i forhold til bydelens boligkontor.

Prosjektleder har bidratt til å holde fokus oppe ved hjelp av innlegg, fagmøter, samarbeidsmøter rundt enkeltsaker og utvalgte klientgrupper. Prosjektet har dermed inngått som en integrert del av sosialtjenestens arbeid, og fordi vi sammen gjorde et godt arbeid rundt begjæringssakene, har ansatte i sosialtjenesten følt stolthet og eiendomsfølelse til prosjektet.

I tillegg til den kommunale utleieren har Bydel Østensjø kun 2 større private utleiere. De øvrige er som oftest privat personer som eier en eller flere leiligheter for utleie. Samarbeidet og informasjonen rundt § 4-18 varslene har så langt ikke vært direkte formalisert i form av skriftlige avtaler med de 2 private utleierne, men har ellers fungert utmerket.

### **Organisering av arbeidet i prosjektperioden**

Organiseringen av arbeidet med å redusere begjæringer og utkastelser i de 4 bydelene i Oslo som har hatt Husbankfinansierte prosjektstillinger knyttet til dette arbeidet, har vært noe ulik. De 3 østlige sentrumsbydelene har henholdsvis 2.286, 1.296 og 1.538 kommunale boliger. Bydel Østensjø med ca 45 000 innbyggere har en kommunal boligmasse på ca 487 enheter, - hvorav 2 kommunale gårder med 110 boenheter. Organiseringen i vår bydel har dermed kunnet være annerledes fordi vi har færre kommunale boliger og færre begjæringer om utkastelse.

Bydelen ved boligkontoret og sosialtjenesten har relativt god oversikt og kjennskap til de kommunale beboere, og en stor andel beboere som mottar en begjæring om utkastelse er enten kjente av sosialtjenesten eller er kjent som kommunal beboer. Arbeidet har vært lagt opp som følger:

- Begjæring mottas, det registreres Sokrates eller Oscar tilhørighet. Hvis beboer har sak ved annet sosialtjeneste videresendes saken umiddelbart.
- Det er utformet standardbrev som inneholder hvilken type informasjon som er mottatt, tilbud om råd og veiledning og henvisning til fast kontaktperson og direkte telefonnummer.
- Det skrives en bestilling på oppfølging av begjæringssaken.
- Ved klienttilhørighet skrives journal. Leietager tilskrives innen 3 virkedager med kopi til Namsfogden. (Felleskriv 8/2006)
- Klienter som har tatt kontakt med sosialkontoret/NAV før vi har mottatt kopi av begjæringen på Tiltakssenteret blir ikke tilskrevet

- Alle som er registrert med telefon blir ringt til parallelt med utsendelsen av standardbrevet og får tilbud om timeavtale hvis dette ønskes.
- I forbindelse med tvangssalg tilskrives saksøkte "så raskt som mulig" med kopi til saksøker. Det bør imidlertid utøves skjønn ved vurdering av utsendelse av kopi til utleieren.
- Det tas kontakt med Namsfogdens kontor og med utleier/saksøker for nærmere informasjon om utvikling, berammingsdato, og om beboer har betalt og saken er innstilt eller om leieforholdet stenges osv.
- Når saken er innstilt eller avsluttet, avsluttes bestillingsskjemaet. Det skrives en oppsummering i journal ved klienttilhørighet. En oppsummering blir skrevet og vedlagt saken også i de øvrige tilfellene hvor beboer er kjent, men har en pasifisert sosialhjelpssak eller i de saker beboer er ukjent for sosialtjenesten.
- Hvis leiligheten stenges, beholdes saken/bestillingen inntil saken er avsluttet hos Namsfogden, - ca 4 uker etter berammingsdato. Når saken avsluttes hos Namsfogden, har enten beboer blitt gjeninnsatt (ved at finansieringen i mellomtiden er ordnet) eller er flyttet ut og eiendeler /restinnhold i leiligheten er besluttet kastet. Leieforholdet betraktes nå som avsluttet. Samme prosedyre følges som ved avsluttet bestillingsskjema, og namsmannsbrev går til arkivering.

I prosjektperioden har prosjektet og sosialtjenesten organisert arbeidet slik at alle mottatte begjæringer fra Namsfogdens kontor kopieres av ekspedisjonen ved sosialtjenestens bestillerenhet, - nå NAV. Det blir kartlagt Sokrates eller Oscar tilknytning (programvare som benyttes av sosialtjenesten) og påført navn til aktuell saksbehandler ved bestillerenheten/NAV. Kopi videresendes prosjektleder ved sosialtjenestens utførerenshet Tiltakssenteret og saksbehandler ved mottak eller oppfølging ved sosialtjenestens bestillerenhet/NAV. Prosjektleder har ført en oversiktsliste over alle innkomne saker og hva som er gjort i den enkelte sak i prosjektperioden. Det er sendt ut brev til beboerne i henhold til det kommunale felleskrivet, Fellesskriv nr 8/2006, med kopi til Namsfogdens kontor. Alle saker er kartlagt og fulgt gjennom kontakt og samarbeid med den kommunale utleier, Sinsen Eiendom og Namsfogden, - fra saken registreres til den innstilles, eller beboer kastes ut eller gjeninnsettes.

I tillegg til standardbrev med tilbud om råd og veiledning hos navngitt kontaktperson og med kontaktpersonens telefonnummer, - i prosjektperioden har dette vært prosjektleder, - har alle beboere som er registrert med telefon blitt kontaktet. Unntaket var de beboere som allerede hadde kontaktet sosialkontorets bestillerenhet/NAV med sin husleierestanse, før denne var blitt registrert ved Tiltakssenteret. I disse tilfeller har det vært samarbeid og informasjonsutveksling med de ulike saksbehandlerne fram til avslutning av den aktuelle saken.

Vi har i prosjektperioden valgt å samle mye på få hender. Denne metoden har så langt gitt prosjektet og sosialtjenesten full oversikt over antall begjæringsaker. Hva som skjer i hver enkelt sak:

- Hvor mange og hvem som kastes ut.
- Hvorfor døren stenges av Namsfogden.
- Informasjon om hva mange beboere flytter til.
- I hvilke saker sosialkontoret/NAV er inne, om det er klienter/ukjente, gjengangere, beboere i kommunale boliger osv.
- Hvilke beboere som selv ordner opp i sin restansesak.
- I tillegg har de beboere som prosjektet ikke oppnår kontakt med, blitt registrert.

## Målgruppe

Målgruppen for prosjektet er som tidligere nevnt de som har en bolig, men av ulike årsaker står i fare for å miste den. Innen målgruppen finner en enslige forsørgere, ungdom under etablering, flyktninger og innvandrere, personer med psykiske problemer, personer med lærevansker, rusmisbrukere og fysisk funksjonshemmede. Bydelens egne kartlegginger viser også at gjengangerne blant de som mottar en begjæring som oftest er enslig mor eller en-inntektsfamilie med flyktningebakgrunn. Kartleggingen i prosjektperioden viser dessuten at en økende andel av de som mottar en begjæring er kjente av sosialtjenesten.

## 6 Endringer i prosjektperioden

Endringer i prosjektperioden som har påvirket arbeidet og tallmaterialet. Et par vesentlige hendelser i rammene rundt prosjektet som ny borettslagslov og informasjonsrutinene til Boligbygg KF, som er eier og utleier av den kommunale boligmassen i Oslo, har periodevis vanskeliggjort tolkningen av tallmaterialet og måloppnåelsen i den statelige strategien.

### 6.1 Ny borettslagslov av 15.08. 2005

Saksgangen i forbindelse med husleierestansesaker i borettslagene ble endret som følge av ny borettslagslov av 15.08.2005. Borettslag må nå, i motsetning til tidligere hvor det ble sendt en begjæring om utkastelse til Namsfogden, begjære tvangssalg av leiligheten når det foreligger en husleierestanse. Tallmaterialet over antall begjæringer om utkastelse endres som følge av denne lovendringen. Det er Oslo Byfogdembete som behandler tvangssalgene, og bydelen blir ikke varslet om de begjæringene om tvangssalg som løser seg i løpet av den første måneden. Bydelen har derfor ikke tallmateriale for denne gruppen slik som tidligere, den mottar derimot kopi av de begjæringer om tvangssalg som ikke løser seg før senere i prosessen.

