



TRONDHEIM KOMMUNE

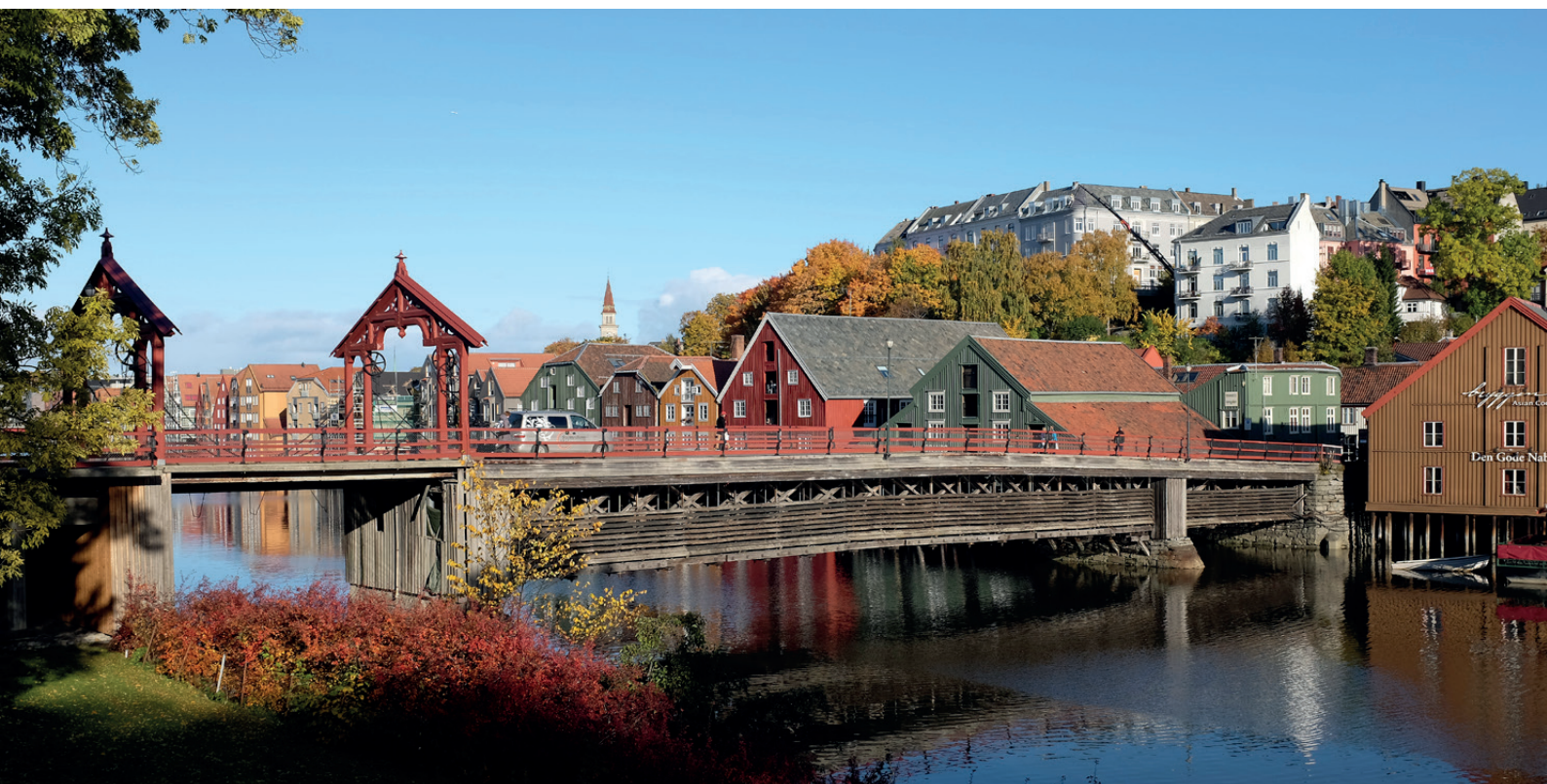
Privat leie av bolig

Nybosetting av flyktninger til private utleieboliger



Innhold

Forord.....	5
Innledning	7
Systemnivå.....	9
Boligutleiemarkedet	11
Kategorisering av utleiere og fremdriftsplan	13
Segmentering.....	15
Ikke profesjonelle utleiere/mindre profesjonelle utleiere	21
Råd og tips	31
Vedlegg:	
Forløp innflytting fra mottak til privat bolig - Trondheim.....	39





Forord

Dette metodehefte er en beskrivelse av metoder og arbeidsprosesser for nybosetting av flyktninger til private utleieboliger og derfor en erfaringsdeling fra praksis.

Formålet med metodehefte er å bidra til kunnskapsutveksling hvor hovedmålsettingen er nybosetting av flyktninger til det private boligmarkedet (fra asylmottak til kommunen). Det som står sentralt i arbeidet er boligkarriere, leie/eie bolig, boligvirkemidler. Privat leie av bolig; en vei inn i det ordinære systemet når det gjelder boligkarriere.

“Privat leie av bolig”, et samarbeidsprosjekt mellom Husbanken Region Midt Norge, Integrerings- og Mangfoldsdirektoratet Region Midt Norge og Trondheim kommune. Prosjektet er i hovedsak finansiert av Husbanken, hvor kommunen er prosjektansvarlig og del finansierer. Styringsgruppen består av HB Region Midt Norge ved Marit Hubak, IMDI Region Midt-Norge ved Marit Elin Eide, TK ved Gunn-Sølvi Nyeggen og Reza Monajemi.

I initierings og oppstartfasen tilbake til 2010/2011 har Florentina Misimi, rådgiver ved IMDI Midt-Norge vært en inspirerende medspiller. Derfor en spesiell takk til henne. Samlet sett har prosjektmedarbeiderne Halvard Lillevik, Kristine Strand og Berit Johanne Hoas bidratt med varierte og verdifulle bidrag i prosessen. John Schistad ved Eierskapsenheten i Trondheim kommune har bidratt med svært betydningsfull kunnskap innenfor privat boligmarked og tekst til metodeheftet.

Det er et stort apparat som skal “svinge” seg sammen for å få til koordinerte og gode bosettingsløp. Hele Trondheim kommune har bidratt til at dette fungerer hvor forankringen er svært viktig. Til slutt en stor takk til rådgiver, Gunn-Sølvi Nyeggen, som gjennom hele prosessen har delt av sin kunnskap og vært en betydelig kilde til inspirasjon og motivasjon.

Metodehefte beskriver hvordan bosettingsarbeidet på det private boligmarkedet i Trondheim fungerer. Bruken av metodehefte anbefales derfor å tilpasses lokale preferanser og forhold. Metodehefte er for de som ønsker råd og inspirasjon for hvordan fremskaffe privat bolig og nybosette flyktninger til privat boligmarked.

Med hilsen

 Tone Schei Prosjektleder	 Gunn Sølvi Nyeggen Rådgiver, rådm. fagstab	 Reza Monajemi Rådgiver, rådm.fagstab	 Marte Kj. Brede Enhetsleder
---	--	---	--



Innledning

Bakgrunn for prosjektet er at flyktninger ved nybosetting til Trondheim kommune primært er blitt bosatt i kommunal utleiebolig. Over tid har dette medført til liten gjennomstrømming i den kommunale boligmassen. Hensikten og målsettingen er derfor å endre praksis og sikre overføringsverdi slik at ny praksis forankres i det boligsosiale arbeidet forøvrig. Sentrale faktorer er boligkarriere, leie/eie bolig, og Husbankens boligvirkemidler.

Privat leie av bolig utarbeider prosjektrapport samt metodehefte som søker å belyse ulike strategier, metoder og modeller for måloppnåelse. Prosjektrapporten omhandler mer om mål, bakgrunn, formål, og resultater.

Metodehefte

I dette metodehefte, skal vi imidlertid gå litt dypere inn i nybosetting av flyktninger til kommunen, og hvorfor vi i vår praksis har foretatt de ulike valgene. Videre gi en beskrivelse av femgangsmåten for hvordan vi fant frem til utleierne, kontaktetablering og prosess med utleiere for boligfremskaffelse og formidling. Gi en oversikt og bilde av forløp både i fremskaffelsesprosessen av bolig og det individuelle arbeidet som legges ned på individnivå samt samarbeidet med asylmottakene inntil bosetting. Metodehefte er ment å gi inspirasjon og erfaringsbasert kunnskap om et fagområde som både kan være komplekst og tidkrevende.





Systemnivå

Det ble i starten av prosjektet lagt ned et betydelig arbeid på systemnivå og vil belyses i prosjektrapporten.





Boligutleiemarkedet

Profesjonelle og ikke-profesjonelle utleiere

Noen av de private utleierne er store profesjonelle firmaer som tilbyr privat boligutleie, næringsutleie og som i tillegg driver eiendomsutvikling, i form av større utbyggingsprosjekter med flere årsverk ansatt til drift. Det er også mindre firmaer som driver med det samme eller bare driver boligutleie bare i mindre skala. Det finnes også enkeltpersoner som eier et fåtall leiligheter for utleie, og som ikke faller innunder samme kategori som det vi har kalt de store firmaene. Det finnes noen som eier én leilighet og som leier ut denne uten at det defineres under næringsvirksomhet, og det finnes mange som leier ut boenheter tilknyttet egen bolig.

