



Forvaltningsrevisjon | Bergen kommune

Boligsosialt arbeid

Februar 2026

«Forvaltningsrevisjon av
boligsosialt arbeid»

Februar 2026

Rapporten er utarbeidet for
Bergen kommune av Deloitte AS.

Deloitte AS
Postboks 6013 Postterminalen,
5892 Bergen
tlf: 55 21 81 00
www.deloitte.no
forvaltningsrevisjon@deloitte.no

Sammendrag

Deloitte har gjennomført en forvaltningsrevisjon av boligsosialt arbeid i Bergen kommune. Endelig prosjektplan ble vedtatt i kontrollutvalgsmøte den 23.04.2024. Formålet med forvaltningsrevisjonen har vært å undersøke om kommunen sikrer tilstrekkelig antall og trygge boliger til de mest vanskeligstilte på boligmarkedet. I undersøkelsen er det gjennomført dokumentanalyse og intervju.

Under oppsummerer vi Deloitte's funn og vurderinger fra forvaltningsrevisjonen.

Bergen kommune har ikke i tilstrekkelig grad oversikt over behovet for både ordinære og tilpassede boliger for vanskeligstilte i kommunen, og det er ikke etablert et tilstrekkelig differensiert botilbud for denne gruppen innbyggere.

For at kommunen skal lykkes med å etablere et tilstrekkelig og differensiert tilbud er det en forutsetning å ha oversikt over behovet for ordinære og tilpassede boliger for vanskeligstilte på boligmarkedet. Deloitte mener at det er behov for en mer systematisk kartlegging av det overordnede behovet for ulike boligtyper for de som er vanskeligstilte på boligmarkedet i Bergen kommune. Deloitte anerkjenner at det kan være utfordrende å ha oversikt over boligbehovet til enhver tid, men vil påpeke at det er viktig at kommunen har gode systemer for å fange opp boligbehovet i størst mulig grad.

Kommunen har i Boligprogrammet vedtatt å etablere 250 nye boliger for vanskeligstilte på boligmarkedet. På revisjonstidspunktet har kommunen ferdigstilt to av de planlagte botiltakene (som inneholder flere boliger) som kommunen skulle fremskaffe i egen regi og det er inngått tilvisningsavtaler for 107 boliger. Kommunen har videre vedtatt å kjøpe 20 familieboliger, og på revisjonstidspunktet er det kjøpt 18 slike boliger. Kommunen har dermed ikke lykkes med å realisere egne mål og strategier verken for å etablere tilstrekkelig antall boliger eller et differensiert botilbud. Deloitte merker seg samtidig at kommunen har iverksatt prosjekt som «fra leie til eie» for å bidra til at flere i kommunal utleiebolig får støtte til å kjøpe egen bolig.

Boligbehovet og boligkøene i Bergen kommune har økt siden Boligprogrammet ble vedtatt i 2017. Undersøkelsen viser at kommunen særlig har utfordringer med å sikre botilbud til bostedsløse, personer med rus og/eller psykiske lidelser (ROP-lidelser), psykiske lidelser, personer med forhøyet voldsrisiko og personer med autismespekterforstyrrelser. Kommunen har også utfordringer med å skaffe til veie store nok familieboliger og boliger med universell utforming. I perioden 2021 – 2024 har antallet bostedsløse i Bergen økt med 53 prosent. Videre fremgår det at av 306 enehusstander som ventet på boligtildeling i 2024, var omtrent 70 prosent av disse registrert med psykiske helseutfordringer og/eller rus som hovedårsak til at de trengte bistand på boligmarkedet. Selv om kommunen har registrert og rapportert at utfordringene har økt, kan ikke Deloitte se at det er iverksatt tilstrekkelige tiltak for å håndtere disse utfordringene, med den konsekvens at ventetiden øker, særlig for de mest sårbare brukerne. Kommunens egen rapportering indikerer også at mangler på botilbud bidrar til å forsterke kommunens utfordringer på rusområdet. Deloitte vil for det første understreke at kommunen er forpliktet til å finne midlertidig botilbud til mennesker i kommunen som ikke klarer dette selv. For det andre vil Deloitte påpeke at kommunen skal bedre levekårene for vanskeligstilte, blant annet gjennom at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig. Det å være bostedsløs eller bo dårlig gjør det vanskelig å kunne ta imot helse- og velferdstjenester, gjennomføre utdanning eller delta i arbeidslivet. Det kan videre vanskeliggjøre integrering og deltakelse i samfunnet.

Deloitte mener at det er positivt og nødvendig at kommunen har igangsatt arbeid med temaplan for det boligsosiale feltet for å adressere utfordringer på det boligsosiale feltet. Dette er også nødvendig for å tilfredsstille krav om planstrategi og kommuneplan etter § 5 i Lov om boligsosialt arbeid som trer i kraft i juni 2027.

Bergen kommune har ikke etablert tilstrekkelig system for samarbeid på tvers av etater for brukergrupper som har behov for dette for å få et tilstrekkelig boligtilbud i det boligsosiale arbeidet.

Undersøkelsen viser at kommunen har etablert flere samarbeidsavtaler og -rutiner på systemnivå for å blant annet sikre samarbeid i det boligsosiale arbeidet, og Deloitte mener at dette virker hensiktsmessig. Samtidig fremgår det at det er flere utfordringer knyttet til kommunens tverrfaglige samordning av det boligsosiale arbeidet i enkeltsaker. Det blir blant annet vist til utfordringer knyttet til informasjonsflyt når det gjelder kartlegging av brukere som har behov for kommunale utleieboliger og at relevante tjenester ikke blir involvert, eller involveres sent i tildelingsprosessen. Manglende eller forsinket involvering av sentrale aktører som eksempelvis ergo- og fysioterapitjenestene kan føre til at bruker får tildelt bolig som ikke er tilstrekkelig tilrettelagt den enkeltes behov. Deloitte vil påpeke at kommunen er forpliktet til å sikre tverrfaglig samarbeid i det boligsosiale arbeidet for å sikre et best mulig tilpasset tilbud til den enkelte husstand.

Undersøkelsen viser at det er utfordringer knyttet til det boligsosiale arbeidet rettet mot brukere med alvorlige rus- og /eller psykiske lidelser (ROP-lidelser), og det blir blant annet vist til at det er en utfordring å tydelig fastslå grensene for ansvarsdeling mellom Etat for psykisk helse og rustjenester og Etat for sosiale tjenester når det gjelder arbeidet inn mot denne gruppen av brukere. Kommunens egne undersøkelser viser også store utfordringer i det boligsosiale arbeidet rettet mot brukere med ROP-lidelser. Deloitte vil påpeke at manglende systematisk samarbeid mellom tjenestene fører til risiko for at brukere med ROP-lidelser ikke får nødvendig tjenester og oppfølging. Deloitte vil understreke at dette ikke er i henhold til krav i helse- og omsorgstjenesteloven som pålegger kommunene å samordne tjenestene sine inn mot brukere med behov for kommunale helse- og omsorgstjenester (jf. § 3-4 i helse- og omsorgstjenesteloven). Deloitte mener det er positivt og nødvendig at kommunen har igangsatt arbeid for å etablere et mer samordnet tjenestetilbud for brukere med ROP-lidelser.

Kommunen har etablert prosedyrer for, og gjennomfører risikovurderinger for botiltak for særlig utsatte grupper, men arbeider ikke systematisk med å innhente tilbakemeldinger fra brukergruppen eller med å oppdatere risikovurderinger for botiltakene. Undersøkelsen viser også at kommunen ikke arbeider tilfredsstillende med oppfølging av handlingsplaner på området.