Dette betyr at de som eier sin bolig og tidligere mottok en begjæring om utkastelse grunnet mislighold av felleskostnader i borettslaget, nå mottar en begjæring om tvangssalg fra Byfogden. Fordi de tidligere mottok en begjæring om utkastelse fra Namsfogden er de medregnet i de tidligere års tallmateriale og statistikker. Det har derfor vært et ønske fra de 4 bydelene i Oslo som har drevet egne prosjekt, om at Byfogdens kontor kunne supplere bydelene med tall over registrerte tvangssalg slik at måloppnåelsen kunne korrigeres i henhold til dette. Byfogden har imidlertid ikke varslingsplikt på linje med Namsfogden. For Bydel Østensjø hvis boligmasse hovedsakelig består av borettslagsleiligheter, ville slik informasjon hatt stor betydning for å kunne si noe mer eksakt om måloppnåelsen i prosjektet.

### 6.2 Boligbyggs varslingsrutiner

I april 2006 sluttet Boligbygg KF å sende ut informasjon til sosialtjenesten om beboere i kommunale boliger som mottok § 4-18 varsler på bakgrunn av datatilsynets krav til informasjon og reservasjonsrett for leietakerne. I påvente av at de fikk organisert og gjennomført en slik informasjons – og reservasjonsrunde stoppet utsending av listene. Dette varte fra våren 2006 til september 2007. Bydelene fikk som følge av dette ikke lenger den informasjonen i forkant som er nødvendig for å drive godt forebyggende arbeid rettet mot kommunale beboere. Likeledes skapte Boligbyggs nye innkrevingsrutine, hvor betalingsfristen ble forkortet med en måned fra nyttår 2008, - en endring av rammene. Dette kan se ut til å ha medført, i fall på kort sikt, en økning i antall



kommunale begjæringer. Økningen skyldes at mange kommunale beboere konsekvent er 3 uker for sene med innbetaling av husleie med forfall den 1. i måneden grunnet trygdeutbetalingen den 20. i måneden. Andre igjen har opparbeidet seg ytterligere 1 måneds husleierestanse uten tidligere å ha mottatt en begjæring om utkastelse. I en overgangsfase skaper de nye innkrevingsrutinene større problemer for spesielt trygdede beboere i denne gruppen som ønsker å betale restansen selv, - endringen reduserer imidlertid kommende restansers størrelse på sikt.

### **6.3 Fellesskriv nr. 8/2006**

Fellesskriv nr. 8/2008 fra byrådsavdelingen for velferd og sosiale tjenester (VST) er en instruks som gir klare føringer for hvordan bydelene i Oslo skal følge opp arbeidet med varsler om begjæring og utkastelser. Det ansvarliggjør bydelene og pålegger en innskjerping av rutiner og systematisk arbeid idet det pålegger bydelene handlings- og dokumentasjonsplikt i arbeidet med begjæring og restansesaker. Instruksen pålegger blant annet sosialtjenesten å tilskrive beboer innen 3 virkedager med kopi tilbake til Namsfogden. Hvis kontakt ikke oppnås i løpet av den første uken foreslås virkemidler som telefon og hjemmebesøk.

### **6.4 Endring i husleieloven av 15.06.2007, - § 9-11varslingsregelen**

Når det er grunnlag for å begjære fravikelse av husrommet kan utleier, dersom det er grunn til det, sende skriftlig varsel til sosialtjenesten i kommunen om misligholdet. En eventuell begjæring om tvangsfravikelse bør tidligst fremsettes for namsmyndighetene to uker etter at skriftlig varsel er sendt sosialtjenesten. Utleier kan gi andre fullmakt til å sende slikt varsel. Leier kan i skriftlig melding til utleier reservere seg mot at slikt varsel blir sendt til sosialtjenesten.

I husleielovens § 9-11 heter det at:

*Utleier skal senest samtidig med oversendelse av varsel til sosialtjenesten i kommunen etter første ledd, sende kopi av varselet eller annen melding om innholdet til leier.*

Formålet med bestemmelsen er å redusere omfanget av utkastelser. I Ot. Prp nr. 38 (2006-2007) er dette nærmere begrunnet:

*”Erfaringen fra den nasjonale strategien viser at mulighetene for å redusere omfanget av begjæringer om utkastelse så vel som gjennomførte utkastelser er størst når sosialtjenesten kobles inn tidlig etter at mislighold er konstatert. Det er imidlertid en forutsetning for at kommunens sosialtjeneste kan gripe inn, at den gjøres kjent med misligholdet.”*

Et delprosjekt hos leieboerforeningen vil fokusere på å utvikle modeller for praktisering av den såkalte varslingsregelen § 9-11 i husleieloven. I dette arbeidet ønsker Leieboerforeningen å samarbeide med bydelene Gamle Oslo, Sagene, Bjerke, Grorud, Stovner, Alna og Østensjø.

## 7 Bydel Østensjø. Situasjonsbeskrivelse

### 7.1 Geografisk beliggenhet

Bydel Østensjø er en av Oslos 15 bydeler og ligger i den sydøstlige delen av byen. Den omfatter de 3 drabantbyene Bøler, Manglerud og Oppsal, - 3 av de 4 første drabantbyene i Oslo som ble bygget på 50 og tidlig på 60 tallet. Bydelen omkranser Østsjøvannet og grenser til E6 og bydel Nordstrand i vest, Bydel Gamle Oslo i nord, Østmarka i øst og Bydel Søndre Nordstrand i sør.



### 7.2 Historie

På begynnelsen av forrige århundre var kulturlandskapet i Østensjøområdet en vakker idyll utenfor Christiania. På grunn av overbefolkning og kummerlige leveforhold inne i byen søkte folk etter hvert til omkringliggende områder. I 1920-årene skjedde det en gradvis utbygging, da særlig etter at Østsjøbanen kom i 1926. De som først flyttet til bydelen var hovedsaklig håndverkere og arbeidere som bygde boligene sine selv.

I 1949 var det ca 2000 boliger i området og det ble fortsatt drevet jordbruk. I den første tiden etter 2 verdenskrig var bolignøden stor, men politiske og sosiale omveltninger gjorde at den nye boligmodellen tok form. Den påfølgende 20 års perioden var preget av optimisme, - drømmen om en moderne by skulle virkelig gjøres. Byutvidelsen i 1949 da Østre Aker ble innlemmet i Oslo kommune ble et skille i Oslo by - og bolighistorie. Kommunen eksproprierte tomter fra gårdene, og i årene som fulgte ble det tidligere bondelandet omdannet til drabantbyer. Den vesentlige delen av bebyggelsen slik den er i dag ble oppført i årene 1952 -1970.

Det karakteristiske ved bydelens boligmasse er hovedtyngden av en stor andel B/L leiligheter, - hovedsakelig i OBOS tilknyttede lag (Oslo Bolig og Sparelag). Bydelen har en totalmengde på 9.240 slike leiligheter organisert i 48 borettslag. I tillegg har den ulike B/L tilknyttet USBL (Ungdommens Selvbyggerlag) med 1741 leiligheter. Bydelen har få selveierboliger og derfor liten tilgang på utleieboliger. Det finnes 1-2 større private utleiere. Bydelen har en kommunal boligmasse til vanskeligstilte på 487 leiligheter.

## 7.3 Befolkning - og befolkningsutvikling

Bydelen er en av de største bydelene i Oslo kommune og hadde per 01.01.2008 en befolkning på 44 506 personer. Per 01.01.2009 var befolkningen økt til 45 126 personer.

Befolkningsframskrivning for Bydel Østensjø 2008-2013 etter standard aldersgrupper.

	0-5 år	6-15 år	16-19 år	20-39 år	40-66 år	67-79 år	80-89 år	90 år+	I alt
1.1.2008	3 716	5 071	1 905	12 320	14 008	4 604	2 548	334	44 506
1.1.2009	3 873	5 102	2 008	12 368	14 479	4 400	2 527	369	45 126
1.1.2010	3 915	5 197	1 894	12 767	14 716	4 235	2 565	401	45 690
1.1.2011	3 949	5 317	1 890	13 034	14 979	4 099	2 578	461	46 307
1.1.2012	4 050	5 426	1 913	13 474	15 261	4 055	2 566	502	47 247
1.1.2013	4 156	5 621	1 975	13 739	15 694	4 101	2 487	550	48 314

- Bydelen har den høyeste andelen eldre mellom 67 og 79 år av alle Oslos bydeler.
- Bydelen har en markert høyere andel av befolkning i aldersgruppen 0 -18 år enn bygjennomsnittet.
- I aldersgruppen 19 -39 år er andelen lavere enn bygjennomsnittet.
- Bydelen har en større andel kvinner enn menn.
- Andelen ikke-vestlige innvandrere utgjorde per 01.01.2008 15.4 % av bydelens befolkning og lå under gjennomsnittet for Oslo som var på 20.6 %. Per 01.01.2009 er andelen på 19,5 %, og er på samme nivå som gjennomsnittet for Oslo.

