



Illustrasjonsbilde fra en nyoppusset kommunal bolig i Aurskog

FORVALTNINGSREVISJONSRAPPORT NR 5-2019

VEDLIKEHOLD AV KOMMUNALE BOLIGER

AURSKOG-HØLAND KOMMUNE

APRIL 2019

INNHold

SAMMENDRAG	I
Formål og problemstillinger	i
Revisjonens oppsummering	i
Rådmannens uttalelse til rapporten	iii
Anbefalinger	iii
1 Innledning	1
1.1 Bakgrunn	1
1.2 Formål og problemstillinger	1
1.3 Rapportens oppbygning	2
2 Gjennomføring og metode	3
2.1 Datainnsamling og datagrunnlag	3
Dokumentanalyse	3
Intervju	3
Observasjon	3
Kartlegging av behov for boveiledning	4
1.2 Dataenes pålitelighet og gyldighet	4
3 Revisjonskriterier	5
3.1 Tilfredsstillende forvaltning av kommunens boliger	5
3.2 Boveiledning og vedlikehold	6
4 Tilstanden i kommunale boliger	8
4.1 Beskrivelse av de kommunale boligene	8
4.2 Kartlegging av tilstanden i kommunale boliger	8
4.3 Befaring av kommunale boliger	11
4.3.1 Boliger som er vurdert tidligere	11
4.3.2 Boliger som ikke er vurdert tidligere	12
5 Forvaltning av kommunale boliger	14
5.1 Politisk bestemte mål og strategier	14
5.2 Rasjonelt system for planlegging og styring av vedlikehold	16
5.2.1 Tilstandskartlegging av de kommunale boligene	16
5.2.2 Planer for vedlikeholdsarbeidet	17
6 Boveiledning for å sikre vedlikehold	20

6.1	Skriftlige rutiner for boveiledning	20
6.2	Gjennomføring av boveiledning	21
6.2.1	Boveiledning ved boligkontoret	21
6.2.2	Boveiledning ved flyktningetjenesten og avdeling psykisk helse og rus	21
6.3	Fordeling av oppgaver og ansvar – er det avklart?	23
6.3.1	Samarbeid mellom eiendom og avdeling psykisk helse og avhengighet	23
6.3.2	Samarbeid mellom eiendom og flyktningetjenesten	24
6.4	Målrettet arbeid for å sikre boveiledning	25
7	Samlet vurdering og konklusjon	26
7.1	Tilstanden i de kommunale boligene	26
7.2	Tilfredsstillende forvaltning av de kommunale boligene	26
7.3	Tilstrekkelig boveiledning for å sikre godt vedlikehold	27
	LITTERATUR- OG KILDELISTE	28

SAMMENDRAG

Formål og problemstillinger

Det har lenge vært en utfordring i Norge at kommunale boliger er dårlig vedlikeholdt og blant annet har et lite tilfredsstillende fysisk miljø (Riksrevisjonen 2008). NTNU Samfunnsforskning finner i en undersøkelse fra 2017 at standarden på boligene er forbedret de siste årene, men at mange kommuner fortsatt har et vedlikeholdsetterslep. I rapporten kommer det fram at 35 av 37 kommuner i undersøkelsen hadde etterslep på vedlikehold av kommunale boliger. Videre manglet 24 av 35 kommuner en strategi for vedlikeholdet. Kun 1 av 37 kommuner hadde en fast oppgraderingsturnus, hvor vedlikehold ble foretatt etter et gitt antall år. De fleste foretok vedlikehold bare ved behov eller når en beboer flyttet ut (NTNU Samfunnsforskning 2017, viii, 21, 73).

En stor andel av beboerne i kommunale boliger tilhører utsatte grupper med stort behov for oppfølging av kommunen (Riksrevisjonen 2008, 34). Mange av leietakerne i boligene mangler boevne og trenger boveiledning av kommunen for ikke å ødelegge boligene (NTNU Samfunnsforskning 2017, 10).

På bakgrunn av en forundersøkelse gjennomført av revisjonen høsten 2018 bestilte kontrollutvalget 17.10.2018 (sak 35/18) en forvaltningsrevisjon innenfor området vedlikehold av kommunale boliger.

Formålet med denne forvaltningsrevisjonen er å undersøke om Aurskog-Høland kommune forvalter og vedlikeholder den kommunale boligmassen effektivt og i tråd med brukernes behov.

Revisjonen ser i denne rapporten på følgende problemstillinger:

1. Hvordan vurderer de ansatte tilstanden i utvalgte kommunale boliger?
2. I hvilken grad forvalter Aurskog-Høland boligene på en tilfredsstillende måte?
 - a. Foreligger det overordnede politisk bestemte mål for eiendomsforvaltningen?
 - b. Foreligger det et rasjonelt system for planlegging og styring av eiendomsforvaltningen?
3. I hvilken grad har kommunen lagt til rette for at leietagere i kommunale boliger får tilstrekkelig boveiledning?

Revisjonens oppsummering

Tilstanden i de kommunale boligene

Undersøkelsen viser at de ansatte i all hovedsak vurderer tilstanden i kommunale boliger som god. Flere ansatte gir i intervju uttrykk for at de opplever vedlikeholdsarbeidet som positivt og at kommunen de siste årene har iverksatt flere tiltak for å utbedre tilstanden på kommunale boliger. Kommunen gjennomførte også en større tilstandskartlegging i 70 av 150 kommunale boliger i desember 2018. Kartleggingen viser at 56 av 70 kartlagte boliger er i god eller svært god stand.

Revisjonen konkluderer derfor med at de ansatte i kommunen vurderer tilstanden som god for en stor majoritet av de kommunale boligene, og at kommunen er inne i en positiv utvikling når det gjelder å heve tilstanden.

Tilfredsstillende forvaltning av de kommunale boligene

Undersøkelsen legger til grunn at det bør være politisk bestemte mål og strategier for forvaltningen av de kommunale boligene, i tillegg til et rasjonelt system for planlegging og styring av vedlikeholdet av disse.

Undersøkelsen viser at kommunen har som overordnet politisk målsetting å tilby egnede boliger som er interessante i utleiemarkedet, og at målet blant annet er brutt opp i måleindikatorer antall nyanskaffede boliger og antall rehabiliterte boliger. Målene for 2019 er mer omfangsrike sammenlignet med målene fra 2018. I 2019 har kommunen blant annet som mål å anskaffe fem nye boliger og rehabilitere tolv boliger. Målene er utarbeidet av eiendomsvirksomheten (eiendom) i kommunen og vedtatt i økonomiplan. Eiendom oppgir at de ønsker å jobbe videre med disse målene fordi de savner flere målbare mål, som for eksempel et mål for «andel boliger med en gitt tilstandsgrad». Videre er de kommunale boligene ikke innlemmet i kommunens overordnede eiendomsstrategi. Denne gjelder kun for formålsbyggene.

Revisjonens vurdering er at det er positivt at kommunen har fastsatt overordnede politiske mål, som er konkretisert i delmål, samt at kommunen har videreutviklet målene fra 2018 til 2019. Videre mener revisjonen det er lite hensiktsmessig at den overordnede eiendomsstrategien per i dag ekskluderer de kommunale boligene.

Når det gjelder et rasjonelt system for planlegging og styring av vedlikeholdet av de kommunale boligene viser undersøkelsen at kommunen ikke har hatt rutine for å dokumentere boligenes tilstand jevnlig. Kommunen opplyser imidlertid at det har vært god udokumentert kunnskap om tilstand og behov blant de ansatte i kommunen. Revisjonen vurderer det som positivt at kommunen nå har gjennomført sin første systematiske tilstandsvurdering, og at planen er å gjennomføre dette årlig fremover. Etter revisjonens vurdering er det imidlertid behov for å utarbeide rutiner og retningslinjer for en mer systematisk og likartet tilstandsvurdering, med klare kriterier for de ulike tilstandsgradene. Dette vil sikre et solid grunnlag for videre planlegging av vedlikeholdet.

Undersøkelsen viser videre at Aurskog-Høland kommune i liten grad har langsiktig planlegging av vedlikeholdet av de kommunale boligene. Kommunen har en overordnet plan for det utvendige vedlikeholdet som gjelder for ett år av gangen, mens det innvendige vedlikeholdet planlegges løpende for den enkelte bolig ut ifra når den blir ledig. I tillegg mangler kommunen tilstrekkelig dokumentert kunnskap om tilstand og behov for å utarbeide plan om vedlikehold, da eiendom kun helt nylig har gjennomført én tilstandskartlegging for halvparten av boligene. Revisjonen mener det er et viktig premiss for et rasjonelt system for planlegging, og et viktig internkontrollprinsipp, at det er et godt dokumentert grunnlag som ligger til grunn for kommunens vedlikeholdsplanlegging.

Tilstrekkelig boveiledning for å sikre godt vedlikehold

Revisjonen konkluderer med at det er flere mangler i forbindelse med kommunens arbeid med å sikre at leietagerne i kommunale boliger får tilstrekkelig boveiledning. Få skriftliggjorte rutiner for arbeidet, uavklarte oppgave- og ansvarsforhold, samt et generelt lite målrettet arbeid med boveiledning gir grunn til å tro at ikke alle leietagere med behov for boveiledning får den systematiske oppfølgingen som er nødvendig for å sikre et effektivt vedlikehold av boligene.

Undersøkelsen viser at kommunenes boveiledning preges av mangel på systematikk og at kommunen i liten grad jobber målrettet for å sikre at alle mestrer boforholdet. Få rutiner og retningslinjer for boveiledning i kommunen er skriftliggjort, dette gjelder både boligkontoret, flyktingetjenesten og psykisk helse og avhengighet. Når det gjelder boligkontoret skyldes dette at de gjennomfører svært lite boveiledning. Undersøkelsen viser videre at det per i dag ikke er noen i kommunen som tar det overordnede ansvaret for å sikre at *alle* med behov for boveiledning får det. I tillegg gjenstår det fortsatt en del før oppgave- og ansvarsfordeling er tilstrekkelig avklart tjenestene i mellom.

Etter revisjonens vurdering bør ovennevnte krav til internkontroll oppfylles i kommunen for at tjenestene skal ha bedre forutsetninger for å jobbe målrettet med boveiledning, og slik bidra til å sikre effektivt vedlikehold av de kommunale boligene. Revisjonen vil også peke på at mangel på en aktuell og relevant boligsosial handlingsplan kan være en årsak til lite målrettet arbeid på området. Revisjonen mener at en slik plan, som kommunen nå starter arbeidet med, kan brukes som et nyttig verktøy i arbeidet med å sikre målrettet boveiledning i kommunen.