Bergen kommune har etablert prosedyrer som sikrer at det blir gjennomført systematiske risikovurderinger på både etats- og botiltaksnivå, i samsvar med Bergen kommunes rammeverk for virksomhetsstyring og kommunelovens bestemmelser om internkontroll. Risikovurderingene omfatter for det meste vurderinger av risiko knyttet til støttetiltak, bemanningsbehov og sikkerhetstiltak i botilbudene, og baseres etter Deloitte vurdering på informasjon fra ulike relevante og vesentlige kilder, både interne og eksterne (herunder fra innleid sikkerhetspersonell).

Det er ikke etablert fast systematikk for å inkludere informasjon og tilbakemeldinger fra brukere i arbeidet med risikovurderinger, eksempelvis tilbakemeldinger knyttet til kvaliteten i botilbud og ulike forhold som blir opplevd å kunne påvirke denne negativt. Deloitte mener kommunen bør vurdere å inkludere også slik informasjon i grunnlaget for risikovurderinger som utarbeides, for å sikre at disse i så stor grad som mulig dekker relevant risikoer og forhold som vil kunne medføre at de boligsosiale tjenestene ikke leveres i samsvar med gjeldende kvalitetskrav, resultat- og budsjettmål.

Det er flere svakheter og mangler i de kontrollerte risikovurderingene som er gjennomført i Byrådsavdeling for barnevern, sosiale tjenester og mangfold (BBSM). Dette gjelder blant annet manglende oppdatering av eldre risikoer som covid 19-smitte, manglende utarbeidelse av tiltak for identifiserte risikoer og manglende vurderinger/evalueringer av om tiltak er tilstrekkelige og effektive. Deloitte vil peke på at de identifiserte manglene er egnet til å svekke kommunens arbeid med å identifisere og redusere vesentlige risikoer som vil kunne påvirke tjenesteleveranser og måloppnåelse på en negativ måte.

Selv om det er utarbeidet handlingsplaner for ivaretagelse av risikoer i ulike botiltak for særlige utsatte beboergrupper, varierer det i hvilken grad aktivitetene som inngår i handlingsplanene er fulgt opp i henhold til de frister som er satt. Gjennomgangen viser at om lag en tredjedel av de identifiserte aktivitetene i de kontrollerte handlingsplanene ikke ble gjennomført innenfor definert frist. Deloitte vil understreke at der tiltak ikke blir gjennomført som planlagt, vil dette være egnet til å svekke kvaliteten, sikkerheten mv. i tilbudet kommunen gir til beboerne i disse botiltakene.

Kommunen har etablert flere hensiktsmessige system og fora for medvirkning og innspill fra brukergruppen og representanter for relevante organisasjoner. Organisasjonene og brukerrepresentantene påpeker flere utfordringer i kommunens boligsosiale arbeid

Både Etat for sosiale tjenester og Etat for psykisk helse og rustjenester har, gjennom brukerutvalg, bruker- og tilfredshetsundersøkelser mv., etablert relevante systemer for brukarmedvirkning og innhenting av brukererfaringer, og som dekker brukernes erfaringer med de aktuelle etatenes arbeid knyttet til det kommunale botilbudet. Deloitte merker seg samtidig at Boligkontoret i Etat for sosiale tjenester ikke har etablert rutiner eller fast praksis for gjennomføring av brukerundersøkelser og innhenting av brukeres erfaring med etatens arbeid med botilbud og bistand i å fremskaffe boliger. Deloitte vil påpeke at tilbakemeldinger fra de som mottar tjenester fra Boligkontoret, vil kunne være viktig med hensyn til å avdekke forhold etaten bør vurdere å utbedre og styrke, herunder knyttet til behandling av søknader om kommunal bolig, administrasjon av kommunal bostøtte og tildeling av kommunale utleieboliger.

Selv om det i flere av etatene er etablert systemer for brukarmedvirkning og innhenting av brukererfaringer, merker Deloitte seg at det av ulike årsaker kan være krevende å nå frem til personer som er vanskeligstilte på boligmarkedet for å få innspill og tilbakemeldinger på hvor fornøyde de er med tjenestene de mottar. Som det fremkommer i andre deler av forvaltningsrevisjonen, blir det fra ulike hold (både kommunen selv og ulike brukerorganisasjoner og frivillige aktører) trukket frem flere utfordringer knyttet til kommunens boligsosiale arbeid, herunder kommunale boliger og midlertidig botilbud, mangler i oppfølging, mangler i kommunikasjon mellom kommunale aktører mv. Deloitte mener at det vil være både viktig og relevant at kommunen i forbindelse med oppfølging av svakheter og mangler i det boligsosiale arbeid, i så stor grad som mulig også innhenter synspunkter og innspill fra brukerne på de aktuelle områdene, for å sikre at tilbudet utformes i samarbeid med og hensyntar ønskene til dem som skal motta bistanden, jf. boligsosiallovens krav.

Bergen kommune har utfordringer med å sikre nok boliger til å dekke etterspørselen blant barnefamilier, og boliger med funksjonalitet, størrelse og beliggenhet som på en tilfredsstillende måte ivaretar behovene i denne brukergruppen med hensyn til både forsvarlig bokvalitet, trygge bomiljø og forutsigbarhet/stabilitet.

Bergen kommune har etablert en rekke gode system, retningslinjer, rutiner og tiltak for å sikre at barn med foreldre som er vanskeligstilte på boligmarkedet bor i egnede boliger med forsvarlig kvalitet, i et bomiljø som er trygt for barn og får en stabilitet i leieforholdet som gjør at de ikke må flytte oftere enn nødvendig. Samtidig viser undersøkelsen at kommunen ikke har lyktes med å

redusere restansen av barnefamilier som står på venteliste for bolig eller for å bytte til egnet bolig i vesentlig grad de siste årene. Den gjennomsnittlige behandlingstiden for barnefamilier som venter på tildeling av bolig er forholdsvis lang (over ett år), og dermed lenger enn kommunens mål om at alle skal tildeles kommunal bolig innen et år fra søknadstidspunkt. Selv om barnefamilier blir prioritert i henhold til kommunens egne retningslinjer, og det ikke er vanlig at barnefamilier blir stående uten et kommunalt botilbud i det hele tatt, er det Deloitte vurdering at kommunen i praksis ikke i tilstrekkelig grad lykkes med å sikre at alle barn med foreldre som er vanskeligstilte på boligmarkedet og som kvalifiserer for det, tildeles kommunale boliger med forsvarlig kvalitet, i et trygt bomiljø og med nødvendig stabilitet.

Deloitte registrerer at kommunen har endret sine prioriteringer knyttet til omfanget av innkjøp av boliger (halvert fra 200 mill. til 100 mill. i 2024) og at det ikke er konkretisert alternative tiltak for å ivareta boligbehovene for gruppen barnefamilier som er vanskeligstilte på boligmarkedet. Deloitte vil understreke at det er viktig kommunen anerkjenner det eksisterende boligbehovet i den aktuelle gruppen, og arbeider videre med å sørge for at disse behovene blir dekket, i samsvar med både lovkrav knyttet til ivaretagelse av foreldre og barns rettigheter og kommunens egne mål og planer.

Basert på informasjonen som fremkommer i undersøkelsen, mener Deloitte videre at det ikke er tilfredsstillende at barn med funksjonsnedsettelse ikke får det tilbudet av tekniske hjelpemidler eller annen tilpasning som helsefaglig personell mener de trenger, fordi boligen de bor i ikke er egnet til å for eksempel oppbevare hjelpemiddelet/utstyret (eksempelvis elektriske rullestoler). Som nevnt i kap. 4, er det etter Deloitte vurdering viktig å sikre at helsefaglig personell blir tilstrekkelig involvert i prosessen med å tildele bolig til barnefamilier der barn har særskilte behov som funksjonsnedsettelse, slik at nødvendige hensyn blir tatt tilstrekkelig tidlig.