## 7.4 Leiepriser

Boligbygg Oslo KF forvalter 10 300 boliger på vegne av Oslo kommune. Husleien i de fleste av Boligbyggs boliger er gjengs leie. Gjengs leie kan kort defineres som det leienivået som er etablert på stedet, ved leie av liknende husrom på liknende avtalevilkår.

Gjengs leie for kommunale boliger i Bydel Østensjø per 4. kvartal 2008 lå på 3 800 for en hybel, kr 5 220 for en 1-roms bolig, kr 7 013 for en 2-roms bolig, kr 9 216 for en 3-roms bolig, kr 12 208 for en 4-roms bolig og kr 15 437 for en 5-roms bolig.

Markedsleien i Bydel Østensjø var til sammenligning per 4. kvartal 2008 kr 4 121 for en hybel, kr 5 652 for en 1-roms bolig, kr 7 855 for en 2-roms bolig, kr 10 342 for en 3-roms bolig, kr 13 775 for en 4-roms bolig og kr 17 344 for en 5-roms bolig.

## 8 Kartlegging

### 8.1 Tidligere arbeid og kartlegging

Før omorganiseringen av bydelene i 2004 hadde en av de ”gamle” bydelene allerede i 2002 startet arbeidet med begjæringer om utkastelse fra Namsfogden, - med å registrere begjæringer, utkastelser, type boforhold og om vedkommende var kjent/ukjent av sosialtjenesten. Arbeidet førte til at antall begjæringer gikk ned fra 101 i 2002 til 87 i 2003. Størst var nedgangen i de 2 kommunale blokkene. Her var det registrert 25 begjæringer om utkastelse i 2002 mot 10 i 2003.

Erfaringen fra arbeidet viste også at mange beboere ikke responderer på en skriftlig henvendelse i tide (bl.a. ”konvoluttangst”), - og mange befant seg i en tilsvarende situasjon kort tid etter til tross for hjelp og bistand. I mange saker dreide det seg om familier som på en eller annen måte nylig hadde hatt kontakt med det kommunale tjenesteapparatet. Som et forsøk startet en med å kontakte beboerne ved å ringe eller ved personlig kontakt og hjemmebesøk. Telefonen viste seg å være en svært hensiktsmessig kontaktform.

Etter omorganiseringen og sammenslåingen av bydelene videreføres og systematiseres arbeidet ytterligere, og det utarbeides nye felles rutiner. I 2004 er Bydel Østensjø registrert med 248 begjæringer hos Namsfogden. Begjæringer blant de som selv eier sin bolig er økende. Det samme gjelder for gruppen private utleieleiligheter. Mot slutten av 2004 får bydelen en ny stor privat utleier, Sinsen eiendom som kjøper 2 blokker av Oslo kommune.

## 8.2 Metode

Tidligere ble det ikke registrert variabler som kjønn, alder og barnefamilier osv. Nå gjøres dette i større grad for bedre å kunne sammenligne med de konklusjoner og erfaringer som det sentrale samarbeidsprosjektet gjorde, men også for å se nærmere på hva som kjennetegner de beboere som rammes av en begjæring om utkastelse, og som eventuelt ender med å bli kastet ut av boligen sin.

I forbindelse med prosjektoppstart utvides kartleggingen ytterligere. En antar at den vil kunne gi svar på og nyttig informasjon i utprøvingen av nye metoder og forøvrig danne grunnlag for prosjektets utvikling og prioriteringer. Kartleggingen bygger hovedsakelig på data fra Namsfogden og sosialtjenesten.

Av de ting som har blitt kartlagt er:

- Navn, alder, kjønn og adrestitilhørighet
- År og dato for begjæringen
- Hvem begjærer utkastelsen
- Resultatet (om leieforholdet blir stengt/fracflyttet, om beboer blir gjenninnsatt eller saken heves før gjennomføring )
- Tidligere begjæringer om utkastelse på samme beboer (år og dato)
- Klientstatus i Oscar (aktiv, passiv, ikke sak)
- Om det er husleiegaranti og om denne er utløst
- Om det er utbetalt sosialhjelp i forbindelse med begjæringen
- Om beboer har betalt restansen selv
- At det er sendt ut brev i henhold til Fellesskriv nr. 8/2006
- At det er sendt kopi av dette brevet til Namsfogdens kontor
- Hvilke beboere prosjektet eller sosialtjenesten har hatt kontakt med
- Om det er gjengangerne.

Nærmere spesifisering av kartleggingen og dataene:

- Det sentrale namsmannsprosjektet ”Samarbeidsprosjektet – færre utkastelser” brukte betegnelsen gjengangere om de beboere som hadde minst en begjærings sak i løpet av de tre siste årene. Da dette ville bli for mange saker, har prosjektet valgt å konsentrere seg om de beboere som har flere saker.
- Flere beboere har hatt flere saker i løpet av året. Disse telles som en ny sak hver gang.
- I noen saker mottas begjæringsbrev på 2 voksne på samme adresse og med samme dato. Disse har blitt talt som en sak.

- Det er kun beboere som har mottatt en begjæring om utkastelse fra et boforhold eller tvangssalg av egen bolig som er med i kartleggingen.
- Gjengangerne er definert innenfor den perioden bydelen har hatt kunnskap om dette.
- Barnefamilier har i vesentlig grad blitt kartlagt på bakgrunn av Oscar registreringer.

### 8.3 Statistikk over begjæringer og registreringer 2004 til 2008

I nedenstående tabell 1 sammenlignes en del registreringer foretatt under forprosjektet og kartleggingen, og viser utviklingen over en 5 års periode. Første kolonne viser antall registrerte begjæringer pr år. Totalantallet er videre delt i hvor mange beboere i kommunale boliger og hvor mange beboere i private utleieboliger som har mottatt en begjæring.

”U” symboliserer i denne sammenheng en kommunal Ungbo - leilighet.

”Eier” er de som før ny borettslagslov mottok en begjæring om utkastelse. Denne beboergruppen mottar nå en begjæring om tvangssalg fra Oslo Byfogdembete, og som tidligere nevnt får ikke sosialtjenesten tilsendt tall eller informasjon om de sakene som løser seg i løpet av den første måneden. Tallene er likevel tatt med fordi de sier noe om usikkerheten i måloppnåelsen.

Tabellen viser likeledes antall stengte leieforhold, hvor mange beboere/familier som måtte flytte fra sine boforhold og hvor mange som fikk gjenåpnet leieforholdene sine etter først å ha betalt restansen da stengingen var et faktum. 105 symboliserer våre 2 kommunale blokker og er tatt med for å kunne følge utviklingen her litt nøyere. Bydelen har et ”utekontor” og driver miljø- og oppfølgingsarbeid på denne adressen. ”Sinsen” er tatt med av samme grunn og symboliserer Sinsen eiendom som ble en ny stor privat utleier i slutten av 2004. Mange klienter leier bolig gjennom denne utleieren.

Tabell 1. – Forprosjekt: Oversikt over antall begjæringer i ulike type boliger, om beboer er kjent eller ukjent for sosialtjenesten og om leieforholdet avsluttes eller ikke.

	Antall	Komm Bolig	Privat Utleie	Profesjonell utleier	Eier	Stengte Totalt	Stengt Flyttet	Stengt Gjenåp	105	Kjente beboere	Ukjente beboere
2004	248	76	55	5	92	42	29	13	12	129	98
2005	209	51	70	19	81	52	26	26	07	139	70

Oversikt over antall begjæringer i ulike type boliger, om beboer er kjent eller ukjent for sosialtjenesten og om leieforholdet avsluttes eller ikke.