Kommunikasjon og ulike strategier er viktig for å nå de ulike kategoriene innenfor boligutleie. Dersom du prøver å nå alle, er det stor sannsynlighet for at du ikke når noen.

Det ble derfor valgt å kategorisere utleierne med hensikt å utarbeide ulike strategier tilpasset de ulike kategoriene innenfor boligutleie. Fokus var både generelle og differensierte kommunikasjonsstrategier tilpasset den aktuelle kategorien innenfor privat utleie.

Utleieres ulike formål og preferanser ved boligutleie

I vår praksis, kontakt og dialog med utleierne kan det synes å være ulike preferanser og hovedfokus når det gjelder boligutleie. Her presenteres noen av dem:

- Utelukkende økonomiske aspekter der husleie og innkreving av denne er hovedfokus. Økonomi i henhold til krav, er ensbetydende med å være aktuell leietager.

- Leieobjektets tekniske samt estetisk standard og forventet ivaretagelse blir viktigst. Viktigere å få tillit til leietagers bolig kompetanse heller enn at økonomien kan dokumenteres og garanteres til fulle.
- Krav til personers bakgrunn og identitet/tilhørighet/sysselsetting.
 - Kun etnisk norske
 - Kun studenter
 - Kun jenter/damer
 - Kun menn
 - Må kunne kommunisere på norsk eller engelsk ellers ingen preferanse
- De som ønsker å gjøre en sosial forskjell ved å tilby leieobjektet sitt til vanskeligstilte. Hjelpen de yter blir viktigere enn både økonomiske hensyn og ivaretagelse av leieobjektet. Med bistand er det sannsynlig at objektet er forventet å bli tilstrekkelig ivarettatt.
- De som har areal for utleie, men som ikke leier ut samt de som ønsker å leie ut. Flere av dem i nevnte kategorier virker å besitte boliger som ikke er godkjente til utleie. Potensielle utleiere
- De som kun leier ut via nettverk.

En kategorisering som vist ovenfor, vil aldri bli helt korrekt, og kan ikke leses kategorisk. Dette er oppfatninger vi har etter kontakt med ulike utleiere og ikke en metodisk undersøkelse som ivaretar kravene til metodisk forskning. Imidlertid finner vi oppdelingen hensiktsmessig for innsikt i hva utleiere er opptatt av. Det ga en bedre forutsetning for å forstå utleieren og hva prosjektet skulle fokusere på (produktforståelse) når det kom til strategi og utprøving av ulike metoder. Oversikten bruker vi også som en arbeidsplan.

Kategorisering av utleiere og fremdriftsplan



Nedenfor er en tabell med en forenklet kategorisering av de ulike segmentene innenfor boligutleie og ulike strategier for vår forberedelse og tilnærming til de som driver utleie av bolig (Profesjonelle og ikke profesjonelle). Hovedmålet er å oppnå tilgang til deres

produkter, private utleieenheter og dersom mulig oppnå særskilte avtaler for formidling. Modellen er i tillegg ment å gi et innblikk i kommunikasjonsprosessen. En modell er en forenklet fremstilling av en sammenheng, som ofte er mye mer komplisert.

<p>Profesjonelle utleiere Næring, organisasjonsutleiere og ideelle, frivillige organisasjoner</p> <p>Organisasjoner som utleiere har ofte boligutleie rettet mot en spesiell gruppe (spesifikk boligutleie) som for eksempel for hørselshemmede osv. Stiftelsen Signo, Kirkens sosialtjeneste, Kirkens bymisjon og Kong Carl Johans arbeidsstiftelse.</p>	<p>FORBEREDELSE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifisere aktørene • Annonseres det og eventuelt hvor • Hvordan oppnå tilsagn/ egen avtaler -> formidling bolig. • Visninger og gjennomføring bosetting • Strategi møtebooking • Møtegjennomføring: <ul style="list-style-type: none"> - Ett og ett møte - Fortløpende refleksjon og evaluering i prosessen <p>Endringer, justeringer underveis Utvikle strategi og materiell for å oppnå hovedmål om utleieboliger</p>	<p>TILNÆRMINGSSTRATEGI</p> <ul style="list-style-type: none"> • En til en kontakt/ møte • Service fra kommunen, prosjektet: <ul style="list-style-type: none"> - Boligkompetanse - Bistand, individuell - Serviceerklæring - Flexibilitet
<p>Ikke profesjonelle utleiere/ UTLEIE I EGEN BOLIG Sokkel/hybelleilighet, rom osv.</p>	<p>FORBEREDELSE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifisere aktørene • Ved annonse hvor annonserer aktørene • Tilsagn på visninger • Møte evt. visning og gjennomføring: <ul style="list-style-type: none"> - Ett og ett møte - Fortløpende refleksjon i prosessen - Evaluere i prosessen • Endringer, justeringer underveis • Utvikle strategier Utvikle materiell 	<p>TILNÆRMINGSSTRATEGI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Annonse Finn.no. • Fellesannonse på Trondheim kommunes annonsering i Adresseavisen • En til en kontakt • Service fra kommunen, prosjektet: <ul style="list-style-type: none"> - Boligkompetanse - Bistand, individuell - Serviceerklæring - Flexibilitet • Media

Et slikt oppsett kan gjøres på mange andre måter med innhold av mer eller mindre detaljer enn det vi har valgt. Oppsettet er for oss et godt arbeidsverktøy med tanke på å skille de to segmentene og legge ulike strategier og metoder som antas å gi boliger på det private markedet.

Segmentering

Oppdelingen og kategoriseringen som vist ovenfor, og som vi nedenfor skal gå mer i dybden av, er bl.a. et resultat av segmentering. Segmentering er en kartlegging og oppdeling av en målgruppe som gjør arbeidsprosesser mer håndterbare og oversiktlige. Segmentering og segmenteringsteorier er egne fag i bl.a. markeds- og kommunikasjonsstudier. Vi skal imidlertid her referere til TNS-Gallups internettsider som gir følgende beskrivende forklaring:

”Markedssegmentering innebærer at en deler et totalmarked inn i undergrupper/segmenter, hvor medlemmene av hvert segment ligner hverandre på egenskaper som er sentrale for de markedsføringsoppgavene som skal løses. Fellestrekkene vil som oftest gjelde relasjon til vår merkevare, personlige egenskaper eller behov i forhold til vår produkt-/tjenestekategori”. (Kilde: <http://www.tns-gallup.no/?aid=9083609>)

Leiemarkedets inndeling i ulike grupper utleierte kan skyldes muligens ulike historiske betingelser knyttet til juridiske og økonomiske/skattemessige betingelser. Som at vi har hatt en leiegårdsnæring som har blitt marginalisert gjennom husleiereguleringen, eierseksjonslovgivningen med forkjøpsrett, leiegårdsloven som gir forkjøpsrett m.v. Tilsvarende har vi fått fremvekst av småskalautleie gjennom arealtilskott (husbankhus), skattefri utleie m.v. Disse har igjen ulike preferanse, i hovedsak ut fra at man bor tett på sin leietaker og ikke har erfaring/system for utkastelse og inndrivelse.

(John Schistad, 2014, Trondheim kommune)

Segmenteringsillustrasjon; kategorisering av mennesker med relevante likhetstrekk.:



Profesjonelle boligutleierte

Vi har gjennomført kontaktetablering og møter med noen av profesjonelle utleierne i Trondheim. Det er oppnådd egne avtaler for formidling av bolig til målgruppen og noen er i prosess. Målsetting om kvalitet og fleksibilitet fra prosjektets fordrer at det jobbes i prosess med få utleierte i gangen.

Kartleggingsmetode

Proessen med kartlegging og utvelgelse er gjennomført hvor noen aktører er kjent fra tidligere, og andre er lokalisert via internett eller nettverk.

Selv om Trondheim kan betraktes som en oversiktlig by, lokaliserte vi enkelte aktører i denne utvelgelsen vi ikke kjente fra før vi trodde drev med privat utleie, drev kun med næring og omvendt, eller begge deler.

Kontaktetableringsmetode

Utgangspunkt ble definert til å være at vi ikke var garantert å få de utvalgte aktørene i tale. Dette er aktører/ ledere med en hektisk hverdag. Dette er virksomheter som sannsynligvis daglig får forespørsler av forskjellig slag, og man bør stikke seg ut i mengden for å få oppmerksomhet.

En god og effektiv presentasjon av prosjektet og formålet med kontakten er viktig.