Rådmannens uttalelse til rapporten

Et utkast til rapport er forelagt rådmannen til uttalelse. Høringssvaret er mottatt per e-post 29.4.19. Administrasjonen har ingen kommentarer til faktagrunnlaget i rapporten. Rådmannen opplyser om at «flere av punktene i rapporten er og/eller vil bli svart ut i konkrete aktiviteter».

Anbefalinger

På bakgrunn av den gjennomførte undersøkelsen blir revisjonens anbefalinger:

1. Rådmannen bør sørge for at kommunen får på plass en overordnet eiendomsstrategi, langsiktig planlegging og hensiktsmessige mål for de kommunale boligene.
2. Rådmannen bør sørge for at gjennomføring av tilstandsvurderinger av de kommunale boligene i større grad formaliseres, gjennom for eksempel å utarbeide rutiner og retningslinjer for en mer systematisk og likartet tilstandsvurdering, med klare kriterier for de ulike tilstandsgradene.
3. Rådmannen bør sørge for et mer systematisk og målrettet arbeid med boveiledning i kommunen, blant annet for å sikre bevaring av boligens tilstand.

Jessheim, 30.4.2019



Oddny Ruud Nordvik
ass. revisjonssjef



Morten L. Kallevig
oppdragsansvarlig revisor

1 INNLEDNING

1.1 Bakgrunn

På bakgrunn av en forundersøkelse gjennomført av revisjonen høsten 2018 bestilte kontrollutvalget 17.10.2018 (sak 35/18) en forvaltningsrevisjon innenfor området vedlikehold av kommunale boliger.

Det har lenge vært en utfordring i Norge at kommunale boliger er dårlig vedlikeholdt og blant annet har et lite tilfredsstillende fysisk miljø (Riksrevisjonen 2008). NTNU Samfunnsforskning finner i en undersøkelse fra 2017 at standarden på boligene er forbedret de siste årene, men at mange kommuner fortsatt har et vedlikeholdsetterslep. I rapporten kommer det fram at 35 av 37 kommuner i undersøkelsen hadde etterslep på vedlikehold av kommunale boliger. Videre manglet 24 av 35 kommuner en strategi for vedlikeholdet. Kun 1 av 37 kommuner hadde en fast oppgraderingsturnus, hvor vedlikehold ble foretatt etter et gitt antall år. De fleste foretok vedlikehold bare ved behov eller når en beboer flyttet ut (NTNU Samfunnsforskning 2017, viii, 21, 73).

En stor andel av beboerne i kommunale boliger tilhører utsatte grupper med stort behov for oppfølging av kommunen (Riksrevisjonen 2008, 34). Mange av leietakerne i boligene mangler boevne og trenger boveiledning av kommunen for ikke å ødelegge boligene (NTNU Samfunnsforskning 2017, 10).

1.2 Formål og problemstillinger

Formålet med forvaltningsrevisjonen er å undersøke om Aurskog-Høland kommune forvalter og vedlikeholder den kommunale boligmassen effektivt og i tråd med brukernes behov.

Følgende problemstillinger vil bli besvart i undersøkelsen:

1. Hvordan vurderer de ansatte tilstanden i utvalgte kommunale boliger?
2. I hvilken grad forvalter Aurskog-Høland boligene på en tilfredsstillende måte?
 - a. Foreligger det overordnede politisk bestemte mål for eiendomsforvaltningen?
 - b. Foreligger det et rasjonelt system for planlegging og styring av eiendomsforvaltningen?
3. I hvilken grad har kommunen lagt til rette for at leietagere i kommunale boliger får tilstrekkelig boveiledning?

Revisjonen har presisert ordlyden i den tredje problemstillingen og vurderer at endringen ikke er av vesentlig betydning for kontrollutvalgets bestilling.

1.3 Rapportens oppbygning

Kapittel to beskriver undersøkelsens datagrunnlag og metodebruk. Kapittel tre gir en samlet framstilling av revisjonskriteriene som ligger til grunn for undersøkelsen.

I kapittel fire, fem og seks redegjøres det for funnene til hver av hovedproblemstillingene. I slutten av de to siste kapitlene kommer revisjonens vurdering (første problemstilling som omhandles i kapittel fire er kun deskriptiv og tilknyttes ikke noen vurdering).

2 GJENNOMFØRING OG METODE

Undersøkelsen er gjennomført i henhold til RSK 001- Standard for forvaltningsrevisjon¹ som er fastsatt i styret i Norges Kommunerevisorforbund. Standarden definerer hva som er god revisjonsskikk innen kommunal forvaltningsrevisjon.

Under følger en gjennomgang av metodene som er brukt og en vurdering av undersøkelsenes pålitelighet og gyldighet.

2.1 Datainnsamling og datagrunnlag

Undersøkelsen bygger på dokumentanalyse, intervjuer, kartlegging og observasjon i form av en befarings av utvalgte kommunale boliger.

Dokumentanalyse

Revisjonen utarbeidet en dokumentbestilling som ble besvart av kontaktperson hos kommunen som oversendte etterspurte dokumenter, samt et følgebrev som ga ytterligere informasjon, både om dokumentene som ble oversendt, i tillegg til informasjon om ikke-skriftlige rutiner i forbindelse med tilstandskartlegging av kommunale boliger. Kommunen oversendte også tilstandskartleggings-skjemaer for om lag 70 kommunale boliger som revisjonen har systematisert og fremstilt resultatet av i rapporten.

Intervju

Revisjonen har hatt tre intervjuer med kommunen. Ett intervju med leder for flyktningetjenesten og en konsulent med lang fartstid i tjenesten, ett med leder for psykisk helse og rus og til slutt ett intervju med fagansvarlig ved boligkontoret og virksomhetsleder for eiendom. Intervjuene ble gjennomført som delvis strukturerte intervjuer. Det vil si at det i forkant av hvert enkelt intervju ble utarbeidet en intervjuguide med forhåndsdefinerte spørsmål som ble gjennomgått i intervju, og i etterkant det ble skrevet et referat fra intervjuet som de intervjuede har verifisert innholdet til. Referatene er brukt som datagrunnlag i rapporten.

Observasjon

Videre foretok revisjonen befaringer i fire utvalgte kommunale boliger. Fagansvarlig ved boligkontoret bisto revisjonen i dette arbeidet. To boliger som allerede var tilstandsvurdert (én svært god tilstand og én svært dårlig tilstand) ble valgt ut, samt to boliger som ikke tidligere var tilstandsvurdert. Hensikten med befaringen var at revisjonen skulle få et inntrykk av hvordan kommunen jobber når de vurderer tilstanden på boligene. Skjema for tilstandsvurdering ble fylt ut for

¹ Standarden bygger på internasjonalt anerkjente standarder og prinsipper vedtatt av International Organization of Supreme Audit Institutions (INTOSAI) og The Institute of Internal Auditors (IIA).

alle fire boligene underveis i befaringen. Revisjonen fikk også anledning til å snakke med noen av beboerne og ta bilder av boligene.

Kartlegging av behov for boveiledning

Revisjonen sendte også ut en kartleggingsundersøkelse til flyktningetjenesten og psykisk helse og avhengighet, der vi ba tjenestene ta stilling til behovet for boveiledning for hver enkelt bruker med kommunal bolig tilknyttet den enkelte tjeneste. Kartleggingen besto av en excel-fil med ulike spørsmål tilknyttet de ulike beboerne/brukerne.

1.2 Dataenes pålitelighet og gyldighet

Pålitelige data sikres ved å være nøyaktig under innsamling og analyse av data. Kravet til gyldighet innebærer at dataene skal være relevante for å besvare problemstillingene i undersøkelsen.

Revisjonen mener dataene denne rapporten bygger på samlet sett er pålitelige og gyldige og derfor gir et forsvarlig grunnlag for revisjonens vurderinger og konklusjoner.

3 REVISJONSKRITERIER

Revisjonskriterier er de normer og krav som kan stilles til kommunens virksomhet på det området som er gjenstand for en forvaltningsrevisjon. Revisjonskriteriene er dermed den målestokken som kommunens praksis holdes opp mot, og utgjør grunnlaget for revisjonens vurderinger.

Revisjonskriteriene utledes fra lov, rundskriv fra departementer, kommunens egne rutiner og hva som ansees som god forvaltningsskikk på området. I denne undersøkelsen er revisjonskriteriene utledet fra følgende kilder:

- Sosialtjenesteloven
- Helse- og omsorgstjenesteloven
- NOU 2004:22. *Velholdte bygninger gir mer til alle*
- KS 2013. Rådmannens internkontroll – hvordan få orden i eget hus?
- Departementene 2014. *Bolig for velferd. Nasjonal strategi for boligsosialt arbeid (2014-2020)*
- Helsedirektoratet 2018. *Registrering av IPLOS-data i kommunen.*
- NTNU Samfunnsforskning 2017. *Livssyklus kostnader for bygninger.*
- Rambøll 2017. *Boveiledning og veiledning i boligkarriere for flyktninger - en sammenstilling av erfaring og kunnskap*

3.1 Tilfredsstillende forvaltning av kommunens boliger

NOU 2004:22, «Velholdte bygninger gir mer til alle» er en sentral utredning og veiledning for kommunenes arbeid med eiendomsforvaltning og setter opp noen overordnede kriterier for god eiendomsforvaltning. Det første kriteriet er at det bør foreligge overordnede politisk bestemte mål for eiendomsforvaltningen. Det andre kriteriet er at det bør foreligge et rasjonelt system for planlegging og styring av eiendomsforvaltningen. Det er også et tredje kriterium som består av en rekke delkriterier og et fjerde som dreier seg om at lovpålagte krav overfor eier og bruker blir ivaretatt, men i denne undersøkelsen vil fokus ligge på de to første kriteriene.

Innholdet i et rasjonelt system bør ta utgangspunkt i en overordnet strategi for vedlikehold og utvikling. Dette innebærer å følge opp vedtatte strategier; skal bygningene for eksempel opprettholdes med sine opprinnelige kvaliteter, eller bør de oppgraderes kontinuerlig slik at de framstår som moderne og tidsmessige? Eksempler på andre strategier som NOUen fra 2004 peker på, er miljøstrategi, strategi for tilgjengelighet og universell utforming samt sikkerhet.

Et rasjonelt system for planlegging og styring av eiendomsforvaltningen bør omfatte, eller ta hensyn til, følgende elementer (NOU 2004:22, 107):

- Eiendomsforvaltningen planlegger sin aktivitet og ressursbruk ut fra vedtatte mål og rapporterer tilstand, prosesser og resultater ut fra disse målene.
- Omfanget av planleggings- og styringssystemet må tilpasses de praktiske behov.
- Omfanget av vedlikeholdet vurderes i et langsiktig økonomisk perspektiv og i forhold til de politiske målene for eiendomsforvaltningen.

- Tilstandsinformasjon er hovedkomponent i systemet, dvs. det må foreligge nødvendig tilstandsinformasjon for eiendomsmassen.

