

Asbjørn Kaasa, Katrine Mauseth Woll
og Elsa Døhlie



DIAKONHJEMMET HØGSKOLE

RAPPORT 2010/5

Minoritetsetniske familiers boligsituasjon i
Bydel Bjerke

Asbjørn Kaasa, Katrine Mauseth Woll og Elsa Døhlie

Minoritetsetniske familiers boligsituasjon i Bydel Bjerke



Diakonhjemmet Høgskole

Diakonhjemmet Høgskole
Rapport 2010/5



Diakonhjemmet Høgskole

Denne rapporten er utgitt av

Diakonhjemmet Høgskole

Postboks 184, Vinderen

N-0319 Oslo

<http://www.diakonhjemmet.no>

Rapport 2010/5

ISBN: 978-82-8048-089-7 (Trykket versjon)

ISBN: 978-82-8048-088-0 (Elektronisk versjon)

ISSN: 1891-2753

Elektronisk distribusjon:

Diakonhjemmet Høgskole

Omslag

Aud Gloppen, Blæst Design

Opphavsrettigheter

Forfatteren har opphavsrettighetene til rapporten.

Nedlasting for privat bruk er tillatt.

Mangfoldiggjøring, videresalg av deler eller hele rapporten er ikke tillatt uten avtale med forfatterne eller Kopinor.

Forord

Bolig er et nødvendig velferdsgode. Vi vet at en trygg bolig er en forutsetning for god livskvalitet. Du kan invitere med folk hjem, og barna kan ta med venner. Du kan sove trygt og det er lettere å holde på et arbeid. En kan si at det meste i livet som er viktig, påvirkes av boligsituasjonen. Dette er ingen ny erkjennelse, men en kan likevel si at det er en økende samfunnsvitenskapelig interesse for de psykososiale aspektene ved boliger og bomiljøer. Denne erkjennelsen har også bidratt til at boligsosialt arbeid har fått større plass innenfor utdanning og praktisk sosialt arbeid. I boligsosiale prosjekter legges det vekt på lokalsamfunnsprosesser, lokal deltakelse, selvhjelp og utvikling av lokale organisasjoner. Dette er alle temaer som blir belyst i vårt arbeid.

Denne rapporten er en del av et prosjektsamarbeid mellom Leieboerforeningen og HUSK Osloregionen representert ved Bjerke Bydel og Diakonhjemmet Høgskole. Rapporten bygger på en undersøkelse om minoritetsetniske familiers erfaringer og utfordringer i boligsituasjonen og inngår sammen med to andre kartlegginger i et forprosjekt finansiert av Husbanken. Dette forprosjektet skal i utgangspunktet danne grunnlaget for en eventuelt mer begrunnet prosjektsøknad. Målet med disse prosjektene har vært å få til en situasjonsbeskrivelse, identifikasjon av sentrale problemer og ressurser, mulige strategier for å gjøre noe med problemene og sannsynlige rammer for dette arbeidet. Det overordnede målet for arbeidet er gjennom ulike tiltak å skape en bedre boligsituasjon for de som trenger bistand til å skaffe egen bolig. Førsteamanuensis Asbjørn Kaasa og Høgskolelektor Katrine Mauseth Woll har vært prosjektledere for forprosjektet. De to er sammen med Catrine Sjøstad Myhre fra bydel Bjerke ansvarlige for selve undersøkelsen.

Rapporten er skrevet av ansatte ved Diakonhjemmet Høgskole og forfatterne er alene ansvarlige for det faglige innholdet. Takk til øvrige ansatte i bydel Bjerke som har stilt opp for studentgrupper og delt sine erfaringer. Takk også til alle familiene som har delt sine erfaringer med oss. Alle har gitt av sin tid, og alle har bidratt med sin forståelse, sine meninger samt delt av sine opplevelser.

Takk til førstelektor Elsa Døhlie som sammen med oss har hatt ansvar for å skrive rapporten. Selve arbeidet har hatt et litt broket forløp grunnet sykdom og permisjon. Takk til Husbanken

som har sett stort på at dette arbeidet har tatt så lang tid. Husbanken kan fremstå som en romslig oppdragsgiver.

Vinderen, oktober 2010

Asbjørn Kaasa

Innhold

Forord	4
1. REISVERK	8
1.1 Innledning.....	8
1.2 Rapportens innhold	8
1.3 Bakgrunn	9
1.3.1 HUSK som ramme og arena for undersøkelsen	9
1.3.2 Hva vet vi om etniske minoriteter i bydel Bjerke	10
2. UNDERSØKELSENS PROBLEMSTILLINGER OG METODE	12
2.1 Problemstillinger	12
2.2 Intervjuprosessen.....	13
2.2.1 Intervjuguiden	13
2.2.2 Kvalitative og semistrukturerte intervjuer.....	13
2.2.3 Kontekst for intervjuene	14
2.3 Utvalg	15
2.3.1 Utvalgskriterier.....	15
2.3.2 Rekruttering.....	15
2.3.3 Frafall	17
2.3.4 Kjennetegn ved utvalget	17
2.4 Noen metodiske refleksjoner.....	18
2.4.1 Når forskere og medforsker ikke har samme ståsted	19
2.4.2 Validitet, analyse og presentasjon av data.....	21
3. TEORETISKE PERSPEKTIVER	23
3.1 Empowerment	23
3.2 Brukermedvirkning	25
3.3 Nettverk og nærmiljø	26
3.3.1 Nettverk som ressurs	27
3.3.2 Minoriteters nettverk og levekår	28
3.3.3 Lokalsamfunn og nærmiljøets betydning	28
3.4 Oppsummering	29
4. FAMILIENES BOSITUASJON	30
4.1 Bolig	30
4.2 Økonomi.....	30
4.3 Trygghet	31
4.3.1 Økonomi og trygghet	32
4.3.2 Rett til bolig og trygghet	32
4.3.3 Fysiske forhold og trygghet.....	33

4.4	Sosiale faktorer, nærmiljøet og trygghet	34
4.4.1	Tilgjengelighet	34
4.4.2	Naboskap	35
4.5	Boforhold, økonomi og trygghet	36
5.	STØTTE GJENNOM FORMELLE OG UFORMELLE NETTVERK.....	38
5.1	Hva gjør familiene selv, og hvor finner de støtte?	38
5.2.1	Kontakt med bydelen	38
5.3	Hvordan opplever brukerne kontakten og samarbeidet med bydelen?	40
5.3.1	Boligs spørsmål står sentralt i samarbeidet.....	41
5.3.2	Informasjon – et spørsmål om å få og å forstå?	42
5.3.3	Tolk	43
5.3.4	Brukermøter - en tilnærming til minoritetsetniske brukere?	43
5.4	Uformelle nettverk	44
	FAMILIENES ANBEFALINGER TIL BYDELEN	46
6.1	Råd om håndtering av boligproblemer	46
6.2	Råd om samhandling mellom beboere og sosialtjenesten.....	47
7.	BOLIG, LIVSSAMMENHENG OG FRAMTID.....	48
7.1	Familiene håper og tror på en bedre framtid	48
7.2	Grunnlag for empowerment?.....	49
7.3	Veien videre	53
	Etterord	54
	Litteraturliste.....	55
	Vedlegg	58
	Vedlegg 1: Informasjonsbrev	58
	Vedlegg 2: Intervjuguide	60
	Vedlegg 3: Samtykkeerklæring	64
	Vedlegg 4: Oversikt over boligsosiale tiltak	65
	Vedlegg 5: Norsk Samfunnsvitenskapelig datatjeneste.....	68

1. REISVERK

1.1 Innledning

Husbanken har gitt Diakonhjemmet høgskole, avdeling for sosialt arbeid, NAV Bydel Bjerke og Leieboerforeningen i oppdrag å gjennomføre en undersøkelse om boligsituasjonen til minoritetsetniske familier i bydelen.

Bydel Bjerke er den bydelen i Oslo som har hatt høyest økning i antall innvandrere i perioden 1993- 2009 (Oslo kommune – Utviklings- og kompetanseetaten 2009b). En kartlegging viser også at om lag 70 prosent av sosialhjelpsutbetalingene i 2004 ble gjort til ikke-vestlige innvandrere (HUSK Bjerke 2006). Denne utviklingen representerer en rekke utfordringer for de ulike involverte. For mange vanskeligstilte med minoritetsetnisk bakgrunn er NAV Bydel Bjerke formidlingsleddet mellom dem selv og boligmarkedet.

Boligproblemer for minoriteter kan sees fra ulike perspektiver. Hva som finnes av tilbud på boligmarkedet og hvor relevante de er i forhold til behov og muligheter hos boligsøkerne, er et strukturelt perspektiv. Nærmiljøets kvaliteter og hvordan dette kan bidra til integrasjon og tilhørighet, er et annet. Et mer individuelt perspektiv kan være å se på kjennetegn og behov hos de som trenger boligen, hvordan de opplever bosituasjonen og nærmiljøet samt deres opplevelse av formidlingsleddet mellom dem selv og boligmarkedet. Det er det siste perspektivet som er i fokus i undersøkelsen som er gjennomført.

Vi har intervjuet ni barnefamilier med minoritetsetnisk bakgrunn med fokus på hvilke utfordringer de opplever i sin bosituasjon. Undersøkelsen er et forprosjekt til et mulig større samarbeidsprosjekt mellom bydelen, høgskolen og Husbanken.

1.2 Rapportens innhold

I kapittel 1 presenterer vi bakgrunnen for undersøkelsen og hvordan den inngår i en større sammenheng i NAV bydel Bjerke og i forsøket HUSK (se nedenfor).

Kapittel 2 tar for seg forundersøkelsens problemstillinger, avgrensninger og hvorfor vi har valgt disse problemstillingene. Det redegjøres også for intervjuprosessen og metodiske problemstillinger.

I kapittel 3 presenterer vi teorigrunnlaget som undersøkelsen bygger på; empowerment-teori, teori om brukermedvirkning og nettverksteori med særlig vekt på barnefamilier og etniske minoriteter. Kunnskap om lokalsamfunnets betydning for integrasjon og mestring og sosialtjenestens ansvar for nærmiljøet blir også løftet fram.

I kapittel 4-7 presenteres resultater fra intervjuene med ni minoritetsetniske familier og disse drøftes kort i lys av teorien. I kapittel 4 er fokus på familienes opplevelse av egen bosituasjon, økonomi og boligens betydning for familiene.

Kapittel 5 tar for familienes formelle nettverk og gir en vurdering av familiene som brukere i kontakten mellom boligsøker og sosialtjenesten. Familienes uformelle nettverk og støtte vurderes også. I kapittel 6 blir familienes råd og ideer til hvordan bydelens tjenester kan møte deres behov presentert. I kapittel 7 vurderes grunnlaget for empowerment-arbeid og veien framover blir diskutert.

1.3 Bakgrunn

1.3.1 HUSK som ramme og arena for undersøkelsen

Høgskole – og universitetssosialkontor (HUSK) er et nasjonalt forsøk over fem år.

Hovedmålet for HUSK er å forbedre tjenester for brukere ved å utvikle nye samarbeidsformer mellom sosialtjeneste, forskning, utdanning og brukere. Det er et strategisk mål å styrke praksisbasert forskning og ikke minst styrke kunnskap som grunnlag for praksisutøvelse. Brukermedvirkning står særlig i fokus og det er et mål å få brukere bedre representert og involvert i både forskning, undervisning og praksis (HUSK Bjerke 2008).

Bydel Bjerke og Diakonhjemmet høgskole inngikk i 2006 en avtale om utvikling av et HUSK-prosjekt knyttet til begge parter interesse for boligsosialt arbeid, etniske minoriteter og brukermedvirkning (HUSK Bjerke 2006). Denne avtalen og prosjektsamarbeidet mellom NAV Bjerke sosialtjeneste og avdeling for sosialt arbeid ved Diakonhjemmet høgskole er rammen for denne undersøkelsen. HUSK Bjerke har fått økonomisk støtte til gjennomføring av undersøkelsen fra Husbanken.

1.3.2 Hva vet vi om etniske minoriteter i bydel Bjerke

I perioden 2000-2005 økte veksten i ikke-vestlige innvandrere med 70 prosent i Bydel Bjerke. Per 1.1.2009 utgjorde denne befolkningsgruppen 30,3 prosent (Oslo Kommune – Utviklings- og kompetanseetaten 2009a). Bydel Bjerke er den bydelen som har hatt høyest økning i antall innvandrere i perioden 1993-2009 (Oslo kommune – Utviklings- og kompetanseetaten 2009b). Dette gir muligheter og et stort mangfold. Samtidig representerer den demografiske utviklingen en rekke utfordringer.

Mange etniske minoriteter i Norge marginaliseres på flere områder samtidig, og skårer lavt på levekårsindikatorer. De har høyere sykkelighet, bor trangere, har større arbeidsløshet, samt lavere formue, inntekt og utdanning enn majoritetsbefolkningen. Opplevelse av diskriminering og rasisme bidrar også til å vanskeliggjøre deres situasjon (St.meld. nr. 49 (2003-2004)).

Veksten i minoritetsbefolkningen på Bjerke har sammenheng med den generelle trenden på boligmarkedet, der svært mange barnefamilier flytter fra Oslo Indre Øst til ytre bydeler. Forskning har også vist at noen minoritetsfamilier velger å flytte nettopp til Bjerke på grunn av kontakter eller nettverk. Tilflyttingen skyldes også at det lokale boligmarkedet i bydel Bjerke har flere og billigere private utleieboliger enn andre sammenlignbare områder i Oslo. Det innebærer at flere av dem som flytter inn kan ha økonomiske problemer eller andre utfordringer med seg (Søholt 2007, Søholt og Astrup 2009). Bydelen ligger på topp når det gjelder antall barn pr. kvinne. Bydelen har mange innvandrere fra Somalia og Iran samt en stor gruppe Tamiler. Mange av de store barnefamiliene har en svak økonomi. Mange er uten jobb og har språkproblemer.

Om lag 70 prosent av sosialhjelpsutbetalingene i 2004 ble utbetalt til ikke-vestlige innvandrere, som utgjør 30 prosent av befolkningen (HUSK Bjerke 2006). Det er store økonomisk forskjeller mellom ulike befolkningsgrupper i bydelen. Av de som lever helt eller delvis av sosialstønad er det mange store barnefamilier. Bak hver sosialhjelpsmottaker (hovedperson) er det i snitt to personer som skal leve av stønaden.

Mange av tilflyttningsfamiliene har en sosial og økonomisk livssituasjon som gjør dem kvalifisert for kommunal bolig. Disse barnefamiliene har svak økonomi og må trolig regne med å leie bolig over lang tid. Andre undersøkelser har det vist at slike familier kan se på

kommunal bolig som et mer stabilt alternativ enn det private leiemarkedet (Søholt 2007, Woll 2008). Etersom bydelen ikke har tilgang på tilstrekkelig antall egnede boliger, er det mange som ikke får dette tilbudet. Da er det de mest vanskeligstilte som skal prioriteres. Særlig har bydelen problemer med å tildele boliger til de største familiene, fordi mange av de kommunale boligene er for små (HUSK Bjerke 2006).

2. UNDERSØKELSENS PROBLEMSTILLINGER OG METODE

2.1 Problemstillinger

Temaet for denne rapporten er minoritetsetniske familiers opplevelser av sin bosituasjon. Den overordnede problemstillingen er formulert som:

Hvilke problemer møter etniske minoritetsfamilier i Bydel Bjerke i sin bosituasjon?

Vi ønsker både å identifisere hvilke problemer familiene selv opplever at de har i forhold til bolig, og hvordan disse problemene griper inn i og får konsekvenser for deres livssituasjon. Med bosituasjon menes både den enkeltes bolig, bomiljøet og familienes opplevelser av disse. Fordi vi både ønsker å fokusere på utfordringene og livssammenhengene disse inngår i inneholder problemstillingen følgende fire ledd:

1. Hva består boligproblemer i?
2. Hvordan påvirker boligproblemer deres livssituasjon?
3. Hva gjør familiene selv for å møte en problematisk boligsituasjon?
4. Hvor opplever de at de kan få hjelp til å møte utfordringene som en problematisk boligsituasjon medfører?

Studien tar ikke utgangspunkt i bosituasjonen til etniske minoritetsfamilier generelt, men et utvalg av familier som har tatt kontakt med bydel Bjerke i forbindelse med sine boligproblemer. Opplevelse av bydelens tilbud og mottatt hjelp er derfor en viktig del av studien. Fordi målgruppen er familier som selv har søkt bistand, er problemstillingene formulert med det utgangspunkt at alle familiene har problemer. Likevel er designet forsøkt utformet slik at undersøkelsen ikke skal være ensidig problemfokuseret. Derfor har vi også tatt med familienes ressurser og hva de selv gjør for å møte utfordringene som boligproblemer representerer.

Arbeidet inngår som en av flere undersøkelser i HUSK-samarbeidet hvor brukermedvirkning står sentralt. Vi ønsker derfor at informantene kan gi anbefalinger om hvordan bydelen kan utvikle bedre tjenester overfor etniske minoritetsfamilier som opplever problemer i sin bosituasjon. Å styrke brukernes medvirkning hører naturlig inn i all HUSK-virksomhet.

2.2 Intervjuprosessen

Intervjuprosessen omfatter planlegging og utvikling av intervjuguider, gjennomføring av intervjuene og konteksten for gjennomføringen, ivaretagelse av informantenes anonymitet, samt intervjuernes refleksjoner over hvordan intervjuene forløp.