	Antall	Komm Bolig	Privat Utleie	Profesjonell utleier	Eier	Stengte Totalt	Stengt Flyttet	Stengt Gjenåp	105	Kjente beboere	Ukjente beboere
2006	93	25+1U	61	20	.....	25	22	03	02	68	26
2007	94	38+3U	53	15	.....	15	14	1	09	70	24
2008	105	37+2U	66		.....	38	31	6	08	88	17

### 8.4 Antall registrerte med begjæringer om utkastelse, tvangssalg og utkastelser for bydel Østensjø

Tabell 2 viser antall registrerte begjæringer om utkastelse, stengte leieforhold og reelle utkastelser. Den viser også antall beboere/gjengangere med henholdsvis 2 og 3 begjæringer i året. Til sist viser

registreringen begjæringer om tvangssalg og hvor mange av disse som ble gjennomført. Høsten 2005 supplerte det sentrale namsmannsprosjektet bydelene med tall på totalt antall registrerte tvangssalg. De registrerte også begjæringer de tre første månedene i 2006, men vi har ingen tall for året som helhet. De begjæringer om tvangssalg som senere er registrert av prosjektet er de saker som ikke har løst seg på et tidlig tidspunkt i prosessen. De fleste beboerne ender likevel opp med å betale restansen selv, - noen ved hjelp av lån, andre ved hjelp av nedbetalingsavtaler og enkelte ved hjelp av sosialtjenesten. Siden de fleste beboere som mottar en begjæring om tvangssalg ikke er registrert av sosialtjenesten, - og siden boligen normalt sett representerer formue, er det de færreste som faller innenfor sosialtjenestens brukergruppe.

Tabell 2. – Oversikt over begjæringer om utkastelse, utkastelser, beboere med 2-3 begjæringer per år og registrerte tvangssalg på bydel.

	2004	2005	2006	2007	2008
<b>Begjæringer om utkastelse</b>	248	209	<b>93</b>	<b>94</b>	<b>105</b>
<b>Stengte leieforhold</b>	42	52	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>38</b>
<b>Utkastelser</b>	29	26	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>31</b>
<b>Antall beboere m/2 begjæringer</b>			<b>8</b>	<b>7</b>	<b>10</b>
<b>Antall beboere m/3 begjæringer</b>			<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Tvangssalg registrert bydel*</b>	0	0	<b>25</b>	<b>34</b>	<b>31</b>
<b>Tvangssalg registrert av samarbeidsprosjektet</b>		38**			
<b>Gjennomførte tvangssalg</b>	.....	0	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

## 8.5 Antall klienter registrert med husleierestanser og utgifter til husleierestanser ved sosialtjenesten i Bydel Østensjø

I tabell 3 har en sett på prosjektets registreringer og sammenlignet med sosialtjenestens registreringer over klienter med husleierestanse fordi en ønsket å se om år med rådgivning, oppfølging og ulike andre tiltak ga ønskede resultater på sikt. En ser det er en jevn nedgang og noe av årsaken må kunne tilskrives innsatsen gjennom prosjektet.

Tabell3. Prosjektets registreringer sammenlignet med sosialtjenestens registreringer over klienter med husleierestanse.

	2004	2005	2006	2007	2008
Antall klienter med restanse	125	144	<b>110</b>	<b>98</b>	<b>72</b>
Antall klienter med begjæring om utkastelse dekket av sos.k	29	58	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>18</b>
Utbetalt Beløp til husleierestanser	1. 469. 952	1. 661.769	<b>1. 551.193</b>	<b>1. 107.774</b>	<b>690. 018</b>
Gjennomsnitt pr klient			<b>14.102</b>	<b>11.304</b>	<b>9.584</b>
Antall begjæringer totalt	248	209	<b>93</b>	<b>94</b>	<b>105</b>

## 8.6 Hva viser tallene - totalt

Etter flere år med nedgang og en tilnærmet halvering av begjæringene har antallet holdt seg relativt stabilt i prosjektperioden. Hva som skal til av arbeidsinnsats for å redusere tallene ytterligere er vanskelig å konkretisere. Den ene gruppen som er vanskelig å følge opp, er "kjente" som veksler mellom sosialhjelp og trygdeytelser. Den andre gruppen er også "kjente", men normalt sett selvhjulpne bortsett fra en husleierestanse og begjæring innimellom.

Av tabell 3 ser vi at registrerte husleierestanser ved sosialtjenesten er halvert siden 2005. Til tross for at det er en økning innenfor gruppen "kjente av sosialtjenesten" blant de beboere som mottar en

begjæring, er klienter som får dekket en namsmannsak gjennom sosialtjenesten for nedadgående i 2006, 2007 og 2008 med henholdsvis 22, 21 og 18.

Fra 2004 til 2007 hadde vi over en halvering av antall stengte/utkastelser/avsluttede leieforhold, med 42, 52, 25 og 15 stengte leieforhold hhv i 2004, 2005, 2006 og 2007, og med 29, 26, 22 og avsluttede leieforhold hhv i 2004, 2005, 2006 og 2007. I 2008 hadde Bydel Østensjø en økning i antall begjæringer om utkastelse og over en fordobling i antall utkastelser/avsluttede leieforhold (38 stengte og 31 avsluttede).

I ulike fora rapporteres det om en økning i antall begjæringer i Oslo som helhet. Ut fra tabell 1 ser vi at det er en økning på 13 begjæringer om utkastelse i kategorien utleieleiligheter i forhold til 2007. Siden Sinsen Eiendom kun øker med 2, er denne økningen i hovedsak å finne blant de private utleiere.

I 2004 er

- 9 husstander med klientforhold registrert med 2 begjæringer om utkastelse hver og har søkt sosialtjenesten om hjelp
- 7 husstander med klientforhold/kjente av sosialtjenesten registrert med 2 begjæringer hver uten å være registrert av sosialtjenesten fordi de har betalt restansen selv.
- 6 husstander ukjent for sosialtjenesten registrert med 2 begjæringer om utkastelse hver.
- 3 husstander med klientforhold/kjente av sosialtjenesten registrert med 3 saker hver hvorav 1 flytter, 1 betaler selv og 1 får hjelp til å dekke restansen.

Samlet representerer 25 husstander 53 begjæringssaker.

I 2005 er

- 10 husstander med klientforhold registrert med 2 begjæringer om utkastelse hver og har søkt sosialtjenesten om hjelp.
- 1 husstand med klientforhold registrert med 3 begjæringer om utkastelse og har søkt sosialtjenesten om hjelp.
- 6 husstander med klientforhold/kjente av sosialtjenesten registrert med 2 begjæringer hver, men har betalt restansen selv.
- 2 husstander registrert med 3 begjæringer hver, men har betalt restansene selv.
- 7 ukjente husstander registrert med 2 begjæringer om utkastelse hver.
- 26 gjengangere registrert med 55 saker. Av disse 26 er 19 klienter /kjente registrert med 41 saker

I 2006 er

- 7 husstander med klientforhold registrert med 2 begjæringer om utkastelse hver og har søkt sosialtjenesten om hjelp. 6 av disse er ikke registrert med begjæringer de 2 foregående år. 1 flytter. Den andre husstanden som flytter er tidligere registrert med 2 begjæringer om utkastelse i 2004 og 2 i 2005
- 1 husstand med klientforhold er registrert med 3 begjæringer om utkastelse.
- 1 husstand med klientforhold/kjent av sosialtjenesten registrert med 1 begjæring, men har betalt restansen selv. Er tidligere registrert med 3 restanser i 2004 og 2 i 2005, men har betalt alle restansene selv.
- 1 husstander registrert med 3 begjæringer som den har betalt selv. Husstanden er tidligere registrert med 2 begjæringer i 2004 og 2 i 2005
- 2 ukjente husstander registrert med 2 begjæringer om utkastelse hver. Begge avslutter leieforholdet og flytter.

Tabell 4 under kapittel 8.7 viser litt nærmere hvem, hvorfor og hvor de flytter når leieforholdet stenges.

## 8.7 Kartlegging av hvem og hvorfor de flytter i perioden 2006 – 2008

Prosjektet fulgte fordoblingen i antall stengte leieforhold i løpet av 2008 med undring og frustrasjon. Ser en på årsakene i tabell 4 kan det være litt tilfeldig at tallet på stengte leieforhold ble så høyt dette året. Det kan se ut som ca halvparten har valgt å bruke depositumet eller garantien i en overgangsfase med flytting til ny bolig og dobbel husleie.

Tabell 4. – Oversikt over ulike årsaker for stenging/utflytting fra bolig.