Problemstilling 2	Revisjonskriterier
<p>I hvilken grad forvalter Aurskog-Høland boligene på en tilfredsstillende måte?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Det bør være politisk bestemte mål og strategier for forvaltningen av de kommunale boligene. ➔ Det bør foreligge et rasjonelt system for planlegging og styring av vedlikeholdet av de kommunale boligene. <ul style="list-style-type: none"> ○ boligenes tilstand bør dokumenteres jevnlig ○ plan om vedlikehold utarbeides med utgangspunkt i kunnskap om tilstand og behov ○ plan om vedlikehold bør være langsiktig

3.2 Boveiledning og vedlikehold

Kommunens ansvar for vanskeligstilte på boligmarkedet er blant annet forankret i sosialtjenesteloven. Etter denne loven skal kommunen medvirke til å skaffe boliger til vanskeligstilte (§15) og gi opplysninger, råd og veiledning som kan bidra til å løse eller forebygge sosiale problemer (§17).

I regjeringens boligsosiale strategi framheves det at stadig flere av de som ber om hjelp til å skaffe bolig også har behov for andre tjenester. Noen trenger praktisk veiledning om blant annet hvordan de kan oppnå et godt forhold til utleier, hvilke rettigheter og plikter de har og hvordan de kan være en god nabo. Andre trenger mer sammensatt og langvarig hjelp til å mestre boforholdet og livssituasjonen for øvrig, for eksempel gode rutiner for renhold, hygiene, og daglige og ukentlige gjøremål i leiligheten. Et av de nasjonale hovedmålene i strategien er at alle med behov for tjenester, skal få hjelp til å mestre boforholdet (Departementene 2014, 23).

Ifølge helse- og omsorgstjenesteloven skal kommunen vurdere behovet for bistand individuelt og fatte vedtak om praktisk bistand, opplæring og støttekontakt når det er nødvendig, jf. § 3-2. Formålet med praktisk bistand er å gjøre den enkelte mest mulig selvstendig i dagliglivet. Praktisk bistand omfatter blant annet opplæring i husarbeid, hygiene og boveiledning (Helsedirektoratet 2018, 29).

IMDi har som en oppfølging av regjeringens boligstrategi engasjert Rambøll for å sammenstille kunnskap som kan øke bevisstheten og heve kvaliteten på boveiledningsarbeidet til flykninger. Undersøkelsen viser at behovet for boveiledning er stort og at det er viktig at kommunene prioriterer tid og ressurser til dette arbeidet. Dette er ressursbesparende for kommunen ved at det reduserer vedlikeholdskostandene, samtidig som det bidrar til bedre boforhold for beboerne. Individuell

tilrettelagt oppfølging i hjemmet er viktig for å sikre gode boforhold, samt forhindre feil bruk av boligen og unødvendig slitasje. Rapporten anbefaler videre at arbeidet med boveiledning i større grad nedfelles i kommunale planer og skriftliggjøres i form av rutinebeskrivelser, årshjul eller lignende. Det er også viktig at arbeidet knyttes til avdelinger eller roller for at det ikke skal bli for personavhengig (Rambøll 2017).

NTNU Samfunnsforskning finner i en undersøkelse om barnefamilier i kommunale boliger at det er et stort behov for boveiledning av leietakerne. Mange boliger blir ødelagt grunnet manglende boevne hos leietagerne. Dette gjelder både innvandrere og nordmenn. Det etterlyses derfor økt boveiledning fra kommunene. Funnet understøttes av tidligere forskning, som også påpeker behov for boveiledning (NTNU Samfunnsforskning 2017, 73).

Erfaring viser at samarbeid på tvers av sektorer og forvaltningsnivåer er avgjørende for å lykkes i det boligsosiale arbeidet. Et godt samarbeid forutsetter at aktørene kjenner sin egen og andres rolle (NTNU Samfunnsforskning 2017, 10). Dette er også et grunnleggende prinsipp i all god internkontroll.

Det legges til grunn at det boligsosiale arbeidet i kommunen bør oppfylle grunnleggende krav til internkontroll. Heftet utarbeidet av KS, Rådmannens internkontroll. Hvordan få orden i eget hus, gir en beskrivelse av sentrale internkontrollprinsipper. Blant annet er det avgjørende at internkontrollen er formalisert, noe som innebærer at internkontrollen er dokumentert. Det pekes på at dokumentasjonen skal vise den formalisering som ligger til grunn for internkontrollen, blant annet at rutiner og retningslinjer finnes, og at oppgave- og ansvarsforhold er avklart (KS 2013, 34).

Revisjonen legger videre til grunn at boveiledning kan fungere som et virkemiddel for å bidra til et effektivt vedlikehold av de kommunale boligene.

Problemstilling 3	Revisjonskriterier
<p>I hvilken grad har kommunen lagt til rette for at leietagere i kommunale boliger får tilstrekkelig boveiledning?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Arbeidet med boveiledning skal oppfylle grunnleggende krav til internkontroll, herunder at: <ul style="list-style-type: none"> ○ rutiner og retningslinjer for arbeidet er skriftliggjort ○ oppgave- og ansvarsforhold er avklart ➔ Kommunen bør jobbe målrettet for å sikre at alle med behov for hjelp til å mestre boforholdet skal få det, særlig når det gjelder å gi oppfølging og tjenester i hjemmet som bidrar til godt vedlikehold av kommunens bygningsmasse.

4 TILSTANDEN I KOMMUNALE BOLIGER

4.1 Beskrivelse av de kommunale boligene

I kommunens eiendomsstrategi (for formålsbygg) vedtatt i kommunestyret 4.5.2015 (sak 26/15) går det frem at Aurskog-Høland disponerer omlag 148 kommunale boliger. I tillegg har kommunen 22 omsorgsboliger. En oversikt fra kommunen datert 7.9.2018 viser at kommunen på dette tidspunktet hadde 150 boliger.

I kommunens eiendomsstrategi fra 2015 fordeles boligene på følgende måte:

28 samlokaliserte gruppeboliger som er fordelt slik:

- 6 stk for psykisk syke (Aurskog)
- 4 stk for fysisk funksjonshemmede (Aurskog)
- 18 stk for psykisk utviklingshemmede (10 stk Løken og 8 stk Bjørkelangen)

Øvrige 120 boliger som er fordelt slik:

- 34 stk Aurskog
- 27 stk Bjørkelangen
- 36 stk Løken
- 12 stk Hemnes
- 4 stk Momoen
- 7 stk Setskog

Det oppgis videre i eiendomsstrategien at boligene er av ulik alder og standard. Boligene var ikke del av tilstandskartleggingen av kommunens eiendom, som ble gjennomført i 2013. Fra boligsosial handlingsplan 2012-2016, finner man imidlertid følgende generelle beskrivelse av boligmassen:

Etter svært mange år med vesentlig forsømt vedlikehold, er det en utfordring å få hevet standarden. De to siste årene er imidlertid vedlikeholdet blitt styrket, slik at boligene nå systematisk oppgraderes til en god og nøktern standard i forbindelse med skifte av leieboere. Flere av boligene er dessuten rehabilitert utvendig.

Aurskog-høland kommune 2012, 13

4.2 Kartlegging av tilstanden i kommunale boliger

Kommunen satte i gang en større befarings av kommunale boliger i desember 2018. Fra 6.12.2018 til 19.12.2018 ble tilstanden til omtrent halvparten av de kommunale boligene kartlagt (70 av 150 boliger). Dette gjelder først og fremst kommunale boliger som regnes som utleieboliger.

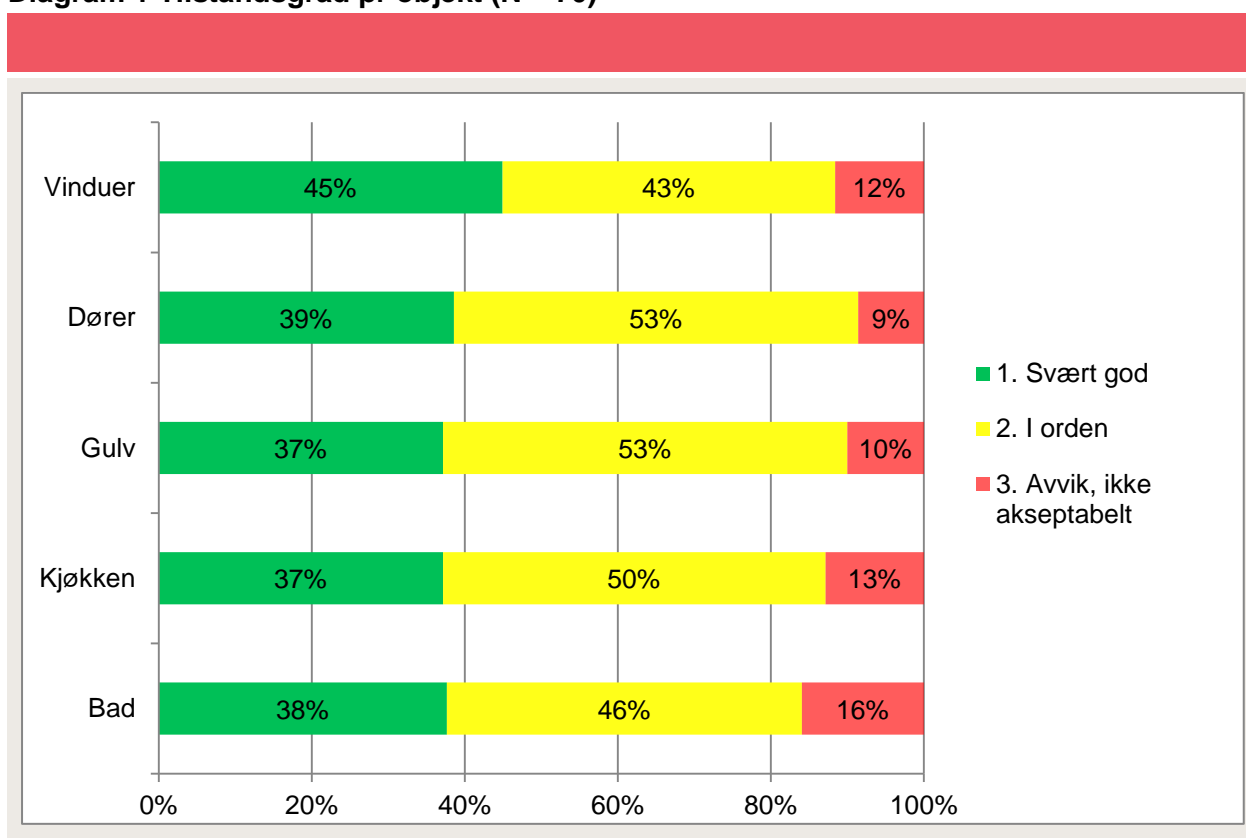
Kartleggingen er gjennomført og dokumentert i henhold til et standardisert skjema. Skjemaet er delt opp i to. Den første delen er en kontroll av brannvern (røykvarsler, brannslukker, pipe, osv.) og den andre delen er en tilstandsvurdering bygningsmessig. Vi har i undersøkelsen lagt vekt på sistnevnte.