2.2.1 Intervjuguiden

I intervjuene har vi valgt å konsentrere oss om å kartlegge følgende områder

1. Bakgrunnsopplysninger
2. Bosituasjon
3. Forhold ved boligen
4. Forhold ved bomiljøet/ nabolaget
5. Kontakten med bydelen (NAV Bjerke)
6. Sosial kontakt – nettverk
7. Kontroll og mestring av bosituasjonen
8. Boligøkonomi
9. Framtiden
10. Andre forhold

Gjennom intervjuene får vi fram de subjektive opplevelsene av boligens betydning og av samarbeidet med bydelen. Det er følgelig familienes stemmer som formidles i denne studien, ikke vurderinger på grunnlag av ytre, objektive kriterier.

2.2.2 Kvalitative og semistrukturerte intervjuer

Fordi det kunne komme opp sensitive opplysninger valgte vi individuelle intervjuer framfor fokusgruppeintervjuer. Eksempelvis er spørsmålene om kontroll og mestring av dagliglivet, og spørsmålet om hvor mange mennesker som er så nære at man kan regne med hjelp hvis man trenger det, av sensitiv karakter.

Vi utviklet en semistrukturert intervjuguide (se vedlegg 2). Semistrukturerte intervjuer gir større mulighet til å identifisere mønstre enn det ustrukturerte intervjuer gjør. (Johannessen m.fl. 2004). Samtidig åpner semistrukturerte intervjuer muligheten for uforutsett informasjon og refleksjon.

Intervjuene ble foretatt av tre personer, og ved alle intervjuene var to av disse til stede samtidig. Intervjuteamet bestod av to ansatte fra Diakonhjemmet høyskole, avdeling for sosialt

arbeid, og en ansatt fra NAV Bjerke sosialtjenesten. Nedenfor kommer vi tilbake til hvilke implikasjoner og muligheter en slik sammensetning av intervjueteamet hadde.

2.2.3 Kontekst for intervjuene

For å få utfyllende kunnskap om familienes egen problemforståelse fikk informantene stor kontroll over intervjuprosessen. For å unngå mulig sammenblanding av roller mellom NAV-kontoret og mer nøytrale forskere og mulige misforståelser om hensikten med undersøkelsen, leide vi oss inn på et nøytralt lokale i bydelen (lite møterom på Årvoll gård).

Vi hadde på forhånd bestemt oss for at intervjuene skulle gjennomføres på et nøytralt sted, eller hjemme hos informantene. Informantene fikk selv velge, og de aller fleste ønsket å bli intervjuet hjemme¹. Vi antar at de ønsket å vise boligen, hva som var problematisk, at dette ga trygghet, samtidig som de fikk vist sin gjestfrihet (Woll 2008). To ønsket å møte oss et annet sted. Tre ga uttrykk for at de ikke helt forsto hvorfor de ikke kunne intervjues i sosialtjenestens lokaler. Sosialtjenestens medforsker skriver i ettertid i sine notater:

Uansett om ikke alle brukerne forstod hensikten med at vi skal være på nøytralt sted, så er det noe jeg som praktiker kjente at er viktig for meg, for som intervjuer hadde jeg en helt annen rolle, særlig når det ble på hjemmebane hos brukerne. Det var godt å kunne "slippe" å forsvare bydelen og sosialtjenesten, men bare være der for å lytte på brukernes tanker rundt sin bolig og møte med bydelen.

Vi mener at det var et viktig metodologisk grep å tilby hjemmebesøk som intervjuarena. Dette bekreftes også gjennom ett av rådene som brukerne i denne undersøkelsen ga til bydelen².

Intervjuene varte ca. halvannen time. I starten av hvert intervju ble det informert om hensikten med prosjektet og at data ville bli behandlet anonymt og konfidensielt. Alle som ble intervjuet har gitt informert samtykke til å delta. Spørsmål og opplegg var godkjent av NSD (se vedlegg 5). I denne undersøkelsen ble det ekstra viktig å understreke at det var frivillig å delta, etter som en fra sosialtjenesten også var intervjuer. Det var en risiko for at enkelte informanter ikke så på intervjuerne som nøytrale, men som representanter for en etat hvor de hadde pågående problematiske saker gående. Frivillighet ble derfor understreket både i telefonsamtalen der den enkelte ble forespurt om å delta, i informasjonsskrivet, i samtykkeerklæringen og

¹ Se tabell 1, side 18

² Se kapittel 7

gjennomgått innledningsvis ved hvert intervju. Det ble også understreket at det var fullt mulig å trekke seg når som helst uten å oppgi noen grunn.

2.3 Utvalg

2.3.1 Utvalgsriterier

Vi ønsket å komme i kontakt med 10–15 familier med minoritetsetnisk bakgrunn som har eller nylig hadde hatt behov for bistand fra bydel Bjerke til å framskaffe bolig og/eller som hadde behov for bistand for å beholde boligen.

Vi definerte etniske minoritetsfamilier som familier der begge foreldrene hadde innvandret til Norge fra land utenfor Europa. Dette kunne omfatte både flyktinger og familieegjenforeninger. Definisjonen omfatter ikke familieenheter der foreldrene er født og oppvokst i Norge med foreldre som er innvandret.

Aktuelle familier er to foreldre med barn eller eneforeldre med barn. Enslige voksne er ikke inkludert.

2.3.2 Rekruttering

For å komme i kontakt med familier som falt inn under utvalgsriteriene, og som ønsket å stille opp i denne undersøkelsen, ble det tatt utgangspunkt i sosialtjenestens oversikter over klienter, etnisitet, familieforhold og boligproblemer. Det var den intervjueren som jobbet i sosialtjenesten som gikk gjennom saksoversikter og ringte de aktuelle informantene. Hun hadde hele ansvaret for å rekruttere informanter. De to andre intervjuerne hadde ikke innsyn i sosialtjenestens klientoversikter, men forholdt seg bare til de personene som takket ja til å stille opp.

Følgende oversikter ble gjennomgått med tanke på å finne fram til aktuelle informanter:

1. Liste (datert august 2008) over personer ”Uten fast bolig”. Her var ingen barnefamilier blant de 56 som stod oppført på listen.
2. Oversikt over alle som hadde fått bistand fra MTV-konsulent³ per august 2008. Av totalt 60 personer var det fire aktuelle husstander med barn, og disse ble kontaktet.

³ MTV-konsulent, forkortelse: Konsulent med arbeidsområde ”Fra midlertidig til varig bolig”

3. Oversikt over tildelte kommunale boliger til familier i 2008, totalt sju husstander. Her ble alle som fortsatt hadde aktiv sosialhjelpssak kontaktet.
4. Oversikt over personer som har søkt kommunal bolig, og mottatt ”avslag prioriteringer” i 2008. Dette avslaget innebærer at søkeren anses å fylle vilkårene for å få kommunal bolig, men at det er andre som er vurdert som mer vanskeligstilte som har blitt prioritert. 16 familier hadde mottatt avslag med denne begrunnelsen, og samtlige av disse var på tidspunktet for gjennomgangen mottagere av økonomisk sosialhjelp, og ble derfor kontaktet.

De aktuelle personene ble kontaktet pr telefon i tilfeldig rekkefølge. Ved oppringing fikk familiene vite at intervjuet bestod av to forskere fra Diakonhjemmet høgskole og en medforsker som var ansatt i sosialtjenesten. De fikk selv velge om intervjueren fra bydelen skulle delta. De fleste hadde ingen bestemte meninger om dette. En av informantene ville ikke at bydelen skulle delta. To av informantene ønsket spesifikt at bydelens intervjuer skulle være med. Informantene fikk også mulighet til å velge om de ønsket å bli intervjuet av en mann og en kvinne eller av to kvinner. Vi hadde på forhånd tenkt at kjønn kunne ha betydning etter som vi skulle snakket med etniske minoriteter om til dels sensitive temaer, og kanskje også komme hjem til dem. Alle kvinnene som bodde alene med barn ønsket enten å bli intervjuet av to kvinner, eller ga uttrykk for at de foretrakk dette dersom det var mulig.

På grunn av språkproblemer var det i to av telefonsamtalene uklart om de hadde forstått dette med mann/kvinne og tilstedeværelse/ ikke tilstedeværelse av medforsker fra bydelen. Dette ble derfor gjennomgått på nytt ved innledning av intervjuene, med tolk til stede og før de ble bedt om å underskrive samtykkeerklæringen

27 potensielle informanter ble forsøkt kontaktet en eller flere ganger. Dessverre var det ikke mulig å nå alle på telefon. Vi vet fra uoppfordret informasjon at flere av de som takket nei, gjorde det fordi de ikke hadde spesielle boligproblemer. Av etiske hensyn ble det ikke bedt om begrunnelse for å velge å la være. Etter at vi hadde gjort elleve intervjuavtaler vurderte vi at vi hadde tilstrekkelig antall informanter og avsluttet rekrutteringen.

Gjennom rekrutteringsprosessen fikk vi inntrykk av at de fleste var positive til å delta. De som hadde en tilfredsstillende bosituasjon var mindre interessert i å stille opp enn de som hadde

boligproblemer. Vi hadde inntrykk av at deltakerne ville delta fordi de ville bli hørt, få fortalt om sine boligproblemer og få vist fram sine boliger. I tillegg fikk de vist fram sin gjestfrihet. Vi var oppmerksomme på at vi ikke skulle skape forhåpninger om at vi kunne bidra til å framskaffe familiene ny bolig. Intervjueren fra sosialtjenesten skriver blant annet i sine notater fra telefonsamtalene at:

Da jeg ringte rundt var jeg overrasket over hvor mange som var åpne for at vi kom for å intervju dem om boligen og kontakten med bydel Bjerke. Jeg understreket at vi ikke kunne skaffe dem bolig, da det virket som de fleste trodde vi kunne dette. Det kan ha vært en faktor for at de fleste som manglet bolig (flere enn blant de som hadde fått tildelt bolig via bydelen) ønsket å være med, samtidig tror jeg de også ønsket bare det å bli hørt.

2.3.3 Frafall

Individuelle intervjuer ble avtalt og gjennomført med elleve husholdninger. En av disse viste seg ikke å være en familie, men en enslig mann. Dette intervjuet ble derfor strøket før bearbeidingen av materialet. Av de ti familiene som ble intervjuet var det én familie som valgte å trekke seg, og dette intervjuet ble også slettet. Undersøkelsen baserer seg følgelig på ni intervjuer der alle informantene har etnisk minoritetsbakgrunn og lever i familiehusstander.

2.3.4 Kjennetegn ved utvalget

De ni minoritetsetniske familiene som deltar i denne undersøkelsen har ulik opprinnelse og botid i Norge. Fire av familiene har bakgrunn fra Afrika, tre fra Asia, en fra Sør Amerika og en fra Sør-Europa. Alle familiene har på intervjutidspunktet bodd i Norge mer enn to år. Et flertall har bodd her mellom sju og ti år. Etter som undersøkelsen fokuserer på familier med barn, er, ikke overraskende, alle informantene mellom 25 og 45 år. Av anonymitetshensyn har vi valgt å ikke koble disse bakgrunnsdataene direkte sammen med opplysninger om bosituasjonen. Vi har ikke lagt vekt på barnas alder. Noen familier har voksne barn som bor hjemme. Disse omfattes likevel av begrepet ”barn”. Vi har heller ikke sett på de voksnes sivilstatus da det er hvem som faktisk bor i husstanden som har mest relevans for problemstillingen.

Av de ni husstandene i utvalget er det fem par med barn, og fire husstander med mor og barn. Husstandsstørrelsen varierer fra to til åtte personer. Tre av de ni familiene bor i kommunal bolig, mens seks leier privat. Boligstørrelsen og standarden på boligene varierer. Det er med

andre ord noen husstander som bor veldig trangt og dårlig, mens andre husstander i utvalget har det romsligere.

Tabell 1 Kjennetegn ved utvalget

Familie nr.	Husstand	Boligstørrelse	Boligtype	Sted for intervju
1	2 voksne 6 barn	2 rom	Privat leiebolig; deler kjøkken og bad med andre husstander	Hjemme
2	2 voksne 5 barn	4 rom	Kommunal	Hjemme
3	2 voksne 2 barn	3 rom	Kommunal	Årvoll gård
4	2 voksne 2 barn	2 rom	Privat leie	Hjemme
5	2 voksne 3 barn	Ett rom ca. 18 m ²	Privat leiebolig	Hjemme
6	1 voksen 4 barn	3 rom	Privat leie	Hjemme
7	1 voksen 2 barn	3 rom	Privat leie	Hjemme
8	1 voksen 4 barn	4 rom	Kommunal	Årvoll gård
9	1 voksen 1 barn	2 rom	Privat leiebolig	Hjemme

2.4 Noen metodiske refleksjoner

I den definerte målgruppen var det flere personer som takket nei til å delta fordi de hadde fått bolig eller ikke opplevde at de hadde boligproblemer. Utvalget består av mennesker som i ulik grad er misfornøyd med sin livssituasjon. Vi fanger nok derfor opp mer misnøye enn hva som hadde vært tilfelle dersom de som takket nei til å delta også hadde blitt intervjuet. Det er derfor naturlig at det er det negative som kommer fram i intervjuene og fester seg på minnet hos oss som intervjuer.

Seks av ni hadde tolk da vi intervjuet, mens tre av ni ikke ønsket tolk fordi de ikke oppfattet at de hadde behov for det. I de sistnevnte familiene har det vært vanskelig å gjøre seg forstått og få svar på enkelte spørsmål. Det gjelder særlig spørsmålene om hvilke muligheter de har hatt til å delta i sin egen sak. Språkvansker kan derfor representere et reliabilitetsproblem.

Intervjuerne representerte på ulikt vis hjelpeapparatet. Vi ble nok av de fleste oppfattet som vi kom fra NAV fordi rekruttering og utvelgelse ble gjort av herfra. Det er derfor sannsynlig å tenke at informantene ønsket å fremme sin sak gjennom deltakelsen i undersøkelsen og det gjør de kanskje best ved å fokusere på det negative.

På den andre siden er det er en meget vanskelig oppgave å skape den trygghet og tillit som skal til for at enkelte informanter skal åpne seg. Det kan ha resultert i underrapportering av problemer. Enkelte begreper har ulik mening for forskjellige personer og misforståelse kan ha oppstått. Noen av spørsmålene kan også ha overskredet personers intimitetsgrense for samtaler med fremmede og dermed ha hindret ærlige eller utdypende svar.

Det er fordeler og ulemper ved at intervjuerne hadde ulike posisjoner og relasjoner til tjenesteapparatet og brukerne. Mange av informantene bodde svært dårlig og som forskere kunne vi ikke gjøre noe med dette. Vi smertelig klar over at vi har lite vi skal ha sagt når det gjelder hva NAV skal prioritere. Vi håper imidlertid at undersøkelsen kan bidra til en bedre bosituasjon for denne gruppen.

2.4.1 Når forskere og medforsker ikke har samme ståsted

Forskernes ulike kompetanse har vært en styrke, men har også medført enkelte utfordringer. Mange dialoger underveis for å få innsikt i hva dataene betyr og hvordan de skal tolkes er en styrke. Vi vil også nevne noen eksempler på dilemmaer som har oppstått på grunn av ulik kompetanse og ulike perspektiver på bistand til brukere.

En av hensiktene med denne type undersøkelser, der sosialtjenesten er en del av forskerteamet, er å utvikle arbeidsformer og samarbeidsmodeller som kan bidra til bedre resultater. Vi lar derfor leseren få del i noen av våre refleksjoner om samarbeidet. Vi lar tankene og refleksjonene tale for seg i denne sammenhengen.

Refleksjoner etter et intervju, fra forskernes perspektiv:

Vi setter oss inn i bilen med notater og en stor klump i halsen. Vi har nettopp kommet ned trappene fra en bolig, eller hva man skal kalle det, og vi trenger å snakke sammen. Dette var ille! Uforståelig at det offentlige Norge kan betale for at folk skal bo sånn. Opplever at denne midlertidige boligen er veldig brannfarlig og umulig kan defineres som en bolig. Dette er et loft. Må være helt ulovlig å benytte som bolig uansett. Trolig veldig helsefarlig også.

Vilkårene som er satt virker umiddelbart svært tvilsomme. Det er satt vilkår med begrunnelse om at han skal redusere boutgiftene. Har sier selv han ikke vet hva han har i dag. Samtidig virker det utrolig at en så stor familie skal redusere utgiftene de i dag har på dette loftet.

Et annet vilkår er at han skal gå på minst 15 visninger i måneden. Han har trolig et godt poeng, når han sier at han ringer og ringer, men ikke blir informert om visninger. Barna som er hjemme er blide, og virker sunne og kontaktsøkende. Hvordan oppvekstvilkår er det de har, og hvor lenge kan de bo sånn?? Usikker på presisjonsnivå, språklig sett. Hadde vært interessant å vite hva kona tenker/mener. (fra notater etter intervju)

Refleksjoner hentet fra medforskers notater.

Eksempel 1: Å inneha generell kunnskap om sosialtjenesten som ikke kan brukes i situasjonen

Det å vite om rutiner på sosialtjenesten, vite begrensningene – når brukerne forteller at saksbehandler "bare" kan være med brukeren på visninger på dagtid, tenker jeg at så fantastisk at flere saksbehandlere gjør dette, for dette hadde vi ikke kapasitet til før, da var det kun de som hadde færre klienter som gjorde dette. Dette kan også være noe vi nå må prioritere da boligmarkedet er mye vanskeligere nå enn før. Jeg oppfattet at forskerne og brukerne oppfattet dette som et for dårlig tilbud.