Årsaker	2006	2007	2008
Kjøp av leilighet	1	0	2
Leiekontrakt utløpt		0	3
Allerede flyttet	1	0	5
Har annen/ny leilighet			
Liker ikke bolig		1	2
Flytter hjem/familie		1	3
Flyttet/oppholder seg i hjemland	2	4	1
Ble kastet ut	2	3	4
Flyttet kjæreste/kone	0	0	2
Flyttet ut av byen	3	0	2
Institusjon	1	0	2
Ikke klient/vet ikke/ikke kontakt	6	5	2
Kjent/vet ikke/passivisert	4	0	3
Nylige salg	2	0	0
Til sammen	22	14	31

## 9 Forebyggende arbeid

### 9.1 Beboere i kommunale boliger og § 4-18 varsler

Systematisk informasjon og arbeid i forkant av en begjæring har vist seg å være vesentlig for det forebyggende arbeidet rettet mot spesielt beboere i kommunale boliger. Bydel Østensjø mottar mellom 20-22 § 4-18 varsler i snitt per måned, - dvs. at ca 2-250 beboere i kommunale boliger blir kontaktet årlig, - noen flere ganger.

I prosjektperioden har mellom 200-250 § 4-18 varsler fra Boligbygg KF resultert i henholdsvis (25 - 38 -37) begjæringer om utkastelse, - men svært få utkastelser. Noen har selv valgt å flytte slik at leieforholdene har blitt stengt.

Vi ser av tabell 1 at antall kommunale begjæringer om utkastelse er varierende. (2004 -76, 2005 – 51, 2006 -25, 2007 -38 og 2008 -37). De tre første årene synker antall begjæringer fra 76 til 25. Deretter stiger antall begjæringer igjen. Økningen i antall begjæringer faller sammen med den perioden Boligbygg Oslo KF ikke sendte ut informasjon i form av §4-18 varsler i forkant til bydelene.

Tallet på begjæringer i kommunale boliger viser igjen nedgang etter oppstarten av utsendelsen av



§ 4-18 varsler høsten 2007. I 4. kvartal 2007 ble det registrert 5 kommunale begjæringer mot 33 i de 3 foregående kvartalene. På bakgrunn av våre erfaringer velger vi å tolke tallene slik: Hadde bydelen mottatt den nødvendige informasjonen/varslene gjennom hele 2007, i motsetning til bare i de siste 3 mnd, ville en kanskje ikke fått den store økningen i antall begjæringer om utkastelse blant kommunale beboere dette året. Hadde en klart å holde tallet på kommunale begjæringer stabilt sammenlignet med 2006, ville konsekvensen av dette igjen muligens vært en ytterligere nedgang i antall begjæringer totalt sett på årsbasis.

Tallene fra 2008 er litt vanskeligere å tolke. Antall kommunale begjæringer holder seg stabilt sammenlignet med 2007 (38 +3U - 2007 mot 37+2U - 2008). Boligbygg Oslo KF innførte nye innbetalingsrutiner som trådte i kraft fra nyttår 2008. De nye rutinene forkortet siste frist for innbetaling av husleie med en måned. Manglende nedgang i tallene og tilnærming mot 2006-nivå kan skyldes denne endringen og være forbigående siden § 4-18 varslet og det forebyggende arbeidet er tilbake. Det vil først vise seg i 2009 om tallet på kommunale begjæringer igjen er synkende.

## 9.2 Ragde Eiendom/Sinsen utleie og § 4-18 varsler

Sinsen utleie i tillegg til OBOS utleie er en av våre større profesjonelle utleiere. En stor andel beboere, spesielt hos Sinsen Eiendom, er kjente av sosialtjenesten. I snitt mottas ca. 20 § 4-18 varsler fra innkrevingsavdelingen per mnd. dvs. ca 240 i året. Reaksjonstiden for å sende/motta et § 4-18 varsel er kortere enn for beboere i kommunale boliger. Det har vist seg at en del beboere er gjengangere når det gjelder mottak av § 4-18 varsler fordi de er trygdemottakere med utbetaling den 20. i måneden. Andre er beboere med lønnsutbetaling på et tidspunkt som medfører at de betaler for sent i henhold til forfallsdato.

Kontakt med innkrevingsavdelingen til Sinsen Eiendom, - og telefonkontakt med beboer, oppfølging, henvisning, varsling av saksbehandler osv om beboere registrert med husleierestanse er av de metoder som er benyttet. Beboerne har i prosjektperioden blitt kontaktet på telefon på samme vis som de kommunale beboerne, dvs. at ca 200-240 beboere årlig har blitt forsøkt kontaktet. Dette har resultert i henholdsvis 20,15 og 17 begjæringer om utkastelse i perioden 2006 -2008.

## 9.3 Private utleiere og den nye varslingsregelen i husleieloven

De private utleierne er i hovedsak privatpersoner som har fra 1 til flere leiligheter til utleie. Bydelen har få områder med selveierboliger i form av leiligheter, - en privat utleier kan i denne sammenheng også være en privatperson som framleier sin egen OBOS leilighet. Sistnevnte krever søknad til styret i borettslaget/OBOS for framleie og lengde. Det er registret at en stor andel av de private utleierne har fremmedkulturell bakgrunn og det ser ikke ut som om varslingsregelen eller husleieloven er spesielt godt kjent. De er derimot en gruppe utleiere som lettere godtar en fremmedkulturell leieboer og sosial garanti. En del av disse utleierne varsler gjerne saksbehandler/sosialtjenesten på telefon hvis husleien uteblir.

## 9.4 Respons på henvendelser

I forbindelse med den statlige strategien har det vært opprettet ulike ringeprojekt både hos Namsfogden og hos den kommunale eier Boligbygg KF. Det har vært rapportert om lav treffprosent. Bydel Østensjø har en noe annen erfaring og det ser ut til at vi i hovedsak får kontakt med målgruppen.

I 2008 var det 15 beboere (av 105) som ikke svarte på henvendelse i form av brev eller telefon. Av disse var 5 ukjente for sosialtjenesten og betalte restansen selv, 1 flyttet, 5 klienter betalte selv, 1

klient var allerede flyttet til nytt leieforhold i annen bydel, 1 var flyttet til hjemlandet, 1 var flyttet fra Teisen boliger og 1 bor i annen bydel og betalte selv.

I 2007 var er det 12 beboere (av 94) som ikke svarte på henvendelser i form av brev eller telefon. 5 av disse var ukjente for sosialtjenesten og 4 oppholdt seg i utlandet. 3 kjente/klienter betalte selv.

## **10 Oppsummering i henhold til aktiviteter og delmål**

### **10.1 Delmål 1**

*Gjennomgå tidligere registreringer av begjæringer for å identifisere gjengangerne samt å finne årsakene til gjentakelsene.*

#### **Hvem er gjengangerne?**

Kartleggingen, så vel som tidligere og senere registreringer i prosjektet, viser at gjengangerne i hovedsak er enslige mødre i aldersgruppen 30-45år.

Mange er såkalt selvhjulpne og rydder opp i restansen selv, andre trenger av og til supplering til egen arbeidsinntekt eller trygdeytelser. Noen er mottakelig for og ønsker hjelp, andre vil ikke ha innblanding eller noe med sosialtjenesten å gjøre. En undergruppe er enslige mødre av utenlands opprinnelse som periodevis er trygdemottakere (kontantstøtte og overgangsstønad) og sporadisk har suppleringsbehov inntil de igjen har full sosialhjelp. En annen gruppe er en-inntekts- (trygd) familier med fremmedkulturell opprinnelse. Majoriteten av gjengangerne er etnisk norske.

#### **Årsak**

Når en lever med lite penger over lang tid kan årsakene til at en har valgt å prioritere andre ting enn husleie være mange. Det kan dreie seg om ulike kostbare nyanskaffelser som hvitevarer, TV, sofa og lignende som sprenger budsjettet. Det kan være et press om ferieturer, skoleturer, dyre merkeklær og annet utstyr til tenåringsbarn, reiser til hjemlandet, uplanlagte turer grunnet sykdom/død hos familiemedlemmer, opprettholdelse av fasade og forpliktelser ved supplering av familiemedlemmer i andre land osv. Tabell 1 viser at en stor prosentandel av de som mottar en begjæring om utkastelse er kjente av sosialtjenesten, (2006 - 68 av totalt 93, 2007 - 70 av totalt 94 og 2008 - 88 av totalt 105). De fleste vet også at sosialtjenesten dekker en husleierestanse der hvor det er barn i familien.