Valgte strategier og metode

- Anvende allerede etablert kontaktnett i kommunen som inngang til samhandling/ møte med private aktører.
- Bygge på eksisterende kommunale avtaler som gjelder formidling av bolig
 - Kontaktetablering gjennomføres av strategisk nivå
 - Strategisk nivå avtaler møte med aktuell virksomhet og kommunen ved prosjektet og strategisk nivå gjennomfører.
- Øvrig nettverk inklusive privat nettverk
- Telefonkontakt ved prosjektet for kort presentasjon av prosjektet med mål om møteetablering
- Personlig oppmøte uten avtale

Kontaktetablering ved telefonhenvendelse

Telefonhenvendelse med kort presentasjon, men tilstrekkelig informasjon til å få booket personlig møtet gir resultater:

- Tidseffektivt
- Relasjonsbyggende
- Kommunikasjonsstyrende
- Justeringsmulighet

Det er tidseffektivt og relasjonsbyggende med direkte samtale. Det gir mulighet for en god og kort presentasjon og gjennom samtalen å skape forventninger til møtet. Videre fokus på at aktøren besitter et betydningsfullt produkt som samfunnet har behov for med

tanke på integrering og inkludering. Det er mulig å formidle prosjektets og kommunens fokus på kvalitet, service og utleiers preferanser og at kommunen ved prosjektet er fleksibel ved behov.

Kontaktetablering ved telefonisk henvendelse fungerer godt og gir uttelling.

Møtegjennomføring

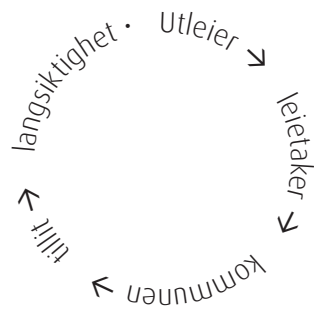
Møtene er gjennomført med ansvarlig ledelse og da beslutningstaker. Møtene har startet med en presentasjon av kommunens bosettingsarbeid for deretter dialog om muligheter og begrensninger, eventuelle krav, preferanser utleier har både til leietaker og kommunen.

Videre kommunens ønsker om tilpasning i forhold til:

- Husleiekontraktens innhold. (Unngå overgangsvindu evt. annet)
- Antall måneder depositum som sikkerhet for leieforholdet
- Forhandling om husleiekostnad og markedsleie
- Antall boliger som kan formidles -> forutsigbarhet for boligtilgang

Møtene oppleves positive der vi har fått tilsagn om boliger til bosetting av flyktninger. I etterkant av avtale om formidling av boliger har noe av kommunikasjonen foregått på E post. Det fungerer godt.

Presentasjonen overfor utleierne har fokus på følgende:



- Leietakeren
 - Ressurser på områder som kan ha betydning mht leietaker ansvar.
 - Ikke norsk, flyktning, innvandrerbakgrunn
 - Antatt ingen utfordringer ved å bo, boligkompetansecfremmende tiltak
 - Økt selvfølelse og økte muligheter
- Utfordringer
 - Tilsag på bolig
- Kommunen skal bistå med å sikre:
 - Riktig bolig til riktig person
 - Husleiekontrakter jfr. husleieloven.
 - Kvalitetssikre at leietakeren innehar eller oppnår økt boligkompetanse
 - Møter og kort prosess med leietaker kandidater
 - Fokus på "riktig" leietager i "riktig" utleiebolig
- Ved overgang fra kommunal til privat bolig. Referanse.
 - Utvalgte leietagere
 - Ingen restanser
 - Ingen naboklager

- Kommunen er ikke en juridisk part, men en samarbeidspartner som bidrar ved:
 - Tilgjengelig for leier/utleier i kontortid
 - Bistå leietager/ utleier med kontraktsmøte
 - Stiller med tolk ved behov
 - Oversettelse av relevant informasjon
 - Teknisk visning av leilighet, husordensregler, avfallshåndtering, brann-sikkerhet, elektrisitet, oppvarming, lufting osv.
 - Hjemmebesøk etter innflytting med fokus ivaretagelse av bolig
 - Økonomi, sikre veien i systemet for inntekt, Husbankens bostøtte m.m
 - Sikre depositum eller garanti som sikkerhet for leieforholdet
 - Langsiktighet
 - Tillit

Hensikten med presentasjonen er å formidle:

- Vi tenker langsiktighet ved at kommunen skal være et fundament for varig endring.
- Vi har intensjon om å legge til rette på utleiers premisser.
- Vi kan inngå servicegaranti/ avtaler med utleier for oppnå tillit ved at kommunen innenfor rammer stiller opp ved behov.

Valg, metode og strategi

Oppfølgingsmøter utleiere

Når kontant depositum er etablert, er kommunens oppfatning at ved å gjennomføre oppfølgingsmøter/ re kontakt og følge opp "avtaler", etter den strategi som ble gjennomført og som er beskrevet over, vil kommunene kunne formidle flere utleieobjekter gjennom de store aktørene. Videre oppfattes det sannsynlig å få etablert et mer langsiktig samarbeid.

- Markedet (utleiemarkedet) oppfattes å ha ulike preferanser
 - Fordrer samhandling, dialog og skreddersøm
 - Imøtekomme og etablere ulike avtaler (jfr. Preferanser)
 - Markedet fordrer kort responstid og enkelte ganger raske løsninger/ avgjørelser. Flexibilitet fra kommunen er sentralt.
- Utleiernes fokus oppfattes å være:
 - Boligtekniske forhold, boligkompetanse.
 - Innboforsikring,
 - Indre og ytre bomiljø, etc.
 - Kommunikasjon
 - Oversettelse muntlig/skriftlig av ulik beboerinformasjon i boligkompleks. I botiden
 - At kommunen er der som en samarbeidspartner uavhengig av tidsforløp i leietiden

Det er gjort egne avtaler med enkeltaktører jfr. ulike preferanser hvor kommunen skal yte denne servicen.

Videre er det under gjennomføring første kontaktetablering med utleiere som ikke ble kontaktet eller hvor kommunen ikke fikk avtale i første runde. Det er fra enkelte lovt møte hvor møtedato avtales. Det kan synes som at det å kunne "reklamere for" avtaler med seriøse og profesjonelle firma som andre identifiserer seg med er en fordel.



Ikke profesjonelle
utleiere/mindre
profesjonelle utleiere

Gjennom prosjektperioden har det vært fokus på å utarbeide en kommunikasjonsstrategi med valg av konkret strategi på tidspunkt når det aktualiseres. Ved valgt metode vedrørende kontaktetablering med de mindre profesjonelle aktørene og private aktører, fant vi flere likheter i forhold til hvordan vi ønsker å kommunisere.

Trondheim i 2012 og 2013 har et leiemarked for boliger der etterspørselen i perioder av året kan synes å være større enn tilbudet. Utleierne virker å ha mange interessenter per utleieobjekt. Dette betyr muligens ikke at utleierne kan forvente leietagere uten å gjøre noen aktiviteter. Det kan virke som de store aktørene kan det. De er kjente, og derfor oppfattes det at det er mange som kontakter dem med ønske om bolig og eventuelt stå på deres ventelister. Behovet for selv aktivt å lyse ut leiligheter er for dem muligens ikke nødvendig da som nevnt etterspørselen i perioder virker å kunne være større enn tilgjengelige boliger. Situasjonen for mindre profesjonelle aktørene og de private utleierne kan muligens antas å være annerledes. De må muligens ofte selv gjøre aktiviteter ved annonsering på internett eller aviser.

Kategorisering utleiere

Det er også flere grunner til at det er relevant å skille mellom utleiergruppene. Som det står i fremdriftsplanen for kontakt med utleiere, ser vi at 1-1 møter er ønskelig for alle gruppene. Her snakker vi imidlertid om forskjellige typer 1-1 møter. Mens vi med de store utleierne ønsket å sette oss ned og presentere oss, ønsker vi i møtene med den nå omtalte gruppen å møte dem en til en i forbindelse med visning, eller i telefonsamtale om et konkret utleieobjekt. Dette for å fordele ressursene rett, altså ha en tankegang på kost versus nytte. For eksempel tar det tid å gjennomføre møtene med de store aktørene. Det lages presentasjoner, vi må holde kontakt i forveien for å lage avtale, vi gjennomfører møtet og dette kan ofte medføre etterarbeid. Imidlertid vil denne kostnaden kunne lønne seg da nytten av å komme i kontakt med disse aktørene er stor, ettersom de har mange utleieobjekter. Dermed vurderer vi noe annerledes i "en til en" møter med de små aktørene.

En leietager, utleier, kommunen som tilrettelegger vil alltid oppleve det som udelt positivt når en person eller flere personer får flytte inn i en privat leid leilighet. Men når vi skal arbeide med anskaffelsen av disse boenhetene vi må være realistiske. Når vi har å gjøre med de små aktørene, er dette som regel pga. én bestemt leilighet. Nytteverdien har dermed sin begrensning på ett utleieobjekt.

Kommunen vurderte det fornuftig å sørge for at dersom det brukes tid i et "en til en" møte, er det noen faktorer som bør være avklart på forhånd:

Faktorer som bør være avklart før "en til en" møte med små/mindre boligutleiere:

1. Vi har hatt kontakt med utleier gjennom for eksempel Finn.no, og utleier vet vi kommer fra kommunen, representerer andre enn oss selv. Den vi henvender oss på vegne av er en etnisk minoritet, flyktningbakgrunn osv. De elementene vi erfaringsmessig vet kan oppfattes som ikke ønsket, avklarer vi på forhånd.
2. Når utleier ser dette, og tross dette ønsker oss velkommen til visning vet vi:
 - a. Han/hun har ingen fordommer mot å leie ut til målgruppen
 - b. Han/hun synes det er vanskelig å si nei til visningsinvitasjon.