Eksempel 2: Å inneha spesiell kunnskap om enkeltsaker som ikke kan benyttes i situasjonen

Det var også vanskelig når jeg visste litt om bakgrunn i noen saker – der jeg så at det ble kun brukerens vinkel som kom fram, uten at alt som var gjort kom fram. For "alt" som er gjort ansees ikke som noe for brukeren, eks. ringt rundt for brukeren, sendt mange aktuelle visninger fra finn.no, lært brukeren opp på data så de selv kan gå inn å se etter bolig mm. Dette ble ikke ansett som særlig hjelp verken fra brukeren – da de ikke hadde fått bolig, eller fra forskerne, som jeg forstod synes dette var det minste sosialtjenesten kunne ha gjort. Når jeg i tillegg vet at denne hjelpen er gitt til en familie som har det vanskelig da de har gått imot råd og veiledning sosialtjenesten har gitt, og dermed står i en vanskelig situasjon i dag, så er jeg av den oppfatning at dette er godt sosialfaglig arbeid. Dette ser ikke forskerne, de forstår ikke sosialtjenestens/bydelens rammer, de kan ikke de reglene som er, hvilke ressurser vi har å spille på etc. – det har vært vanskelig noen ganger.

At brukerne ikke forstår, det er lettere å godta – det er viktig informasjon for oss å se hva de er i behov av og ikke – og det er ikke de som skal "forstå" sosialtjenesten, det er vi som skal finne måter å hjelpe de på, på tross av ressursmangel etc. Det er jo ikke

sikkert at det er sosialtjenesten som skal gjøre mer, kanskje vi ser at vi kan gi råd/veiledning om at de kan gjøre ting på andre måter/ kontakte andre for sine problem?

Og hvordan kan forskerne forstå vår situasjon, det er ingen som har kartlagt hva bydelen gjør, hva vi skal gjøre, hva som er bra nok standard på en bolig i Oslo for hvor mange, etc.

Eksempel 3: Å inneha en posisjon i sosialtjenesten som gjør at man forventes å gripe inn selv der det ikke er en del av kontrakten

Forskerne var fortvilet over hvor fælt enkelte familier hadde det. Den ene ville jeg skulle gjøre strakstiltak, enda vi i forhold til undersøkelsen ikke har lov å gjøre dette. Jeg som bydelens representant hadde taushetsplikt overfor sosialtjenesten. Det var vanskelig etiske dilemma. På ene siden – dette er praktikernes hverdag, flere av sosialarbeiderne hos oss er jo helt fortvilet over disse vanskelige situasjonene mange brukere står i, og det er veldig mange verre situasjoner enn det vi så her. Så skal det være fordi forskerne ikke orker å se det – så skal disse gå foran andre som har det verre? Samtidig, tenk om vi ikke har sett hvor vanskelig disse brukerne har det – tenk så lite som skal til for å kanskje hjelpe de??

(Det endte med at jeg sjekket ut to av de vanskeligste sakene, og det viste seg at i begge sakene var de i tett dialog med bydelen, selv om brukerne ikke hadde uttrykt dette i intervjuene. Historiene som jeg da bare så vidt så på viste seg å være veldig annerledes om de hadde blitt sett fra sosialtjenestens vinkel.)

2.4.2 Validitet, analyse og presentasjon av data.

Det skriftlige materialet som danner grunnlaget for analysen er intervjueskjemaer som i hovedsak har åpne spørsmål og som ble fylt ut av oss i intervjusituasjonen (se vedlegg 2).

Utsagnene vises som kursivert tekst i denne rapporten, men det er ikke direkte sitater, men sitater slik vi skrev dem ned i intervjueskjemaene. Utsagnene kan derfor være fortolket av oss, og framstilt annerledes enn de opprinnelig ble uttrykt.

Vi ser i ettertid at dersom samtalene hadde blitt tatt opp på lydbånd og transkribert, kunne dette styrket intervjuenes reliabilitet ved å redusere mulige tolkningsfeil og dermed styrket undersøkelsens validitet. Vi tror likevel at den omfattende tolkningsprosessen vi har brukt i stor grad har demmet opp for feiltolkninger. Fordi de fleste intervjuene ble gjennomført hjemme hos informantene ga det informantene en mulighet til å konkretisere ved å peke og vise, og det ga oss selvstendig mulighet til å få konkrete bilder av situasjonen. Vi kom nærmere inn på personene, så dem som mennesker i sin egen bolig som var en vesentlig del av temaet for intervjuene. Vi har forsøkt å styrke validiteten ved å nedtegne svarene til de enkelte familiene ut fra deres sammenheng. Vi har også gitt våre refleksjoner om hvert intervju. Ved å reflektere og samtale om intervjuene i etterkant, og ved å være flere som har

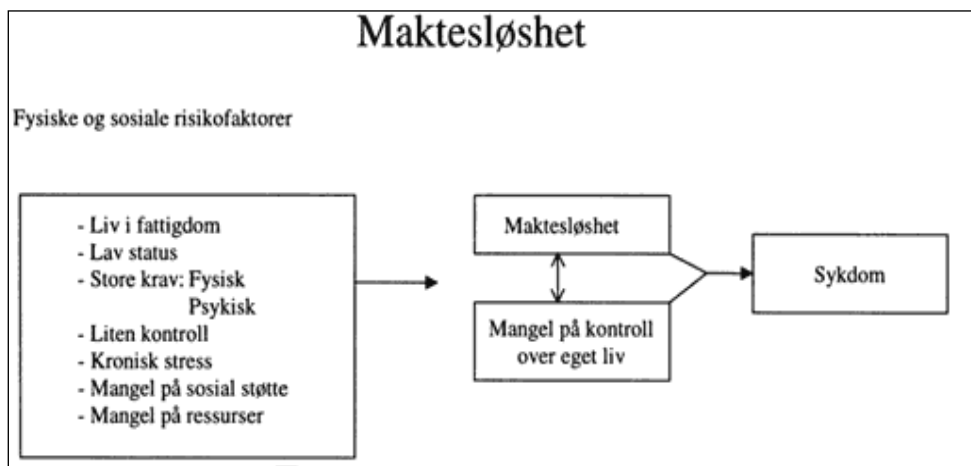
vært involvert både i fortolkning og i presentasjon av materialet, mener vi å ha gitt et så sannferdig bilde som mulig.

3. TEORETISKE PERSPEKTIVER

Vi har valgt å bruke tre teoretiske perspektiver som grunnlag for å kartlegge, forstå og drøfte de minoritetsetniske familienes opplevelser av sin boligsituasjon: et empowerment-perspektiv, et brukermedvirknings-perspektiv og nettverks- og nærmiljø-perspektiv. I dette ligger et ønske om å styrke forståelsen av sammenhenger mellom boligsituasjon og generell livssituasjon.

3.1 Empowerment

Mennesker er kreative, kompetente og handlende aktører. Alle kan selv bidra til å endre sine livsbetingelser og bedre sine muligheter for sosial deltakelse. Samtidig er det viktig å huske at enkeltmenneskers innsats gjøres i kontekster der samfunnets rammebetingelser virker inn. Det innebærer at mennesker former sine liv i henhold til de muligheter og begrensninger som sosiale, materielle og institusjonelle betingelser til enhver tid gir. For å studere og forstå menneskers muligheter må vi derfor også undersøke hvilke handlingsbetingelser og ressurser de har og hva sosiale strukturer og institusjoner tilbyr (Sudmann og Henriksbø 2009).



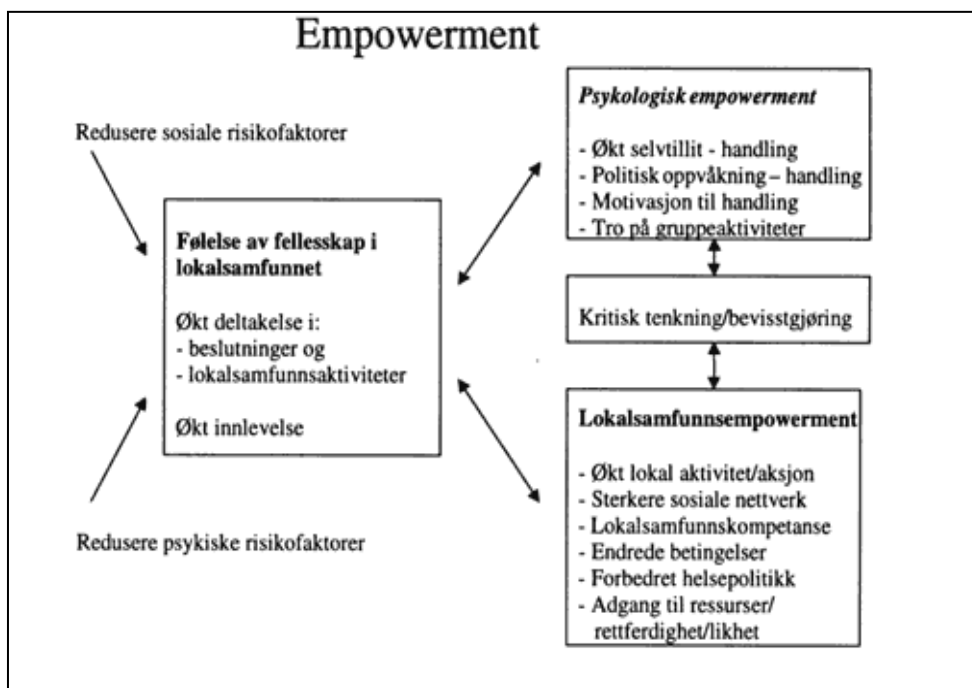
Figur 1 Modell om maktesløshet etter Nina Wallerstein (oversatt og gjengitt i NOU 1998:18)

Modellen i figur 1 viser at kombinasjoner av sosiale og psykologiske risikofaktorer kan bidra til opplevelse av avmakt og lite kontroll over eget liv og at dette kan gjøre mennesker syke. Motsatt er tilrettelegging for deltakelse og mestring viktige elementer for å gjenvinne kontroll over eget liv. Sentrale mestringsfaktorer er:

- Personlige egenskaper, selvtillit.

- Trivsel og trygghet i hverdagen – vant til å mestre livets utfordringer.
- Sosial støtte fra familie, venner og naboer – står ikke alene.
- Godt nærmiljø – nærhet og tilhørighet, gir og får støtte.
- Kulturelt fellesskap – vet hvor en hører til.
- Samfunnsmessig tilhørighet – deltar og blir tatt hensyn til.

Empowerment er et grunnleggende begrep i sosialt arbeid der menneskers ressurser, deres rettigheter og muligheter til å ha kontroll over egen livssammenheng står sentralt (Woll 2007, Askheim og Starrin 2007). Empowerment som metode retter seg mot situasjoner som er preget av mangel på kontroll ved å fremme deltakelse i aktiviteter i lokalsamfunnet, styrke følelsen av tilhørighet i lokalsamfunnet og i sosiale nettverk. Å innta et empowermentfremmende perspektiv innebærer dermed å forstå makt og maktesløshet ut fra at maktesløsheten ikke bare er et individuelt problem, men i høy grad også sosialt, økonomisk og kulturelt betinget. Modellen i figur 2 viser tydelige sammenhenger mellom individ og samfunn, og hvordan det å bli styrket som menneske henger tett sammen med styrking av forhold i lokalsamfunn..



Figur 2 Modell om Empowerment etter Nina Wallerstein (oversatt og gjengitt i NOU 1998:18)

Empowerment er et mål og en prosess hvor brukerne individuelt og/eller kollektivt får anledning til å ta kontroll over eget liv ved å påvirke egne livsbetingelser og ved å ha innflytelse i tiltak og tjenester som kan gi bedre levekår og livskvalitet. (Slettebø, Brodtkorp, Dietrichson og Lyhne 2009:24).

Empowerment, styrket brukermedvirkning og vektlegging av ressurser er sterkt vektlagt i det mandatet sosialarbeidere i dag innehar. Mandatet kan utledes av sentrale og lokale politiske føringer, yrkesetikk og lovverk (Hutchinsson 2003).

I praktisk sosialt arbeid blir perspektivene i stor grad fremmet innenfor asymmetriske relasjoner der fagpersoner besitter mye makt. Samtidig skal yrkesutøverne både representere forvaltningen de er en del av og brukerne (Askheim og Starrin 2007:189). Som redegjort for i kapittel 2, har denne studien både fokus på familiers opplevelse av sin situasjon, hva de selv gjør for å møte sine utfordringer og hvordan de opplever bydelens tilbud. Vi har dermed forsøkt å innta et empowermentfremmende perspektiv både ved valg av design og tematikk. Undersøkelsen kan dermed gi kunnskap om hvordan brukerne opplever tjenestene de mottar og dermed indirekte si noe om hvorvidt sosialt arbeid, slik de har sett det praktisert, er preget av et empowermentfremmende perspektiv.

I følge Askheim og Starrin (2007:189) er det flere grunner til at sosialt arbeid for tiden er lite preget av empowerment-perspektiv. ”Det skyldes både de administrative rammene for det sosiale arbeidet, de yrkesmessige og metodiske innfallsvinkler tjenesteyteren gjør bruk av i arbeidet, det verdsettet som er i omløp på arbeidsplassen, og det sosiale systemet eller samfunnet der sosialfaglig arbeid utføres. I siste instans handler det kanskje også om fagpersonens vilje til å avhende noe av sin makt og autoritet” (Askheim og Starrin 2007:189). Vi kan ikke belyse alle disse momentene her, men gjennominnhenting av kunnskap om hvordan brukere opplever de tjenestene de mottar, samt kunnskap om hva slags endringer de kan tenke seg, kan dette gi grunnlag for å fremme et tydeligere empowermentfremmende perspektiv i framtidige tjenester. Empowerment er både et mål, en metode og en prosess (Slettebø 2000).

3.2 Brukermedvirkning

Brukermedvirkning er nær knyttet til empowerment ved at brukeren skal ha innflytelse i forhold til de organisasjoner og institusjoner som påvirker og utøver kontroll over deres livsbetingelser. Brukermedvirkning kan foregå på flere nivåer. *Brukermedvirkning på*

individnivå omfatter den enkelte brukers rettighet og mulighet til å påvirke sitt eget individuelle hjelpe- eller behandlingstilbud. På systemnivå handler brukervedvirkning om å få mulighet til å påvirke utformingen av offentlige tilbud man er i kontakt med (ibid). Dette kalles også *kollektiv brukervedvirkning*, noe som understreker betydningen av at dette er handlinger der formålet er å bedre vilkårene for flere som befinner seg i samme situasjon samtidig. Styrking av brukervedvirkningen på kollektivt nivå er en av HUSK Bjerkes målsettinger (HUSK Bjerke 2006).

I følge St.meld nr. 14 (2002-2003) er *brukerretting* et av de tre sentrale målene for NAV-reformen. Brukerrettingen innebærer at den enkelte brukers og brukergruppes behov både skal styre hvilke tjenester som gis, og hvordan disse skal gis.

Andreassen (2009) ser *samhandling* som kjernen i brukervedvirkning. I boka *Brukermedvirkning i NAV* benytter hun derfor begrepet brukervedvirkning først og fremst om møter som innebærer en toveiskommunikasjon mellom offentlig forvaltning og brukere. Det er dermed ikke mulig å snakke om reell brukervedvirkning dersom en bruker kun blir informert, fordi brukeren da er passiv. Likevel er informasjonen fra NAV en forutsetning for å kunne medvirke.

I begrepet ”brukervedvirkning” ligger det implisitt at det er noen som får virke med/være med å virke (Woll og Espevoll, under utgivelse). Dette innebærer at det må være noen som allerede er med og som definerer at de andre får lov til å medvirke. Brukervedvirkning defineres dermed ved at det er noen som har makt til å tilby andre å være et nyttig redskap. Definisjonen kan da sies å inneholde en tilnærming til fenomenet som en maktdimensjon hvor partene ikke opptrer som likeverdige (op.cit).

3.3 Nettverk og nærmiljø

Det tredje perspektivet er knyttet til nettverkets og nærmiljøets betydning for livskvalitet og mestring av de minoritetsetniske familienes bosituasjon. Det kan skilles mellom formelle og uformelle nettverk. De formelle nettverkene er knyttet til offentlige systemer, mens de uformelle nettverkene er familie, slekt, venner, naboer eller kollegaer.

Det er godt dokumentert at det er sammenheng mellom nettverket og den sosiale støtten dette kan gi og menneskers mestring og livskvalitet. God sosial støtte kan være avgjørende for folks fysiske og psykiske helse og trivsel. Vi vet også at ved livsbelastninger som for eksempel, flytting eller økonomiske problemer vil gode sosiale nettverk og sosial støtte være viktig for mestring av problemene og utfordringene i hverdagen. Husholdninger med dårlig sosialt nettverk er ofte nødt til å kompensere denne svakheten ved å øke tilgangen på økonomiske ressurser. Sosial isolasjon og vanskelige livsbetingelser begrenser menneskers ressurser og muligheter til å mestre hverdagslivets mange utfordringer (Dalgard, Døhlie, Ystgaard 1995, Fyrand 2005,). Psykisk helse og trivsel er altså knyttet til kvaliteter ved forholdet en har til familie, venner og naboer (Oakley 1991).

Nettverket kan også være et sted hvor problemer og vanskeligheter oppstår. Konflikter i nettverket kan være et problem i seg selv eller det kan gi dårligere muligheter til å klare andre belastninger som derfor kan føre til stress og sykdom. I noen sammenhenger kan det være den belastende situasjonen en person befinner seg i som er årsak til at hun har et lite eller dårlig nettverk. Dårlig helse eller mange livsproblemer kan føre til at det er vanskelig å få eller vedlikeholde kontakter, noe som igjen kan gi dårlig nettverk med lite støtte.