Bergen kommune har i all hovedsak etablert tilfredsstillende systemer for å sikre at avvik, feil og mangler som knytter seg til boforhold i kommunale boliger og botilbud blir registrert og fulgt opp, men kommunen har i praksis utfordringer med å følge opp, håndtere og lukke meldte avvik i kommunens botilbud.

Kommunen har blant annet etablert avviksmodul i kvalitetssystemet som benyttes til å melde inn og behandle avvik som eksempelvis omhandler leveranse/utførelse av botjenester eller ansattes arbeidsmiljø og fysiske trygghet. Det er også etablert system for innmelding og oppfølging av avvik, feil og mangler i kommunale utleieboliger, instruks/prosedyrer for innmelding av avvik fra vektere som leverer tjenester ved enkelte av kommunens botilbud og rutiner som skal sikre at boforhold og -miljø ikke forringes på en måte som går ut over beboere og/eller svekker kommunens evne til å levere et tilfredsstillende botilbud.

Deloitte registrerer at de instruks og prosedyrer som er etablert for innmelding av avvik fra vektere som leverer tjenester til kommunens botilbud, ikke blir benyttet ved alle kommunens botilbud. Deloitte vil peke på at dette medfører risiko for at avvik som oppstår ved de aktuelle botilbudene (Stoltzen bosenter og Bergenhus bofellesskap), og som kan være av betydning med hensyn til å sikre et tilfredsstillende botilbud og -miljø, ikke blir registrert og fulgt opp.

Bergen kommune lykkes ikke godt nok med å sikre at alle meldte avvik innenfor kommunens botilbud blir fulgt opp, håndtert og lukket. Både avviksstatistikk fra kommunen og stikkprøver gjennomført av Deloitte, viser utfordringer med å følge opp og lukke avvik. Deloitte vil særlig trekke frem Haggardshaugen bofellesskap, der kommunens statistikk viser at kun 15 % av nesten 400 registrerte avvik er fulgt opp og lukket. Deloitte vil peke på at manglende behandling og lukking av avvik medfører risiko for at svakheter og utfordringer (som kan være betydningsfulle med hensyn til

tjenestekvalitet, sikkerhet, økonomi og andre viktige forhold) ikke blir tatt godt nok tak i, og at evnen til å skape ønskede resultater og innfri definerte mål svekkes.

Deloitte registrerer også informasjonen i forvaltningsrevisjonen knyttet til at utbedring av tekniske feil og mangler i kommunale boliger og botilbud kan ta noe tid, avhengig av ulike forhold som blant annet feilens kritikalitet, leveringstid for deler og tilgang til boligene det gjelder. Selv om Deloitte oppfatter at kommunen forsøker å utbedre feil og mangler i kommunale boliger og botilbud så raskt som mulig, vil Deloitte understreke viktigheten av å fortsette dette arbeidet og om mulig styrke det ytterligere. Dette for å forhindre at det foreligger fysiske feil og mangler på boliger og i botilbud som fører til dårligere bomiljø og uønsket kvalitetsreduksjon i tilbudet til de aktuelle brukergruppene.

Bergen kommune har etablert gode prosesser og mekanismer for det systematiske arbeidet, men har ikke lyktes med å sikre tilstrekkelig fremdrift når det gjelder faktisk etablering av boliger til vanskeligstilte.

Kommunen har etablert flere gode prosesser og mekanismer for å sikre et systematisk og helhetlig arbeid med å etablere/fremskaffe flere boliger til vanskeligstilte, og slik følge opp de handlingsplaner som er vedtatt av bystyret. Deloitte mener at prosessene og mekanismene i utgangspunktet er godt egnet for å sikre at formelle krav på det aktuelle området ivaretas, herunder krav til samarbeid på tvers av sektorer på det boligsosiale feltet der dette er nødvendig for å etablere flere boliger, ordinær og utvidet medvirkning fra ulike aktører (internt i kommunen, berørte brukergrupper og fremtidige naboer til de botilbudene det jobbes med å etablere), samt prosesskrav og krav om god forvaltningsskikk ved behandling av reguleringsplaner.

Bergen kommune har samtidig ikke lyktes med å etablere et tilstrekkelig og differensiert botilbud for vanskeligstilte på boligmarkedet, i samsvar med Boligprogrammet (som nevnt under første avsnitt av Deloitte's funn og vurderinger i sammendraget). I forlengelsen av dette, mener Deloitte at kommunen bør jobbe videre med å utvikle eget arbeid med reguleringsplanprosesser, for å sikre at dette støtter opp under og bidrar til at regulering for videre etablering av boliger skjer så effektivt og raskt som mulig, samt vurderer hvilke andre fremgangsmåter som kan benyttes for å sikre nok boliger, med kortere ledetid enn i dag. Saksbehandlingstiden i reguleringsplanprosesser er lang, noe som medfører at det kan ta lang tid å få regulert områder og bygningsmasse til kommunalt boligbruk. Samtidig har kommunen gode erfaringer fra pilotprosjektet i Ytre Morvik når det gjelder å få til en mer effektiv reguleringsplanprosess. Deloitte mener det fremstår hensiktsmessig å utarbeide en rutine/prosedyre for hvordan man kan styre samarbeid og prosess på en god måte for å få fremdrift i prosjekter, slik representanter fra plan- og bygningsetaten har tatt initiativ til.

Deloitte's anbefalinger

Basert på undersøkelsen som er gjennomført vil Deloitte anbefale at Bergen kommune iverksetter følgende tiltak:

1. Sikrer systematisk kartlegging av boligbehovet for ulike boligtyper for de som er vanskeligstilte på boligmarkedet i kommunen, som grunnlag for videre utarbeidelse og gjennomføring av planer for å sikre et tilstrekkelig og differensiert boligtilbud til vanskeligstilte på boligmarkedet.
2. Etablerer system og rutiner for tverrfaglig samarbeid i det boligsosiale arbeidet for å sikre et best mulig tilpasset tilbud til den enkelte husstand. Under dette:
 - a. sørger for samarbeid mellom relevante tjenester når det gjelder behovskartlegging av brukere med behov for kommunal utleiebolig, eksempelvis sikre at helsefaglig personell blir tilstrekkelig involvert i prosessen med å tildele bolig til barnefamilier der

barn har særskilte behov som funksjonsnedsettelse, slik at nødvendige hensyn blir tatt tilstrekkelig tidlig.

- b. samordner tjenestene sine inn mot brukere med behov for kommunale helse- og omsorgstjenester, eksempelvis personer med ROP-lidelser.
3. Vurderer å etablere rutiner for å sikre at informasjon og tilbakemeldinger fra brukere inkluderes i arbeidet med risikovurderinger knyttet til bl.a. støttetiltak, bemanningsbehov og sikkerhetstiltak i kommunens botilbud.
 4. Sikrer at risikovurderinger på etats- og botiltaksnivå er tilstrekkelig oppdatert og at identifiserte risikoer er tilstrekkelig dekket med risikoreduserende tiltak.
 5. Sikrer at risikoreduserende tiltak/aktiviteter som inngår i handlingsplaner for gjennomførte risikovurderinger, blir gjennomført og effektevaluert.
 6. Etablerer rutiner for og sikrer at det blir gjennomført brukerundersøkelser og innhenting av brukeres erfaring i alle relevante enheter som inngår i kommunens arbeid med botilbud og bistand i å fremskaffe boliger.
 7. Iverksetter tiltak for å sikre et tilfredsstillende tilbud til barn med foreldre som er vanskeligstilte på boligmarkedet og/eller har særskilte behov, herunder:
 - a. tilstrekkelig med kommunale boliger med forsvarlig kvalitet, i et trygt bomiljø og med nødvendig stabilitet, og
 - b. tilbud om tekniske hjelpemidler eller annen tilpasning som helsefaglig personell mener de trenger, også i tilfeller der boligen de bor ikke er egnet til å oppbevare hjelpemiddelet/utstyret.
 8. Sikrer at eksisterende rutiner for innmelding av avvik fra blir tatt i bruk ved alle kommunens botilbud.
 9. Sikrer at alle innmeldte avvik innenfor kommunens botilbud blir fulgt opp, håndtert og lukket.
 10. Videreutvikler og styrker eget arbeid med reguleringsplanprosesser, for å sikre at dette i størst mulig grad støtter opp under og bidrar til at effektiv regulering for etablering av boliger, og vurderer andre fremgangsmåter for å sikre nok boliger, med kortere ledetid enn i dag.