Vi har nå eliminert de som ikke ønsker vårt besøk, og som tør å si det eller som ikke svarer. Nyttan av å bruke tid på et "en til en" møte har økt.

Valg, metode og strategi

Effektiv tidsbruk gjennom kvalitetssikring av møter/ visninger er derfor hovedfokus i prosess arbeidet. Gjennom metodikken beskrevet ovenfor og nedenunder gjennomføres aktiviteter som erfaringsvis gir respons og mulighet for boligfremskaffelse og som ivaretar tidsbruken.

Kommuniser:

- At du henvender deg fra kommunen
- Du forespør om flyktning kan formidles bosatt i deres utleiebolig
- Kommunen, en samarbeidspartner, tilbyr service og er ikke en juridisk part
- Rammer i forhold til husleiekostnad og depositum
- At kommunen bidrar med tolk.
- Bidra til rett person til deres bolig
- Sikre evt. bidra til at flyktningen innehar boligkompetanse

Hvordan kom vi så frem til de små/mindre aktørene?

Denne gruppen må ofte selv gjøre seg synlig for oss potensielle leietagere i markedet. Dette som nevnt ovenfor. Da har vi noen sedvanlige kanaler det er effektivt å benytte:

- Finn.no
- Hybel.no
- Adresseavisen, annonser
- Nettverk
- Annet

Prosjektet konkluderer så langt med at vi møter de små aktørene gjennom Finn.no. Dette fordi:

- Finn.no er den desidert største markedsplassen.
- Vi skal lage et system som skal forandre sedvane i kommunen og vi må tenke på nytteverdi og sannsynlighet for gjennomføring for andre. Vår hensikt er å effektivisere samt gjøre det brukervennlig.

Research, erfaring og utvikling i Finn.no

Hver morgen legges det ut utleieannonser på Internett. For å optimalisere sjansen for at kommunen skal få positive svar fra private utleiere, besvares annonsene på en mest mulig iøynefallende og gjennomførbar måte: Metoder/ og erfaringer som opparbeides har som mål om å implementeres, som en praksisrutine ved bosetting av flyktninger.

- E – post kommunikasjon på konkrete objekter. Rask tilbakemelding fra annonsør
- Respons fra utleier følges opp med E post eller telefon
- Prosessen på E post og/ eller telefon er svært viktig.
- Telefon og dialog er det som gir flest tilsagn i dette markedet
- Man får raskt sendt henvendelser på det som annonseres.

De utleiere man får positiv kontakt med, er allerede over i en fase der de selv, ved å besvare kommunenes henvendelse, har gitt aksept til å føre dialog med potensielle leietagere som er fremmedkulturelle og som ikke er norskspråklige. Noe som igjen fører til at dialogen som føres er relevant.

Kommunikasjonsstrategien mot nett-annonserte objekter

- Utleieobjekt annonserer på Internett.
- Standard E-post sendes til utleier.
- Eventuelt: Utleier åpner for videre kommunikasjon.
- Visning realiserer og gjennomføres.
- Personlig møte med utleier i visningssituasjon gir mulighet for samtale.
- Kommunens representant legger igjen "noe"/et produkt på visning for å minne utleier på fordelene ved å gi "vår" leietaker en sjanse gjennom "privat leie".
- Kommunen kontakter utleier etter visning for å følge opp dialogen fra visning

Tekster som sendes via internett til utleieren ved første kontakt

Eksempel på tekst til annonsør på FINN.NO:

HEI!

Trondheim kommune har politisk vedtak om å bosette flyktninger. Kommunen ønsker å hjelpe flere til å bosette seg i det private boligmarkedet. Det er derfor etablert et prosjekt som bistår flyktninger til å skaffe privat utleiebolig. Flyktninger behersker godt engelsk. Trondheim kommune yter sikkerhet i form av kontant depositum og bistår ved kontraktsinngåelse. Vi kan også kontaktes og bistå i etterkant av innflytting. Vi håper på positivt svar, og kommer gjerne på visning.

For å skille seg ut i mengden må utleier raskt forstå hva vi ønsker å formidle. Det må brukes få ord og innholdet bør være relevant og ærlig. Optimalt sett bruker man tekstvirkemidler som kursiv, understrek, fet og kule punkter for å få frem budskapet. Det går imidlertid ikke. Her skal vi forklare hvorfor: Et leservennlig oppsett gir en presentasjon av:

- Formål og virkemidler
- Trekker leseren gjennom teksten, og gir en rask og intuitiv oversikt

Finn.no har et E- post system man skal bruke når det skal sendes mail til utleiere og andre som annonserer på Finn.no.

Et vanlig leservennlig brev oppsett omformateres og vises for mottageren på en måte som er lite leservennlig. Alle tekster på Finn.no's E-post system blir omformatert på denne måten.

Når vi har jobbet med Finn.no har vi vært nøye på å tenke på det som vises i e-postleseren til utleier, og hvordan dette er i forhold til leservennlighet og oppmerksomhet. Det er anvendt ulike tekster hvor vi tidvis har vi endret på lite og andre ganger på det meste og utformet ny tekst. Dette fungerer fint så lenge det tas hensyn til:

- Mottakeren får svært mange svar. Fatt deg i korthet, skill deg ut, gjør teksten leservennlig og gjør teksten oversiktlig.
- Det er ikke mange sekunder du får av mottakers oppmerksomhet når han/hun gjør en førstesortering. Tenk alltid på det.

Vi har tidvis ført noe statistikk på utsendelsene, for eksempel som i modellen under. Dette er gjort for å få en enkel oversikt. Dette er ikke fullstendig forskning eller statistikk, men en pekepinn for underveis å bekrefte/avkrefte våre egne oppfatninger om utsendelsene.

Henveldeiser finn.no 2012 og 2013

Dato	Antall utsendte	Antall svar	Antall visninger	Antall tilslag
Mandag 28. mai - Pinse				
Tirsdag 29. mai	15	2	1	0
Onsdag 30. mai	9	1	1	0
Torsdag 31. mai	4	0	0	0
Fredag 1. juni	0			
2013				
Uke 33	17	5	0	0
Uke 34	19	6	3	0
Uke 35	21	7	2	0
Uke 36	12	5	2	2
Uke 37	5	2	2	1
Uke 40	23	8	3	1
Uke 41	22	6	4	0
Uke 42	22	5	2	0
Uke 43	19	7	6	1

Valg, metode og strategi

Telefonhenvendelse er det hyppigst anvendte virkemidlet i tillegg til førstehenvendelse på E-post, som har gitt flest tilslag på bolig. Det å komme i dialog med utleier gir rom for en aktiv kommunikasjonsprosess som gir stort rom. Det oppleves å være en forutsetning for å komme i posisjon eller mer forsikre og motivere utleier til å satse på utleie til målgruppen.

Utleie i egen bolig

Hvordan skiller så disse seg ut fra de profesjonelle aktørene:

- Utleieobjektene er direkte tilknyttet utleieren selv, i form av beliggenhet.
- Objektet vil i de fleste tilfeller være en del av utleiers eget hus. Noen av disse igjen har felles inngang for utleier og leietager.
- Godkjenning av utleieobjekt hos byggesakskontoret foreligger i en del tilfeller ikke.
- Mange boligeiere i Trondheim sitter på uutnyttet areal som kunne vært leid ut. I kategoriseringen av disse finnes det altså noen som er å betrakte som potensielle utleiere.

Og dermed ligger det i disse punktene implisitt hvorfor vi har kategorisert slik vi har: Gruppen som har utleiebolig i forbindelse med egen bolig kan:

- Kontaktes på samme måte som metodikk mot mindre aktører, dersom de legger ut objektene sine på Finn.no.
- Overtales til utleie dersom de har godkjente utleieareal som står tilgjengelig.
- Veiledes dersom de har disponible utleieobjekter som ikke er godkjent, slik at potensiell utleier forstår hvordan leieobjektet kan bli godkjent. Dette gjennom informasjon og rettledning fra byggesakskontoret eventuelt via prosjektet.

Krav til boligen

Boligen må være godkjent for boligutleie. Kvalitetssikres av kommunen v. prosjektet

- Tilgang til Eiendomsregister.
- Henvendelse til byggesakskontoret i kommunen. Fast person som besvarer disse henvendelsene, ellers fleksibelt på Byggesakskontoret hvilket er viktig for å holde maskineriet i gang.

Leiekontrakten

- Må være gyldig i henhold til husleieloven.

Husleiekostnad

Husleiekostnaden i markedet synes å være noe høyere enn det som er veiledende norm i kommunen. Derav er det internt i kommune og forankret i NAV at prosjektet vurderer akseptabel husleiekostnad for det konkrete objektet.

- Prosjektets vurdering ifht. husleiekostnad:
- Veiledende norm for husleiekostnad kan fravikes.
- Husleiekostnad og maks grense. Dette ses til enhver tid i sammenheng med utleiemarkedet og kostnadene på tilsvarende objekter i kommunale utleieboliger.
- Konkret leieobjekt
 - Beliggenhet
 - Område
 - Standard
 - Markedet generelt.