I den bygningsmessige tilstandsvurderingen skal tilstanden på følgende fem objekter vurderes:

- Bad
- Kjøkken
- Gulv
- Dører
- Vinduer

Tilstanden på objektene blir i skjemaet gitt en tilstandsgrad på mellom 1 – 3, der 1 betyr «Svært god», 2 betyr «I orden» og 3 betyr «Avvik, ikke akseptabelt». Diagram 1 viser den prosentvise fordelingen av tildelte tilstandsgrader langs de fem objektene for de kartlagte boligene.

Diagram 1 Tilstandsgrad pr objekt (N = 70)



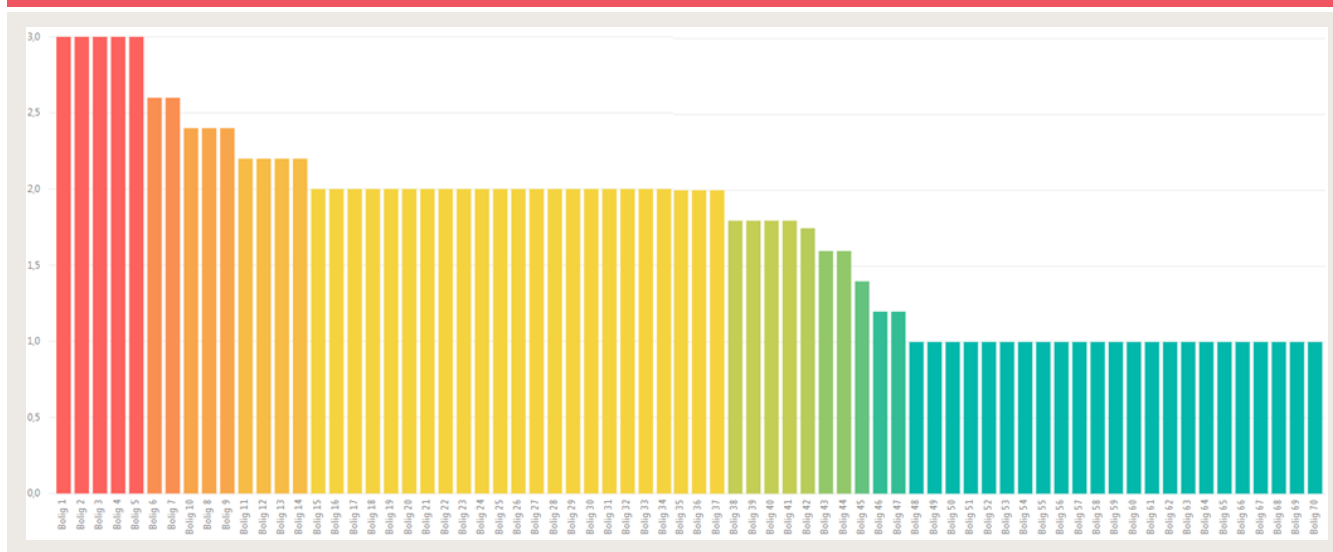
Kilde: Aurskog-Høland kommune

Diagrammet viser at det er ingen vesentlige forskjeller i fordelingen av tilstandsgrader for de fem objektene. Innenfor hvert objekt er tilstandsgraden 1 («Svært god») tildelt i underkant av 40 prosent av boligene, tilstandsgraden 2 («I orden») omtrent halvparten av boligene og tilstandsgraden 3

(«Avvik, ikke akseptabelt») i overkant av 10 prosent av boligene. Det er for alle fem objekter dermed et mindretall av de undersøkte boligene som har en tilstand vurdert som betydelig avvik. En nærmere gjennomgang av de angitte tilstandsgrader på den enkelte bolig viser at den samme boligen får gjennomgående lik tilstandsgrad på de forskjellige objektene. Det vil si at en bolig som har fått høy score på et objekt gjerne også har fått tilsvarende høy score på de øvrige, og motsatt.

Diagram 2 viser vurdert tilstand for den enkelte bolig, som et gjennomsnitt av tildelte tilstandsgrader på de fem objektene (sortert synkende).

Diagram 2 Gjennomsnittlig tilstandsgrad pr bolig (N = 70)



Kilde: Aurskog-Høland kommune

En høy score (rød) betyr at tilstanden i boligen generelt er dårlig og en lav score (grønn) at tilstanden generelt er god. 23 av 70 boliger (33 prosent) har en gjennomsnittscore på 1, det vil si at tilstanden er vurdert som «Svært god» langs samtlige fem objekter. En tredjedel av boligene er tilsynelatende i svært god stand. I den andre enden av skalaen, er det 14 av 70 boliger som har en gjennomsnittsscore høyere enn 2 (20 prosent), hvorav 5 boliger har fått tilstandsgraden 3 på alle objekter. Den resterende halvparten av boligene har en gjennomsnittlig tilstandsgrad på høyere enn 1, men lavere eller lik 2.

I kartleggings skjemaet har utfører av tilstandskartleggingen også anledning til å beskrive og utdype forholdene i boligen i mer detalj. For boliger med gjennomsnittlig tilstandsgrad over 2, blir mangler og avvik kommentert, hvor oppussing/rehabilitering også er anbefalt for enkelte. Når det gjelder boliger med gjennomsnittlig score på omtrent 2, mangler det kommentarer om totalvurderingen av boligene for flere. Kommentarene er dessuten svært ulike for boliger som er vurdert til å ha samme tilstandsscore. Vi ser for eksempel at tilstanden i én bolig er totalt sett vurdert som god i kommentar, mens totalvurderingen for to andre boliger med identiske tilstandsgrader er kommentert med henholdsvis to minustegn og «bør vurdere totalrenovasjon».

Kartlegging ved flyktningetjenesten

Det oppgis i intervju både med eiendom og flyktningetjenesten at sistnevnte tjeneste parallelt med eiendoms kartlegging gjennomførte sin egen kartlegging av kommunale boliger bosatt av flyktninger. En del av boligene ble altså kartlagt av flyktningetjenesten, og disse boligene har eiendom derfor valgt å ikke kartlegge selv så langt. For disse boligene mottok eiendom en rekke e-poster der flyktningetjenesten redegjorde for observerte mangler i boligene. Virksomhetsleder og konsulent fra flyktningetjenesten oppgir videre i intervju at standarden til boligene som tjenesten var inne i ble vurdert som god og det var lite å utsette på boligene. Opplevelsen er at de kommunale boligene utsettes for normal slitasje.

4.3 Befaring av kommunale boliger

Revisjonen gjennomførte 8.3.2019, sammen med fagansvarlig ved boligkontoret, en befaring av fire utvalgte kommunale boliger i Aurskog-Høland kommune. To av boligene er tidligere kartlagt av kommunen; én bolig med tilstandsgraden 1 på alle objektene (bolig 1) og én bolig med tilstandsgraden 3 på alle objektene (bolig 2). Vi har valgt å se på boliger i hver sin ende av skalaen for å få kunnskap om hvilken standard som kommunen knytter til de enkelte tilstandsgradene.

I tillegg har revisjonen undersøkt to boliger nærliggende til de to ovennevnte (bolig 3 og 4). Disse er ikke blant de boligene som ble kartlagt desember 2018. Hensikten var å få et inntrykk av hvordan kommunen gjennomfører tilstandskartleggingen av kommunale boliger.

Basert på gjennomgangen av de fire boligene, bestod kartlegging av enkle kontroller av objektene funksjonalitet, samt tilstanden på objektene. I tillegg forhørte kommunen seg med leietakerne underveis i befaringen.

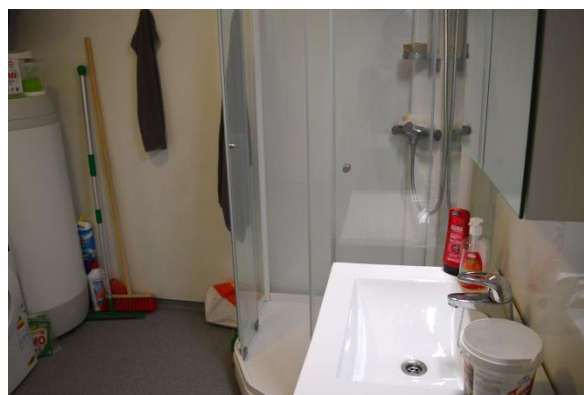
4.3.1 Boliger som er vurdert tidligere

Bolig 1 (tilstandsgrad 1)

Dette gjelder en bolig som kommunen tidligere har vurdert til tilstandsgraden 1 på alle fem objekter, det vil si «Svært god». Befaringen viser at boligen fremstår som ny og godt vedlikeholdt, med ingen tydelige avvik. Nedenfor er det lagt inn bilder av kjøkken og bad som illustrerer dette. Vurderingen av boligens tilstand opprettholdes i befaringen (tilstandsgrad 1 langs alle fem objekter).



Bilde 1 – Kjøkken



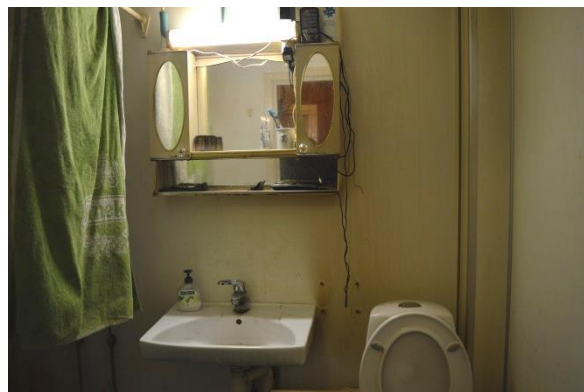
Bilde 2 – Bad

Bolig 2 (tilstandsgrad 3)

Bolig 2 er en bolig som kommunen tidligere har vurdert til tilstandsgraden 3 på alle fem objekter («Avvik, ikke akseptabelt). Boligen bærer preg av manglende rengjøring.



Bilde 1 – Kjøkken



Bilde 2 - Bad

Til forskjell fra tidligere vurdering om tilstandsgrad 3 langs objektene, vurderer fagansvarlig ved boligkontoret denne gangen boligen til tilstandsgraden 2 langs alle objektene. Dette begrunner fagansvarlig ved boligkontoret med at objektene fungerer som de skal, selv om standarden på objektene er mindre god. Han mener dessuten at manglende vedlikehold i boligen gjør at objektene fremstår i dårligere forfatning enn de egentlig er. I tilstandskartlegging fra desember 2018 ble det også påpekt at nevnte bolig ikke er rengjort.