Innhold

1	Innledning	13
2	Om tjenesteområdet	16
3	Arbeid med å sikre differensiert botilbud	21
4	Samarbeid på tvers av etater	38
5	Risikovurderinger og handlingsplaner	46
6	Erfaringer med kommunens botilbud og bistand	56
7	Boforhold for barn med foreldre som er vanskeligstilte på boligmarkedet	63
8	System og oppfølging av avvik	72
9	Prosesser for å etablere flere boliger	81
10	Konklusjon og anbefalinger	92
	Vedlegg 1 : Høringsuttalelse	96
	Vedlegg 2 : Revisjonskriterier	102
	Vedlegg 3 : Sentrale utvalgte dokumenter og litteratur	106
	Vedlegg 4 Bergen kommunes botilbud	108

Detaljert innholdsfortegnelse

1	Innledning	13
1.1	Bakgrunn	13
1.2	Formål og problemstillinger	13
1.3	Metode	14
1.3.1	Dokumentanalyse	14
1.3.2	Intervju	14
1.3.3	Analyse av statistikk	15
1.3.4	Verifiseringsprosesser	15
1.4	Revisjonskriterier	15
1.5	Avgrensing	15
2	Om tjenesteområdet	16
2.1	Boligbehov i Bergen kommune	16
2.2	Ansvar for boligsosialt arbeid i Bergen kommune	19
3	Arbeid med å sikre differensiert botilbud	21
3.3	Problemstilling	21
3.4	Revisjonskriterier	21
3.5	Arbeid med å få oversikt over brukergruppers behov og etablere et differensiert tilbud	22
3.5.1	Kartlegging av boligbehovet i kommunen	22
3.5.2	Kommunens arbeid med å sikre et tilstrekkelig differensiert botilbud	25
3.5.4	Utvalgte organisasjoners erfaringer	35
3.6	Vurdering	36
4	Samarbeid på tvers av etater	38
4.3	Problemstilling	38
4.4	Revisjonskriterier	38
4.5	Samarbeid på tvers av etater for å sikre et tilstrekkelig boligtilbud	39
4.6	Vurdering	44
5	Risikovurderinger og handlingsplaner	46
5.3	Problemstilling	46
5.4	Revisjonskriterier	46
5.5	Risikovurderinger og handlingsplaner	47
5.5.1	Risikovurderinger og vurderinger av støttetiltak, bemanningsbehov og sikkerhetstiltak	47
5.5.2	Bruk av tilbakemeldinger fra relevante parter i arbeidet med risikovurderingene	51
5.5.3	Gjeldende handlingsplaner for ulike botiltak for særlige utsatte grupper og oppfølgingen av disse	52
5.6	Vurdering	54

6	Erfaringer med kommunens botilbud og bistand	56
6.3	Problemstilling	56
6.4	Revisjonskriterier	56
6.5	Erfaringer fra ulike brukergrupper	56
6.6	Vurdering	62
7	Boforhold for barn med foreldre som er vanskeligstilte på boligmarkedet	63
7.3	Problemstillinger	63
7.4	Revisjonskriterier	63
7.5	Kommunens arbeid med å sikre forsvarlig kvalitet og trygt bomiljø for barn i vanskeligstilte familier	64
7.6	Stabilitet i leieforhold	68
7.7	Vurdering	70
8	System og oppfølging av avvik	72
8.3	Problemstilling	72
8.4	Revisjonskriterier	72
8.5	Kommunens system og retningslinjer for registrering og oppfølging av avvik	72
8.5.2	System og retningslinjer for registrering og oppfølging av avvik i samarbeid med vektertjenester	73
8.6	Vurdering	79
9	Prosesser for å etablere flere boliger	81
9.3	Problemstilling	81
9.4	Revisjonskriterier	81
9.5	Kommunens arbeid for å sikre fremdrift og gode prosesser i etablering av flere boliger til vanskeligstilte	81
9.5.1	Arbeid for å sikre god fremdrift i reguleringsplanprosesser knyttet til etablering av flere boliger	83
9.5.2	Samarbeid mellom involverte etater i kommunen for å få fremdrift i etablering av boliger i Boligprogrammet	87
9.5.3	Utvidet medvirkning av berørte parter i Boligprogrammet	88
9.6	Vurdering	91
10	Konklusjon og anbefalinger	92
	Vedlegg 1 : Høringsuttalelse	96
	Vedlegg 2 : Revisjonskriterier	102
	Vedlegg 3 : Sentrale utvalgte dokumenter og litteratur	106
	Vedlegg 4 Bergen kommunes botilbud	108

Figurer

Figur 1: Utvikling i antall søknader mottatt, innvilget søknader og kvalifiserte boligsøkere 2020-2024	16
Figur 2: Utviklingen i venteliste for kommunal utleiebolig fra 2020-2024 for ulike grupper	17
Figur 3: Oversikt over antall bostedsløse 2021 - 2024	17
Figur 4: Skjerm bilde av rapportering på boligbehov i BBSM	23
Figur 5: Illustrasjon av prosessen for tildeling av kommunale boliger til vanskeligstilte på boligmarkedet	40
Figur 6: Illustrasjon av prosessen for tildeling av tilrettelagte botilbud for personer med alvorlige og langvarige psykiske lidelser	43
Figur 7: Skjerm bilde av Bergen kommune sine nettsider og mulighet for å melde fra om feil og leieforhold	78
Figur 8: Oversikt over planprosessen.	82
Figur 9: Ansvarsfordeling for å etablere kommunale boliger (Kilde: Bergen kommune)	87
Figur 10: Roller og ansvar i prosess for utvidet medvirkning i prosjekter som inngår i boligprogrammet	89

Tabeller

Tabell 1: Intervjuede ved Byrådsavdeling for barnevern, sosiale tjenester og mangfold (BBSM)	14
Tabell 2: Oversikt over byrådsavdelinger og etaters ansvar og oppgaver i det boligsosiale arbeidet	20
Tabell 3: Status for kommunale boliger i egen regi	25
Tabell 4: Kommunalt disponert utleieboliger 2020 - 2024	27
Tabell 5: Mål, indikatorer og status for kommunens hovedmål "Trygg by i alle livsfaser"	28
Tabell 6: Oversikt over kvalitetskrav til kjøp av boliger med 3 eller flere soverom for større familier	34
Tabell 7: Oversikt over risikovurderinger som gjennomføres av EST og EPHRT	48
Tabell 8: Risikovurderinger gjennomført av Etat for sosiale tjenester og vurdering av støttetiltak, bemanningsbehov og sikkerhetstiltak	49
Tabell 9: Eksempler på risikofaktorer, eksisterende tiltak og foreslåtte tiltak	50
Tabell 10: Handlingsplaner for botiltak	52
Tabell 11: Oversikt over tiltak og status som følge av Statsforvalterens tilsyn med midlertidige botilbud høsten 2023	53
Tabell 12: Medvirkningsorgan i EST og EPHRT	57
Tabell 13: Svar på utvalgte spørsmål i gjennomførte brukerundersøkelser i Etat for sosiale tjenester, 2023 (respondentsvar i antall)	58
Tabell 14: Deloitte's fremstilling av resultater i tilfredshetsundersøkelse 2023	60
Tabell 15: Oversikt over antall barn i kommunal utleiebolig eller bolig der kommunen har tildelingsrett fordelt på aldersgrupper (Kilde: Bergen kommune)	64
Tabell 16: Statistikk knyttet til barnefamilier i boligkø ,	64
Tabell 17: Oversikt over avviksmeldinger knyttet til bolig (januar 2021- april 2025)	74
Tabell 18: Oversikt over avviksmeldinger i kommunens botilbud i 2024 (Kilde: Bergen kommune) .	74
Tabell 19: Oversikt over gjennomgang av utvalgte avvik og oppfølging	77
Tabell 20: Oversikt over saksbehandlingstid for private forslag til detaljregulering som er vedtatt i 2021-2024 i Bergen kommune og sammenlignbare kommune (KOSTRA-gruppe 12).	84
Tabell 21: Oversikt over botilbud i Bergen kommune	108