3.3.1 Nettverk som ressurs

Forskning peker på at det er sammenheng mellom hva foreldre selv får tilført gjennom sitt nettverk og barnas livssituasjon (Mathiesen m.fl. 2007). Det viser seg at et godt nettverk for foreldre kan øke evnen til å oppfatte og ivareta barnas behov. God kontakt med andre mennesker er derfor viktig for foreldrenes omsorgsmuligheter. I en studie om trivsel, oppvekst og ungdomstid (TOPP) har man gjennom seks runder med spørreskjemaer undersøkt utviklingsveier til trivsel og god psykisk helse hos barn og unge og deres familier (ibid.). Manglende sosial støtte, manglende sosial integrasjon i arbeidsliv og vennegrupper og manglende sosial deltakelse i nærmiljøet og organisasjonslivet øker risikoen for utvikling av depresjon hos mødre. Mødres symptomnivå påvirkes også av belastninger med for eksempel barnepassordninger. Mødrenes plager synker dersom barnepassordningene bedres. Dette viser at man kan bedre mødres psykiske helse og omsorgsevne gjennom å styrke deres sosiale ressurser og gjennom for eksempel etablering av bedre barnepassordninger (Mathiesen m.fl. 2007:12).

3.3.2 Minoriteters nettverk og levekår

Myklestad, Rognerud og Johansen (2008) har i Levekårsundersøkelsen 2005 satt søkelyset på utsatte gruppers psykiske helse- og psykososiale risikoprofil. Følgende utsatte grupper ble studert: lavt utdannede, fattige, de som står utenfor arbeidslivet eller skole, de som hovedsakelig lever av trygd eller sosialhjelp, de som lever uten en partner, skilte og innvandrere fra ikke-vestlige land. Dette er grupper som ifølge undersøkelsen oftere erfarer belastninger av sosial, kulturell eller økonomisk karakter enn befolkningen for øvrig. De utsatte gruppene, bortsett fra de fattige, hadde signifikant høyere andel med psykososiale risikofaktorer som lav sosial støtte og lav mestringsopplevelse, sammenlignet med resten av befolkningen. Dobbeltså høy andel med ikke-vestlige innvandrere rapporterte om lav sosial støtte, i forhold til resten av befolkningen. De hadde også høyest andel med lav mestringsopplevelse. Myklestad, Rognerud og Johansen (2008) understreker at implikasjoner av resultatene fra denne studien, blant annet er at tiltak som har som mål å forebygge psykiske plager bør ha et særskilt fokus på opplevd kontroll og mestring av egen livssituasjon. Det hevdes at det bør legges større vekt på tiltak som innebærer økt sosial støtte (Myklestad, Rognerud og Johansen 2008: 35)

3.3.3 Lokalsamfunn og nærmiljøets betydning

Lokalsamfunnet er rammen for menneskers dagligliv der familie nettverk, bolig, arbeid og fritid står sentralt. Kontakt mellom naboer er et gode. Det er blant annet gjennom våre sosiale kontakter at vi får kunnskap om våre omgivelser.

I urbaniserte områder kan raskt voksende bomiljøer med dårlige sosiale og kulturelle kvaliteter og med skjevt sammensatt befolkning hindre utviklingen av uformelle relasjoner og støttesystemer. I lokalmiljøer med desintegreerte særtrekk har en allerede for mange år siden påvist økt hyppighet av for eksempel psykiske problemer (Dalgard 1980). Flere forskere poengterer nettopp den viktige rollen relasjoner mellom naboer har som budbringere mellom individer og det lokale miljøet. Nabokontakt som formidler gjensidig hjelp og informasjon om smått og stort ivaretar den funksjonen som de fleste bomiljøer skal ha. Dette er faktorer som virker på den enkeltes trygghet og øker forutsetningene for å mestre dagliglivets krav. Gode naborelasjoner gir beboerne en reell følelse av tilhørighet og sosial forankring (Sætre 1995).

Fra andre land kjenner vi eksempler på at systematiske tiltak for å bedre den sosiale integrasjon i lokalsamfunnet har ført til en klar bedring av den psykiske helse i form av

reduksjon av depresjon og angst. Økt sosial kontakt, og økt samhandling ser ut til å være viktige helsefremmende faktorer (Dalgard m.fl.1995, Fyrand 2005).

3.4 Oppsummering

Når vi har valgt å fokusere på empowerment, brukermedvirkning og nettverk som teorigrunnlag for vår undersøkelse er det fordi vi ønsker at resultatene fra denne undersøkelsen kan bidra til en bredere forståelse av familienes livssituasjon, den konteksten de befinner seg i og samspillet mellom disse forhold. Vi ønsker også en kartlegging som kan vise hvordan det offentlige støtteapparatet kan være med på å bygge opp under minoritetsfamiliens ressurser og styrke deres muligheter i forhold til boligspørsmål, økonomi og deltakelse i å løse sine utfordringer. Innenfor sosialt arbeid finnes tradisjoner for hvordan det kan arbeides profesjonelt for å øke selvfølelsen og livskvalitet hos den enkelte, styrke livsbetingelser og mestring av egen tilværelse og deltakelse i samfunnet. Ved å belyse familienes ressurser, nettverk og lokalmiljøets kvaliteter er det mulig å forstå deres livssituasjon bedre, som igjen kan gi retning til hvordan utfordringene kan løses. Familienes egen vurdering av hvordan sosialtjenesten kan styrke deltakelse hos brukerne og bidra til bedret boligsituasjon er derfor også sentral.

4. FAMILIENES BOSITUASJON

4.1 Bolig

Alle de ni familiene har til felles at de leier boligen de bor i. Seks leier privat og tre bor i kommunal leiebolig. Som det framgikk av tabell 1 i kapittel 2.3.4 er det i vårt utvalg mange som har begrenset plass. Bare i to av leilighetene bor det en person pr. rom. For resten av familiene er bor det i gjennomsnitt mer enn to personer pr. rom. I to av familiene bor det er henholdsvis fire og fem personer pr. rom.

Ett mål for boligstandard er boligens størrelse i forhold til antall personer. Det er selvsagt stor forskjell på et rom på 10 m² og et på 20 m², men som en tommelfingerregel opereres det ofte med at boliger bør ha like mange rom som beboere.

En bolig er mer enn vegger og tak. Boligmeldinga (Om boligpolitikken. St.meld. nr. 23 (2003-2004)) påpeker at boligen også er et hjem, et sted for sosial samhandling, stabilitet, muligheter for kontroll og psykisk velvære. Hva som skal til for at boligen oppleves slik for den enkelte familie vil imidlertid variere med deres boerfaringer, forventninger, drømmer og botid i Norge (ibid., Søholt 2007, Woll 2008, Søholt og Astrup 2009).

Av de ni familiene vi har intervjuet er det to som sier de er fornøyd med dagens bolig. En tredje familie la vekt på at de var fornøyd med å ha en egen bolig da de i forkant hadde bodd på asylmottak i seks år. De øvrige seks familiene oppgir at de er misfornøyd på ulike områder, og hva det består i kommer vi tilbake til senere i kapitlet.

4.2 Økonomi

Intervjuguiden består av fire spørsmål som direkte handler om økonomi. Familiene blir spurt om hva som er deres viktigste inntekstkilde, deres viktigste utgifter, om det er noe de trenger i dag som de ikke har råd til, og sist, men ikke minst, hvordan de selv vurderer sin økonomi. I tillegg gir noen av familiene opplysninger om sin økonomiske situasjon når de forteller om kontakt med bydel og/eller i vurderingen av sin bosituasjon.

Av de ni familiene er det tre som oppgir at de har sosialhjelp som hovedinntekt. To familier oppgir at de har sin hovedinntekt fra arbeid. Tre har hovedinntekt fra trygd (midlertidig uførepensjon, overgangsstønad eller attføring), og én har introduksjonsstønad som hovedinntekt.

På spørsmål om viktigste utgifter svarer de fleste at de bruker mest penger på husleie, strøm og mat. Mer overraskende er det kanskje at to av informantene oppgir at de ikke vet hva som er deres viktigste utgifter. Begge viser til at det er sosialkontoret som betaler regninger og holder oversikt.

På spørsmål om hvordan de vurderer sin økonomi svarer fem av informantene at deres familier klarer seg økonomisk. De øvrige fire oppgir at de har så dårlig råd at de så vidt klarer seg. De sier videre at de ikke klarer seg økonomisk dersom det kommer uforutsette regninger.

Det har ikke vært et mål med denne undersøkelsen å kartlegge familienes faktiske økonomiske situasjon. Av metodologiske årsaker (jfr. kapittel 2) har vi også unnlatt å koble intervjumaterialet opp mot saksdokumenter i NAV. Derfor kan det være store forskjeller mellom hva hver familie faktisk har til forbruk i kroner og øre, og hvor fornøyde de er med det de har. Når fem familier sier at de klarer seg, er dette deres subjektive vurdering av sin økonomi.

Det er kun to familier som oppgir arbeidsinntekt som hovedinntekstkilde. Trangboddheten og standarden på boligene som vi observerte bidrar til at vi finner grunn til å undre oss litt over at fem oppgir å klare seg økonomisk. Det er selvsagt et gledelig resultat, og kan på den ene siden tyde på at stønadsnivået oppleves som er tilstrekkelig. At flere likevel bor trangt og enkelt kan være et uttrykk for personlige prioriteringer, og at de simpelthen ikke har valgt å prioritere bolig. På den andre siden kan resultatet handle om at det er mange av disse familiene som ut fra tabuer, stolthet eller behov for å ikke tape ansikt, sier at de klarer seg fint. Det kan også skyldes at de har klart seg med enda mindre eller bodd enda dårligere i andre livsfaser utenfor Norge.

4.3 Trygghet

I Boligmeldinga (St.meld.nr. 23 (2003 – 2004)) beskrives boligens betydning på følgende måte: *En bolig er som et grunnfjell i menneskers liv. Uten bolig hvor vi føler trygghet og trivsel, vil det være vanskelig å opprettholde en god helse, arbeidsforhold og sosiale relasjoner.* En god bolig er en trygg bolig. Nedenfor skal vi se at opplevelsen av trygghet i bosituasjonen kan handle om både fysiske, sosiale og juridiske forhold, og at disse faktorene påvirkes av hverandre.

4.3.1 Økonomi og trygghet

Boligmarkedet i Norge er i all hovedsak markedsstyrt. Det innebærer at en kombinasjon av de boligsøkendes økonomiske ressurser og preferanser, ledige boliger og den enkeltes evne til å orientere seg og håndtere boligmarkedet er avgjørende for hvor og hvordan folk bor (Hellevik og Nordvik 2004). Ifølge SSB (2008a) er det 37 prosent av innvandrerne som leier bolig, mens det er 63 prosent som eier egen bolig, sammenlignet med henholdsvis 23 og 77 prosent i hele befolkningen. Statistisk sett er det dermed ikke enorm forskjell mellom leier- og eierandelen blant den etniske minoritetsbefolkningen og den øvrige befolkningen.

I Oslo har det de seneste årene vært større etterspørsel enn tilbud av leieboliger. Ansatte på sosialkontoret i Bjerke bydel mener at hovedproblemet for innvandrerbefolkningen er at det er for få boliger tilgjengelig på markedet (Østby og Brodtkorb 2009). Fordi boligpolitikken i så sterk grad er markedsstyrt bidrar dette til at utleierne får stor frihet både ved prisfastsettelse og valg av leieboere. Ifølge Hellevik og Nordvik (2004) vil det da være avgjørende for leietakerne at de har følgende ressurser:

- Økonomiske ressurser
- Andre individuelle ressurser
- Nettverksressurser
- Kunnskaper om boligmarkedet som boinformasjon, kontrakter, rettigheter etc.
- Evne til å gjøre et godt inntrykk – signalisere at man er en god leietaker

Informantene i denne undersøkelsen har ikke tilgang på alle disse ressursene. Som det også framgår av modellene for maktesløshet og empowerment som er presentert i kapittel 3.1, bidrar svak økonomi sammen med andre fysiske og sosiale risikofaktorer til opplevelse av avmakt, mangel på kontroll og sykdom. Et flertall av våre informanter mottar ulike former for økonomisk støtte fra det offentlige. Dette er ulike ordninger som nettopp er utviklet for å utjevne sosiale forskjeller og forebygge at negative følgetilstander utvikler seg. Både sosialpolitisk og etisk er dette kanskje særlig viktig når det også involverer barn.

4.3.2 Rett til bolig og trygghet

Retten til en god bolig er nedfelt i menneskerettighetene, men den enkeltes rett til bolig, er bare indirekte hjemlet i Lov om sosiale tjenester (sosialtjenesteloven) av 13. desember 1991, og overlater løsningen/tolkningen til det kommunale skjønn (Kjellevold 2006a)..

Sosialtjenestelovens § 3-5 sikrer retten til ”midlertidig husvære”, men stiller ikke krav til det offentlige om å framskaffe varige boligløsninger. Én av informantene sier:

Redd for å miste bolig om fem år hvis jeg ikke har jobb. Utleier kommer ofte på besøk og ber om at jeg skal ta med meg barna ut til noen jeg kjenner. Men jeg har ingen. Jeg føler meg utrygg. Første gang jeg føler meg slik i Norge. Jeg er redd, bekymret. Veldig redd hver gang det banker på. Redd det er namsmannen. Selv under Ramadan kom utleier og spurte hvorfor jeg ikke hadde flyttet.

4.3.3 Fysiske forhold og trygghet

Levekårsundersøkelsen blant innvandrere for 2005/2006 viser at 45 prosent av innvandrerne bor i boliger som etter tradisjonelle kriterier regnes som trange, og at det er flere med innvandrerbakgrunn som bor i områder med gatestøy og i boliger med råte, enn i resten av befolkningen (SSB 2008b). Av minoritetsbefolkningen som helhet skiller somaliere og irakere seg ut med dårligst boforhold. Dette går også igjen i vårt materiale. At mange bor trangt framgår av tabell 1 i kapittel 2. Det er imidlertid også tydelig at flere opplever dette som et stort problem, og dermed at dette ikke resultat av en fritt valgt situasjon. I tillegg til at det er trangt, trekker flere fram at de bor i boliger hvor luften er et problem. For en av informantene er det et stort problem at det er så trekkfullt at det aldri blir varmt. To andre oppgir at luften gir dem helseplager.

Boligen gir dårlig helse. Jeg må lufte hele tiden. Både jeg og sønnen blir tett i nese og hals hele tida

Leiligheten var i veldig dårlig stand når vi flyttet inn, og derfor har vi byttet ut det som har vært gammelt og dårlig, og malt hele leiligheten.

Likevel opplever denne familien at de stadig må bruke sterke vaskemidler på kjøkkenet og på badeveggen fordi det er dårlig standard. De forteller videre at dette er ikke bra for en av barna som har astma.

Jeg har slitt i over åtte måneder for å finne noe annet.

Mangelfullt vedlikehold er en annen faktor som påvirker den fysiske tryggheten for flere av informantene i denne undersøkelsen.

Trappen er farlig for barn.

En tredje informant plasserer ansvaret direkte hos gårdeieren og sier

- *Eier reparerer ikke, dårlig vedlikehold. Vindu på kjøkken er ikke i orden.*
- *Kakerlakker i boligen.*
- *Den er for liten, jeg sover i gangen. De andre fire bor på rommet. (Ett rom 18m²)*

Det er forskjell på at det er stygt, at man ikke trives, og at det er direkte utrygt. Utryggheten oppstår når manglende vedlikeholds settes i sammenheng med barnas helse. Da er det ikke lenger snakk om et estetisk spørsmål.

De fleste av intervjuene ble foretatt hjemme hos informantene noe som gjorde at vi også ved selvsyn fikk sett boforholdene. En bolig var kun tilgjengelig via en bratt loftstrapp av tre. Her var det ikke noe synlig brannsikring, ikke stige eller tau ved vinduene eller alarm. I en annen bolig som var svært trang, så vi at skolebøker lå i stabler oppå komfyren.