### **10.2 Delmål 2**

*Etablere rutiner for samarbeid med Boligkontoret for å sikre at nye kommunale leietagere får nødvendig råd og veiledning før innflytting og nødvendig oppfølging underveis slik at de kan bli boende i sine leiligheter.*

Vi ser at stadig flere ressursvake mennesker forventes å kunne bo i egen bolig. Samtidig ser vi at en del beboere har omfattende behov og problemer uten at hjelpeapparatet er bygget tilstrekkelig opp for å kunne ivareta beboerens/ brukerens behov for hjelp og støtte.

Oppfølging i forbindelse med mestring av boforhold (booppfølging) er en tjeneste under utvikling. Det samme gjelder det forebyggende arbeidet rundt oppfølging av klager på beboere i kommunale boliger.

Gode tildelingsrutiner med utgangspunkt i den enkeltes forutsetninger og behov. I samarbeid med boligkontoret har det blitt utarbeidet og implementert nye rutiner og ny samarbeidsavtale eller

oppfølgingskontrakt, til bruk for de beboere hvor bydelen har kjennskap til spesielle oppfølgingsbehov allerede før innflytting i kommunal bolig.

Det vurderes fortløpende hvilke saker/beboere som trenger ekstra booppfølging eller annen bistand i forbindelse med innflyttingen. 14 beboere har så langt fått tildelt bolig med oppfølgingskontrakt. Ytterligere 4 står fortsatt på venteliste for tildeling.

I bydelens kommunale boligområde har boveileder og miljøarbeider vært engasjert i områderettet/individuell oppfølging og oppsøkende forebyggende virksomhet rettet mot beboere i faresonen. Det har vært økt fokus på gode innflyttningsrutiner og veiledning. Boveileder og miljøarbeider har hatt ansvar for visning, oppfølging/informasjon ved innflytting i kommunal bolig. Visning har skjedd i samarbeid med representant fra Boligbygg Oslo KF. Boveileder har hatt ansvar for oppfølging av klagesaker mot kommunale beboere.

Bydelen har siden oppstart hatt særlig fokus på kommunale leietakere med tanke på systematisk oppfølging for å forhindre begjæringer om utkastelse og utkastelser, - og antall begjæringer blant kommunale beboere er mer enn halvert i prosjektperioden. Systematisk informasjon og arbeid i forkant av en begjæring (§ 4-18 varsler) har vist seg å være vesentlig for det forebyggende arbeidet rettet mot spesielt denne gruppen.

Til tross for høye tall om utkastelser eller fraflyttede leieforhold i 2008 ble ingen kommunale beboere bostedsløse. 3 kommunale beboere flyttet fra sine leieforhold, - 1 valgte å flytte til en kjæreste, 1 flyttet ut av byen fordi han arvet og en flyttet til familie.

### **10.3 Delmål 3**

*Prøve ut metoder for målrettet oppfølging av ulike typer gjengangere for å hindre gjentakelse.*

Oppfølgingen skulle skje på flere plan. Ikke bare gjennom økonomisk rådgivning og forvaltning, men også gjennom individuell booppfølging og veiledning.

#### **Ulike metoder for oppfølging**

Før de nye varslingsrutinene hadde sosialtjenesten færre muligheter til å drive forebyggende arbeid som skulle forhindre at en husleierestanse endte i en begjæring om utkastelse. De hadde derimot større innflytelse når det gjaldt å forhindre at en beboer ble kastet ut av et eksisterende leieforhold etter først å ha mottatt en begjæring, såfremt beboer fortsatt ønsket å opprettholde boforholdet, oppsøkte hjelp og grunnlaget var til stede. Enkelte ganger er det derimot ikke ønskelig at beboer fortsetter i sitt boforhold grunnet manglende overholdelse av husordensregler. Klager, trusler, innbrudd i boder og felleslokaler, høy musikk nattetid, omsetning av rusmidler osv kan være til stor sjenanse for de øvrige beboerne. Her må hjelpen settes inn på å finne et mer egnet botilbud.

Hovedutfordringen gjennom prosjektperioden og utfordringen framover med det videre arbeidet etter prosjektets avslutning har bestått i og består fortsatt i å finne ulike og gode oppfølgingsmetoder og samarbeidsmodeller for å forebygge husleierestanser hos gjengangere og beboere som er kjent av sosialtjenesten. En annen utfordring er å øke fokus, samarbeid og oppfølging på ulike nivåer internt i organisasjonen ved at ulike grupper involveres og engasjeres i arbeidet. Ulike metoder som rådgivning, veiledning, økonomisk veiledning, faste trekk og direkte innbetaling av husleien til utleier for de beboere som får hjelp fra sosialtjenesten, hjelp til å dekke restansen, hjelp til å rydde og vaske ned gjengrodde leiligheter, bo og områderettet oppfølging eller eventuelt kombinasjoner av ulike varianter av disse metodene er alle i bruk. Ulike system av forvaltning av inntekter er en annen

metode. Siden dette er frivillig lar den seg ikke alltid gjennomføre, i tillegg til at det eksisterer en viss begrensning i tilgjengelige ressurser. Booppfølging og samarbeidsavtaler er en annen metode.

Den gruppen gjengangere som ble kartlagt på bakgrunn av tidligere registreringer har endret seg gjennom prosjektperioden og nye har kommet til. Det har derfor vært vanskelig å prøve ut målrettet oppfølging av ulike typer gjengangere over tid for å forhindre gjentagelse av grunner som nevnt tidligere, - det er vanskelig å leve med lite penger over lang tid.

Gjengangerne er i hovedsak kjente av sosialtjenesten og alle har blitt kontaktet både med brev og telefon. De som har ønsket det har fått råd, veiledning og økonomisk veiledning, - og andre igjen ulike typer forvaltning. Noen har fått hjelp til å opprette faste trekk. Noen skjerper seg fordi de har blitt kontaktet mange ganger i løpet av prosjektperioden fordi varslingsrutinene og påminnelsene gjør den manglende husleieinnbetalingen mer synlig.

#### *Ukjente beboere*

Noen gjengangere er i arbeid og ukjente for sosialtjenesten og ønsker/tar ikke kontakt. Andre kan registreres med 2-4 saker i løpet av 1-2 år, - og svarer at de skal ordne opp når en tar kontakt, - inntil en sak en dag avsluttes med stenging/flytting/bruk av depositumspengene. Noen får/ønsker hjelp til å rydde opp i økonomisk kaos og bæreposer fulle av uåpnet post og inkassovarsler. De har mistet oversikten og gitt opp underveis. Kabalen går ikke opp når Statens innkrevningsentral og andre kreditorer begynner å trekke i lønn.

#### *Kjente beboere*

Andre igjen er kjente av sosialtjenesten enten med en aktiv eller en pasifisert sak, men ønsker i hovedsak å rydde opp i sine restanser selv. I disse tilfellene har det derfor blitt lagt vekt på god kontakt og praktisk hjelp til den enkelte beboer som mottar en begjæring og som ønsker/tar kontakt. Hjelpen har kunnet bestå av gjennomgang av kvitteringer, telefonkontakt med ulike kontorer, kontakt og faxing av kvitteringer til for eks Boligbygg KF's innkrevningsavdeling for å spare tid osv. Den andre gruppen av gjengangere og kjente av sosialtjenesten er de som selv tar kontakt med sin saksbehandler om hjelp til å få dekket husleierestansen.

#### *Trygdemottakere*

Mange trygdemottakere har ikke eller bare sporadisk kontakt med sosialtjenesten. Mange er kommunale beboere og har/ har hatt kontakt med boligkontoret, boveileder, miljøarbeider, psykiatriske sykepleiere eller en oppfølgingskonsulent på tiltakssenteret. En viktig metode er det forebyggende arbeidet i form av tettere dialog og kontakt med beboerne på grunnlag av § 4-18 varslene fra Boligbygg. Tettere samarbeid og kommunikasjon internt i organisasjonen fører til at vi kan utnytte hverandres kunnskap og kjennskap til de ulike beboernes problemstillinger på en bedre måte.

#### *Beboere med samarbeidsavtaler ved innflytting*

I alt 14 beboere har fått tildelt kommunal bolig med oppfølgingskontrakt. Mange trenger svært tett oppfølging, men er ikke like motiverte, stiller ikke opp til avtaler, åpner ikke, er ikke hjemme, svarer ikke på telefon eller brev etter innflytting. Ressursene er få, oppfølgingskonsulentens hverdag er fylt med mange brukere, oppgaver og gjøremål. Det er ikke alltid like lett å få til den oppfølgingen som var avtalt og nødvendig etter flere bomturer og ubesvarte telefonhenvendelser. Når avtalen om 1 gang i uken blir til et besøk i måneden og avtalen om hver 14 dag nærmer seg to måneder ender det fort i en klagesak og tilslutt en utkastelse. 2-3 av de inngåtte samarbeidsavtalene ser ut til å ende med dette.