1 Innledning

1.1 Bakgrunn

Deloitte har gjennomført en forvaltningsrevisjon av boligsosialt arbeid i Bergen kommune. Prosjektet ble først bestilt av kontrollutvalget i Bergen kommune i sak 98/23 den 04.10.2023. På grunn av gjennomført tilsyn fra statsforvalter på området, og at utvalg for helse og sosial gjennomførte en høring knyttet til kommunens botilbud i Bjørnsonsgate, ble det vedtatt bestilling av revidert prosjektplan i kontrollutvalgsmøte den 20.02.2024, sak 12/24. I møtet 12.03.24 (sak 26/24) vedtok kontrollutvalget at den justerte prosjektplanen skulle inneholde forslag til problemstillinger knyttet til kommunens arbeid med å sikre fremdrift i arbeidet med å skaffe boliger (strategier og metoder) og bygge på opplysninger og innspill som eventuelt ville komme frem i utvalg for helse og sosial sin åpne høring om boligsosiale tiltak i kommunens botilbud i Bjørnsonsgate 4 (gjennomført 13.3.24). Ny prosjektplan ble vedtatt av kontrollutvalget i Bergen kommune i sak 38/24 den 23.04.2024.

1.2 Formål og problemstillinger

Formålet med forvaltningsrevisjonen har vært å undersøke om kommunen arbeider på en hensiktsmessig måte for å sikre et tilstrekkelig antall og tilpassede og trygge boliger til de mest vanskeligstilte på boligmarkedet, inkludert barnefamilier.

Med bakgrunn i formålet har følgende problemstillinger blitt undersøkt:

1. I hvilken grad arbeider kommunen med å få oversikt over ulike brukergruppers behov og med å etablere et tilstrekkelig differensiert tilbud?
2. I hvilken grad har kommunen etablert system for samarbeid på tvers av etater for brukergrupper som har behov for dette for å få et tilstrekkelig boligtilbud?
3. Sikrer kommunen at det blir gjennomført tilstrekkelige risikovurderinger og utarbeidet tilhørende handlingsplaner for kommunens ulike botiltak for særlig utsatte grupper?
 - a. I hvilken grad inngår vurderinger av støttetiltak, bemanningsbehov og sikkerhetstiltak i risikovurderingene?
 - b. I hvilken grad har tilbakemeldinger fra relevante parter, som for eksempel brukere og sikkerhetspersonell, blitt innhentet i arbeidet med risikovurderingene?
 - c. I hvilken grad følger kommunen opp at eventuelle handlingsplaner med tiltak som er utarbeidet på bakgrunn av risikovurderinger av kommunens botilbud blir gjennomført?
4. Hvilke erfaringer har representanter fra ulike brukergrupper med kommunens botilbud og bistand knyttet til å skaffe midlertidig og varig bolig?
5. I hvilken grad bidrar kommunen til å sikre stabile og trygge boforhold for barn når deres foreldre er vanskeligstilte på boligmarkedet?
 - a. I hvilken grad sikrer kommunen at barn med foreldre som er vanskeligstilte på boligmarkedet bor i egnede boliger med forsvarlig kvalitet og i et bomiljø som er trygt for barn?
 - b. Sikrer kommunen at barn med foreldre som er vanskeligstilte på boligmarkedet får stabilitet i leieforholdet med kommunen og ikke må flytte oftere enn nødvendig?

6. I hvilken grad har kommunen tilfredsstillende systemer som sikrer at avvik knyttet til boforhold i kommunale boliger blir registrert og fulgt opp?
7. I hvilken grad har kommunen sikret tilstrekkelig fremdrift og gode prosesser i arbeidet med å etablere flere boliger til vanskeligstilte?
 - a. Arbeider kommunen hensiktsmessig for å sikre god fremdrift i reguleringsplanprosesser knyttet til etablering av flere boliger?
 - b. I hvilken grad har det vært et hensiktsmessig samarbeid mellom involverte etater i kommunen i arbeidet med å få fremdrift i etablering av flere boliger?
 - c. I hvilken grad har det vært et hensiktsmessig samarbeid mellom kommunen, berørte brukergrupper og fremtidige naboer til boligene?

1.3 Metode

Oppdraget er utført i samsvar med gjeldende standard for forvaltningsrevisjon (RSK 001) og kvalitetssikret i samsvar med kravene til kvalitetssikring i Deloitte Policy Manual (DPM).

Oppdraget er gjennomført i tidsrommet oktober 2023 til desember 2025.

1.3.1 Dokumentanalyse

Informasjon om kommunens arbeid på det boligsosiale feltet er blitt samlet inn og analysert. Innsamlet dokumentasjon har blitt vurdert opp mot revisjonskriteriene. Dokumentanalysen har blitt gjennomført løpende, slik at også dokumenter som har blitt utarbeidet under prosjektperioden har blitt analysert.

1.3.2 Intervju

For å få supplerende informasjon til skriftlige kilder har Deloitte intervjuet utvalgte personer fra kommunen som har ansvar for å sikre et differensiert og trygt botilbud til vanskeligstilte på boligmarkedet. Vi har intervjuet både personer som har ansvar knyttet til å sikre nok boliger, tilbud i boliger, samt personer med ansvar for å bygge og kjøpe boliger. Til sammen har vi intervjuet 32 personer i dette prosjektet.

Tabell 1: Intervjuede ved Byrådsavdeling for barnevern, sosiale tjenester og mangfold (BBSM)

Nivå	Intervjuede
Nivå 1	Byråd, kommunaldirektør, rådgiver i kommunaldirektørens stab og hovedverneombud
Etat for psykisk helse og rustjenester	Etatsdirektør, rådgiver, leder ved MO-senteret på Gyldenpris, tre verneombud ved tre tilrettelagte botilbud
Etat for barn og familie	Rådgiver, seniorrådgiver og fysioterapeut, fagrådgiver og jordmor, avdelingsleder, ergo- og fysioterapitjenesten for barn og unge i Årstad og Bergenhus, avdelingsleder, forvaltningsenhet psykisk helse til barn og unge, og barnevernstjenesten for enslige mindreårige flyktninger
Etat for sosiale tjenester	Etatsdirektør, seniorrådgiver, juridisk rådgiver og leder for Boligkontoret (tidligere boligetaten)

Deloitte har tatt initiativ til å intervju brukere av kommunens botilbud. For å senke terskelen for deltakelse ble det tilrettelagt for bruk av kommunens tolketjenester. Vi sendte ut

informasjon på fire ulike språk (arabisk, ukrainsk, engelsk og norsk) om at vi ønsket å komme i kontakt med dem for å høre hvordan det er å bo og/eller vente på et botilbud. Brukere kunne skanne en QR-kode for å registrere sitt telefonnummer for å bli kontaktet av Deloitte. Informasjonsskrivet ble distribuert via Boligkontoret (tidligere boligetaten), i tillegg bistod sosialtjenesten i en bydel og ergo- og fysioterapitjenesten med å formidle informasjonen direkte til brukere.