Kommunen skal IKKE bidra til å være prisdri- vende tvert om.

Husleiekostnad/markedet

Når utleier annonserer sin bolig for leier er husleien som oftest oppgitt i annonsen. Leietakeren må ta da stilling til om dette er husleie man har råd til å betale og om husleien virker rimelig sannenliknet med hva som kreves tilsvarende boliger. Formelt sett kommer husleielovens § 9-3 til anvendelse ved ny utleie:

“Det kan ikke avtales en leie som er urimelig i forhold til det som vanligvis oppnås på avtaletidspunktet ved ny utleie av liknende husrom på liknende avtalevilkår”

I praksis står utleier derfor temmelig fritt til å fastsette husleien ved ny utleie. Leietaker kan derfor sjelden påregne å oppnå lavere pris enn den som kreves, hverken ut fra sin forhandlings posisjonen eller rettslig grunnlag. Ved rådgivning til leietaker er det viktig å ha kunnskaper om prisene i leiemarkedet eller i alle fall ha forutsetninger for å skaffe seg slik

oversikt. En kartlegging av gjennomsnitts- priser på nettsteder som FINN.no, Hybel.no m.v. kan gi en pekepinn på markedsløen. En slik kartlegging kan gjøres mer eller mindre systematisk. En utregning av gjennomsnitt- lige kvadratmerpriser for boliger med samme antall rom og i samme strøk kan være én innfallsvinkel. Videre har Statistisk sentral- byrå (SSB) en egen leiemarkedsundersøkelse (LMU) som viser gjennomsnittspriser for alle løpende leieforhold. Den mest aktuelle tal- lene til formålet er SSB sin tabell 09897. I pe- rioder med økning i leieprisene vil markedsløen som kreves ved ny utleie ligge høyere enn SSB sin LMU, siden tidligere inngåtte leieforhold også er med her. Uavhengig av hvilke gjennomsnittsverdier som fremskaffes, må det gjøres en individuell vurdering av det enkelte leieobjekt med hensyn til standard, hva som inkluderes av tilleggsytelser m.v.

Prosjektet er i dialog og samhandling med enkelte utleiere forhandlet om husleiefastset- tingen hvor husleien er blitt nedjustert.



Depositum/garanti for leieforholdet:

Det ytes enten kommunal garanti eller kontantdepositum. Beløpet innbetales til sperret depositums konto. Å yte kontantdepositum oppfattes avgjørende for å oppnå private leieforhold.

- Iverksatt depositumsmodell:
- Depositum ytes etter vedtak.
 - Teknisk et lån (kommunen har pant i konto)
 - Ingen nedbetaling i perioden
 - Lån til depositum er rente og gebyrfritt.
 - Ytes i regelen med 3 mnd. husleie. Kan fravikes.
 - 1) Betjeningsevne vurderes innenfor en 3 års periode.
 - 2) Veiledende livsoppholdssatser ved behandling av sosialhjelp legges til grunn ved vurdering av betalings-evne.
 - 3) Økonomisk selvhjulpenhet og mulighet for å kunne starte nedbetaling av lån vurderes ut fra utdanning og tidl. arbeidserfaring.
- Sparing:
 - Lånetaker orienteres om fordeler ved etablering av spareordning med mål om helt, eller delvis innfrielse av depositumlån.
 - Dersom lånetaker tidligst 6mnd., eller senest 3 år etter låneopptak helt eller delvis innfrir lånet fratelles krav om tilbakebetaling av restlån.

Flyktingen på asylmottak med vedtak om bosetting til Trondheim kommune:

Ovenfor er det beskrevet hvordan frem-skaffe boliger til flyktninger og nybosetting av flyktninger. Videre er det gitt et innblikk i hva som skal til jfr. utleieres ulike preferanser samt noe i forhold til depositum, husleie kostnad med mer.

Flyktingen befinner seg stort sett på et asylmottak i Region Midt-Norge og det kan være lang reisevei til Trondheim for intervju med utleier og innflytting til privat utleiebolig.

- Flyktingen skal bosettes til privat utleiebolig i Trondheim kommune:
- Flyktingen er vurdert å bosettes til privat utleiebolig
 - Dersom det er aktuelt med familiegjenforening:
 - Må boligens størrelse gjenspeile husholdsstørrelsen
 - Faktisk ankomst av familiemedlemmer må foreligge/ dokumenteres.
 - Dette grunnet økonomi og boligens kostnad.
 - Pr i dag søkes det å unngå bosetting av personer som venter på familiegjenforening dersom det er mer enn en person som muligens skal komme. Dette fordi det ikke utgjør noen vesentlig forskjell på boligens størrelse og husleiekostnad. Det oppfattes at de fleste private utleiere er skeptisk til familiegjenforeninger med tanke på belastningen det kan medføre for boligen.

Kontaktetablering mottaksansatte

Kommunen informerer om

- at flyktning skal bosettes til privat utleiebolig
- at personnummer og kontonummer i bank bør være etablert før bosetting (konto og depositum i bank samt betaling av husleie på dag 1 fordrer dette).
- at det i utgangspunktet gis ett boligtilbud for å kunne bosettes til Trondheim kommune
- at det kan bli aktuelt med reise til Trondheim for intervju med utleier
- at bosetting kan medføre reise til Trondheim dagen før aktuell bosetting i bolig

Kommunen forespør om:

- Asylmottaket kan gå i prosess og forberede flyktningen på bosetting til privat utleiebolig
Spesielt bidra til punkt vedrørende personnummer og opprette bank konto på forhånd.

• **Prosess individnivå (flyktningen):**

- Kommunen kontakter flyktningen på tlf -> asylmottak.
- Kommunen forespør om flyktningen har noen preferanser ifht bolig
 - Kommunen avklarer om flyktningen har nettverk i Trondheim
Dette ved evt. behov for reise som inkluderer overnattingsbehov
 - ved intervju med utleiere
 - ved bosetting og behov for ankomst dagen før faktisk bosetting til bolig
 - Dersom ikke nettverk i Trondheim eller det ikke er mulig med overnatting hos nettverk
 - Kommunen dekker hotell i en natt
 - Flyktningen har etter det kommunen kjenner til, så langt dekket reisekostnader selv.

- Flyktinger oppfattes å være positive til privat leieforhold
- Ved oppnådd privat utleiebolig og det kan avtales bosettingstidspunkt:
 - Avtaler tidspunkt for ankomst Trondheim
 - Enkelte ganger dagen før fordi ankomst ikke er mulig med offentlig transport som muliggjør innbetaling av depositum, inngåelse av husleiekontrakt, betaling av husleie, visning av og noe møblering av bolig.
- **Prosess oppstart gir godt grunnlag for en god start og bosetting ved ankomst**
 - Representant fra kommunen møter leietaker på avtalt møtested i Trondheim, og ofte ved ankomst der offentlig transport fra avreisested, asylmottaket har ankomst til Trondheim.
- **Kommunen gjennomfører hele prosessen med leietaker**
 - Kontraktinngåelse/møte og visning samt ordne innbetaling av husleie og depositum for realisering av leieforhold og bosetting
 - Forbereder og har klart ulike skjema for depositum. Panteerklærings skjema, gjeldserklærings skjema med mer
 - Møte med intern enhet (Sentralt behandlingskontor, SBK) for å ordne med innbetaling av depositum til depositumskonto. Direkte overføring fra kommunen til bank
 - Mot bank for å sikre depositumsinnbetaling til konto evt. opprette konto
 - Mot programrådgiver i kommunen
 - Oppfølgingsbesøk i bolig etter noe botid. Fokus på boligkompetanse evt. annet gjennomføres jfr. utleiers preferanser (ca 2-4 mnd. individuelt tilpasset). Videre dersom leietaker formidler behov.

Eksempler på bosetting av flyktning til privat utleiebolig

Presentasjon case 1

- Fleksibel og tilpasset innsats, en suksessfaktor
Enslig leietaker
Bolig felles inngangsparti med utleier
1. helg etter innflytting. Fest. Besøk fra venner.
Oppsto krangel, bråk utenfor boligen, barnegråt, og brannalarm utløst.
Utleier opplyser å forsøke å kommunisere med leietaker på det aktuelle tidspunktet.
- Påfølgende virkedag. Melding fra utleier til kommunen.
Alvorlig.
 - Utleier formidler at det vil fremmes en oppsigelse av leieforholdet
- Kommunen
 - Åpner umiddelbart for annet boligtilbud
- Dialog utleier og kommunen
 - Utleier skriftlig oppsigelse til leietaker
 - Kommunen tilbød møte med leietaker
 - Leietaker og prosjektet -> møteetablering
 - Bomiljø, hva innebærer husordensregler; fest, alkohol, støy med mer
 - Leietaker, lei seg og uttrykker forståelse og fortvilelse.
 - Leietaker ønsker mekling med utleier
 - Møteetablering. Utleier, representant fra kommunen og leietaker i leiligheten.
 - Leietaker skapt en god stemning. Ordnet med servering av te osv.
 - Utfall: Fortsatt leieforhold!
 - Kommunikasjon ved E post fra utleier i etterkant.
 - Utleier takker for møte, rask respons og tiltak fra kommunen.
 - Uttrykte at kommunen ble oppfattet som seriøs og handlingsrettet
 - Formidlet positiv holdning til fortsatt utleie og at premissene nå var bedre.