4.4 Sosiale faktorer, nærmiljøet og trygghet

Når det gjelder trivsel i nærmiljøet var det stor variasjon blant familiene. På spørsmål om hva som var bra i nærmiljøet sprikte svarene fra *alt* til *ingenting*. Dette avspeiler både at våre informanter bor i ulike nærmiljøer i bydelen, at det også er ulik kvalitet i disse lokale miljøene og at de antakeligvis opplever nærmiljøene forskjellig. Når vi spør dem direkte om hva som er bra ved å bo i den boligen de bor i svarer to av familiene ”*ingenting*”. Den ene av dem utdyper dette ved å si at

- *... det å føle at man ikke er ønsket der man bor gjør det vanskelig; - å ikke føle seg velkommen.*

4.4.1 Tilgjengelighet

For de av informantene som også opplevde positive sider ved bomiljøet, var det særlig nærhet til t-bane, butikker, skole og barnehage som ble vektlagt. Betydningen av denne type tjenester ser vi også indirekte av at flere av de andre vektla fravær av de samme tjenestene som negativt. Dermed er det rimelig å anta at dette har stor betydning i barnefamiliers hverdag:

- *Nærhet til skole og senteret., nær t-bane og kommunikasjon – det er et veldig bra sted å bo.*

- *Kort vei til barnehage, barna fikk plass.*
- *Veldig bra, nær senteret og t-bane, barnehage og skole og veldig sosialt her.*
- *Godt nabolag, lekeplasser nært barnehage, butikker og skole.*
- *Stille og rolig. Om sommeren er det mange som griller ute. Har lite kontakt med nærmeste naboer men har to venninner i nærheten.*
- *Bodde i et annet nærmiljø i bydelen fram til for veldig kort siden. Det var bra der.*
- *Kort vei til barnas skole, gode forbindelser med t-bane og kort vei til norskkurs, andre aktiviteter og barnehage. Kjente mange familier og barna hadde venner. Bodde der i seks år. I dette nye nabolaget har vi ikke oppdaget noe som er bra. For barna er det lang vei til alt og alle de vil være sammen med.*

4.4.2 Naboskap

Materialet i denne undersøkelsen er for begrenset til å kunne si noe utdypende om betydningen av naboforhold mellom nordmenn og etniske minoriteter. Men det er verdt å nevne at en av informantene trekker fram at en viktig side for deres trivsel er at

- *Det er bra det bor gamle damer her og masse nordmenn som er hyggelige.*

Motsatt er det andre som forteller at de

- *prøver å være hyggelig med vanskelig nabo, men fikk klage pga bråk av norsk dame, og måtte flytte.*
- *Boligen er ikke barnevennlig, det er nesten bare single som bor her.*
- *Nabobråk – naboer som drikker, høy musikk, ringer på og prøver å låse seg inn i feil dør midt på natta.*
- *Vi trives ikke i nabolaget, det er ikke trygt; vi er frastjålet alt fra boden, vi har ikke plass nok her. Mistet barnevognen som sto nede i gangen. Det er ikke noe for barna her.*
- *Jeg tør ikke gå ut til venner eller ha avtaler etter jobb. Kona kan ikke være alene med barna. Det er et så utrygt område. Har bodd i Norge i mange år og har aldri følt meg utrygg før.*

I leiemarkedet kan det utvikle seg sorteringsmekanismer som bidrar til at grupper med forskjellig etnisk bakgrunn slipper til i ulike deler av leiemarkedet. Det er sannsynliggjort at det også forekommer etnisk diskriminering på det norske boligmarkedet (Søholt og Astrup

2009). Slik diskriminering er også en faktor som kan påvirke familienes opplevelse av trygghet i sin bosituasjon.

4.5 Boforhold, økonomi og trygghet

Som vi har vist er familienes opplevelse av sin egen bosituasjon nært knyttet sammen med økonomi og trygghet. Økonomien setter i stor grad rammene for deres individuelle valgfrihet i markedet og påvirker dermed også hva slags utfordringer de må håndtere. Undersøkelsen viser ingen sammenheng mellom botid (i landet) og stigning i boligkarrieren. Alle de ni familiene opplever at kommunal leiebolig er et bra alternativ for dem, og bare to har vurdert å kjøpe bolig. Det tyder på at disse familiene i dag har for små økonomiske ressurser og for liten makt og innflytelse til å ta kontroll over sin egen bosituasjon. Dermed må de akseptere botilbud de selv opplever som utilfredsstillende for seg og sine barn. Noen setter egen utrygghet i sammenheng med fysiske forhold som manglende vedlikehold, skadedyr og medfølgende helseplager. Andre er mer opptatt av at de ikke vet om de vil få kontrakten fornyet eller hva de har krav og rett på. Dette kan også bidra til en opplevelse av avmakt eller mangel på kontroll. For å trives er både sosiale og fysiske forhold i nærmiljøet viktig.

Det å være trygg på at man kan beholde boligen så lenge man ønsker, er av beboere i andre undersøkelser vektlagt som et vesentlig gode (Stefansen og Skevik 2006, Søholt 2007, Woll 2008). Kontraktstid påvirker også familiens mulighet for å utvikle tilhørighet. Trolig bidrar midlertidige boligløsninger med kortvarige kontrakter også til begrensede muligheter for å utvikle mer kontakt mellom nordmenn og innvandrere. Det å etablere nyttige, følelsesmessige kontakter – etablere gode relasjoner til naboer, krever tid. Det må være meningsfullt å investere. Dermed kan hyppige flyttinger ha negativ innflytelse både på opplevelse av tilhørighet og nettverk.

Dette sier våre ni familier om boligens betydning for dem.

- *Det viktigste er bolig.*
- *Vi har kommet til Norge fordi det er trygt og sikkert. Vi trenger å starte et nytt liv. Det er viktig å få ro.*
- *Bolig gir trygghet for meg og barna. Stabilitet det viktigste; da kan barna få kamerater og nettverk.*

- *Veldig viktig å føle seg trygg og etablert. Der jeg bodde før var det ikke så fint og etablert, men tryggere enn her for jeg kan bli kastet ut her.*
- *Alt er knyttet til boligen, det er grunnleggende for alt. Det er ikke noe som fungerer uten at boligen er i orden.*
- *Bolig er viktig. Viktig å kunne være hjemme og føle seg bra.*
- *Det er den største verdi. Det er best når man trives.*

De positive faktorene som trekkes fram, og som bidrar til at familiene trives, er særlig nærhet til offentlig kommunikasjon og tjenester som barnehager, Trygghet er veldig viktig.

Til tross for at mange opplever store utfordringer i sin bosituasjon, og kanskje kan føle på avmakt, framstår de ikke som avmektige mennesker. Som vi nå skal se nærmere på, er dette mennesker som handler og forsøker å gjøre det beste ut av vanskelige situasjoner.

5. STØTTE GJENNOM FORMELLE OG UFORMELLE NETTVERK

Vi vil nå se på hvordan familiene får hjelp og støtte til boligspørsmål gjennom sine formelle og uformelle nettverk. Med formelle nettverk mener vi personer i det offentlige tjenesteapparat og frivillige organisasjoner, mens private nettverk inkluderer familie, venner, naboer og øvrig bekjente. I behandling av samarbeid med det formelle nettverket blir det også fokusert på brukermedvirkning.

5.1 Hva gjør familiene selv, og hvor finner de støtte?

Seks av familiene er på intervju tidspunktet aktive for å finne bedre boliger på det private leiemarkedet. Alle sier at de har gjort en innsats selv. To har satt inn egne annonser og de fleste har erfaring med å ringe på boliger og gå på visninger, Mange nevner at de har kontaktet venner og bekjente for hjelp, noe som understreker betydningen av at nettverk er en ressurs for leieboere. For noen av familiene er ikke nettverket bare en ressurs i forbindelse med å søke bolig, (jfr. Hellevik og Nordvik 2004, nevnt i punkt 4.1.2). De forteller at nettverket er viktig fordi det er så mye å lære av å gjøre noe aktivt sammen med andre. Samtidig viser materialet at mange av informantenes private nettverk er begrenset Derfor er det offentlige nettverket også viktig for å lære og å handle på boligmarkedet. Informantene nevner sosialtjenesten, boligkontoret, barnevernet, selvhjelp for innvandrere, Røde Kors og Helse- og Sosialombudet som instanser som kan gi kunnskap og bistand til å bedre sin bosituasjon. I tillegg er det to av familiene som har søkt eller har vurdert å søke etableringslån for kjøp av egen bolig.

Ser vi bort fra den ene familien som har blitt bosatt som ”flyktningetablering”, forteller alle de øvrige åtte at de har gjort det de kan selv for å få en bedre bolig og/eller for å ha fått den boligen de bor i. En sier at det ikke er vits i år ringe private utleiery når du har mange barn. Da ringer de aldri tilbake. Han har kun søkt kommunal bolig og gjorde dette fire ganger før han fikk. En annen bekrefter dette ved å fortelle at hun ringer utleiery som sier de skal ringe tilbake, men som aldri gjør det.

– *De avviser oss fordi vi er utlendinger.*

5.2.1 Kontakt med bydelen

Alle informantene har en eller annen form for kontakt med bydelen i forbindelse med sin økonomi- og/eller bosituasjon. Dette indikerer at det er noe ved dagens situasjon de ikke er

helt fornøyd med, eller noe de opplever som problematisk. Sju av familiene forteller at de selv tok kontakt med sosialtjenesten med på grunn av sin økonomi- og/eller bosituasjon. En av informantene tok først kontakt med boligkontoret. En annen fikk kontakt med bydelen fordi familien ble tildelt bolig og bosatt som flyktninger i bydelen.

Tre informanter oppgir at de har uregelmessig kontakt med bydelen, mens seks sier de har regelmessig kontakt. Varigheten av denne kontakten varierer mye. To av familiene oppgir at de har hatt kontakt i over fem år. Tre av familiene har hatt kontakt mellom ett og fem år, og tre familier har opprettet kontakt med bydelen i løpet av det siste året. En av informantene husket ikke hvor lenge de hadde hatt kontakt. Intervjuene viser også at familiene har mange ulike hjelpebehov. Årsakene til at de har kontakt varierer, men økonomiske forhold er medvirkende for alle. Årsaker til kontakt spenner fra søknad om kommunal bolig, økonomisk bostøtte, hjelp til å skrive klager, økonomi, norskkurs, familiejenforening, mottaksklasser, barnehageplass, fysisk helse, psykisk helse, jobbpraksis, attføring, hjelp til barnet, økonomisk livsopphold, støtte til husleie, depositum og generell informasjon.

I beskrivelser av hvilke deler av hjelpeapparatet de har kontakt med nevner informantene følgende instanser: sosialkontor, boligkontor, helsestasjon, introduksjonsprogram, trygdekontor, Aetat, barnevernet, BUP, NAV, og Boligbygg. Det er ikke alle disse tjenestene som er underlagt bydelen. Alle informantene har imidlertid kontakt med minst en instans i bydelen. Det er også interessant å legge merke til at NAV for noen oppfattes som en overgripende instans, mens det for andre trolig er en ny organisasjonsform som ikke er så kjent verken ved navn eller ansvarsområde. I flere av intervjuene brukte vi tid på å finne fram til hvilke instanser informanten har kontakt med fordi de ikke husker eller vet betegnelsen på kontoret. I en del tilfeller griper informanten til beskrivelser av hvordan man reiser dit eller hvordan venterommet ser ut. På den måten kan vi forstå hvilke instans det handler om. Men det er likevel hva hjelpen består i som oftest er avklarende for å definere hjelpeinstans for oss. Vi vet eksempelvis at det er på NAV sosialtjenesten man kan søke om stønad til livsopphold, og kan dermed gjennom samtalen oppklare dette.

Dersom vi ser denne informasjonen i forhold til NAVs mål om økt brukermedvirkning, må nok veien sies å være lang. For å realisere reell brukermedvirkning må det foregå en samhandling både om hvilke tjenester som gis og hvordan de gis. For å oppnå denne

samhandlingen må ”brukerne både ha kunnskap om hvordan hjelpeapparatet og forvaltningen er organisert og fungerer, samt kunnskap om hvordan forvaltningen styres” (Andreassen 2009:21). Erfaringene fra vår undersøkelse viser at noen brukere ikke kan forklare hvilken instans de har mottatt hjelp fra. Dette er viktig informasjon i forhold til forutsetninger som må være til stede for å oppnå en reell brukermedvirkning.

5.3 Hvordan opplever brukerne kontakten og samarbeidet med bydelen?

Seks av ni svarer at de har bra kontakt og et bra samarbeid med bydelen. De har imidlertid ikke så mange konkrete eksempler på hva begrepet god kontakt innebærer. Men noen beskriver det som at det ikke er vanskelig å få kontakt med kontorene, avtale time og at den de kjenner som jobber der er hyggelig. En sier for eksempel:

- *... veldig fornøyd med samarbeidet med både saksbehandler og annen stor dame på sosialtjenesten.*

Intervjuene inneholder også eksempler på hva som ikke oppleves som bra. Av de tre som ikke er fornøyde er det for lang ventetid i akutte situasjoner og mangel på respekt, som går igjen. Den ene av familiene som opplevde at det var vanskelig å få kontakt, har bedt om å bytte saksbehandler. De opplevde at de ikke ble møtt med respekt. Informanten sier samtidig at Norge er et godt land, at familien vil starte et nytt liv her, og at Norge har et godt lovverk. Dette er de veldig fornøyd med. Dette er igjen et eksempel som viser hvor vanskelig det er å framsette kritikk eller si seg lite fornøyd med tjenestene i det landet man har migrert til og mot de personene en er avhengig av. Som vi skrev i kapittel 3, handler reell brukermedvirkning om at noen som har makt tilbyr brukerne å medvirke. Det krever både god kommunikasjon og respekt.

På direkte spørsmål er det tre som mener de har fått hjelp til problemene de har presentert. To av disse har fått bolig. Den siste er fornøyd med annen hjelp. Fire oppgir at de ikke har fått hjelp til problemet de har. To ikke har svart på dette.

- *Ja fått god hjelp, men trenger også kommunal bolig.*
- *Nei, da hadde vi fått bolig*

Vi ser at hjelp til bolig er helt sentralt, og at det er avgjørende om bydelen har bidratt til at de har fått kommunal bolig eller ikke.

5.3.1 Boligspørsmål står sentralt i samarbeidet

Familiene ble også spurt om hvordan de ville beskrive samarbeidet med bydelen om boligspørsmål. To av informantene svarte at de var veldig fornøyde. Begge disse bodde i kommunal bolig. En av dem trakk også fram som positivt at det alltid ble gitt tilbud om tolk. Begge beskrev dagens bosituasjon som tryggere for barna, og mente at kontakten med bydelen hadde vært av stor betydning for dem. De øvrige familiene hadde mer blandede erfaringer.

En fortalte at sosialtjenesten ved to anledninger ikke hadde betalt husleia i tide, noe som igjen medførte at leietakeren ble mast på av utleier og fikk inkassovarsel. En forteller at han tok kontakt i forbindelse med et utkastelsesvarsel fra Namsmannen, og fikk timeavtale etter seks til åtte virkedager. Han ba om fem minutter med saksbehandler, men fikk i stedet beskjed om å komme tilbake uka etter. En har søkt kommunal bolig og opplevd at søknadspapirene ble borte, og ble bedt om å søke på nytt.

- *Ikke bra, vi bor veldig trangt og utrygt*
- *Opplever at sosialtjenesten ikke kan hjelpe, og at for mye er opp til oss selv*

For øvrig er de fornøyd med annen hjelp de mottar fra sosialtjenesten

- *Opplever at denne bydelen har mindre bistand enn tidligere bostedsbydel. Savner hjelp til å søke bolig på nettet og til å gå på visninger.*
- *Saksbehandler har hjulpet med penger, men ikke med bolig.*
- *Saksbehandler har ikke tatt kontakt med boligkontoret for å hjelpe med kommunal bolig*
- *Saksbehandler har anbefalt å se etter bolig utenfor Oslo*
- *Det er vanskelig å få kommunal bolig.*

Som vi ser går alle disse kommentarene på boligsituasjon og ønsket om bedre bolig.

5.3.2 Informasjon – et spørsmål om å få og å forstå?

Fire av ni forteller at de har forstått informasjonen som er gitt fra bydelen. Men det viser seg at den ene av disse får forklaring av intervjuerne om en standard tekst i vedtaket som personen har misforstått. Det er også andre elementer i intervjuet som tyder på at det er flere ting denne personen ikke forstår.

- *Ja jeg synes alltid det er greit med informasjon på norsk, men i dag, i denne samtalen, har jeg oppdaget en misforståelse.*

Dette gjelder også en annen vi intervjuet. Informanten forstår mye, men en del ting forklares flere ganger. Disse to ønsket ikke tolk, men de ønsker mer informasjon.

Fem av ni sier at de ønsker mer informasjon, at de har behov for å forstå mer eller for å få mer forklaring. Én har fått for lite informasjon om sine rettigheter. Én trengte mer informasjon om å finne bolig, og hvordan fylle ut skjemaet. Én sier hun ønsker informasjon om hva som er hennes og hva som er utleiers ansvar i forhold til vedlikehold i boligen. Én gir uttrykk for at hun bare trenger at noen hører på henne – og trenger også mer informasjon om tolking av et brev og annet hun har fått. Den siste ønsker informasjon om andre steder hun kan få hjelp til å finne bolig. Hun trenger å få forklart hvorfor hun får avslag på kommunal bolig, hvorfor avslag på sosialhjelp med videre. Én ønsker informasjon om hvordan en kan få mer permanent bolig i bydelen, og den andre ønsker mer kunnskap om kjøp av bolig. Ønskene om mer informasjon på disse områdene kommer også til uttrykk i brukernes råd til bydelen i kapittel 6.

I denne sammenheng blir det viktig å minne om forutsetningene for brukermedvirkning ved at en tjenestemottaker først kan gjøre seg opp en mening om sitt tjenestetilbud når han eller hun har fått tilstrekkelig informasjon (Kjellevold 2006b). I vår undersøkelse er det et stort flertall som mener de har behov for mer informasjon. Dersom informasjonen skal være nyttig, må den være tilgjengelig og forståelig slik at enkeltpersonen eller gruppa som skal kunne medvirke, forstår systemet en er en del av og tilbudet som gis. Informasjonen som gis må derfor ifølge Kjellevold (2006b) være tilpasset brukernes individuelle forutsetninger for at den skal være tjenelig som grunnlag for å medvirke. En vesentlig forutsetning for at brukere skal kunne oppleve kontroll i egen livssammenheng, og for å kunne realisere mål om brukermedvirkning, er tilgang på informasjon og at de forstår informasjonen og konteksten de operer i.

Offentlige tjenester for alle? (IMDi Årsrapport 2008) fastslår at det ”vanlig å stille krav til minoritetene om at de skal tilpasse seg det norske systemet, og at det er lavere bevissthet om at majoritetssamfunnet også må gjøre visse tilpasninger for å bidra til reell integrering”. Brukermedvirkning er på samme måte som integrering en toveis prosess som er avhengig av en innsats fra begge parter.