På tross av innsats gjennom flere kanaler fikk vi kun tilbakemelding fra tre brukere, og det var kun én av brukerne som svarte på telefon etter gjentatte forsøk. Kommunens tolketjeneste bistod i denne telefonsamtalen. For å kunne innhente ytterligere brukererfaringer henvendt vi oss derfor til flere organisasjoner med forespørsel om intervju for å få deres tilbakemeldinger om deres erfaringer og hvilke erfaringer de får formidlet fra sine brukere når det gjelder hjelp til å skaffe seg bolig. Vi har gjennomført intervju og fått skriftlige innspill fra to regionledere i Kirkens bymisjon som i forkant med samtalene med oss innhentet tilbakemeldinger i egen organisasjon. Vi har videre intervjuet daglig leder ved Natthuset¹.

1.3.3 Analyse av statistikk

Deloitte har gjennomgått og analysert kommunens statistikk/ tallmateriale knyttet til hvor mange som får hjelp til å få varig bolig og hvor mange som klarer å beholde boligene de har fått hjelp til å skaffe.

1.3.4 Verifiseringsprosesser

Oppsummering av intervju er sendt til de som er intervjuet for verifisering og det er informasjon fra de verifiserte intervjureferatene som er benyttet i rapporten.

Datadelen av rapporten er sendt til kommunen for verifisering, og påpekte faktafeil har blitt rettet opp. I tillegg er ytterligere opplysninger fra kommunen ifm. verifisering innarbeidet i rapporten. Høringsutkast av rapporten er sendt til byråden for uttalelse. Byrådets høringsuttalelse ligger som vedlegg 1 til rapporten.

1.4 Revisjonskriterier

Revisjonskriterier er de krav og forventninger som forvaltningsrevisjonsobjektet skal bli vurdert opp mot. Kriteriene er utledet fra autoritative kilder i samsvar med kravene i gjeldende standard for forvaltningsrevisjon. I dette prosjektet er revisjonskriteriene i hovedsak hentet fra boligsosialloven og sosialtjenesteloven. Kriteriene er nærmere presentert innledningsvis under hvert tema og i vedlegg 2.

1.5 Avgrensing

Forvaltningsrevisjonen omhandler ikke boliger til utviklingshemmede eller bosetting av nyankomne flyktninger. Prosjektet omhandler heller ikke kommunens arbeid med tildeling av bostøtte eller boligfinansiering.

¹ Natthuset er et midlertidig akutt overnattingstilbud for rusmiddelavhengige i Bergen. Natthuset eies og driftes av Huset Bergen på oppdrag fra Bergen kommune ved Etat for sosiale tjenester.

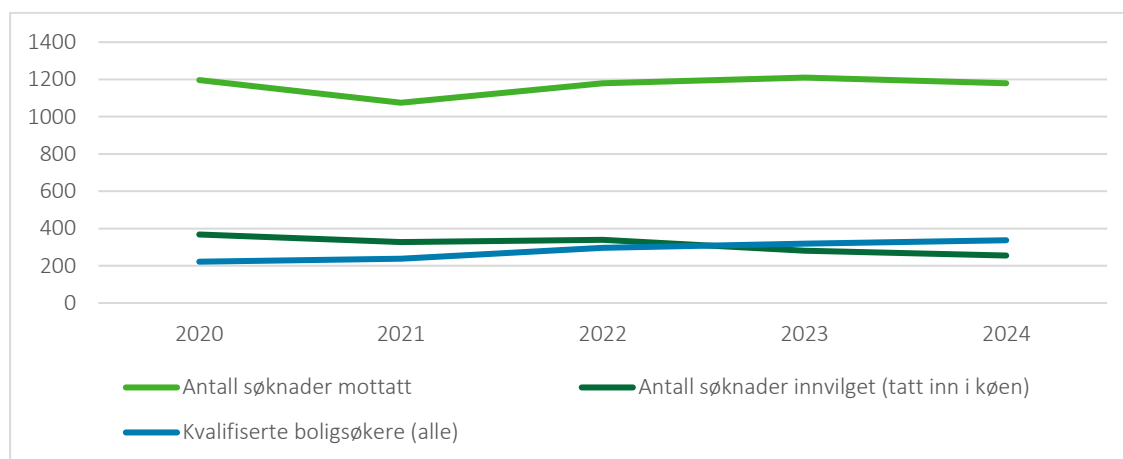
2 Om tjenesteområdet

2.1 Boligbehov i Bergen kommune

2.1.1 Kommunale utleieboliger

Kommunens reviderte budsjett for 2024² og budsjett for 2025³ peker på at antall søknader om kommunal utleiebolig de siste fire årene har vært betydelig høyere enn tidligere år, og at flere innbyggere trenger bistand til å skaffe seg bolig. Tall fra kommunen viser at 1179 personer søkte om kommunal bolig i 2024. Av disse fikk 255 innvilget søknad og ble satt på venteliste (boligkø). Utviklingen som er fremstilt i figuren under, viser at kommunen de siste årene har hatt et relativt stabilt antall søknader om kommunal bolig, samtidig som færre søknader innvilges. Det fremgår samtidig at antall kvalifiserte boligsøkere har økt noe i perioden fra 2020 til 2024; fra 222 i 2020 til 337 i 2024.⁴

Figur 1: Utvikling i antall søknader mottatt, innvilget søknader og kvalifiserte boligsøkere 2020-2024



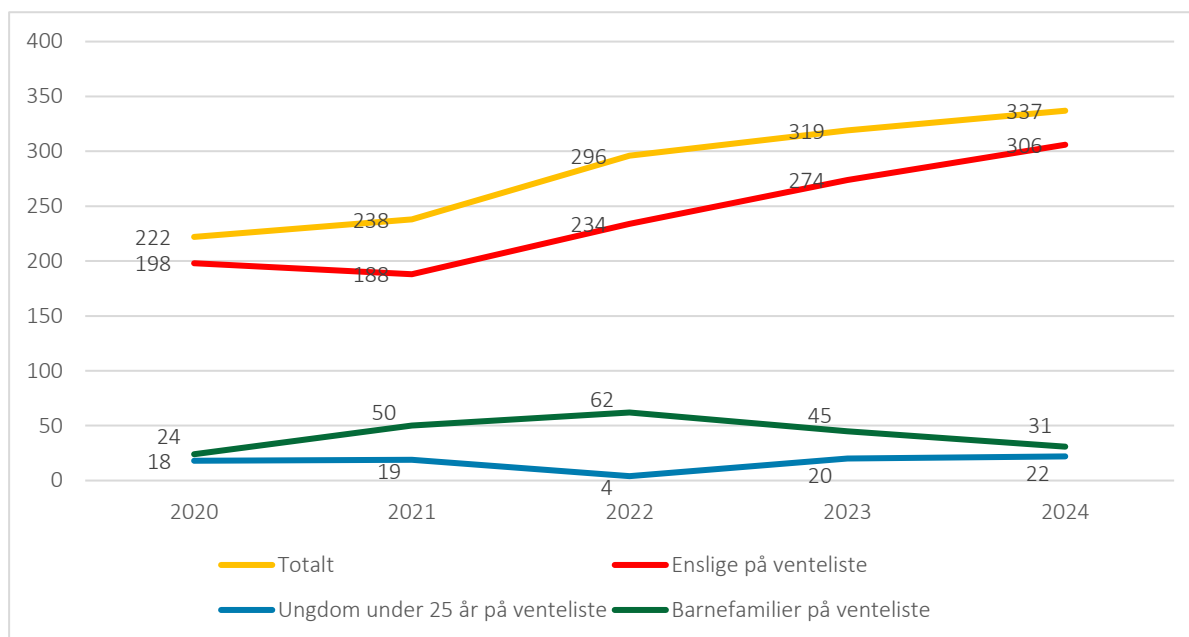
Boligkøen i Bergen kommune er noe redusert fra 2020 til 2024, men det er variasjoner innen ulike brukergrupper. Som det går frem av figur 2, har tallet på enslige og ungdom under 25 år i boligkø økt de siste to årene, mens antallet barnefamilier på venteliste er halvert fra 2022 til 2024.