4.3.2 Boliger som ikke er vurdert tidligere

Bolig 3

Bolig 3 ligger i samme nabolag som bolig 1, og har nøyaktig samme planløsning.

Boligen står for tiden tom, og kommunen har benyttet anledningen til å totalrenovere boligen. Den fremstår i svært god stand, slik bildene under illustrerer.



Bilde 1 – Kjøkken



Bilde 2 - Bad

Kommunen vurderer tilstanden på denne boligen til tilstandsgraden 1 langs alle fem objekter. Dette tilsvarer den vurderingen som bolig 1 fikk.

Bolig 4

Bolig 4 ligger i samme nabolag som bolig 2. Disse boligene har også lik planløsning.



Bilde 1 – Kjøkken



Bilde 2 - Bad

Sammenliknet med bolig 2, fremstår bolig 4 generelt som i bedre stand (se bilder). Kommunen gir boligen tilstandsgraden 1 langs alle fem objekter.

5 FORVALTNING AV KOMMUNALE BOLIGER

En grunnleggende forutsetning for å sikre at de kommunale boligene forvaltes og vedlikeholdes effektivt er å ha mål og strategier for arbeidet, samt å ha et rasjonelt system for å planlegge og styre vedlikeholdet. I det følgende vil vi se nærmere på i hvilken grad disse forutsetningene er oppfylt i kommunen.

Problemstilling 2	Revisjonskriterier
I hvilken grad forvalter Aurskog-Høland boligene på en tilfredsstillende måte?	<ul style="list-style-type: none">➔ Det bør være politisk bestemte mål og strategier for forvaltningen av de kommunale boligene.➔ Det bør foreligge et rasjonelt system for planlegging og styring av vedlikeholdet av de kommunale boligene.<ul style="list-style-type: none">○ boligens tilstand bør dokumenteres jevnlig○ plan om vedlikehold utarbeides med utgangspunkt i kunnskap om tilstand og behov○ plan om vedlikehold bør være langsiktig

5.1 Politisk bestemte mål og strategier

Ifølge NOU 2004:22 «Velholdte bygninger gir mer til alle» bør det foreligge overordnede politiske bestemte mål for eiendomsforvaltningen, herunder også for kommunens utleieboliger. Revisjonen ba derfor kommunen oversende dokumentasjon som sier noe om mål for forvaltningen av de kommunale boligene, samt kommunens strategi for å nå målene. Virksomhetsleder for eiendom henviste da til kommunens økonomiplan der følgende mål med tilhørende tiltak og måleindikator er å finne:

Sørge for tekniske tjenester av høy kvalitet i hele kommunen.

Opprettholde en effektiv driftorganisasjon

Kvadratmeter pr Årsverk

Tilby egnede boliger med riktig beliggenhet og riktig størrelse i forhold til etterspørsel. Økonomien skal være bærekraftig, og husleienivået skal hensynta gjengs leie og statlig bostøtteordning. - Anskaffe nye boliger som er egnet i forhold til beliggenhet, størrelse og med universell utforming. - Koordinere vedlikeholdsoppgaver med håndverkere med utføring av rett vedlikehold til rett tid, innvendig og utvendig. Etter rehabilitering skal boligene ha en nøktern og moderne standard.

Antall nyanskaffede boliger

5

Antall rehabiliterte boliger

12

Kilde: Aurskog-Høland 2019

Om man sammenligner disse målene med målene fra økonomiplanen året før, ser man at målene fra 2019 er mer omfangsrike og at det er lagt til ytterligere en måleindikator om antall nyanskaffede boliger.

Utviklingsområde: Eiendom Boligkontor

Mål

Skal tilby egnede boliger som er interessante i utleiemarkedet. Husleienivået skal harmoniseres med statlig bostøtteordning, og økonomien skal være bærekraftig.

Tiltak

Koordinere vedlikeholdsoppgaver med håndverkere for å utføre riktig innvendig vedlikehold i rett tid, og utvendig vedlikehold for å få boligene opp på et akseptabelt nivå.

Måleindikator

Antall rehabiliterte boliger.

Kilde: Aurskog-Høland 2018, 51

I intervju med virksomhetsleder for eiendom og fagansvarlig ved boligkontoret går det frem at målene i økonomiplanen som gjelder vedlikehold har forbedringspotensial med hensyn til å være konkrete og gode styringsmål. Det er ifølge enhetslederen vanskelig å formulere målsettinger som kan måles i tall og kroner. Dette er fordi de fleste målene er «kvalitative» i sin natur. Han oppgir videre at de planlegger å lage lettere målbare mål, som er mer «kvantitative» i formen, som for eksempel «en andel boliger skal ha minst tilstandsgrad x».

Revisjon fra 2012 og eiendomsstrategi for formålsbygg

Med utgangspunkt i en forvaltningsrevisjon gjennomført av Østre Romerike revisjonsdistrikt i 2012 ble det satt i gang et arbeid med en overordnet eiendomsstrategi for kommunen. Rambøll bistod kommunen i arbeidet og leverte to hovedleveranser; Hovedplan for utskiftning og utviklingstiltak 2014-2021 og Eiendomsstrategi for Aurskog-Høland kommune. I eiendomsstrategien understrekes det at eiendomsstrategien kun omfatter formålsbygg og holder boligforvaltningen utenom (Aurskog-Høland kommune 2015, 5).

Virksomhetsleder for eiendom oppgir i e-post til revisjonen 1.4.2019 at det er usikkerhet rundt hvorfor de kommunale boligene ble holdt utenfor, men at et hensyn kan ha vært å begrense omfanget av strategien. I tillegg hadde kommunen på det tidspunktet en gjeldende boligsosial handlingsplan som la en del premisser for forvaltningen av de kommunale boligene. Virksomhetsleder peker på at det vil være naturlig å tenke at en eiendomsstrategi også bør omhandle de kommunale boligene. Det er derfor eiendoms målsetning ved revisjon av strategien at også kommunale boliger får sin plass i denne.

5.2 Rasjonelt system for planlegging og styring av vedlikehold

5.2.1 Tilstandskartlegging av de kommunale boligene

«Taus» kunnskap

Virksomhetsleder for eiendom og fagansvarlig boligkontoret oppgir i intervju at kommunen frem til desember 2018 ikke har hatt en systematisk tilnærming til kartlegging av tilstanden av kommunens boliger. Dermed har tilstanden inntil nylig i svært liten grad vært dokumentert. Kunnskap om kommunale boliger har dermed vært taus hos enkelte ansatte. De intervjuede peker på at dette skaper en sårbarhet siden man gjør seg avhengig av enkeltpersoner, og kan få problemer ved for eksempel høy turnover. Eiendom har en årlig gjennomgang av boligene for å undersøke brannsikkerhet. Målet er at det i den forbindelse samtidig gjennomføres en kartlegging også av andre forhold, herunder tilstanden til boligen. Eiendom gjennomførte en slik systematisk tilstandskartlegging for første gang i desember 2018.

Fagansvarlig ved boligkontoret peker i intervju på at de ansatte i eiendom, til tross for manglende systematisk tilstandskartlegging før desember 2018, har hatt en ganske god formening om tilstanden på de kommunale boligene. Dette er basert på kunnskap tilegnet gjennom henvendelser fra leietakere, samt branntilsyn og helsetilsyn.

Første gjennomførte tilstandskartlegging

Kommunen har nå utarbeidet et skjema for tilstandskartlegging og brannkontroll. Skjemaet består av to sider som skal fylles ut. På siden som skal fylles ut i forbindelse med tilstandskartleggingen skal fem objekter vurderes. Objektene gis en tilstandsgrad på mellom 1 og 3 basert på tilstanden til objektet. Ifølge leder for boligkontoret gis tilstandsgraden 1 når objektet fungerer og er i god stand, 2 når objektet fungerer, men bærer preg av forringelse/slitasje (både små og store) og 3 når objektet ikke fungerer i det hele tatt. For avvik vurdert til tilstandsgraden 3 iverksetter kommunen umiddelbare tiltak, mens avvik vurdert til 2 som hovedregel blir rettet opp når leietaker har flyttet ut

av boligen. I tillegg har kommunen iverksatt tiltak etter henvendelse fra leietaker og ved enkelte tilfeller på eget initiativ.

Skjemaet er benyttet som utgangspunkt for tilstandskartleggingen av cirka 70 boliger desember 2018. Virksomhetsleder for eiendom og fagansvarlig ved boligkontoret oppgir i intervju at kartleggingen er gjennomført av i alt fire ansatte, der de gikk sammen to og to for å undersøke den enkelte bolig. Kartleggingen gjelder kommunale boliger som regnes som utleieboliger. Omsorgsboligene var ikke med i kartleggingen. De blir kartlagt gjennom oppfølging i IK-bygg av driftsoperatører som er tilknyttet det enkelte bygget. I tillegg vil alle formålsbygg gjennomgå en tilstandsvurdering basert på *NS3424 Tilstandsanalyse av byggverk* i løpet av 2019. Det oppgis videre at det er naturlig at NS3424 også blir lagt til grunn for å sikre en likartet vurdering av de kommunale boligene. Vurderingen av tilstandsgradene på eiendoms interne skjema vil derfor søkes harmonisert med NS3424 for kommende vurderinger.

Flere aktører og mangel på retningslinjer i kartleggingsarbeidet

Som tidligere nevnt ble en del av boligene kartlagt av flyktningetjenesten, og disse er dermed ikke blitt kartlagt av eiendom selv så langt. For disse boligene mottok eiendom en rekke e-poster der flyktningetjenesten redegjorde for observerte mangler i boligene. Det er eiendoms intensjon at alle kommunale boliger skal kartlegges på en systematisk og likartet måte etter hvert, og at dette skal gjennomføres årlig. Det er imidlertid foreløpig ingen retningslinjer eller rutiner som sikrer likartede vurderinger i forbindelse med tilstandskartleggingen og skjemaene som benyttes. Det pekes på at likartede vurderinger til en viss grad sikres gjennom diskusjoner og møter mellom de ansatte seg imellom.

Da revisjonen gjennomførte sin observasjonsrunde i de fire utvalgte boligene, der to av boligene allerede var tilstandsvurdert i desember 2018, ble tilstandsvurderingen for den ene av disse boligene forskjellig fra første runde. Fagansvarlig ved boligkontoret peker i intervju på at det kunne vært hensiktsmessig å lage mer detaljerte beskrivelser av tilstandsgradene, med tydeligere kriterier for hva de ulike tilstandsgradene skal representere.