5.3.3 Tolk

I seks av de ni intervjuene var bruk av tolk et tema som ble reist i forbindelse med spørsmål om kontakten med bydelen. Tre familier sa de brukte tolk, to fortalte at de alltid fikk tilbud om tolk, mens én informant fortalte at tolk var noe han/hun måtte etterspørre hver gang. I tillegg framkom det i ett intervju at en av informantene ikke visste at det gikk an å be om å få tolk, men ønsket dette. Det er ulike erfaringer eller tilbud om bruk av tolk. Samtidig synliggjør dette at det kan være uklart hva eller hvem som skal avgjøre om tilbud om tolk blir gitt. Bruk av tolk dreier seg i mange tilfeller om ivaretagelse av informasjons-, rådgivnings- og veiledningsplikt. Våre funn viser at ved nærmere samtale med informantene har flere verken forstått hvilke instanser de samarbeider med eller innhold i brev og kommunikasjon med tjenestene. Det kan altså se ut til at det er langt mer behov for tolk eller mer nyansert forklaring for mange minoritetsetniske brukere. God tolking kan sies å være en forutsetning for god integrering, da direkte kommunikasjon og tilgang til førstehåndsinformasjon er avgjørende for å kunne medvirke og ta selvstendige valg (IMDi Årsrapport 2008).

5.3.4 Brukermøter - en tilnærming til minoritetsetniske brukere?

I forbindelse med HUSK- prosjektet i Bjerke bydel er det gjennomført flere åpne informasjonsmøter som et ledd i å styrke brukermedvirkningsarbeidet (se også Woll og Espevoll, under utgivelse). Også her har boligproblematikk og etniske minoriteter vært sentralt, og det har blitt brukt ulike kanaler for å nå ut med informasjon til målgruppene. Vi har derfor lagt inn noen få spørsmål om disse arrangementene i intervju- undersøkelsen. Det viste seg at av de ni informantene var det tre som hadde hørt om møtene, og at det kun var én av de ni som hadde deltatt på ett møte. Alle de ni informantene oppgav at de kunne ha tenkt seg å delta dersom det passet, og fikk tolk ved behov. På spørsmål om hvilke temaer de i så fall ønsket på slike møter svarte fem at de ønsket å prate om bolig og boligrelaterte problemer. Én ønsket å lære mer om hvordan folk er, kultur, hva som er rett og galt, få ideer om bolig og arbeid. Én ønsket mer om barneaktiviteter og én ønsket et møte der noen bare hørte på problemene man har.

5.4 Uformelle nettverk

Gode nettverk kan gi både emosjonell og praktisk støtte i hverdagen. Uformelle nettverk kan også være viktige for å få informasjon om ulike forhold som for eksempel ledige boliger, jobb-muligheter eller de kan fungere som uformelle kontakter som bringer folk i nærmere kontakt med arbeids- og boligmarkedet.

En del av spørsmålene i intervjuene var derfor om nettverk, nære relasjoner som en kan regne med hvis en trenger hjelp, mulighet for praktisk hjelp i nærmiljøet, kontakter som kan hjelpe en inn på boligmarkedet.

Det ser ut til at de fleste av våre informanter har få utenfor sin egen kjernefamilie å støtte seg til hvis de trenger hjelp. Kun én svarer direkte positivt på at de har familie de kan søke hjelp og støtte hos, mens én familie har venner som de kan støtte seg til.

- *Nei, vi har ingen familie, og ingen riktig nære venner.*
- *Nei, jeg har ingen i Norge.*
- *Jeg ringer familien i hjemlandet ofte. Har ingen her, men kjenner noen i nabolaget.*
- *Jobb og familie er nok. Kjenner ikke mange andre. Har to venninner, men de kan ikke hjelpe meg hvis jeg trenger det.*
- *Kjenner mange, men ingen nært. Kjenner en familie godt, det er bror til min tidligere mann.*
- *Har to søstre i Norge. Jeg tar noen ganger toget til dem og vi møtes til bursdager og liknende.*
- *Pappaen til den yngste sønnen min kan hjelpe til med snekring og sånt.*
- *Ja, jeg har venner fra tidligere kollegaer, både norske og fra eget land. Kona mi har bare litt kontakt med kvinner fra hjemlandet.*

Når det gjelder hjelp og støtte til praktiske ting fra naboer, er bildet litt mer variert. To synes at de kan snakke med naboer og få informasjon og litt hjelp. Fire par sier at de ikke har noe kontakt med naboene og tre har ikke sagt noe om dette. Denne variasjonen er nok avhengig av både hvor lenge de har bodd i leiligheten og hva slags type bomiljø de bor i. Men individuelle og personlige forhold kan også spille inn.

- *De fleste som bor her er enslige; vi kjenner dem ikke, så vi kan ikke spørre dem.*
- *Har ikke kontakt med naboene. Hilser på noen. Kunne godt tenke meg kontakt med naboene.*
- *Naboene er veldig hyggelige; har spurt dem flere spørsmål.*
- *Jeg har fått noen venner i nabolaget.*

Det var få av våre informanter som sa at de hadde kontakter eller venner som kunne hjelpe dem i boligmarkedet. Disse var ofte i samme situasjon som dem selv.

- *Vi kjenner ikke de vi bor i huset med og har ingen kontakter som kan hjelpe med bolig. Vi har ingen utover det offentlige.*
- *Vi kan ikke finne ny bolig uten hjelp.*
- *Mange av dem vi kjenner er i samme situasjon som oss.*

Én av informantene hadde overtatt en leilighet fra en bekjent eller kollega, så én familie hadde altså fått hjelp gjennom nettverket sitt.

FAMILIENES ANBEFALINGER TIL BYDELEN

Informantene ble spurt direkte om de hadde noen råd til bydelen (se vedlegg 2). I tillegg var det flere som i løpet av samtalene uoppfordret kom med anbefalinger. Mange av brukernes råd er naturlig nok knyttet til håndtering av boligproblemer, og disse seks rådene presenteres og kommenteres først. Samhandlingen mellom bydelens ansatte og brukerne er den andre kategorien av råd, og utgjør de neste åtte rådene.

6.1 Råd om håndtering av boligproblemer

1. Framskaffe flere kommunale leieboliger, bygge selv.
2. Framskaffe flere gode private leieboliger.
3. Styrke bistanden til å kjøpe bolig.
4. Styrke kompensasjonen for å bo sentralt – bedre økonomisk støtte.
5. Ansette folk som kan hjelpe til med å finne bolig.
6. Ansette noen som kan snakke med utleierne.

Alle informantene ser på kommunal leiebolig som en løsning på kortere eller lenger sikt. Begrunnelsene for dette varierer. Dels handler det om at de har negative erfaringer med de private alternativene, dels kjenner de andre som har fått kommunal bolig og er fornøyde, og dels handler det om at flere overhodet ikke nevner det å kjøpe som en mulighet. Kun to av de ni familiene snakket om å kjøpe bolig. Det at kommunal bolig framstår som et alternativ for alle må synes dels å være basert på egne erfaringer, og dels på vurdering av alternativer gjort ut fra den kunnskapen de har på intervjuetidspunktet.

Å bo utenfor Oslo var helt uaktuelt for flere. Dette ble begrunnet med behov for stabilitet i barnas skolesituasjon, tilgjengelighet til noe nettverk og kommunikasjon. Samtidig vet vi at på grunn av boligstørrelser og priser er det de færreste som har råd til å bo både romslig og sentralt Oslo. Det ville nok være et viktig bidrag til håndtering av boligproblemer om bydelen/e kunne gi familier i tilsvarende situasjoner økt generell kunnskap om boligmarkedet og informasjon om hvilke områder/distrikter som ”gir mer bolig for pengene”. Å kunne vurdere ulike alternativets betydning for barnas oppvekstvilkår er også i sentral faktor i denne forbindelsen.

6.2 Råd om samhandling mellom beboere og sosialtjenesten

Nedenfor følger en del råd som vi tematisk har samlet som samhandling mellom beboere og sosialtjenesten NAV. Her er det viktig å holde fast ved at disse rådene er framsatt av et utvalg brukere ut fra deres perspektiver.

1. Bedre tilgjengelighet til bydelens tjenester.
2. Informere om og anvende tolk mer.
3. Gå oftere på hjemmebesøk – det er god hjelp.
4. Mer tid til å samtale med sosialarbeidere – det er god hjelp å snakke ordentlig sammen.
5. Sosialtjenesten bør innhente mer kunnskap om hvordan folk bor.
6. Gi bedre begrunnelse for avslag – saksbehandling som kan forstås.
7. Gi bistand til å bygge nettverk mellom folk som leier i samme område.
8. Styrk generell informasjon, (alle som deltok i denne undersøkelsen kunne for eksempel tenke seg å delta på brukermøter med tolk).

7. BOLIG, LIVSSAMMENHENG OG FRAMTID

7.1 Familiene håper og tror på en bedre framtid

De fleste mennesker trenger å tro på muligheter for framtiden. Det er antakeligvis heller ikke lett for våre informanter å gi uttrykk for at de ikke har tro på framtiden i Norge. Når de ble spurt om hvordan de trodde familiens situasjon ville være om ett år, svarte de at de håper eller tror at situasjonen er bedre. Ønsker for framtida er naturlig nok knyttet til bedre bolig og mer stabile og trygge boforhold. Jobb, barnehage og fast inntekt kommer også høyt opp på ønskelisten. To nevner også at de drømmer om utdanning. Noen uttrykker at de trenger mer hjelp til å realisere sine framtidsønsker.

- *Jeg tror vi har lyse framtidsutsikter, håper på det beste. Jeg ønsker først å lære norsk godt og så ta videregående skole og kvalifiseringskurs, få jobb og jeg ønsker å ta førerkort.*
- *Jeg tror det blir bedre en dag fordi barna blir større.*
- *Jeg vet ikke, men jeg håper at jeg har ny jobb og ny leilighet.*
- *Jeg tror vi har større bolig; de unge har fått jobb. Jeg tror det vil skje. Vi må se etter bolig, men det er vanskelig – det er vanskelig å sove i gangen. Vi vil nok trenge hjelp fra bydelen. Vi ønsker at dere kan hjelpe oss med å finne bolig, kan dere gjøre noe?*
- *Min familie trives veldig godt her. Jeg er bekymret for om tre år (når kontrakten utløper). Håper på lån, eller på å få beholde boligen. Også bekymret for om husleiene skal øke til full markedspris, det kan det gjøre i kommunen nå. Vanskelig å bygge opp egenkapital.*
- *Jeg håper alt blir bra. Vi prøver og prøver. Jeg vil ikke stresse sjefen, vil vise jeg kommer i tide, er positiv, vise at jeg gjør en god jobb. Viktig å ikke mase for mye. Dersom kona ikke kan norsk og jeg ikke fått fast jobb, da er det å få bolig veldig vanskelig. Men om fremtiden kjenner vi ikke. Håper alt blir positivt og bra.*

Å opprettholde troen på en bedre framtid ligger sannsynligvis som et grunnleggende driv gjennom hele migrasjonsprosessen. De fleste har flyttet nettopp med tanke på og ønske om et bedre liv enn det de flyttet fra. De færreste vil nok nødig gi opp dette håpet.

To av familiene sa også at de visste at andre de kjente hadde fått det bedre etter hvert og det kan selvfølgelig gi håp og tro på framtiden for dem selv. Rollemodeller fra andre med etnisk

minoritetsbakgrunn som klarer seg bra, kan også gi dem håp om at fremtiden stadig vil bli bedre.

- *Jeg håper at jeg har det bedre. Jeg opplever at de som kommer fra samme land som meg generelt har det bra etter hvert.*
- *Mange familier fra vårt land har klart seg fint i Bjerke bydel*

Når det gjelder innvandreres levekår og integrasjon i det norske samfunnet, viser det seg også at innvandrere født i Norge som også vokser opp her (andre generasjon) klarer seg bedre enn sine foreldre (første generasjon) både i forhold til utdanning og til arbeidsmarkedet. (Støren 2005).

Informantenes optimistiske og positive svar kan også være uttrykk for at de er høflige og ikke vil klage på et system de er avhengige av. Det kan også være uttrykk for at de ikke har kunnskap om de demokratiske rettighetene de har til hjelp og støtte i vårt samfunn. Men kanskje mest av alt er dette uttrykk for at de faktisk tror at forholdene skal bli bedre. Denne optimismen er en ressurs som kan benyttes i videre arbeid med familiene. Svarene viser at mange har en utrolig evne til å klare seg i det vi kan definere som utfordrende og vanskelige livssituasjoner.

7.2 Grunnlag for empowerment?

Det er ikke urimelig at de fleste opplever mangel på nettverk og støtte fra familie og slekt ved migrasjon. Slik er det for svært mange når de flytter fra et opprinnelsesland til et helt annet land og en annen kultur. De fleste flytter fra familie, slekt og venner og må etablere seg på nytt. Å etablere vennenettverk og kontakt med mennesker fra opprinnelseslandet vil ofte kunne bøte på opplevelse av isolasjon og manglende støtte fra egen familie og slekt. Det krever imidlertid tid og ressurser både personlig, sosialt og materielt for å etablere nye nettverk. Stabilitet, trygghet og tilhørighet til nærmiljø, skole og arbeidsmiljø blir derfor ekstra viktig i en integrasjonsprosess og tilpasning til et nytt land. Og ikke minst blir det viktig å disponere en trygg og varig bolig i et lokalmiljø hvor det oppleves som trygt for barn og voksne, og med nærhet til skole, barnehage og mulighet for, kontakt og tilhørighet.

Mange studier viser da også at bomiljøer preget av liten grad av sosial integrasjon, mye flytting, få arenaer for sosial samhandling, og med familier med økonomiske problemer har

stor hyppighet av psykiske helseproblemer og tendenser til svake sosiale nettverk (Dalgard 1980, Sørensen, 1995, Sætre 1995).

Vi ser at halvparten av dem vi har intervjuet er i en svært sårbar situasjon uten støtte verken fra familie, andre nære eller naboer og uten trivsel og tilhørighet i lokalmiljøet. For de som trives er dette i hovedsak knyttet til lett tilgjengelighet til institusjoner som skole, barnehage, butikker og offentlig kommunikasjon som de er avhengige av i det daglige.

Å oppleve en positiv tilknytning til det miljøet en bor i er en forutsetning for å få folk til å delta aktivt og forpliktende i hverandres liv. Det er viktig å føle sosial tilhørighet og trygghet. Det å være sosialt forankret i et miljø er isolasjonsnedbrytende og en forutsetning for trivsel og for at folk skal kunne ta godt vare på seg selv. Mangel på nettverk, stabile og trygge boforhold gjør det vanskelig for mennesker å mestre hverdagen. Mennesker som har relativt få ressurser, eller er i en ressurssvak situasjon, har større muligheter for å løse problemene sine når de kommer i stressituasjoner, dersom de bor i integrerte bomiljøer med få risikofaktorer. De har et bedre utgangspunkt og større muligheter til å unngå alvorlige problembelastninger enn de som bor i et kvalitativt dårligere miljø. Et sammenfall av individuelle og miljømessige ressurser vil avgjøre mulighetene for å mestre problemene. Den mest risikofylte kombinasjonen synes å være mennesker med få individuelle og familiære ressurser (og/eller personer som blir utsatt for store livsproblemer over tid) som bor i et kontaktfattig miljø. (Frønes og Tiller 1976; Bø 2000).

Mangelen på sosiale nettverk kan altså bidra til å skape eller opprettholde både psykiske og sosiale problemer. Inadekvat sosial støtte, ofte sammen med sosial isolasjon eller forhold til andre som fungerer dårlig, kan bidra til utvikling av psykiske plager. På den annen side kan tilstedeværelse av gode nettverk og sosial støtte bidra til at mestringsevnen bedres. Flere av våre familier er opptatt av det negative bomiljøet der de bor. Dette peker mot forhold som gjør det vanskelig å etablere nye kontakter eller delta aktivt i bomiljøet. Det er kanskje en nærliggende konklusjon at det blir viktig å sette inn ressurser for å drive nettverksarbeid i denne sammenhengen. Like viktig er det at det finnes felles arenaer, plasser for lek, samt frivillige foreninger.

Når de uformelle nettverkene er begrenset er det rimelig å anta at formelle nettverk blir enda viktigere og familiene rapporterer stort sett om et godt forhold til sosialtjenesten. De fleste er også aktive i å prøve å bedre sin boligsituasjon. Samtidig mener vi at undersøkelsen viser at det er en lang vei å gå for reell brukermedvirkning for flere våre informanter. Dette handler i første omgang om tilgang på kunnskap. Erfaringer med brukermøter for minoritetsetniske brukere synes å være vellykket og med en mulighet for å videreutvikling. Det ligger antakeligvis mange muligheter her til å få brukerne mer aktivt med i å løse sine utfordringer.

Østby og Brodtkorb (2009) gir på bakgrunn av samtaler med sosialarbeidere og gjennomgang av annen forskning en rekke anbefalinger til hvordan bydel Bjerke kan bidra til å gjøre sine tilbud mer brukervennlige. Sosialtjenesten bør systematisk registrere behov, diskriminering og tiltak slik at dette kan legge grunnlag for politiske beslutninger. Slik kan de påvirke de strukturelle betingelsene, og utløse andre boligpolitiske virkemidler enn det de i dag har tilgang til. Dette samsvarer godt med de forslagene familiene i vår undersøkelse har avgitt, og familiene utdyper at dette kan gjøres ved at bydelen

- *går mer på hjemmebesøk, også for å forsikre seg om at alt er bra,*
- *gjennomfører flere forskningsundersøkelser,*
- *opprettet en kontaktperson mellom beboere og utleiere, og*
- *tilrettelegger for at de som leier av samme utleier får kontakt seg i mellom*

Både utleiere, sosialtjenestens ansatte og beboerne har behov for mer kunnskap (Østby og Brodtkorb 2009). Vi finner på samme måte at mange familier mangler grunnleggende kunnskaper om egen leiekontrakt, om boligmarkedet og om sine rettigheter. Samtidig har de færreste et privat nettverk der de kan hente slik kunnskap. Kunnskap om boligmarked og rettigheter er dermed noe familiene sterkt ønsker seg, og som det per i dag ikke er noen som tar tilstrekkelig ansvar for å tilby. Informantene foreslår her å

- *gjennomføre flere informasjonsmøter med tolk, og*
- *jobbe for å bygge nettverk mellom leietakere.*

Begge disse tiltakene kan samtidig fungere som møteplasser mellom de ulike aktørene som nevnt ovenfor, og dermed muligheter til å utveksle informasjon. Hvordan dette kan være

nyttig både for NAV sosialtjenesten og brukerne vil bli utdypes i HUSK- rapporten *Sammen om brukermedvirkning* der blant annet de avholdte brukermøtene i HUSK- prosjektet i bydelen blir nærmere analysert (Woll og Espevoll, under publisering).