Presentasjon case 2

- Fleksibel og tilpasset innsats, en suksessfaktor
- Fokus: Ytre bomiljø – felles arealer
- Case (2): 3 leietakere formidlet bosatt til større boligkompleks.
 - Utleier, en profesjonell aktør
 - Ytre bomiljø bar preg av noe manglende innsats fra leietakere. Rot og tilløp til forsøpling.
 - Ved innflytting, kommunen sådde inn til leietaker -> mulighet for innsats
- Kommunen initierte dialog med utleier -> felles innsats for økt bevissthet og innsats for eget bomiljø
- Kommunen i dialog med formidlede leietakere
 - Svært positive til felles innsats, men vet ikke hvordan. Leietaker: "I do not know how to take action"
- Utleier i dialog med øvrige leietakere i boligkomplekset
- Avtalt dugnad. Kommunen vil delta på dugnaden.



Råd og tips

Frigjøring av uutnyttet utleieareal i eksisterende boligmasse.

Kommunen har hele veien fokusert på det potensialet som ligger uutnyttet i eksisterende privat boligmasse. Altså utleieenheter i boliger der eier som regel selv bor, som ikke leies ut. I kommunens boligprogram for 2011-2014 er det et mål at dette utvikles til flere utleieboliger. Dette vedtaket i Boligprogrammet for 2011-2014 har som mål om å øke antallet utleieboliger. Boligprogrammet skriver også på side 32: "Ikke alle huseiere ser selv muligheten for utleie, og kommunen bør derfor mobilisere gjennom kampanjer for utleie. Opprettelse av alle typer selvstendige boenheter må tilfredsstille alle myndighetskrav (lydkrav, brannkrav, miljøkrav, krav til parkeringsplasser mv), og ikke alle eiendommer er tilrettelagt for å etablere utleieforhold. Folk flest har ikke kunnskap til å gjøre disse vurderingene selv. Kommunen kan derfor utarbeide veiledningsmateriell vedrørende temaet".

Overordnet

Disse målene og tiltakene har i Boligprogrammet fokus mot studentboligsituasjonen i Trondheim. Imidlertid har kommunen vært i dialog med gruppen som bystyret ønsket skulle nedsettes, og har også deltatt på en workshop i regi av denne gruppen. I workshopen var mange av byens interesser for studentboliger representert, Studieby 1, byggesakskontoret og representanter fra kommunens kommunikasjonsenhet og Eier-skaps enheten representert.

Det fremkommer klare likheter i denne gruppens arbeid og tanker, og ideer kommunen har jobbet med fra starten. Ikke bare er for eksempel uutnyttede utleieboliger i eksisterende boligmasse i form av sokkelleiligheter et potensial for prosjektets målsetting, for i et brennhett boligutleiemarked i Trondheim i 2012, vil et overblikk på Finn.no også vise at disse boenhetene har en markedspris noe lavere enn frittstående utleieleiligheter. Imidlertid vil kommunen ikke prioritere tiltak mot ikke-godkjente objekter med formål om å belyse og informere utleier slik at han/hun foretar nødvendige aktiviteter for en godkjenning, men heller forsøke å nå frem til de som allerede har en godkjent utleieenhet. Det vurderes til å være for ressurskrevende å jobbe mot andre en de potensielle utleiere som allerede har godkjent objekt fra byggesakskontoret. Imidlertid håper vi at tiltakene som gjøres også vil motivere de utleiere som relativt enkelt kan få sitt utleieareal godkjent.

Valg, strategi og metode

Ledig boareal, i form av selvstendige enheter, i eksisterende boligmasse, er noe som eksisterer. Leieboerforeningen og Studieby1 anslår dette til å være helt opp mot 4000 ubebodde objekter. Spørsmålet er om prosjektet, privat leie av bolig, ikke burde tatt mål av seg til å finne frem til disse, da innhenting er krevende.

Innhenting av disse er også en øvelse i seg selv. Objektene skal identifiseres, sjekkes opp mot byggesakskontoret, eier skal være positiv, dersom objektet ikke er godkjent skal eier motiveres til å få den godkjent i en prosess som i seg selv koster penger og som kan medføre utbedringer og til sist skal vi i prosjektet ende opp med å få tilslag på utleie. Dette er en krevende prosess, som andre interessehavere som arbeider med bolig i Trondheim har brynet seg på tidligere. Dermed ble det lagt en nærmiljøstrategi. Denne har flere aspekter utover hovedformålet som vi kommer nærmere tilbake til nedenunder. Erfaringen, nettverket og refleksjonsprosessene vi har bygd opp rundt objekter i eksisterende boligareal, gjør at vi vet hva vi skal gjøre dersom vi kommer i kontakt med potensielle eiere av slike boliger. Prosjektet har opprettet kontakt på byggesakskontoret, og selv om det aldri vil bli snakk om annet enn at utleier selv må ordne godkjenninger og utbedringer, vil representanter fra prosjektet inneha noe kunnskap om prosessene rundt.

Nærmiljøstrategi

Det finnes mange måter å dele opp ett område på. Vi skal nevne kort vår tilnærming til skolesogn og pensjonistforeninger. Ideéne til flere organisasjoner og andre relevante fora er også diskutert. Herunder Lions, idrettslag osv. Vi oppfatter at mange ønsker å være hjelpsomme, og ved å presentere behovet for private utleieboliger på rett måte, antar vi å kunne komme i dialog med aktuelle utleiere.

Skolesogn

Flyere, utdeling i postkasser. Flyeren er ikke prøvd ut og teksten er derfor ikke kvalitetssikret og revurdert før en eventuell trykking.

Pensjonistforeninger

Presentasjon på medlemsmøter med formål å oppnå utleieobjekter. Bakgrunnen er at det er rimelig å anta at pensjonister i enkelte områder av Trondheim som i hovedsak består av eneboliger også har ikke-benyttet utleiedel.

Internettsiden

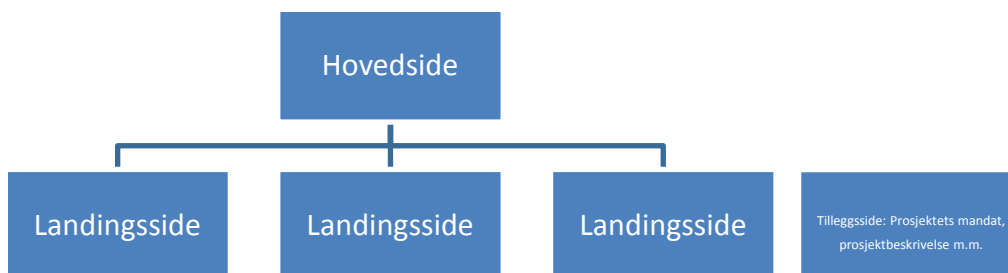
Forslag til internettside for kommunens bosettingsarbeid på det private boligmarkedet. Den har som mål å informere flyktninger om at det bosettes til private utleieboliger, samt den hensikt å nå utleiere for oppnåelse av utleieobjekter.

Internettsiden skal være:

- Leservennlig
- Oversiktlig
- Informativ
- Oppfordring til aktivitet
- Hovedsiden (Portalen)
 - Kort informativ representert ved hovedpunkter. Visuelle uttrykk for raskt å kommunisere sidens hensikt. Tidlig presentasjon av de tre undersidene du kan se i modellen nedenunder, slik at brukeren raskt forstår:
 - Hvilken info som finnes
 - Hvor den finnes

Internettsiden guider besøkeren gjennom siden for å gi fullstendig informasjon.

Sideoppbygging



Utseende på forside/portal

The screenshot shows the website for Trondheim Kommune. The header includes navigation links: **Aktuelt**, **Innsyn**, **Kontakt**, **Skjema**, **Politikk**, **Kommunen**, **Sosiale medier**, and **Byen**. The main content area features a news article titled "Privat leie av bolig". The article text reads: "Trondheim kommune, IMDI og Husbanken har et samarbeidsprosjekt der vi skal bistå innvandrere inn i private leieforhold. Tradisjonelt har kommunen ved førstegangsbosetting bosatt innvandrere i kommunale boligenheter. Det er en målsetting at de fleste bosettes via det private boligmarkedet, samt at det skal frigjeres kommunale utleieboliger." Below the text are two images: "Nærmiljø" showing a group of diverse people and "Gode leietagere" showing a woman. There are also links for "Jeg vil leie ut", "Spørsmål om prosjektet", and "Jeg ønsker å få hjelp til å leie". At the bottom, there is contact information for Helse og velferdskontor Midtbyen.

Kommunikasjonsvalg i internettsideutviklingen

Siden til prosjektet "Privat leie", definerte vi tilhører kategorien "Skriving for informasjonsweb". Det anerkjente nettstedet www.nettredaktor.no, kategoriserer nettskriving under tre områder; "skrive for nettavis", "skrive for informasjonsweb" og "skrive for produktweb" (Kilde: http://www.nettredaktor.no/Skrive_for_Web/).