IK-bygg for kommunale boliger

Det oppgis i intervju at kommunen nå har tatt i bruk en egen modul i IK-bygg for kommunale boliger. Alle boliger skal være i ferd med å bli lagt inn i modulen, med dokumentasjon om kontrakt og tilstand om boligene. Det har vært et ønske fra virksomhetsleder for eiendom å få dokumentert denne kunnskapen. Han peker på at det er viktig at slik kunnskap ligger i kommunens systemer, og ikke kun hos enkelte ansatte. Fagansvarlig ved boligkontoret mener at IK-bygg ikke nødvendigvis vil bidra til bedre vedlikehold, men først og fremst er viktig av hensyn til dokumentasjon.

5.2.2 Planer for vedlikeholdsarbeidet

Planer for innvendig og utvendig vedlikehold

Revisjonen ba eiendom oversende sist oppdaterte vedlikeholdsplan for de kommunale boligene, og ble da opplyst av virksomhetsleder for eiendom at vedlikeholdsplanen produseres årlig i et arbeidsmøte med boligkontoret og håndverkerlaget. Plan for utvendig vedlikehold 2019 er oversendt revisjonen. Når det gjelder det innvendige vedlikeholdet oppgir virksomhetsleder for eiendom per e-post 1.4.2019 at de 12 boligene eiendom har som målsetning å rehabilitere gjelder innvendig

rehabilitering. Innvendig rehabilitering fordrer at boligene ikke er bebodd. Derfor utføres arbeidene i forbindelse med skifte av leietakere. I noen få tilfeller rehabiliterer eiendom under et løpende leieforhold. Dette krever en løsning for midlertidig bolig og lagring av inventar. Måltallet baserer seg på erfaring på hva som er forventet behov.

Virksomhetsleder oppgir videre i e-posten at eiendom ikke på forhånd vet hvilke boliger som blir sagt opp og dermed blir ledige. Ved skifte av leietakere vurderes tilstanden til boligen, og eiendom lager en plan for rehabilitering av den aktuelle boligen. I noen tilfeller innebærer dette en full rehabilitering av boligen, mens det i boliger med god standard kun utføres enkle tiltak som for eksempel maling og mindre reparasjoner. Det er kun boliger med betydelige tiltak som regnes med i målet om 12 rehabiliterte boliger. Det vil altså si at kommunen kun har en overordnet plan for det utvendige vedlikeholdet, mens det innvendige vedlikeholdet planlegges løpende for hver enkelt bolig som skal rehabiliteres.

Det ble videre oppgitt ved oversendelse av dokumentasjon til revisjonen at eiendom for 2018 har rapportert om antall rehabiliterte boliger i forbindelse med økonomirapporteringen. Antall rehabiliterte boliger er måleparameteret som eiendom måler egen innsats etter. Denne rapporten for 2018 er også oversendt revisjonen.

Virksomhetsleder for eiendom oppgir i intervju at arbeidet med det planmessige vedlikeholdet ikke er langsiktig i dag. Planer for vedlikeholdet gjelder kun for et år av gangen. I utgangspunktet er det de boliger med dårligst tilstand som skal prioriteres først. Virksomhetsleder for eiendom opplever planleggingen som tilstrekkelig i den forstand at kommunen har oversikt over tilstanden på boligene, både gjennom den gjennomførte kartleggingen og taus kunnskap om boligenes tilstand blant de ansatte.

Bevilgning til vedlikeholdsarbeid

Virksomhetsleder opplyser videre at eiendom får 10-12 millioner kr årlig til vedlikehold av kommunale boliger. Dette inkluderer 2,5 millioner i lønnsmidler til egne håndverkere, cirka 4 millioner til investeringer og resterende på driftsmidler. Ressursene har vært tilstrekkelige til å heve den generelle standarden på boligmassen. Med disse bevilgningene vil eiendom over tid være i stand til å redusere vedlikeholdsetterslepet.

Virksomhetsleders oppfatning er at kommunen får mye vedlikehold for pengene fordi kommunen har flinke håndverkere i egen organisasjon. I tillegg har kommunen rammeavtaler med gode leverandører som samarbeider godt med kommunens håndverkere.

Fagansvarlig oppgir at vedlikeholdsarbeidet fungerer bedre nå enn tidligere. Dette skyldes økning i antall håndverkere fra én til tre personer, og høyere budsjett for innkjøp av materialer og tjenester. Eiendom har også lyktes i å endre holdninger og praksis i virksomheten, håndverkere inkludert. Dagens standard for rehabilitering er mer helhetlig og gjennomført, slik at en rehabilitert bolig kommer opp på en god, nøktern standard som samsvarer med dagens forventninger hos folk flest.

Kjøp og salg av boliger

Det oppgis i intervju med eiendom at formannskapet den 18.3.2019 godkjente retningslinjer for kjøp og salg av kommunale eiendommer. Dette innebærer at eiendom nå har frihet til å selge kommunale boliger og beholde frigjorte midler til reinvestering i nye. Boligkontoret har dermed større handlefrihet til å styre porteføljen.

Det oppgis både i intervju med eiendom og med flyktningetjenesten å være bred enighet mellom tjenestene om at en sentralisering av boligmassen er ønskelig. Det vil si at det er ønskelig med flest mulig kommunale boliger på Bjørkelangen og Aurskog. Årsaken til dette er viktigheten av nærhet til offentlige tjenester og tilgang til offentlig kommunikasjon.

Boligsosial handlingsplan

Siste gjeldende boligsosial handlingsplan i Aurskog-Høland kommune varte frem til 2016. Virksomhetsleder for eiendom oppgir i intervju at kommunen nå er i gang med arbeidet med å få på plass en ny boligsosial handlingsplan, og det er nedsatt en prosjektgruppe der virksomhetsleder for eiendom er prosjektleder. Ny boligsosial handlingsplan skal etter planen ferdigstilles desember 2019. En svakhet med den tidligere planen er ifølge virksomhetsleder at den i for stor grad var vinklet mot eiendom, ikke Helse- og sosialsektoren.

6 BOVEILEDNING FOR Å SIKRE VEDLIKEHOLD

Boveiledning av beboere i kommunale boliger har mange viktige formål. Ett formål er å sikre at boligen ivaretas på en god måte, noe som bidrar til at kommunen slipper å bruke mer resurser enn nødvendig på vedlikehold. I det følgende vil vi se nærmere på arbeidet kommunen gjør med boveiledning for å sikre godt vedlikehold av boligene i Aurskog-Høland kommune.

Revisjonen har i undersøkelsen et spesielt fokus på boveiledning som gis flykninger og personer som mottar tjenester fra avdeling psykisk helse og avhengighet. Dette er de to største gruppene av leieboere i kommunale boliger. Mange personer i disse gruppene forventes å ha et behov for boveiledning. Det kan være en utfordring for kommunen å løse denne oppgaven fordi disse leieboerne samtidig som de i variert grad trenger hjelp og bistand, også i stor grad forventes å klare seg selvstendig.

Problemstilling 3	Revisjonskriterier
<p>I hvilken grad har kommunen lagt til rette for at leietagere i kommunale boliger får tilstrekkelig boveiledning?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Arbeidet med boveiledning skal oppfylle grunnleggende krav til internkontroll, herunder at: <ul style="list-style-type: none"> ○ rutiner og retningslinjer for arbeidet er skriftliggjort ○ oppgave- og ansvarsforhold er avklart ➔ Kommunen bør jobbe målrettet for å sikre at alle med behov for hjelp til å mestre boforholdet skal få det, særlig når det gjelder å gi oppfølging og tjenester i hjemmet som bidrar til godt vedlikehold av kommunens bygningsmasse.

6.1 Skriftlige rutiner for boveiledning

Et grunnleggende krav til internkontroll er at rutiner og retningslinjer for arbeidet med boveiledning er skriftliggjort. Revisjonen har bedt om aktuell dokumentasjon fra eiendom, flykningetjenesten og avdeling psykisk helse og avhengighet, og har mottatt følgende dokumentasjon på området:

- Sjekkliste ved bosetting – flykningetjenesten
- Sjekkliste ved bosetting - eiendom
- Samarbeidsavtale mellom eiendomsavdelingen og flykningetjenesten

Det opplyses i intervju med flykningetjenesten at sjekklista for tjenesten skal sikre en viss standard ved innflytting av ny beboer i kommunal bolig. Eiendom har som vist over også en egen sjekkliste som gjennomgås av avdelingen før ny beboer flytter inn i den kommunale boligen.

Eiendom har en samarbeidsavtale med flyktingetjenesten om boveiledning, men det oppgis i intervju at verken virksomhetsleder for eiendom eller fagansvarlig ved boligkontoret anser avtalen som fullt ut velfungerende foreløpig.

Det er altså på plass noen rutiner for en første gjennomgang av praktiske forhold ved boligen når beboer skal flytte inn, men revisjonen har ikke mottatt noen skriftlige rutiner eller retningslinjer for oppfølging etter dette, utover samarbeidsavtalen mellom flyktingetjenesten og eiendom.

Leder for flyktingetjenesten oppgir i intervju at tjenesten per dags dato har mange erfarne konsulenter, dermed gjennomføres boveiledning fortløpende og etter behov. Leder opplever det derfor ikke som nødvendig med skriftliggjøring av rutinene for boveiledning.

Leder for psykisk helse og avhengighet oppgir i intervju at rutinene for boveiledning følger av tjenestens fagmetodikk, hvor man jobber med mestring med den enkelte bruker. Det blir i den anledning kartlagt boevne og hygiene og andre aktuelle forhold fortløpende, og tiltakene følger deretter. Boevnen påvirkes av den enkeltes sykdom, og for sykdommen ligger det en medisinsk vurdering til grunn for behandling, boevnen blir altså behandlet som et symptom på sykdommen. Hvis symptomtrykket blir for høyt, så vil tjenesten sette inn tiltak for å bedre situasjonen for pasienten.

6.2 Gjennomføring av boveiledning

Det går frem av intervju at de ulike tjenestene har forskjellig utgangspunkt når de vurderer behovet for boveiledning. Det er først og fremst eiendom og boligkontoret som har vedlikeholdet av boligmassen som hovedfokus. Flyktingetjenesten og psykisk helse og avhengighet har hovedfokus på menneskene i boligene. Utfordringen synes å være å finne en felles plattform for alle tjenestene der de kan samarbeide om boveiledning og vedlikehold av boligene på en konstruktiv og hensiktsmessig måte. I det følgende vil vi se nærmere på hva slags boveiledning som gjennomføres av de ulike aktørene, samt hva slags utfordringer tjenestene erfarer når det gjelder dette arbeidet.