Sosialarbeiderne i Bjerke bydel ønsker seg mer tid til å veilede og drive med opplæring i bolig og det å bo (Østby og Brodtkorb 2009). De mener at tettere oppfølging kan virke forebyggende, fungere som hjelp-til-selvhjelp samt at det konkret kan bidra til reduksjon av husleierestanser. De nevner at bydelen har gode erfaringer med minoritetsrådgivere, og tenker på muligheter for å overføre denne arbeidsformen til boligfeltet (op.cit.). Som vist er det også flere av familiene i vår undersøkelse som ønsker seg mer kontakt med sine saksbehandlere og mer hjemmebesøk. Det er kanskje en idé å ansette en bo-oppfølger. Samtidig er det viktig at familiene sier de ønsker mer kontakt med saksbehandler og dette innebærer muligens at det kan være bedre å bygge videre på etablerte kontakter, enn å innføre en annen enhet med sitt delansvar.

Intervjuene med de ni familiene viser at boligen og bomiljøet har stor betydning for livskvalitet. Lav boligstandard og et utrygt bomiljø kan ha negative konsekvenser for helse og livskvalitet. Det er sannsynlig at både, et markedsstyrt boligmarked, diskriminering på boligmarkedet, mangler i de private økonomiske ressurser og nettverk, og et til dels uoversiktlig hjelpetilbud der brukerne ikke alltid opplever å få tilstrekkelig informasjon er faktorer som påvirker hverandre negativt.

Vi tror imidlertid at det er viktig å ikke bli for konkret når det gjelder å peke på løsninger uten at de involverte parter (både sosialtjenesten og brukerne) gis reell mulighet til å ta aktivt del i denne diskusjonen. Veien fra avmakt til empowerment handler i stor grad om å få bedre tilgang til informasjon og nettverk og bli sett og hørt på en respektfull måte. I tillegg er det avgjørende at deres ressurser synliggjøres og anerkjennes i størst mulig grad. Slik kan mennesker både oppleve personlig empowerment, utvikle sin kritiske bevissthet i samspill med andre og gjennom medvirkning bidra til å forbedre tjenestetilbudet. Rådene familiene framsetter her og de rådene som framkommer av Østby og Brodtkorbs delrapport (2009) må settes i sammenheng med strukturelle forhold og mangel på boliger.

7.3 Veien videre

De 14 rådene fra familiene som har deltatt her kan være et sted å starte en bred dialog mellom ansatte i og brukere av NAV. En slik dialog kan danne en plattform for å utvikle bedre tjenester og påvirke bydelens rammevilkår.

Det er behov for å styrke kunnskaper hos NAV-ansatte og hos brukerne om betydningen av bolig, nettverk og brukervedvirkning. Ut fra samtalene med familiene og øvrig kunnskap tror vi også det er behov *for styrket flerkulturell kompetanse og mer bruk av tolk*. Et helt vesentlig spørsmål framover blir å fokusere på hvordan etniske minoriteter kan sikres reell brukervedvirkning.

Dersom mangel på gode leieboliger eller liten tilgang på kunnskap og ressurser bidrar til at mennesker bor i boliger de opplever som mangelfulle eller utrygge, kan vi snakke om at de befinner seg i avmektige bosituasjoner. Den enkelte families opplevelse må da ikke bare møtes som et individuelt problem, men også som et sosialt, økonomisk og politisk betinget problem. Da reduseres negative følelser som skyld og skam samtidig som det legges grunnlag for å utvikle kritisk bevissthet og bygge allianser mellom brukere og sosialarbeidere og styrke grunnlaget for medvirkning.

For å få til dette er det trolig også behov for et kunnskapsløft for ansatte. Det er utilstrekkelig bare å fokusere på individet. Kunnskaper om nærmiljøarbeid og konfliktarbeid må styrkes. Uten at partene får et eiendomsforhold til slikt arbeidet, er det vanskelig å tenke seg at dette adopteres som en naturlig del av virksomheten. *Et viktig spørsmål i fortsettelsen kan derfor bli hvordan NAV (sosialtjenesten) kan skape større organisatorisk rom for empowerment, nærmiljøarbeid og aktiv brukerdeltakelse.*

Etterord

Kunnskaper om nærmiljø, bolig, diskriminering og kollektive arbeidsmetoder er i dag kanskje ikke tilstrekkelig ivaretatt i sosialarbeiderutdanningene. Derfor har det i HUSK-prosjektperioden blitt etablert en ny undervisningsmodul ved Diakonhjemmet høgskole der mennesker som mottar tjenester i hjelpeapparatet er invitert inn som ”eksternstudenter” sammen med bachelorstudenter i sosialt arbeid. Målsettingen med denne tre måneders modulen har vært å øke framtidige sosionomers forståelse og kunnskap om brukeres (etniske minoriteter) livssituasjon. Modulen tar for seg temaer som makt og avmakt, entreprenørskap, frivillig arbeid og boligsosialt arbeid. Modulen ble gjennomført første gang høsten 2009 og er under evaluering. Fra høsten 2010 starter også Diakonhjemmet høgskole opp et nytt Brobyggerstudium i samarbeid med organisasjonen KREM, og det vurderes å starte en videreutdanning i metodisk boligsosialt arbeid. Et felles mål for alle disse grepene på høgskolen er å styrke grunnlaget for reell brukermedvirkning i sosialt arbeids undervisnings- forsknings- og praksisfelt.

Litteraturliste

- Andreassen, T.A. (2009). *Brukermedvirkning i NAV*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Askheim, O. P. og Starrin, B. (2007.) *Empowerment i teori og praksis*. Oslo:Gyldendal Akademisk.
- Blom, S (2008). Bolig. I: Blom,S og Henriksen, K (red.) *Levekår blant innvandrere i Norge 2005/2006*. Oslo/ Kongsvinger: Statistisk sentralbyrå (SSB rapporter 2008/5)
- Bø, I. (2000). *Barnet og de andre. Nettverk som pedagogisk ressurs*. 3 utg. Oslo: Tano
- Dalgard O. S. og Døhlle, E. (1995) *Innvandring, sosiokulturell integrasjon og psykisk helse*. I: Dalgard, O. S. (1980) *Bomiljø og psykisk helse*. Oslo: Universitetsforlaget
- Dalgard, O. S. og Bøen, H. (2008). *Forebygging av depresjon med hovedvekt på individrettede metoder*. Oslo: Folkehelseinstituttet (Rapport 2008:1).
- Dalgard, O. S., Døhlle, E. og Ystgaard, M. (red.) (1995). *Sosialt nettverk, helse og samfunn*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Det er bruk for alle. Styrking av folkehelsearbeidet i kommunene* (1998) NOU 1998:18
- Frønes I. og Tiller, P.O. (1976) *Sosial endring og oppvekstmiljø*. Oslo: Institutt for sosialforskning (INAS-rapport nr 87:9).
- Fyrand, L. (2005). *Sosialt nettverk. Teori og praksis*. 2. utg. Oslo: Universitetsforlaget.
- Hellevik, T. og Nordvik, V. (2004) *Forskning om vanskeligstilte på boligmarkedet – en kunnskapsoversikt*. Oslo: Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring, NOVA (NOVA Skriftserie 4/04)
- HUSK Bjerke (2008). Årsrapport 2008
- HUSK Bjerke (2006). Rammedokument
- Hutchinson, G. S. (2003). *Samfunnsarbeid i sosialt arbeid*.2. utg. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Johannessen, A, Tufte, P.A, Kristoffersen, L (2004). Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode (2. utgave).. Oslo: Abstrakt forlag
- Kjellevoid, A (2006a). Sosiale menneskerettigheter av betydning for norsk helse og sosialrett.I: *Nordisk Tidsskrift for Menneskerettigheter* 2006-04 s. 301-317
- Kjellevoid, A (2006b). Idealet om brukerorientering i helse- og sosialtjenesten. I: *Lov og rett nr. 01-02 s. 3-25*

Lov om sosiale tjenester m.v. (sosialtjenesteloven) av 13. desember 1991 nr. 81

Mangfold gjennom inkludering og deltakelse. Ansvar og frihet. (2003). Oslo: Kommunal og regionaldepartementet St.meld. nr. 49 (2003-2004)

Mathiesen, K. S., Kjeldsen, A., Skipstein, A., Karevold, E., Torgeresen, L. og Helgeland, H. (2007). *Trivsel og oppvekst, barndom og ungdomstid (TOPP)*. Oslo: Folkehelseinstituttet, (Rapport 2007:5).

Myklestad, I., Rognerud, M. og Johansen, R (2008). *Levekårsundersøkelsen 2005. Utsatte grupper og psykisk helse*. Oslo: Folkehelseinstituttet (Rapport 2008: 8).

Oakley A.L og Rajan, L. (1991). Social class and social support: The same or different? *Sociology*, 25(1) s. 31-59.

Offentlige tjenester for alle? (2008). Oslo: IMDi. (Årsrapport 2008)

Om boligpolitikken. (2003). Oslo: Kommunal- og regionaldepartementet. St.meld. nr. 23 (2003—2004)

Oslo Kommune – Utviklings- og kompetanseetaten (2009a, sist oppdatert 9.6.2009a). *Tabell 14. Innvandrere fra ikke-vestlige land i bydelene 1.1.2004-2009 - andel av befolkningen*. URL: <http://www.utviklings-og-kompetanseetaten.oslo.kommune.no/getfile.php/utviklings-%20og%20kompetanseetaten%20%28UKE%29/Internett%20%28UKE%29/Dokumenter/Kontra2008/Demografi08/innv0814.pdf> (Lest 26.6.2009)

Oslo Kommune – Utviklings- og kompetanseetaten (2009b, sist oppdatert 9.6.2009). *Tabell 10. Innvandrere bydelene 1.1.1993-2009 - prosentvis vekst*. URL: <http://www.utviklings-og-kompetanseetaten.oslo.kommune.no/getfile.php/utviklings-%20og%20kompetanseetaten%20%28UKE%29/Internett%20%28UKE%29/Dokumenter/Kontra2008/Demografi08/innv0810.pdf> (Lest 26.6.2009)

Stefansen, Kari og Anne Skevik 2006. Barnefamilier i kommunale boliger. I *Nordisk sosialt arbeid* 3/06

Slettebø, T. 2000. Empowerment som tilnærming i sosialt arbeid. I: *Nordisk sosialt arbeid* 2/2000 s. 75-85

Slettebø, Brodtkorb, Dietrichson og Lyhne (2009). *KREMs kurs i endringsmetode. Beskrivelse og evaluering av nye metoder for avklaring om deltagelse i kvalifiseringsprogrammet*. Oslo: Diakonhjemmets høyskole (Rapport 6/2009).

SSB (2008a) gjengitt i http://www.ldo.no/Global/SaLDO%202009/SaLDO_2009_Kap5_Diskriminering_i_boligmar_kedet.pdf

SSB (2008b) http://www.ssb.no/02/sa_innvand/sa103/kap8.pdf

Støren, Liv Anne: «Ungdom med innvandrerbakgrunn i norsk utdanning – ser vi en fremtidig suksesshistorie?» *Utdanning 2005 – deltakelse og kompetanse*. Statistiske analyser nr. 74. Oslo: Statistisk sentralbyrå, 2005.

Sudmann T T. og Henriksbø, K.(2009). *Hva kan samfunnsarbeid være i 2009*. Innlegg til Nordisk sosialhøgskolekomité's 23. konferanse. Bodø, 6.-8. august 2009.

Sætre, R. H. (1995). Helseprofil i et bomiljø. I: Dalgard, O.S., Døhlle, E. og Ystgaard, M. (red.): *Sosialt nettverk, helse og samfunn*. Oslo: Universitetsforlaget

Søholt, S og Astrup, K (2009). Etniske minoriteter og forskjellsbehandling i leiemarkedet. NIBR-rapport 2009:02 Oslo: Norsk institutt for by og regionsforskning

Søholt, S. (2007). *Gjennom nåløyet*. Oslo: Institutt for statsvitenskap, UiO (Doktorgradsavhandling).

Sørensen, T. (1995) Tilhørighet, lokalsamfunn og psykisk helse I: Dalgard, O.S., Døhlle, E. og Ystgaard, M. (red.): *Sosialt nettverk, helse og samfunn*. Oslo: Universitetsforlaget

Woll, K.M (2007). Å ha et beboerperspektiv på hjemmebesøk. I: Brodtkorb, E, Rugkåsa, M (red.): *Under tak - mellom vegger*. Oslo : Gyldendal

Woll, K. M. (2008) *Folk skal ikke bare ha et sted å bo – de skal trives der også*. Oslo: Høgskolen i Oslo. (Masteroppgave).

Woll, K.M. og Espevoll, R. (under utgivelse). *Sammen om brukervedvirkning*. Oslo: Diakonhjemmet Høgskole

Østby, L. og Brodtkorb, E. (2009). *Boligproblemer for innbyggere med etnisk minoritetsbakgrunn. Sosialtjenestens problemforståelse, tiltaksrepertoar og muligheter*. Oslo: Diakonhjemmet Høgskole (Rapport 3/2009.)

Vedlegg

Vedlegg 1: Informasjonsbrev

Informasjon og forespørsel om barnefamilier med etnisk minoritetsbakgrunn som har kontakt med NAV bydel Bjerke (sosialkontoret) vil delta i en samtale om dette samarbeidet.

Hva vil denne samtalen dreie seg om?

Diakonhjemmet Høgskole har i samarbeid med NAV Bydel Bjerke og Leieboerforeningen fått i oppdrag av Husbanken å gjennomføre et forprosjekt som omhandler Boligsituasjonen til etniske minoriteter i bydelen. Arbeidet har følgende hovedproblemstilling: *Hvilke utfordringer møter familiene i sin bostituasjon? Hva mener de selv om boligens betydning i egen livssammenheng? Hvordan vil familiene beskrive samarbeidet med bydelen om boligspørsmål?*

For å få kunnskaper om hvordan tilbudet fungerer, er det viktig å snakke med familier som har mottatt hjelp i denne sammenhengen.

Hvordan har din familie opplevd møtet med bydelen(sosialkontoret)? Hvilken betydning har hjelpen hatt for deg og for barna? Hvordan tror du situasjonen hadde sett ut uten denne hjelpen? Hva kunne vært annerledes i tilbudet fra bydelen?

Vi vil forsøke å finne svar på disse spørsmålene ved å intervjuer deg/din familie. Vi ønsker å gjennomføre i alt 10 intervjuer med familier som har mottatt hjelp. Det er tre personer som har ansvaret for disse samtaler: Seksjonsleder for mottak, Cathrine Sjølstad Myhre, sosialtjenesten. Katrine Woll og Asbjørn Kaasa fra Diakonhjemmet Høgskole. Vi vil kun være to personer til stede ved hver samtale. Det er ikke nødvendig å snakke om private forhold for eksempel hvorfor du ba om hjelp. Vi er mer opptatt av dine erfaringer med botilbudet og den betydning det har hatt for din familie.

Alle tre medarbeiderne har taushetsplikt. Opplysninger vil bli behandlet konfidensielt og data anonymiseres i publikasjoner.

Hvorfor blir du spurt om å delta?

En viktig hensikt med samtalen er å få en best mulig forståelse og innsikt i hvordan hjelpen fungerer og hva som eventuelt kan gjøres bedre. I og med at du har erfaring som mottaker av hjelp, blir du herved spurt om å delta.

Du bestemmer selv.

Det er frivillig å la seg intervjuer og du bestemmer selv om du vil at en ansatt fra sosialkontoret kan delta. Du trenger ikke å begrunne hvorfor du eventuelt ikke ønsker å delta.

Hva forventes av deg hvis du sier ja til å delta?

Du må regne med å sette av ca en time. To personer fra vil delta og vil ha ansvar for å stille spørsmål og for å lede samtalen. Vi kommer til å skrive et anonymisert referat fra samtalen. Det vil si at verken navn, bosted, etnisk bakgrunn eller personlige erfaringer skal kunne identifiseres.

Hva skjer med referatet fra samtalen?

Ingen personopplysninger vil bli registrert. Samtykkeerklæring vil bli oppbevart i låsbart arkiv på Diakonhjemmet frem til prosjektslutt i februar. Etter det vil både referat og samtykkeerklæring bli makulert/ødelagt.

Hvem har vurdert prosjektet?

Prosjektet er meldt til Norsk Samfunnsvitenskapelige Datatjeneste ved Personvernombudet for forskning. Hvis du vil lese mer om dette kan du gå inn på www.nsd.no

Økonomi.

Prosjektet blir betalt av Husbanken.

Prosjektansvarlig.