Hovedpunktene vi valgte å holde fokus på i "Skriving for informasjonsweb" er:

- Sett deg i brukerens sted
 - Hva er det i hver enkelt tekst som er viktigst for leseren slik han/hun ser det? Fokuser på dette!
- Lag meningsbærende overskrifter
 - For at brukeren skal fatte interesse for en sak eller en side, må han forstå hva den handler om først.
- Skriv i "teaser-form"
 - En "teaser", altså overskrift, ingress og bilde, skal samlet kunne orientere brukeren om hva saken/siden handler om, slik at brukere med dårlig tid (eller som kun er overfladisk interesserte) ikke behøver å lese hele saken.
- Si det enkelt
 - Det er aldri noe poeng å lage komplekse tekster. Skriv enkelt og selvsforklarende.
- Legg til rette for vertikal lesning
 - Gi leseren oversikt og forståelse ved kun å kaste et blikk på siden. Bruk lenker, kule punkter, mellomoverskrifter, uthevede enkeltord.
- Skap mye "luft"
 - Få ting gir mindre lesning enn en tekstblokk. Da er det kun de spesielt interesserte som leser.
- Figur/bilde sier mer en "1000 ord"
 - Tekst er ikke det beste medium til å formidle alle typer informasjon

- Bruk av to - eller flertrinnsstrategier
 - Hvis du har krevende tekster som skal formidles, vurder å gjøre det over to eller flere forskjellige sider/landingsider. Lag en enkel og tabloid artikkel som forteller at innholdet finnes andre steder, legg opp lenke.
- Siden adresse er: www.trondheim.kommune.no/privatleieavbolig
- Det er lagt følgende søkeord på siden; bostøtte, leie, leie bolig, bolig, kommunal bolig, husbanken, eiendom, eie, eie bolig, kjøpe bolig.

Mediestrategi

Oppslag

Kommunikasjonsenhet har vært en aktiv part gjennom samtaler, møter, drøftinger, gitt tips og råd. Fokuset har vært "Hvordan kan kommunen benytte media for å få frem informasjon vi ønsker publikum skal oppfatte?".

Følgende innspill på vinklinger ble diskutert:

- Få med en større utleieaktør i byen som ambassadør, å fortelle historien via denne og oss.
- Presentere kommunen arbeid med et eksempel på et leieforhold der utleier er fornøyd med sin fremmedkulturelle leietager/er(e), og han/hun ønsker å bli med på et slikt opplegg som ambassadører.
- Presentere prosjektet med styringsgruppen der formål mer isolert blir presentert.
- Kronikk.

Prosjektet har ikke valgt konkret mediestrategi. Det er flere årsaker til at valget ikke er foretatt og det vurderes strategisk å utforme ulike strategier i prosessen.

Synergieffekt av oppslag

I kjølvannet av oppslag skal vi være forberedt på å trekke synergier av oppmerksomheten. Oppslaget i kombinasjon med valgt strategi skulle i sum ta oss nærmere ett av våre mål, og få tak i utleieenheter.

Muligheten som ligger i å dra synergi av redaksjonell omtale er stor. Redaksjonell omtale som er positiv, skaper tillit og vekker oppmerksomhet. Omtalen kan i ettertid anvendes som referanse i annen kommunikasjon som utøves for og nå satte mål.

Boligkompetanseheving

Boligkurs

Frigjøring av kommunal utleiebolig:

Kommunen formidler til privat utleiebolig og skal bidra til å ivareta utleiers preferanser og bidra til boligkompetanseheving. Det er utarbeidet og gjennomført boligkurs med fokus på følgende:

- Bosetting privat, med individuell bistand av leietaker etter innflytting
- Boligkurs i forkant av privat innflytting. Når leietager har fått utleiebolig, gjennomføres et individuelt boligkurs
- Samlet boligkurs for de utleiekandidater. Dette i forkant av tilsagn på privat utleiebolig

Disse tre metodene utgjør marginalt forskjellige innsalg mot utleier. Enten kan vi fortelle at vi øker boligkompetansen etter innflytting, før innflytting, eller at vi arbeider med en gruppe som er kompetansehevet i forhold til anvendelse av bolig. Vi har valgt alle tre metodene, men har nå fokus på nybosetting og derav den boligkompetansen som UDI ved asylmottakene kan bidra med, kommunen ved bosetting og ved boligkurs gjennomført av kommunen etter bosetting.

Her er boligkurs utarbeidet og gjennomført for inviterte personer som allerede er bosatt i kommunal utleiebolig.



Følgende målsetting og strategi for boligkurset:


- Kritisk på innholdsutvelgelse. Skrell ned temaer og info, få frem og dyrk det vesentlige.
- Bruk boligkurset til å fremme temaer som bedrer utleiers trygghet. Kommunen kan lettere få kommunisert mot utleier, og det viktigste blir automatisk ivaretatt.
- Bruk visuelle hjelpemidler for effektiv fremming av budskap og for å holde på tilhørernes oppmerksomhet.

Vi viste bilder av boligens fellesareal, viste flere korte videoer fra Husbanken.no, bilder av leiligheter som var fuktskadet og la frem hva som må til for å holde boligen skadefri og derav utleier fornøyd.

Eksempler fra presentasjonen

Eksempel på filmene






EPISODE 01

Et nytt par flytter inn i bygården Husly. De lurar på husleien, støtteordninger og hva man gjør med skadedyr. De klarer også å løse et problem for naboen!

Kortversjoner

- Husleie
- Tette sluk
- Skadedyr




EPISODE 02

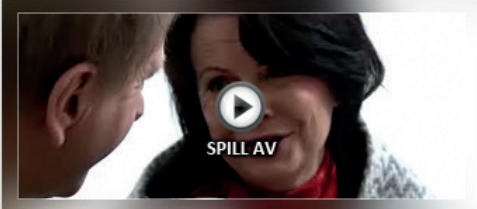
Mohammed lærer å luften på badet, noen har glemt å merke postkassa og en gryte tar fyr. Og hvorfor virker ikke røykvarsleren?

Kortversjoner

- Fukt og lufting
- Adressemerking
- Brannsikkerhet



EPISODE 03



EPISODE 04

Bilde av skadet leilighet

Skader i bolig - fukt



Den private utleieren

Fornøyd huseier hvis du:



Husordensregler

- Holder orden inne/ute
- Lavt støynivå
- Renhold
- Tar vare på naboene dine
- Sier ifra hvis skade
- Betaler i tide

Vedlegg: Bosettingsforløp i kommunen.

Vedlegg:

Forløp innflytting fra
mottak til privat bolig
- Trondheim

1. Oppstart, første kontakt med bosettingsansvarlig i mottaket og flyktingen.

Kommunikasjon med hensikt å danne seg et bilde av bistandsbehovet de første dagene etter innflytting:

- Har personen venner/familie i Trondheim, er det behov for tolk?
- Vil personen at leiligheten forhåndmøbleres?
- Vil personen ha med mye bagasje?
- Hva med sengetøy, vil det medbringes fra mottaket?
- Andre faktorer som eventuelt kan få betydning for bosettingen?
- Hva kan bosettingsansvarlig fortelle om transportmulighetene fra mottaket til Trondheim, eventuelt andre ting?

2. Planlegging av den konkrete bosettingen.

Kontraktsinngåelse

Hvilken bosettingsdato som til slutt blir avtalt, vil først og fremst bero på når kontraktsinngåelsen må gjennomføres.

Hvis det er behov for tolk er det viktig å sørge for at utleier setter av nok tid til informasjon om kontrakten og om husleieforholdet.

Hvis behov for tolk

Er det et tydelig behov for tolk er det viktig på et så tidlig tidspunkt som mulig å reservere raust med tid for tolkebistand på det aktuelle språket på bosettingsdato og gjerne påfølgende dag.

Informasjon før eller etter kontraktsinngåelsen

Erfaringsmessig har ikke den private utleieren mye tid. Den private utleieren er heller ikke kjent med hvor stort informasjonsbehovet er for en flykting som er kommet rett fra mottak. Om det er mulig, kan det være formåls-

tenlig å avsette tid til informasjon før møte med den private utleieren, slik at personen forstår "eierforholdet", rollene, hvilken økonomi han vil ha etter inngåelsen av kontrakt osv.

Hvis det ikke har vært tilstrekkelig tid i forkant av kontraktsinngåelsen, kan det være formålstjenelig å sette av tid til oppsummering/videre planlegging i etterkant.

Transport fra mottaket

Selve bosettingstidspunktet vil i tillegg avhenge av transportmuligheter fra mottaket og til Trondheim.

3. Bosettingsmail

Når innflyttingen er planlagt, sendes det melding på E-post til kommunale samarbeidspartnere:

Kvalifiseringssenteret for innvandrere, (INN), Flyktinghelseteamet, (FHT) NAV Østbyen

På denne mailen står følgende opplysninger:

- Initialer på personen, fødselsdato
- Ankomst/ tidspunkt for kontraktsmøte
- Adresse
- Husleie, ev. depositum. Hva er inkludert i husleien (strøm, internett etc.?)
- Skal der forhåndsmøbleres, i så fall når må varene bringes?
- Når løper husleien fra?
- Tidspunkt for når det er ønskelig at bosettingssamtalen på INN gjennomføres.
- Evt. andre ting som kan være av betydning for arbeidet de første dagene.