### *De ” utvalgte 5”*

Tallene i tabell 1 viser oss at en stor andel av de som mottar en begjæring om utkastelse er kjente av sosialtjenesten og at andelen er økende, 2006 – 68/93, 2007 – 70/94, 2008 -88/105.

På bakgrunn av dette ble det gjort et forsøk der prosjektet i en periode samarbeidet med de ulike saksbehandlerne i oppfølgingsteamet ved sosialtjenesten om spesiell oppfølging fra hver saksbehandler av 1-5 klienter. Oppfølgingen gjaldt klienter som enten var gjengangere med restansesaker eller for øvrig ble vurdert å stå i faresonen for å opparbeide seg en husleierestanse og en eventuell begjæring om utkastelse. En stund gikk dette bra, men strukturelle endringer, omorganisering av sosialtjenesten i forbindelse med etablering av NAV kontor og tidspress medførte problemer med fokus og prioritering av denne målgruppen, og resultatene av arbeidet ble vanskelig å tolke.

## **10.4. Delmål 4**

*Koordinere eksisterende ressurser på området og videreutvikle rutiner/metoder på systemnivå for å forhindre begjæringer og bedre arbeidet i saker med foreliggende begjæringer for å redusere antall utkastelser.*

### **Samarbeid og erfaringsutveksling**

Som tidligere nevnt har arbeidet i prosjektperioden ført til økt dialog og et utvidet og godt samarbeid med de ulike utleierne og Namsfogdens kontor. Vil i denne sammenheng spesielt berømme den kommunale utleiers innkrevingsavdeling.

Samarbeidet med Boligbyggs forvaltningsavdeling er også utvidet, og det har utviklet seg nye og bedre rutiner i forbindelse med innflytting i kommunale leiligheter så vel som i forbindelse med klagesaker. Det er opprettet en gruppe bestående av representanter for Boligbygg KF, boligkontoret, boveileder, miljøarbeider med jevnlig samarbeidsmøter.

Utvidet samarbeid med vedlikeholdsavdelingen er i sin begynnelse. Bydelen har framsatt ønske om faste møter hvor en går igjennom framdriften for meldte skader, vedlikehold og lignende.

Nettverksmøter med representanter fra andre bydeler, Namsfogden, Boligbygg osv. hvor ulike problemstillinger og ønsker om forbedringer og forenklinger tilknyttet arbeidet med begjæringene tas opp.

I forbindelse med den nye NAV organiseringen høsten 2008 ble boligkontoret, tiltakssenteret og NAV/sosialtjenesten og kvalifisering samlokalisert. Dette har lettet samarbeid, kommunikasjon og utveksling av kunnskap og erfaring om problemer tilknyttet de ulike brukergruppene og enkeltsakene hvor alt fra forvaltnings-, rus-, oppfølgings- og psykiatrikonsulenter, boveileder, miljøarbeider og saksbehandlere ved boligkontoret kan være involvert.

Nye rutiner for arbeidet med begjæringssakene er utarbeidet i samsvar med Felleskriv nr. 8/2006.

Arbeidsoppgaver som tidligere lå under prosjektet er tilbakeført til eksisterende organisasjon. Som en forlengelse av prosjektet har fokus og bevissthet på arbeidet med begjæringssakene utviklet seg også i eksisterende organisasjon, likedes behovet for det forebyggende arbeidet med § 4-18 og de resultatene vi har erfart at dette arbeidet gir.

Arbeidet med å redusere begjæringer om utkastelse ytterligere må ses i sammenheng med det ressursbehovet det krever.

## **10.5 Delmål 5**

*Løpende arbeid med å intervensere før sakene går til Namsmannen, gjennom samarbeid med Boligbygg Oslo KF og større private utleiere.*

### **Samarbeid med utleierne**

I prosjektperioden har det vært jobbet med systematisk oppfølging og intervensering for å begrense omfanget av begjæringer om utkastelser og utkastelser i henhold til målsettingen i den nasjonale strategien. Dette har hjelpeapparatet tidligere hatt liten innvirkning på, med mindre de ble varslet i forkant slik at de eventuelt kunne forebygge den aktuelle begjæringen. Å forebygge forutsetter nye rutiner og samarbeid med utleierne. Den kommunale utleieren var tidlig ute med kopi av § 4-18 varsler til bydelene, men fikk problemer med Datatilsynet. Som en følge av dette måtte kontrakter endres slik at beboer kunne reservere seg mot at slik informasjon ble gitt til bydel, og det måtte innhentes godkjenning fra de med eksisterende leiekontrakt. I løpet av prosjektperioden kom så den nye varslingsregelen i husleieloven som skulle gjøre det lettere for utleiere å varsle sosialtjenesten i forkant ved mislighold av husleieinnbetalinger. Som et resultat av utviklingen har det vært jobbet mye med å etablere kontakt og samarbeid med utleiere og ulike andre samarbeidspartnere, - og med å styrke dialogen mellom de ulike partene.

## **11 Er målsettingene nådd?**

*Redusere antall begjæringer om utkastelse og gjennomførte utkastelser i Bydel Østensjø i henhold til den statlige strategien, - og gjennom etablering av en forsterket bolig og sosialfaglig satsing.*

*Målet med prosjektet har også vært å utvikle gode rutiner og godt samarbeid både internt og eksternt for at bydelen skal ha et godt utgangspunkt for videre systematisk oppfølging av beboere med restanseproblematikk.*

### **11.1 Reduksjon av begjæringer i henhold til strategien**

Som tidligere nevnt har det i prosjektperioden skjedd ulike endringer som har hatt betydning for, og delvis vanskeliggjør tolkningen og måloppnåelsen i tallmaterialet, slik som Ny borettslagslov og endringer i Boligbygg Oslo KF's varslings- og innbetalingsrutiner.

Den vesentligste endringen for å tallfeste måloppnåelsen var den nye borettslagsloven som "flyttet" andelseierne med mislighold fra Namsfogdens kontor til Oslo Byfogdembete. Andelseiere som tidligere mottok en begjæring om utkastelse og derfor inngikk som en del av 2004-tallene, mottar nå en begjæring om tvangssalg ved mislighold av husleien. Byfogdembetet har ikke samme varslingsplikt overfor sosialtjenesten som det Namsfogdens kontor har. I Oslo går det kopi til sosialtjenesten i de ulike bydeler av alle begjæringer om utkastelse fra Namsfogden.

Tar vi utgangspunkt i de måltall vi har, er det oppnådd en betydelig reduksjon i antall begjæringer hvis vi sammenligner prosjektperioden med 2004 tallene.

År	Antall begjæringer	Antall stengte leieforhold	Gjennomførte utkastelser
2004	248	42	29
2006	93	25	22
2007	94	15	14
2008	105	38	31

Som det framgår av overstående tabell hadde Bydel Østensjø i 2004 248 begjæringer om utkastelse, 42 stengte leieforhold og 29 gjennomførte utkastelser.

I 2006 hadde vi 93 begjæringer om utkastelse, 25 stengte leieforhold og 22 gjennomførte utkastelser.

Fra 2004-2006 har vi en prosentvis nedgang på 62,5 % i antall begjæringer, 35,4 % nedgang i antall stengte leieforhold og 24,1 % nedgang i gjennomførte utkastelser. I korte trekk ligger vi over måloppnåelsen om 50 % reduksjon i antall begjæringer, og er på god veg mot måloppnåelse på 30% reduksjon i antall gjennomførte utkastelser.

I 2007 er antall begjæringer stabile. Vi har 94 begjæringer mot 93 året før, mens det fortsatt er en nedgang i stengte leieforhold med 15 mot 25 året før og 14 gjennomførte utkastelser mot 22.

Fra 2004-2007 har vi en prosentvis nedgang på 62,1 % i antall begjæringer, 64,2 % nedgang i stengte leieforhold og 51,7 % nedgang i gjennomførte utkastelser. I 2007 ligger resultatet godt over måloppnåelsen både når det gjelder antall begjæringer og gjennomførte utkastelser som er over halvert.