² Bergen kommune, [Revidert budsjett 2024](#).

³ Bergen kommune, [Kortversjon HØP 25-28](#)

⁴ Bergen kommune, [Årsmelding – 09-Boligtiltak](#), 2023.

Figur 2: Utviklingen i venteliste for kommunal utleiebolig fra 2020-2024 for ulike grupper⁵



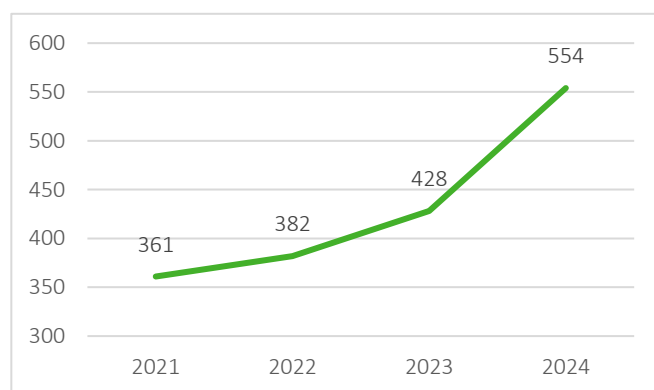
Som fremstilt i figuren over, var det per utgangen av 2024 totalt 337 husstander som ventet på tildeling av en kommunal bolig. Av disse 337 husstandene var 306 enehusstander og omtrent 70 prosent av disse var registrert med psykiske helseutfordringer og/eller rus som hovedårsak til at de trengte bistand på boligmarkedet. I gjennomsnitt har husstandene ventet i 16 måneder på bolig. Dette er en økning på 2 måneder sammenlignet med 2023. 51 husstander har ventet i mer enn to år.

Per 1. september 2025 er det 437 husstander med vedtak om boligtildeling som står i kø for å få tildelt kommunal utleiebolig. Av de 437 på ventelisten er 378 enslige som venter på 1-2 roms bolig og 59 er barnefamilier.⁶ Kommunen viser i Handlings- og økonomiplan 2026-2029 til at det er mangel på boliger i kommunen som er tilrettelagt for personer med betydelig tilleggsproblematikk som rus og/eller psykisk helseutfordringer. Kommunen påpeker videre at det er flere barnefamilier som på grunn av helseutfordringer søker om bolig med universell utforming eller annen form for tilrettelegging, men at mangel på store familieboliger med god tilpasning gjør at noen av disse familiene må vente lenge på å få tildelt bolig.

2.1.2 Midlertidig bolig

I 2024 var det et rekordhøyt antall bostedsløse i Bergen kommune, totalt 554 personer. Bergen kommune presiserer at bostedsløse er de som ikke disponerer egen eid eller leid bolig og er henvist til tilfeldige og midlertidige botilbud. Slike midlertidige botilbud inkluderer å bo midlertidig hos venner, kjente eller slektninger, være i institusjon eller under kriminalomsorgen og skal utskrives/løslates innen to måneder uten å ha egen bolig, samt personer som sover ute eller ikke har et sted å sove. Personer som bor varig

Figur 3: Oversikt over antall bostedsløse 2021 - 2024



⁵ Bergen kommune, [Årsmelding – 09-Boligtiltak](#), 2023.

⁶ Bergen kommune. Handlings- og økonomiplan 2026-2029. Tjenesteområde 09- Boligtiltak.

hos nære pårørende eller i framleid bolig regnes ikke som bostedsløse. Antall bostedsløse i 2023 var 428, mens tallene for 2022 og 2021 var henholdsvis 382 og 362. **I perioden 2021 – 2024 har antallet bostedsløse i Bergen økt med 53 prosent.**

I 2023 var det totalt 483 personer som hadde behov for, og fikk tildelt midlertid bolig, mens tallet for 2024 var 507 personer. Midlertidige botilbud er et tilbud som skal avhjelpe akutt bostedsløshet.⁷ Akutt bostedsløshet innebærer at man står uten et trygt sted å sove og oppholde seg det neste døgnet (og vil dermed ikke innbefatte alle som er bostedsløse). Kommunen har en lovpålagt plikt til å hjelpe personer med et midlertidig botilbud (nødbolig) i en slik situasjon. Kommunens utgifter til midlertidig botilbud økte fra 51,9 millioner i 2023 til 69,1 millioner i 2024. Kommunen har målsetting om maksimalt 2,8 måneder gjennomsnittlig oppholdstid i midlertidig botilbud. Gjennomsnittlig botid i midlertidige botilbud i 2024 var 3,92 måneder, og per 1. tertial 2025 har gjennomsnittlig botid økt til 4,18 måneder.⁸

Kommunen viser til at det økte behovet for midlertidig botilbud har sammenheng med at det er flere som har behov for kommunal bolig, og at det er større konkurranse om private utleieleiligheter. Blant annet har et økt antall flyktninger gjort at kommunen har måtte kjøpe og leie flere boliger på det private markedet enn tidligere for å få boliger på plass fort. Flyktninger søker bolig gjennom Introduksjonssenteret for flyktninger, og ikke Boligkontoret, dermed er ikke flyktninger en del av statistikken eller køen for kommunale boliger for vanskeligstilte. Samtidig vil flere boliger som tildeles flyktninger føre til økt press på kommunale boliger for andre vanskeligstilte i Bergen.⁹ Flere intervjuede viser også til at arbeidet med bosetting av flyktninger påvirker tilgangen på boliger i kommunen. Fra Boligkontoret blir det vist til at selv om det anskaffes flere boliger, både ved at det inngås flere innleieavtaler og kjøp av boliger, er det likevel et større behov for kommunale boliger i dag sammenlignet med år hvor kommunen ikke tar imot ekstraordinært antall flyktninger. Redusert tilgang på kommunale utleieboliger er dermed en av grunnene til at boligkøen øker selv om det er nedgang i antall søknader om boliger som tildeles (se figur 1 og figur 2 over)

Byråd for BBSM viser også til at nedlegging av tilbud¹⁰ og et større fokus på poliklinisk behandling fremfor døgnbehandling i spesialisthelsetjenesten, har ført til færre døgnbehandlingsplasser for innbyggere i kommunen. Helse Bergen sin nedbygging av kapasitet gir ringvirkninger for kommunens boligosiale arbeid, ettersom det øker behovet for kommunale boliger og kommunale botiltak for personer som sliter med rus eller har alvorlige psykiske lidelser.

Leder for Boligkontoret påpeker at en generell stor etterspørsel etter leieboliger gjør at vanskeligstilte på boligmarkedet får større vanskeligheter med å leie bolig enn tidligere. I den grad utleierne har et valg, velger de leietakere som oppfattes som trygge, og dette kan være en medvirkende årsak til at flere kan trenge hjelp fra kommunen med å finne seg bolig nå sammenlignet med tidligere. Det blir pekt på at de som står på venteliste ofte blir stående på ventelisten veldig lenge.

⁷ Nav. [Midlertidig botilbud \(nødsituasjon\) - Nav.no](#), 04.07.2025

⁸ Kommunen har målsetting om maksimalt 2,8 måneder gjennomsnittlig oppholdstid i midlertidig botilbud

⁹ Bergen kommune, [Årsmelding – 09-Boligtiltak](#), 2023.