4. Planlegging i samarbeid med kontaktperson Kvalifiseringssenter for innvandrere (INN)

INN peker ut en oppfølger i bosettingsfasen. Det planlegges detaljert hva som skal skje de første dagene av bosettingen. All informasjon som foreligger før inngåelsen av leiekontrakt (kopi av leiekontrakt, ev. prospekt..) sendes fortløpende til programrådgiver, for best mulig forberedelse.

5. Avtaler med utleier

Bekreftet husleieinnbetaling

INN utbetaler ikke penger før det fremvises en underskrevet husleiekontrakt. Dette fører til at utleier må godta at personen flytter inn før husleie er innbetalt på konto. De fleste utleiere har godtatt at det skrives en bekreftelse på at pengene vil komme i løpet av samme dag eller neste dag etter kontraktsinngåelsen.

Bekreftet depositum/ev. depositums-garanti

Det varierer om den private utleieren krever depositum eller depositums-garanti. Det tar uansett tid å få effektivert en avtale. Det skrives derfor også en bekreftelse om at dette vil bli effektivert etter innflytting. Her er det nødvendig å antyde at det kan ta noe tid etter kontraktsinngåelsen, for eksempel innen utgangen av måneden, innen en måned. Hva man skriver i hvert enkelt tilfelle er avhengig av den muntlige avtalen man har gjort med utleier.

6. Første møte

Sentralbanestasjonen er et egnet sted for første møte med flyktingen. Her er det oppbevaringsbokser, her er det tilgang på drosjer, muligheter for å finne et sted å samtale. Flere av transportmulighetene har ankomst der: Tog, flybuss eller buss.

7. Informasjon/kontraktsinn-gåelse/møte på INN/innkjøp med mer

Sette av nok tid

Hva som skal skje umiddelbart etter første møtet er avhengig av timeplanen som er planlagt med utleier og INN og hvor lang tid som er igjen av dagen etter ankomst. Erfaringsmessig er det lurt å sette av mye tid til mottaket de første to dagene etter ankomst. Forløpet under vil i praksis gjennomføres i flere variasjoner, avhengig av når på dagen personen kan komme, eventuelt bruk og tilgang på tolk, når utleier kan møte, samarbeid med INN, om personen har familie/venner som kan hjelpe med mer.

Transport

Skal man møte utleier i leilighet umiddelbart etter ankomst benyttes drosje. Det er viktig å ta rede på om personen bringer med seg mye bagasje. I så fall er det hensiktsmessig å forhåndsbestille en større bil.

Hvis tid før kontraktsinngåelse

Er det tid etter første møte til kontraktsinngåelse i leilighet, settes bagasjen i oppbevaringsbokser. Om der er tid er det formålstjenelig å ta turen over jernbanebroa og gjerne ta personen med til et første informasjonsmøte på kontoret.

Er det godt med tid, og det forventes kommunikasjonsproblemer, kan dette første møte også være planlagt med tolk. Til dette møte kan man ha med kopi av husleiekontrakten og gå gjennom den fort som en forberedelse til møte med utleier. Det kan også være greit å sette utleieforholdet i en kontekst, forklare at leietaker forplikter seg i forhold til utleier direkte, litt om privat utleie generelt med mer.

Hvis behov for tolk

Er det tid og det er behov for tolkebistand, kan tolken følge med fra første møtet og til kontraktsmøte i leilighet. Er det derimot liten tilgang på tolk, vil det i praksis bety tolkebistand ved informasjon eller ved kontraktsinn-gåelse.

Forhåndsmøblering

Er det avtalt at leiligheten skal forhåndsmøbleres med for eksempel seng, vil denne måtte flyttes inn samtidig med kontraktsinn-gåelsen. Det er i så fall planlagt i forkant med NAV/Østbyen og gjerne i samarbeid med boveileder på INN for best mulig samkjøring av transport denne dagen.

Første avtale på INN

Etter kontraktsinngåelsen går turen til INN. Her kopieres husleiekontrakt (en til INN og en til Helse- og velferdskontor Midtbyen (HVKM)). Programrådgiveren på INN har vedtak om økonomi klart. Møtet dreier seg i stor grad om økonomi. INN utbetaler første husleie, livsopphold og etableringspenger. I dette møte er det viktig å gi informasjon om at det er den programrådgiveren her som har hovedansvar for videre oppfølging/ bistand og det avtales gjerne flere møter med det samme. Det gjøres klart at HVKM ved flyktningbosetting har oppgaver kun i forhold til boligforholdet og basis møblering av bolig (seng og hvitevarer).

Busskort og første husleiebetaling

Etter at møte på INN er gjennomført, går turen til ATB for innkjøp av busskort. Deretter er fokus på første husleiebetaling. En god løsning kan være å betale denne på postkontoret i Midtbyen over skranke (veldig ofte har ikke den nyankomne tilgang på nettbank etc). Det er viktig å bruke faktura som gjerne kommer som vedlegg til husleiekontrakt for å sikre at husleieinnbetaling registreres med KID etc... Det anbefales å opprette bankkonto før ankomst.

Bistand til handling av nødvendige hvitevarer og annet

Hvis personen ikke har venner/bekjente i Trondheim og heller ikke er kjent i Trondheim fra før, vil personen gjerne ha ytterligere behov for informasjon og bistand til handling. Det er så fall hensiktsmessig å legge handlingen til Tiller, hvor personen får gratis hjemkjøring av hvitevarer gjennom avtalen Expert har med kommunen og hvor det er tilgang på utstyr til rengjøring og mat i samme varehus. Med effektiv handling vil personen kunne komme godt i gang i egen bolig før dagen er over eller neste dag. Personen fraktes gjerne til leilighet med drosje om det er nødvendig. Det kan da være avtalt at hvitevarene ankommer neste dag, og personen greier seg gjerne med en vannkoker fra første kveld til neste dag. For å få tilgang til gratis hjemkjøring fra Expert må man ha med en signert rekvisisjon fra INN.

8. Etterarbeid

Opprettelse av depositumskonto

Det må opprettes en depositumskonto i utleier og leietakers navn. Store utleiere har gjerne rutine for dette og samarbeid med en fast bankforbindelse. Det varierer mht hva som skal til for å få opprettet depositumskontoen:

Innsendelse av kopi av leiekontrakt og leietakers legitimasjon, ev. personlig oppmøte i banken av leietaker og utleier, eller ev. oppmøte av leietaker til utleiers faste bankforbindelse.

Vedtak ved sentralt behandlingskontor, (SBK). SBK får nødvendige opplysninger for å kunne fatte vedtak om utbetaling av depositum. Sentralt behandlingskontor fatter vedtak på vegne av bosettingsbydel. Opplysningene de trenger er: Navn, personnummer, adresse det flyttes til, navn på utleier, kontonummer på depositumskonto og beløp som skal overføres.

Panteerklærings skjema

Skjemaet skrives i egen mal for dette på EDB sak og arkiv, (ESA). Originalen legges på mappe HVKM. Kopi sendes til scanning på byarkivet, Dora i internkonvolutt. Det vises til saksnummer. Kopi blir sendt eller levert til SBK (samtidig med oppmøte for underskriving av gjeldserklærings skjema).

Gjeldserklærings skjema

Tas ut på SBK på vegne av bydel. Skrives under ved oppmøte. Sentralt behandlingskontor skal ha original. Kopi legges på mappe på HVKM og sendes til ESA til scanning.

Undertegning og utveksling av skjema Sentralt behandlingskontor

Faste kontaktpersoner på SBK kjenner rutinene og har vært samarbeidspartnere i opprettelsen av systemet og i etterkant. Det utveksles informasjon og planlegges at alt er klart før det gjennomføres møte i Lerkendal bydel hvor leietaker får vedtak og undertegner nødvendig dokumenter.

9. Oppfølging etter innflytting

Det gjennomføres boveiledning fra HVKM. Hvis det er grunn til å vurdere behov for ytterligere boveiledning, følger HVKM opp dette. Dersom det dukker opp problemer meldt fra utleier, gjennomfører HVKM møte for å mekle eller eventuelt bidra andre løsninger. Som hovedregel gjennomføres det uansett oppfølgingsbesøk en tid etter at bosettingen har funnet sted (etter to til tre måneder). Avhenger av utleiers preferanser.

Metodehefte er som nevnt innledningsvis en beskrivelse av hvordan Trondheim kommune bosetter flyktninger i det private leiemarkedet. Metoden er blitt til i samhandling med, og tilpasset lokale forhold og preferanser. Dette oppfatter vi å ha vært en suksessfaktor.

Vi håper dette metodehefte kan bidra med råd og inspirasjon til å utarbeide deres metode med bosettingsarbeidet av flyktninger i det private boligmarkedet.

Trondheim kommune
Helse- og velferdskontoret Midtbyen
Postboks 2300 Sluppen
7004 Trondheim