6.2.1 Boveiledning ved boligkontoret

Virksomhetsleder for eiendom peker i intervju med revisjonen på at ansvaret for boveiledning først og fremst ligger hos tjenestene. Eiendom arbeider hovedsakelig med kommunens boligmasse, ikke menneskene i den. Dessuten har eiendom per i dag heller ikke ressurser til å drive med systematisk boveiledning. Boligkontoret består kun av én person, fagansvarlig, som har en rekke andre sentrale oppgaver i forbindelse med forvaltningen av de kommunale boligene. Boveiledning som enheten utfører skjer ad hoc og mer eller mindre tilfeldig.

6.2.2 Boveiledning ved flyktingetjenesten og avdeling psykisk helse og rus

Kartlegging av behov for boveiledning

Revisjonen har bedt flyktingetjenesten og psykisk helse og avhengighet om å vurdere om beboere i utvalgte kommunale boliger har behov for boveiledning og om det er gitt tilstrekkelig boveiledning.

Flyktingetjenesten har vurdert at blant 28 utvalgte boliger med flyktinger, er det ingen som har behov for boveiledning, og dermed heller ingen behov for å gi boveiledning til flyktingene. Til sammenligning vurderer psykisk helse og avhengighet at beboerne i 12 av 16 utvalgte kommunale boliger har behov for boveiledning. Av disse vurderer enheten at åtte beboere får tilstrekkelig boveiledning, mens fire ikke får det. For to av beboerne som ikke får tilstrekkelig boveiledning oppgir psykisk hele og avhengighet som årsak at beboer ikke ønsker å samarbeide. For en person trekkes det fram at det er vanskelig å overføre veiledningen til praksis. Dette gjelder også tre beboere som får tilstrekkelig veiledning.

Boveiledning ved flyktingetjenesten

Flyktingetjenesten oppgir i intervju at de gir praktisk veiledning i ulike oppgaver for å opprettholde standarden på de kommunale boligene. Tjenesten opplever at de kommunale boligene utsettes for normal slitasje. Flyktingetjenesten deltok i en gjennomgang av boligene i desember 2018, hvor standarden ble vurdert som god og det var lite å utsette på boligene. Dette var også en nyttig kontroll av booppfølgingen. Målgruppen til flyktingetjenesten er i prinsippet velfungerende voksne, og det kan oppleves som påtrengende å sette opp møte for sjekke bokompetansen.

Det oppgis at det er rutiner for oppfølging og besøk hos beboerne fra konsulenter i flyktingetjenesten, men det er ingen faste frekvenser eller tidspunkter for dette. Oppfølging og besøk i bolig skjer ad hoc og etter behov. Flyktingetjenesten vurderer behovet for oppfølging og besøk med utgangspunkt i kommunikasjon og samtaler med beboerne. Meldinger om behov for boveiledning kan også komme fra naboer eller vaktmester. Flyktingetjenesten går deretter inn i boligene for å vurdere forholdet og gir tilbakemelding videre til eiendom. Det opplyses videre om at flyktingene også er flinke til å melde fra om behov for oppfølging. Inntrykket flyktingetjenesten har er at flyktingene er flinkere til å si ifra om slike behov sammenlignet med andre brukere av kommunale boliger.

Det opplyses ellers om at det var en periode hvor unge asylsøkere i boligfelleskap skapte utfordringer, da denne måten å bosette på førte til manglende vedlikehold av boligene. Disse brukerne har nå fått mer tilpassede boliger og blir fulgt tettere opp, både i kommunale og private boliger.

Flyktingene følges ifølge tjenesten tett opp i to år, men flyktingetjenesten har et ansvar for å følge opp i inntil fem år. Etter dette kan det være utfordrende å finne passende botilbud for de som enda ikke er selvhjulpne. Her pekes det på at det er viktig med en samordnet innsats mellom de ulike tjenestetilbudene i kommunen slik at man ikke jobber om hverandre. Personer som får familiegjenforening etter at de har bodd i kommunen over fem år og som ikke er selvhjulpne oppleves som utfordrende. Flyktingetjenesten ser at det også vil være utfordringer med personer med store psykiske utfordringer som ikke er fratatt samtykkekompetanse da de ikke automatisk får hjelp utover fem år.

Flyktingetjenesten oppgir at de gjennomfører intromøter tre onsdager i måneden, og planen er at eiendom også skal være med der for å prate om det praktiske rundt boligoppfølging. Ledere av andre tjenester har også ytret ønske om å få være med på møtet, da det er et godt treffpunkt og

forum for ta opp aktuelle spørsmål og annen informasjon tjenesten er opptatt av å formidle. Flyktningetjenesten er videre på voksenopplæring hver dag, og gir beskjeder fortløpende der, også meldinger vedrørende bolig. I samarbeidsavtalen er det også tydeliggjort hvem man skal ringe ved behov, som for eksempel vannlekkasje.

Rutinene for boligtildeling bør ifølge tjenesten muligens revideres. De har et praktisk formål, men boligfordelingen skjer i fellesmøte og søknadene har ofte med seg mye sensitiv informasjon om brukerne. Det pekes på at flyktningene kunne blitt tatt ut av dette møtet, da de skal bosettes uansett.

Boveiledning ved avdeling psykisk helse og avhengighet

Leder for avdeling psykisk helse og avhengighet oppgir i intervju at brukerne som får boveiledning fra tjenesten får et vedtak fra tjenestekontoret om dette, og tjenestene som også inkluderer praktisk bistand innebærer tjeneste om boveiledning. Det skal gjennomføres en IPLOS-kartlegging når nye brukere får helse- og omsorgstjenester i kommunen. Her gis brukeren en subjektiv score på egen mestring. Vedtaket fra tjenestekontoret er ikke alltid i samsvar med brukerens behov/ønske, særlig med tanke på boveiledning. For å få gjennomført dette må avdeling for psykisk helse og avhengighet være i posisjon overfor bruker, noe som kan være krevende for tjenesten da ikke alle ønsker hjelp. Det kan også være utfordringer knyttet til å bistå med boveiledning til brukere med for eksempel tvangslidelser.

Leder oppgir at de aller fleste imidlertid klarer seg selv og har en god boevne. Brukerne med behov for boveiledning vil få dette inkludert i vedtaket. Å yte boveiledning kan imidlertid være utfordrende og en langvarig prosess, da det kan ta tid før man ser bedring, og i noen tilfeller vil man aldri komme i mål. Enkelte brukere vil også i sin lidelse kunne gjøre skade på eiendom, som ved for eksempel ved en psykose. Tjenesten samarbeider med eiendom om å rette opp etter slike episoder. Det gjennomføres videre risikovurderinger og iverksettes særskilte tiltak der det trengs, for eksempel forsterket brannberedskap. Det er en rutine for å sjekke brannanlegg i alle boliger.

Tjenesten oppsøker ifølge leder alle brukere, men det må vurderes fra sak til sak for hvor trygt og hensiktsmessig det er det å gå inn til enkelte brukere. Vedtakene med praktisk bistand er ofte på noen få timer i uke, og kan inkludere skyss og andre viktige gjøremål. 22 av tjenestens brukere har kommunal bolig. Av disse er det ti som ikke har vedtak på praktisk bistand. Altså er det 12 boliger som tjenesten har tilgang til å gå inn i.

6.3 Fordeling av oppgaver og ansvar – er det avklart?

6.3.1 Samarbeid mellom eiendom og avdeling psykisk helse og avhengighet

Virksomhetsleder for eiendom og fagansvarlig ved boligkontoret oppgir i intervju at eiendom har sporadisk kontakt med psykisk helse, og at kommunikasjonen mellom tjenestene da oppleves som relativt god. Det oppleves imidlertid som en utfordring at det er mangel på samarbeid for eksempel i forbindelse med behov for å gå inn i å inspisere boliger og å sette krav til brukerne for at de skal få beholde boligen. I slike situasjoner kan eiendom oppleve at psykisk helse «spiller mer på lag» med brukeren, i stedet for å samarbeide med eiendom.

Virksomhetsleder for psykisk helse og avhengighet opplever at det er et tett og godt samarbeid med eiendom om fortløpende å rette opp skader i boligene. Det er også noe samarbeid med hjemmetjenester, hvor brukerne kan ha hjemmehjelp. Leder opplever det som avklart hvem som skal gjøre hva i kommunen. Det som kan være utfordrende er etterlevelse av vedtak, hvor pasienten selv for eksempel ikke ønsker hjelp i hjemmet. Dette kan bidra til en forringelse av leiligheten, men som regel så blir det rettet opp senere. Virksomhetsleder peker på at det kan være utfordrende hvis det er uklart fra tjenestekontoret sin side hvem som «eier» utfører-jobben. Det er ukentlige møter med tjenestekontoret, og samarbeid oppleves som godt.

Virksomhetsleder for psykisk helse og avhengighet anerkjenner boligkontorets ønske om at psykisk helse og avhengighet tar mer ansvar for å sikre bedre vedlikehold av boligene. Samtidig oppleves det fra psykisk helse og avhengighet sin side som at det er informert om, og åpenhet rundt, hva som er de ulike utfordringene i tjenesten, og at ulike ønsker og hensyn ikke alltid lar seg forene. Psykisk helse og avhengighet har et hovedfokus på bruker og brukers behov og dette kan noen ganger komme i konflikt med boligkontorets ønsker slik førstnevnte tjeneste ser det.

6.3.2 Samarbeid mellom eiendom og flyktingtjenesten

Det oppgis i intervju med flyktingtjenesten at kommunen de siste to årene har jobbet med å avklare de ulike rollene mellom boligkontoret og flyktingtjenesten, ettersom det har manglet avklaringer rundt hvem som har ansvaret for vedlikehold av boligene og å klargjøre disse før og etter bruk. Det har nå blitt laget en samarbeidsavtale med en sjekkliste som benyttes ved innflytting av nye beboere, og etter dette blir biveiledning gjennomført etter behov.

Eiendom oppgir i intervju at de opplever at denne samarbeidsavtalen foreløpig ikke fungerer helt etter hensikten. Årsaken er at enhetene ikke møtes regelmessig eller systematisk slik tanken var. Sist møte mellom tjenestene ble avholdt i juni 2018. Eiendom opplever at flyktingtjenesten noen ganger har urimelige og urealistiske forventninger til hva de skal bidra med. Det oppleves å være en kravmentalitet overfor eiendom fra flyktingtjenestens side og en mangel på ryddighet i samarbeidet. Det er også ulike synspunkter når det gjelder taushetsplikt og korrekt utøvelse av denne, da spesielt i forbindelse med boligtildelingsmøtet.

Flyktingtjenesten oppgir på sin side at de opplever at det har blitt et bedre samarbeid mellom flyktingtjenesten og eiendom. Det var tidligere mangler ved boligene, for eksempel manglet det gardinoppheng som eiendom nå tar ansvar for å sette opp. Det oppleves som at det er blitt en tydeligere standard og ansvarsfordeling mellom boligkontoret og flyktingtjenesten. Det oppgis videre at praksisen som samarbeidsavtalen legger opp til og sjekklisten nevnt over er tatt i bruk. Det er kontinuerlig kontakt mellom flyktingtjenesten og eiendom. Det er blant annet en gjennomgang av boligen sammen med eiendom før innflytting.