I 2008 rapporteres det rundt om i ulike nettverk om en ny økning i antall begjæringssaker. Vi finner også igjen denne økningen i Bydel Østensjø. I 2008 stiger antall begjæringer til 105 dvs. en økning på 11 sammenlignet med året før, antall stengte leieforhold er 37 som er en økning på 22 siden året før, og gjennomførte utkastelser er 31 og stiger dermed med 17 sammenlignet med året før.

Sammenligner vi tallene for prosjektåret 2008 med 2004 tallene har vi fortsatt en prosentvis nedgang i antall begjæringer på 57,6 %. Når det gjelder stengte leieforhold, har vi en nedgang på 9,5 %, mens vi har en økning på 3,4 % i gjennomførte utkastelser. Måloppnåelsen om 50 % reduksjon i antall begjæringer synes nådd også dette året, mens jevn nedgang i antall utkastelser over mange år derimot ender opp med over en fordobling i antall utkastelser dette året sammenlignet med året før. Men om måltallene ikke er nådd, - har vi gjennom prosjektet oppnådd

- større og økt bevissthet
- mer kunnskap om brukergruppen og problemstillinger forbundet med denne
- nærmere kontakt med en stor andel av våre beboere i kommunale boliger
- god dialog med samarbeidspartnere eksternt så vel som internt
- nye og bedre rutiner
- gode tilbakemeldinger fra bydelens beboere som har blitt kontaktet i løpet av prosjektperioden.

Utfordringene framover blir å opprettholde fokuset, ta med seg de erfaringer, bruke de rutiner, nettverk, arenaer, samarbeidspartnere osv som er utviklet under prosjektperioden for å videreføre arbeidet med begjæringer og utkastelser.

## 11.2 En forsterket bolig og sosialfaglig satsing

Samarbeidet med Boligbygg Oslo KF er videreutviklet og forsterket. Prosjektet har hatt et nært og godt samarbeid med Boligbyggs innkrevingsavdeling. Boveileder har fulgt opp klagesaker rettet mot

beboere i kommunale boliger i samarbeid med Boligbyggs kontraktsforvalter. Det er opprettet en samarbeidsgruppe med representanter fra Boligbygg, boligkontoret i bydelen, miljøarbeider og boveileder hvor ulike problemstillinger knyttet til den kommunale boligmassen og beboere gjennomgås. Det har vært ønskelig med et nærmere samarbeid med vedlikeholdsavdelingen med faste møtetider hvor en går igjennom meldte mangler om skader og vedlikehold. Dette er nå i ferd med å etableres. Boligtildelingsgruppa for kommunale boliger er utvidet.

Det har vært samarbeidet med økonomikonsulent i bydelen rundt utarbeidelse og oppstart av et økonomikurs, i første omgang hovedsakelig rettet mot klienter som har forvaltning. Kurset ble avholdt en gang i prosjektperioden, - og har senere blitt avholdt en gang på et av treffstedene for personer med psykiske lidelser.

## **12. Arbeidet videre**

### **12.1 Organisering av arbeidet framover og implementering av nye rutiner etter prosjektavslutning**

Bydel Østensjø var i november 2008 gjennom en ny og stor omorganisering ved gjennomføringen av NAV reformen, og målsettingen og arbeidet i den senere tid har gått ut på å implementere de erfaringer og kunnskaper bydelen har tilegnet seg gjennom den aktuelle prosjektperioden i ny organisasjon så vel som i arbeidet med ny boligsosial handlingsplan.

Nye rutiner går i korte trekk ut på at en del av de arbeidsoppgaver som tidligere var tillagt prosjektet nå er tilbakeført til det merkantile mottaket og saksbehandlerne ved sosialkontorets bestillerenhet, - NAV Østensjø sosialtjenesten.

Utsendelsen av brev med kopi til Namsfogden er nå merkantile oppgaver. For å sikre tilgjengelighet har standardbrevet nå fått ny utforming med 2 navngitte kontaktpersoner med direkte telefonnummer. Mange misliker og gruer seg for å ta kontakt i forbindelse med en restansesak, og det er derfor forsøkt å styrke tilgjengeligheten når kontakt tas. Oppfølging av begjæringene og § 4-18 varslene med klienttilhørighet er tilbakeført de ulike saksbehandlerne. De øvrige går til boveileder.

Utfordringen på sikt blir å ha oversikten slik som i prosjektperioden. Det er forsøkt å tilrettelegge for at nye rutiner og tilbakeførte arbeidsoppgaver blir minst mulig sårbare, bl.a. ved at prosjektleder, som nå er tilbake i sin faste stilling som boveileder, fortsatt får kopi av begjæringene og registrerer innkomne saker og har ansvar for å ha oversikt.

Det merkantile mottaket/ekspedisjonen registrerer innkomne begjæringene som tidligere. De registrerer i sosialtjenestens datasystem, Oscar eller Sokrates tilhørighet, og videresender begjæringene med tilhørighet til annen bydel. Nytt er at det er de som nå er ansvarlig for å tilskrive leietager innen 3 virkedager med kopi til Namsfogden i henhold til Fellesskriv nr 8/2006, samtidig som de noterer i journal for de med klienttilhørighet at en begjæring er mottatt. Kopi av begjæring med følgebrev går videre til saksbehandler og boveileder som foreløpig er ansvarlig for å føre listen over totalt innkomne saker for oversikt og statistikk. Det er utformet nytt standardbrev med henvisning og direkte telefonnummer til saksbehandler så vel som boveileder. Denne form for organisering gjør arbeidet mindre sårbart og personavhengig.



Oppfølging og forebyggingsarbeidet rundt hver sak med klienttilhørighet er tilbakeført til den enkelte saksbehandler. Det samme gjelder oppfølgingen/kontakten med de klienter som er registrert på Boligbyggs § 4-18 varsel og delvis Sinsen Eiendoms § 4-18 varsel. Hvis leietager ikke har klienttilhørighet følges saken opp av boveileder når det gjelder begjæringer så vel som § 4-18 varsler.

I overgangsfasen har det blitt avholdt informasjonsmøter med de merkantile så vel som saksbehandlerne og deres ledere omkring nye og tilbakeførte oppgaver. Prosjektleder har fortsatt beholdt en koordineringsrolle inntil nye arbeidsroller er implementert i ny organisasjon.

## 13 Sluttord

Det er en annen side ved dette arbeidet enn bare tall, strategier, statistikk, rutineutvikling, metodeutvikling og målsettinger og annen fagterminologi, - og det er kontakten med de ulike beboerne, - menneskene bak alle tallene. Til tross for hundrevis av telefonsamtaler gjennom flere år har prosjektleder hittil ikke møtt på en negativ reaksjon når prosjektleder har kontaktet beboere som allerede har mottatt en begjæring eller som har stått i faresonen for å motta en. I prosjektperioden har det vært avdekket eldre familieløse senil demente i nedgrodde leiligheter, barn av eldre som misbruker sine foreldres tillit, bankkort og konto, alvorlig psykisk syke hvor kobling mot bydelsoverlege og øvrig hjelpeapparat har vært nødvendig, og det har vært avdekket ulovlig framleie hvor opprinnelig beboer har flyttet tilbake til hjemlandet. Noen gir positive tilbakemeldinger på at bydelen har en slik ivaretaende ”service”. Andre forteller at de har gått på en økonomisk smell og at dette skal de rydde opp i selv. For andre igjen er det som å stikke hull på en byll, - ”kan jeg få komme innom og snakke med deg”. Noen kommer løpende med sin uro og kvitteringer på innbetalt leie som faxes videre til utleier i siste liten. Noen kommer med sin ”konvoluttangst” og fra 1-2 bæreposer med uåpnet post. Det mest ekstreme tilfelle i så måte var en beboer i en leilighet som var sendt på tvangssalg. Leiligheten var stengt og nøkkelen hadde ligget hos politiet hele juleferien da mannen dukket opp på kontoret rett etter nyttår. Han vred seg i stolen, svettet og var tørr i munnen da han tilkjennega at han nok ikke hadde åpnet postkassen på en stund. Vi begynte med å bestille time hos fastlegen og en sykemelding. Kort fortalt var mannen i full jobb. Etter å ha hentet post og nøkler, - åpnet og sortert, kom han en dag medbrakt sin brevgiro som han hadde våget å hente i leiligheten og forteller han har penger. I løpet av en kort uke signerte han fakturaer for nærmere 150.000 kroner og forlot kontoret som et annet menneske. De færreste historier ender slik.