Hvis du har spørsmål eller **behov for mer informasjon**, kan du ta kontakt med prosjektansvarlig: Asbjørn Kaasa på telefon 22451977, mobil 90515084, eller e-post: kaasa@diakonhjemmet.no

Dine rettigheter.

Som deltaker har du rett til å se hvilke opplysninger som er skrevet, i dette tilfelle referat fra intervju. Du har også rett til å forandre eller rette på feil i de opplysninger vi har skrevet ned. Hvis du ønsker å trekke deg fra undersøkelsen, kan du kreve at vi sletter alle opplysninger som handler om deg. Du trenger ikke å oppgi noen grunn for hvorfor du eventuelt trekker deg.

Asbjørn Kaasa
Førsteamanuensis

Vedlegg 2: Intervjuguide

Asbjørn Kaasa
Cathrine S. Myhre
Katrine Woll

131108

Å SPØRRE BRUKERNE I BYDEL BJERKE. INTERVJUGUIDE.

GENERELLE OPPLYSNINGER.

Kjønn:

Alder:

Hvem bor du sammen med?

Hvor er du født: Norge, annet land i Europa eller Amerika.
 Asia, Afrika, andre steder

Antall barn og barnas alder:

BOSITUASJON

Bolig: (Status, størrelse etc.)

Hva er den største utfordringen familien møter i sin boligsituasjon?
(Ikke permanent, dårlig kvalitet, trangbodddhet, dyrt, utemiljø, konflikter etc)

Forhold ved boligen:

Hva er bra ved å bo i denne boligen?

Hva skulle du ønske var annerledes?

Hva har du gjort/kan du gjøre for å få det slik du ønsker?

Er det noen du kan spørre om hjelp til dette?

Har du spurt noen allerede?

Forhold i nabolaget/nærmiljøet.

Hva er bra med å bo i dette nærmiljøet?

Er det noe du skulle ønske var annerledes?

I så fall: Hva?

Er det noen du kan spørre om hjelp for å få det slik du ønsker?

Hvordan tror du dere kan bidra til å få det bedre?

Hva er de opptatt av?

Hva er de bekymret for/redd for?

Hva mener de selv om boligens betydning i egen liv?

Om kontakten med Bydel Bjerke.

Har noen i familien jevnlig kontakt med hjelpeapparatet?(Hvem? Han, Hun, begge)
(Boligkontor, sosialkontor/barnevern, andre

Hvorfor har dere kontakt med bydelen?

Hvor lenge har dere hatt kontakt med bydelen?

Hvor ofte har dere kontakt med bydelen/kontoret?

Hvordan vil familiene beskrive samarbeidet med bydelen om boligspørsmål?

Hvordan opplever dere å bli møtt?

Hvordan er det å få kontakt med saksbehandler?

Hvordan vil dere beskrive familiens situasjon da dere første gang fikk kontakt med Bydelen?

Har kontakten ført til noen bedring av din families situasjon?

Opplever dere å ha fått hjelp til det dere har presentert som et problem?

Hva slags informasjon har dere behov for?

Har dere fått tilstrekkelig informasjon om deres muligheter?

Har dere forstått informasjonen dere har fått?

Har dere selv deltatt aktivt når det gjelder å finne bolig, skrive søknader etc?

På hvilken måte har dere deltatt?

Er dere fornøyd med de muligheter dere har hatt til å delta?

Hvilken betydning mener dere som familie at det har hatt for dere å ha deltatt aktivt?

Kan dere gi eksempler på spesielt gode erfaringer?

Dersom hjelpen skulle vært gitt på en annen måte, hvordan skulle hjelpen vært da?

Hva er det aller viktigste ved den hjelpen dere har fått?

Har dere noen råd dere kunne tenke dere å gi til bydelen?:

Bydel Bjerke har i løpet av det siste året holdt informasjonsmøter om temaer beboere er opptatt av:

Har du hørt om disse møtene?

Har du deltatt på møtene?

Kunne du tenke deg å delta?

Er det temaer du mener det er viktig å snakke om på et slikt møte?

Sosial kontakt

Hvor mange mennesker står dere så nær at dere kan regne med dem hvis dere trenger hjelp?

1. Ingen
2. 1 eller 2
3. 3 eller 5
4. flere enn 5

Har dere familie i nærheten som kan gi dere hjelp når du/dere trenger det?

Hvor lett er det å få praktisk hjelp fra naboer om dere skulle trenge det?

Meget lett lett mulig vanskelig meget vanskelig

Har dere noen som kan hjelpe dere med boligspørsmål?

KONTROLL OG MESTRING

Her kommer noen utsagn som handler om å kontrollere og mestre dagliglivet. Vi ber dere ta stilling til i hvilken grad dere er enig i at disse utsagnene passer for dere.

”Vi har liten kontroll over det som hender med meg og min familie.”

1. Svært enig
2. Enig
3. Like mye enig som uenig.
4. Uenig
5. Svært uenig

”Noen av våre problemer er det ikke mulig for oss å løse”.

1. Svært enig
2. Enig
3. Like mye enig som uenig.
4. Uenig
5. Svært uenig

BOLIGØKONOMI

Inntekter:

Hva er deres viktigste inntektskilde?

Utgifter:

Hva er deres viktigste utgifter?

Hvordan vurderer familien sin økonomi?

Er det noe de trenger som de i dag ikke har råd til?

FREMTIDEN

Hvordan tror du familiens situasjon er om ett år?

Hvordan skulle du ønske at situasjonen er om ett år?

Hva tror du skal til for å komme dit familien ønsker at situasjonen skal være?

Kjenner dere noen som har greid det dere ønsker dere?

Vet dere hva de har gjort for å komme dit de er?

Tror dere at det er mulig for dere også å få det til?

ANDRE FORHOLD

Vedlegg 3: Samtykkeerklæring

Samtykke
for deltakelse i forprosjektet:
Boligsosialt arbeid. Erfaringer og utfordringer i bosituasjonen.

Deltakelse i studien er basert på ditt frivillige, informerte samtykke. Dersom du ønsker informasjon utover det som fremkommer i informasjonsskrivet og den muntlige informasjonen du har fått/vil få, har du full anledning til å be om dette. Dersom du på bakgrunn av dette sier ja til å delta, må du signere denne samtykkeerklæringen. Selv om du har samtykket til å delta, kan du ombestemme deg når du måtte ønske. Det gjelder både før, under og etter intervjuet – helt frem til prosjektet avsluttes i februar 09.

Jeg, _____ (Navn med blokkbokstaver)

bekrefter at jeg har mottatt skriftlig informasjon om prosjektet, at jeg har fått anledning til å innhente den informasjon jeg har bruk for, og at jeg er villig til å delta i intervjuet.

Jeg samtykker også til at Cathrine Sjølstad Myhre, seksjonsleder for mottak, NAV Bjerke, sosialtjenesten, kan være til stede ved intervjuet. Ja / nei

Signatur _____ Dato _____

(Signert av prosjektdeltaker)

(Datert av prosjektdeltaker)

Vedlegg 4: Oversikt over boligsosiale tiltak

Rapport fra Tajinder Kaur
Bydel Bjerke, NAV
Sosialkontoret.

Innledning

Det finnes ingen instans som tar seg av bosetting og booppfølging av innbyggere med minoritetsbakgrunn i bydel Bjerke. De tilbudene som representeres her er for alle i bydelen og er ikke spesielt rettet mot innbyggere med minoritetsbakgrunn.

Det finnes en videofilm som kan lånes hos boligkontoret som omhandler det ”å bo” i Norge. Denne filmen er produsert for mennesker som er ny i Norge.

Jeg har vært ansatt på sosialkontoret i to år og har ikke fått forespørsel om et slikt tilbud fra sosialklientene. Årsaken til dette kan være at klienter ofte sliter med å få seg et sted å bo og når de til slutt finner det er de fornøyd med bare det. Sosialkontoret har dessverre ikke kapasitet til å gi et slikt tilbud med tett oppfølging for mennesker med minoritetsbakgrunn.

MTV-konsulent

MTV står for fra midlertidig til varig bolig og er i utgangspunktet et tilbud for LAR-klienter (legemiddellassistert rehabilitering). Konsulenten prioriterer å hjelpe LAR-klienter med å finne bolig, men hjelper også sosialklienter ved kapasitet.

Målet med en slik konsulent var å assistere klienter til å lete etter bolig slik som på nettsiden finn.no, aviser og gjennom annonseoppslag. Konsulenten har tett kontakt med klienten som ser etter bolig og råder vedkommende til å gå på visninger. Han har også vært en støtteperson i forhold til å møte opp på visninger rent praktisk. Han har blitt med mange på visninger, men også veiledet mange til hvordan man opptrer på en visning. Dette i forhold til hvordan man presenterer seg selv, kleskode, forklaring av garanti for depositum også videre.

Oppgaver:

- Se etter boliger for klienter og informere dem om disse.
- Gi dem tilbud om veiledning hvordan en kan finne bolig og deretter beholde den.
- Gå på visninger med klienter eller gi dem råd og veiledning om hvordan man opptrer på en visning.

Kontaktperson:

Espen
Tlf:90213289

Booppfølgere

Bjerke bydel har nå ansatt to booppfølgere i to femti prosent stillinger. Dette er to ansatte som vil være behjelpelig med praktiske ting i hjemmet etter at klienten har flyttet inn i egen bolig. Mål: å beholde boligen. Unngå varsel om utkastelse og utkastelse.

Oppgaver:

- Hjelp klienter med innkjøp av møbler og annet utstyr.
- Hjelp dem med å skru sammen møbler, veilede dem i forhold til priser på utstyr og lignende.
- Veilede klienter til å holde boligen ren forklare dem hvorfor dette er viktig.

De vil også være behjelpelig i forhold til å hjelpe klienter med å betale regninger slik at de unngår forsinkelse for betaling av husleie. De skal gi råd og veiledning om hvordan en skal bo.

Dette er prosjektstillinger som i første omgang er for 2 år. Disse stillingene var i utgangspunktet halve stillinger. På grunn av etterspørsel er disse nå to heltidsstillinger.

Kontaktperson:
Anne Kristine
Rakel
Tlf 23439500

Boligkontoret

Boligkontoret hjelper klienter i forhold til kommunale boliger, statlig bostøtte, kommunalt boligtilskudd, startlån og eventuelt tilskudd dersom brukeren er vanskeligstilt. Det søkes også om refinansiering hos boligkontoret. De er også behjelpelig med ungbo boliger for de mellom 17-23 år.

Mål: målet er bolig og de ansatte på boligkontoret kan være behjelpelig med spørsmål angående kjøp eller leie av bolig. De behandler kommunal bolig søknader og fatter vedtak på hvem som får tildelt kommunal bolig. De er også med på å gjøre brukere mer økonomisk selvhjulpne ettersom de yter statlig bostøtte og andre ytelser i forhold til bolig.

Oppgaver: behandler søknader i forhold til kommunal bolig, statlig bostøtte, ungbo og kommunalt boligtilskudd. Det er også de som behandler søknad om startlån og refinansiering.
Kontaktperson: Abgina Ali, Øyvind Sellevold og Reza Sherafat.
Tlf 23439500

Gatejuristen

Gatejuristen gir gratis rettshjelp til mennesker med rusproblemer innenfor de fleste rettsområder.

Mål: er at mennesker med rusproblemer skal oppleve respekt, rettferdighet og omsorg på lik linje med alle andre.

Oppgaver:

- Gir juridisk råd og veiledning ikke bare i forhold til bolig, men også andre problemstillinger. Slik som tannhelse, individuell plan, lar og helse og omsorgstjenester i hjemmet.

Gatejuristen tar imot nye saker på torsdager kl 17.00-19.00.

Adresse: Rådhusgata 9
Tlf 22425597

Leieboerforeningen

Leierboerforeningen består av jurister som gir råd og veiledning og bistand til leieboere over hele landet. De kan svare på de fleste spørsmål når det gjelder å leie eller eie bolig. På nettsiden deres kan en også finne boliger til leie.

Mål: gi råd og veiledning til enkeltpersoner i forhold til deres rettigheter og plikter når de eier eller leier bolig.

Oppgaver:

- De har god oversikt over leierens og utleierens plikter og rettigheter. Det er betryggende å vite at når man tar kontakt med dem får man et klart svar på hva som er rett eller galt og med grunnlag i lover og regler. De har bred erfaring om uenigheter og tvister mellom leietakere og utleier.

Leieboerforeningen kan kontaktes
Adresse: Hausmannsgate 19, 0182 Oslo
Tlf: 23157400

Boligbygg

Fremskaffer boliger til de målgruppene kommunen til enhver tid ønsker å tilgodese kommunale boliger. De har god oversikt over leiepriser, hvor mye husleien bør være og hvor den kan stige i løpet av et år også videre.
Spørsmål til boligbygg kan rettes per email: postmottak@boligbygg.no

Forprosjekt familiehus 2006-2008

Prosjektet er rettet mot barn og unge mellom 0-23 år og familier. Familiehuset skal være en møteplass og tilby flere typer allmenne helsetjenester som utformes etter brukerens behov. Svangerskapsomsorg, helsestasjon, åpen barnehage og norskundervisning er grunnelementene.

Sosialkontoret

Skal gi råd og veiledning til klienter med å finne midlertidig eller fast bolig. Sosialtjenesten er også pliktig til å skaffe sosialklienter midlertidig bolig dersom de er uten bolig. Det er den enkelte klientens saksbehandler som bistår med hjelp i forhold til dette.

Tlf: 23439500

Konklusjon

Det finnes en rekke tilbud for beboerne i bydel Bjerke tilknyttet bolig. Men det er ingen som er spesielt rettet mot mennesker med minoritetsbakgrunn. Min konklusjon blir at dersom et slikt tilbud blir tilgjengelig vil det bli mindre klager fra utleiere og færre utkastelser. Den vanligste årsaken til utkastelse er vanligvis mangelfull eller ikke betalt husleie. Med et slikt tilbud vil flere få forståelse for hvor viktig det er at husleien blir betalt innen riktig tid. Dette tilbudet bør da være tilgjengelig for alle i bydelen uavhengig av om de er i kontakt med sosialtjenesten eller ikke. Tilbudet bør også være tilgjengelig på flere språk for å tiltrekke oppmerksomheten til målgruppen.

Vedlegg 5: Norsk Samfunnsvitenskapelig datatjeneste

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Harald Hårlages gate 29
N-5007 Bergen
Norway
Tel: +47-55 58 21 17
Fax: +47-55 58 96 50
nsd@nsd.uib.no
www.nsd.uib.no
Org nr. 985 321 884

Asbjørn Kaasa
Diakonhjemmet Høgskole AS
Postboks 184 Vinderen
0319 OSLO

Vår dato: 11.09.2008

Vår ref: 19577 / 2 / IB

Deres dato:

Deres ref:

TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 07.07.2008. Meldingen gjelder prosjektet:

19577	<i>Erfaringer og utfordringer i arbeid med nettverks/lokalsamfunnsorienterte strategier</i>
Behandlingsansvarlig	<i>Diakonhjemmet Høgskole AS, ved institusjonens øverste leder</i>
Daglig ansvarlig	<i>Asbjørn Kaasa</i>

Etter gjennomgang av opplysninger gitt i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon, finner vi at prosjektet ikke medfører meldeplikt eller konsesjonsplikt etter personopplysningslovens §§ 31 og 33.

Dersom prosjektopplegget endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for vår vurdering, skal prosjektet meldes på nytt. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk_snud/skjema.html.

Vedlagt følger vår begrunnelse for hvorfor prosjektet ikke er meldepliktig. Prosjektet kan settes i gang.

Vennlig hilsen


Bjørn Henrichsen


Inga Brautaset

Kontaktperson: Inga Brautaset tlf: 55 58 26 35
Vedlegg: Prosjektvurdering

Avdelingskontorer / District Offices

OSLO NSD Universitetet i Oslo, Postboks 1055 Blindern, 0316 Oslo Tel: +47-22 85 52 11 nsd@uo.no
TRONDHEIM NSD Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim Tel: +47-73 59 19 07 kyste.svanal@vt.ntnu.no
TROMSØ NSD SVF, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø Tel: +47-77 64 43 36 nsdmaal@svf.ut.no



DIAKONHJEMMET HØGSKOLE

Rapporten er en del av et prosjektsamarbeid mellom Leieboerforeningen og HUSK Osloregionen, representert ved Bjerke Bydel, og Diakonhjemmet Høgskole. Rapporten bygger på en undersøkelse om minoritetsetniske familiers erfaringer og utfordringer i sin boligsituasjon og inngår sammen med to andre kartlegginger i et forprosjekt finansiert av Husbanken.

Asbjørn Kaasa er førsteamanuensis, Katrine Mauseth Woll er høgskolelektor og Elsa Døhlie er førstelektor, alle ved Diakonhjemmet høgskole, avdeling for sosialt arbeid.

Diakonhjemmet Høgskole har røtter tilbake til 1890, og er en virksomhet under stiftelsen Det Norske Diakonhjem. Høgskolen har 2200 studenter og 160 ansatte, fordelt på studiestedene Oslo og Rogaland.

Diakonhjemmet Høgskole skal utruste til tjeneste i samfunn og kirke, nasjonalt og internasjonalt gjennom utdanning og forskning. Høgskolens faglige fokus er diakoni, helse- og sosialfag.

Formidlingen er en viktig del av samfunnsoppdraget til Diakonhjemmet Høgskole. Denne rapportserien skal bidra til dette ved å skape dialog med praksisfelt og samfunn. I tillegg skal formidlingen bidra til at FoU-resultater blir omsatt i praksis.

HUSK
HØGSKOLE OG UNIVERSITETSSOSIALKONTOR OSLO
REGIONEN