Det er flyktingtjenesten som driver med biveiledning for flyktingene, og det pekes i intervju på at det ikke oppleves som naturlig å samarbeide om denne oppgaven med de øvrige tjenesteytere i kommunen. Tjenester for pasienter innen psykisk helse og avhengighet er vedtaksorientert.

Flyktingene kan ha en høyere terskel enn nordmenn for å oppsøke hjelp hos psykisk helse og avhengighet.

Fagansvarlig ved boligkontoret peker på at eiendom burde ha hatt tettere dialog med tjenestene, men at det oppleves som utfordrende å få til et godt samarbeid da tjenestene har ulike forventninger og behov. God boveiledning vil ifølge eiendom sikre at boligen blir ivaretatt, men også hjelpe på leietakernes bosituasjon.

6.4 Målrettet arbeid for å sikre boveiledning

Virksomhetsleder for eiendom og fagansvarlig ved boligkontoret oppgir i intervju at kommunens boveiledning preges av mangel på systematikk, og at kommunen i svært liten grad jobber målrettet for å sikre at alle mestrer boforholdet i dag. Eiendom har i liten grad mulighet til å legge føringer på hva veiledningen skal bestå av. Det er tjenester som flyktingetjenesten og psykisk helse og avhengighet, som selv bestemmer hva som skal inngå i veiledningen til sine brukere. Fagansvarlig ved boligkontoret opplyser at tjenestene har egne bestemmelser og retningslinjer som de må forholde seg til, og at tjenestene i den veiledningen som gis til brukere antakelig derfor har hovedfokus på andre ting enn for eksempel vedlikehold og rengjøring av bolig. Videre har fagansvarlig inntrykk av at det generelt er et mindretall av leietakerne som har behov for boveiledning. De fleste flyktingene får boveiledning. Det oppgis for øvrig at boveiledning ikke er en prioritert oppgave hos NAV.

Flyktingetjenesten peker også i intervju på at kommunen har et forbedringspotensial når det gjelder boveiledning. De som følges opp av flyktingetjenesten har mange mennesker rundt seg, men andre sårbare grupper får mindre oppfølging og veiledning, for eksempel personer med rus og/eller psykiatri-utfordringer som ikke har vedtak om praktisk bistand. Det kan synes å være behov for et lavterskel boveiledningstilbud til disse gruppene.

Virksomhetsleder for psykisk helse og avhengighet peker i intervju på at det må gjøres vurderinger opp mot enkeltindividets verdighet og privatliv. Ut ifra utgangspunktet, det vil si målgruppen, så mener leder det jobbes godt og målrettet med boveiledning overfor tjenestens brukere. De som bor i kommunale boligene skal i utgangspunktet ha en boevne. Det er når sykdommen til den enkelte er som verst at boevnen også kan svikte. Leder peker på at det kunne vært en større fleksibilitet når det gjelder de behovene som brukerne har. Dette må imidlertid ses i sammenheng med hva brukeren selv ønsker å ta imot av hjelp.

7 SAMLET VURDERING OG KONKLUSJON

7.1 Tilstanden i de kommunale boligene

Undersøkelsen viser at de ansatte i all hovedsak vurderer tilstanden i kommunale boliger som god. Flere ansatte gir i intervju uttrykk for at de opplever vedlikeholdsarbeidet som positivt og at kommunen de siste årene har iverksatt flere tiltak for å utbedre tilstanden på kommunale boliger. Kommunen gjennomførte også en større tilstandskartlegging i 70 av 150 kommunale boliger i desember 2018. Kartleggingen viser at 56 av 70 kartlagte boliger er i god eller svært god stand.

Revisjonen konkluderer derfor med at de ansatte i kommunen vurderer tilstanden som god for en stor majoritet av de kommunale boligene, og at kommunen er inne i en positiv utvikling når det gjelder å heve tilstanden.

7.2 Tilfredsstillende forvaltning av de kommunale boligene

Undersøkelsen legger til grunn at det bør være politisk bestemte mål og strategier for forvaltningen av de kommunale boligene, i tillegg til et rasjonelt system for planlegging og styring av vedlikeholdet av disse.

Undersøkelsen viser at kommunen har som overordnet politisk målsetting å tilby egnede boliger som er interessante i utleiemarkedet, og at målet blant annet er brutt opp i måleindikatorene antall nyanskaffede boliger og antall rehabiliterte boliger. Målene for 2019 er mer omfangsrike sammenlignet med målene fra 2018. I 2019 har kommunen blant annet som mål å anskaffe fem nye boliger og rehabilitere tolv boliger. Målene er utarbeidet av eiendom og vedtatt i økonomiplan. Eiendom oppgir at de ønsker å jobbe videre med disse målene fordi de savner flere målbare mål, som for eksempel et mål for «andel boliger med en gitt tilstandsgrad». Videre er de kommunale boligene ikke innlemmet i kommunens overordnede eiendomsstrategi. Denne gjelder kun for formålsbyggene.

Revisjonens vurdering er at det er positivt at kommunen har fastsatt overordnede politiske mål, som er konkretisert i delmål, samt at kommunen har videreutviklet målene fra 2018 til 2019. Videre mener revisjonen det er lite hensiktsmessig at den overordnede eiendomsstrategien per i dag ekskluderer de kommunale boligene.

Når det gjelder et rasjonelt system for planlegging og styring av vedlikeholdet av de kommunale boligene viser undersøkelsen at kommunen ikke har hatt rutine for å dokumentere boligenes tilstand jevnlig. Kommunen opplyser imidlertid at det har vært god udokumentert kunnskap om tilstand og behov blant de ansatte i kommunen. Revisjonen vurderer det som positivt at kommunen nå har gjennomført sin første systematiske tilstandsvurdering, og at planen er å gjennomføre dette årlig fremover. Etter revisjonens vurdering er det imidlertid behov for å utarbeide rutiner og retningslinjer for en mer systematisk og likartet tilstandsvurdering, med klare kriterier for de ulike tilstandsgradene. Dette vil sikre et solid grunnlag for videre planlegging av vedlikeholdet.

Undersøkelsen viser videre at Aurskog-Høland kommune i liten grad har langsiktig planlegging av vedlikeholdet av de kommunale boligene. Kommunen har en overordnet plan for det utvendige vedlikeholdet som gjelder for ett år av gangen, mens det innvendige vedlikeholdet planlegges løpende for den enkelte bolig ut ifra når den blir ledig. I tillegg mangler kommunen tilstrekkelig dokumentert kunnskap om tilstand og behov for å utarbeide plan om vedlikehold, da eiendom kun helt nylig har gjennomført én tilstandskartlegging for halvparten av boligene. Revisjonen mener det er et viktig premiss for et rasjonelt system for planlegging, og et viktig internkontrollprinsipp, at det er et godt dokumentert grunnlag som ligger til grunn for kommunens vedlikeholdsplanlegging.

7.3 Tilstrekkelig boveiledning for å sikre godt vedlikehold

Revisjonen konkluderer med at det er flere mangler i forbindelse med kommunens arbeid med å sikre at leietagerne i kommunale boliger får tilstrekkelig boveiledning. Få skriftliggjorte rutiner for arbeidet, uavklarte oppgave- og ansvarsforhold, samt et generelt lite målrettet arbeid med boveiledning gir grunn til å tro at ikke alle leietagere med behov for boveiledning får den systematiske oppfølgingen som er nødvendig for å sikre et effektivt vedlikehold av boligene.

Undersøkelsen viser at kommunenes boveiledning preges av mangel på systematikk og at kommunen i liten grad jobber målrettet for å sikre at alle mestrer boforholdet. Få rutiner og retningslinjer for boveiledning i kommunen er skriftliggjort, dette gjelder både boligkontoret, flyktningetjenesten og psykisk helse og avhengighet. Når det gjelder boligkontoret skyldes dette at de gjennomfører svært lite boveiledning. Undersøkelsen viser videre at det per i dag ikke er noen i kommunen som tar det overordnede ansvaret for å sikre at *alle* med behov for boveiledning får det. I tillegg gjenstår det fortsatt en del før oppgave- og ansvarsfordeling er tilstrekkelig avklart tjenestene i mellom.

Etter revisjonens vurdering bør ovennevnte krav til internkontroll oppfylles i kommunen for at tjenestene skal ha bedre forutsetninger for å jobbe målrettet med boveiledning, og slik bidra til å sikre effektivt vedlikehold av de kommunale boligene. Revisjonen vil også peke på at mangel på en aktuell og relevant boligsosial handlingsplan kan være en årsak til lite målrettet arbeid på området. Revisjonen mener at en slik plan, som kommunen nå starter arbeidet med, kan brukes som et nyttig verktøy i arbeidet med å sikre målrettet boveiledning i kommunen.

LITTERATUR- OG KILDELISTE

Lov og forskrift

Lov av 24. juni 2011 nr. 30 om kommunale helse- og omsorgstjenester (helse- og omsorgstjenesteloven).

Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen av 18. desember 2009 (sosialtjenesteloven).

Kilder i kommunen

Aurskog-høland kommune 2012. *Boligsosial handlingsplan 2012-2016*.

Aurskog-Høland kommune 2015. *Eiendomsstrategi for formålsbygg i Aurskog-Høland*.

Aurskog-Høland 2018. *Økonomiplan 2018-2021*.

Aurskog-Høland 2019. *Økonomiplan 2019-2022*. https://pub.framsikt.net/2019/aurskog-holand/bm-2019-%C3%B8konomiplan_2019-2022/#/generic/orgstructuremain/4/65 [2.4.19]

Intervju av virksomhetsleder og konsulent i flyktningetjenesten 6.2.2019

Intervju av virksomhetsleder for psykisk helse og avhengighet 6.2.2019

Intervju av virksomhetsleder eiendom og fagansvarlig ved boligkontoret 8.3.2019

E-post fra virksomhetsleder eiendom 1.4.2019

Andre kilder

Departementene 2014. *Bolig for velferd. Nasjonal strategi for boligsosialt arbeid (2014-2020)*.

Helsedirektoratet 2018. *Registrering av IPLOS-data i kommunen*.

KS 2013. *Rådmannens internkontroll – hvordan få orden i eget hus?*

NTNU Samfunnsforskning 2017. *Livssyklus kostnader for bygninger*.

Rambøll 2017. *Boveiledning og veiledning i boligkarriere for flyktninger - en sammenstilling av erfaring og kunnskap*.

Riksrevisjonen 2008. Dokument nr. 3:8 (2007–2008). *Riksrevisjonens undersøkelse av tilbudet til de vanskeligstilte på boligmarkedet*.