¹⁰ Eksempelvis ROP-posten i Helse Bergen

2.1.3 Kommunale botilbud og botiltak

Det finnes en rekke kommunale botilbud i regi av Bergen kommune som tilrettelagte botilbud, bofellesskap, bosenter, bo-team leiligheter og botreningscenter. En fullstendig oversikt er tilgjengelig i vedlegg 4. Botilbudene varierer i omsorgsnivå, varighet og noe i målgruppe.

Etat for psykisk helse og rustjenester har totalt rundt 350 plasser i ulike og **tilrettelagte botilbud**.¹¹ De tilrettelagte botilbudene har varierende grad av tjenesteyting for personer med alvorlige og langvarige psykiske lidelser. Etat for psykisk helse og rustjenester viser til at de har mellom 50-70 personer på venteliste til tjenester fra bo-team, tilrettelagte botilbud og institusjoner for psykisk helse.

Etat for sosiale tjenester tilbyr det de kaller **samløsterte botiltak med og uten stedlig bemanning**, hvor beboerne har kommunal bolig med husleiekontrakt gjennom Etat for boligforvaltning, og får booppfølgingstjeneste fra enten sosiale botjenester eller Nav-kontorene. Etat for boligforvaltning rapporterer om manglende kapasitet i både midlertidige og varige botilbud, samt manglende ressurser i booppfølgingstjenesten. Det er særlig behov for boliger med et høyere omsorgsnivå enn hva kommunen per i dag kan tilby. Det vises til omfattende utfordringer med å bistå bostedsløse, både grunnet lange ventelister på kommunal bolig og at kommunen ikke har tilstrekkelig og tilpassede alternativer tilgjengelig.

2.2 Ansvar for boligsosialt arbeid i Bergen kommune

Boligsosialt arbeid er en samlebetegnelse på arbeidet med å skaffe vanskeligstilte på boligmarkedet en egnet bolig, hjelp til å mestre sin boligsituasjon og til å bli integrert i sitt nærmiljø og samfunnet for øvrig.¹² I Bergen kommune er ansvaret for det boligsosiale arbeidet fordelt på tre bydelsavdelinger og sju etater. Tabellen under gir en kortfattet oversikt over hvilke byrådsavdelinger med tilhørende etater og avdelinger som har ansvar og oppgaver i det boligsosiale arbeidet. Oversikt over kommunens botilbud og -tiltak er presentert i vedlegg 4 til rapporten.

Byrådsavdelingen for barnevern, sosiale tjenester og mangfold har, i tillegg til ansvar som fremgår av tabellen under, også rollen som faglig/strategisk ansvarlig for det boligsosiale feltet i Bergen kommune, med ansvar for å sikre at vanskeligstilte i kommunen får tilgang til bolig. Byrådsavdelingen har videre bestilleransvar mot etatene i Byrådsavdelingen for Finans når det gjelder etablering, vedlikehold og utvikling av botiltak innen byrådsavdeling for barnevern, sosiale tjenester og mangfold sin portefølje.

¹¹ Bergen kommune, [Tilrettelagte botilbud – psykisk helse](#), 25.02.2025.

¹² Helsedirektoratet. Lokale folkehelseiltak – veiviser for kommunen. Nasjonale faglige råd. Kap. 8: Bolig – lokalt folkehelsearbeid. Siste faglige endring: 22. august 2022.

Tabell 2: Oversikt over byrådsavdelinger og etaters ansvar og oppgaver i det boligsosiale arbeidet

Byrådsavdeling	Etater	Ansvar knyttet til det boligsosiale arbeidet
Byrådsavdeling for barnevern, sosiale tjenester og mangfold	Etat for sosiale tjenester	Boligkontoret behandler søknader om ordinær kommunal bolig, administrerer kommunal bostøtte og Husbankens bostøtteordning, startlån- og tilskuddsordninger og tildeler alle kommunale utleieboliger. Sosiale botjenester har ansvar for flere av kommunens botiltak for personer med rusavhengighet. Avdelingen har ansvar for booppfølgingstjenesten og Housing First. Nav-sosialtjeneste gir hjelp og tjenester som økonomisk sosialhjelp, kvalifiseringsprogram, råd og veiledning, samt hjelp til å finne midlertidig botilbud for akutt bostedsløse. Krisesenteret for Bergen og omegn tilbyr midlertidig bosted til personer som har akutt behov for beskyttelse.
	Etat for barn og familie	Barnevernstjenesten for enslige mindreårige flyktninger som bosetter enslige mindreårige flyktninger. Plass i bofellesskap, fosterhjem, vertsfamilier og kommunale hybler.
	Etat for psykisk helse og rustjenester	Forvaltningsenheten for psykisk helse behandler søknader og fatter vedtak om individuell oppfølging og tilrettelagte botilbud innen psykisk helse og rustjenester. Avdelinger for psykisk helse som administrerer flere bofellesskap. Hver avdeling har en egen oppfølgingstjeneste og aktivitetssenter. Behandling, bo- og ressursveiledning administrerer åtte bosenter med institusjonsplasser og heldøgnsbemanning. Botreningsssenteret har tre avdelinger som tilbyr gjennomgangsboliger og permanente boliger. Myrsæter bo- og rehabiliteringssenter er et rehabiliteringstilbud med gjennomgangsboliger.
Byrådsavdeling for finans	Etat for boligforvaltning	Eier, drifter, forvalter og leier ut kommunale boliger og andre botilbud i Bergen kommune. I tillegg setter etaten i verk bolig- og miljøforbedrende tiltak. Etaten inngår leiekontrakt med dem som har fått tildelt bolig, og sørger for at boligene har en standard som er innenfor oppgitte krav.
	Etat for utbygging	Bidrar i hele prosessen fra identifisering av tomt til ferdig prosjekt. Ansvar for å utarbeide plangrunnlaget i reguleringsprosesser, gjennomføre utbygging og større rehabilitering av kommunale boliger.
	Etat for bygg og eiendom	Forvalter og drifter kommunens formålsbygg, og gjennomfører mindre vedlikehold- og utviklingsprosjekter.
Byrådsavdeling for byutvikling	Plan- og bygningsetaten	Behandler reguleringsplansaker og byggesaker knyttet til utbygging og større rehabiliteringsprosjekter av kommunale boliger.

3 Arbeid med å sikre differensiert botilbud

3.3 Problemstilling

I dette kapittelet vil vi svare på følgende hovedproblemstilling:

I hvilken grad arbeider kommunen med å få oversikt over ulike brukergruppers behov og etablert et tilstrekkelig differensiert tilbud?

3.4 Revisjonskriterier

Etter boligsosialloven § 4 er vanskeligstilte på boligmarkedet personer som ikke kan ivareta sine interesser på boligmarkedet, og derfor trenger bistand til å skaffe eller beholde en egnet bolig. Basert på krav i boligsosialloven og lov om sosiale tjenester i Nav og har Deloitte utarbeidet følgende revisjonskriterier knyttet til problemstillingen som undersøkes i dette kapitlet:

Kommunen skal:

- bistå vanskeligstilte på boligmarkedet (sosialtjenesteloven § 15)
- forebygge boligsosiale utfordringer og bidra til at vanskeligstilte på boligmarkedet skal få bistand til å skaffe seg og beholde en egnet bolig (boligsosialloven § 1)

Kommunen bør

- sikre en oversikt over behovet for både ordinære og tilpassede boliger for vanskeligstilte på boligmarkedet (boligsosialloven § 5). Oversikten skal inngå som grunnlag for arbeidet med kommunens planstrategi (ref. plan- og bygningsloven § 10-1). Kommunen skal i sitt arbeid med kommuneplanen (etter plan- og bygningsloven kapittel 11) fastsette overordnede mål og strategier for det boligsosiale arbeidet. Målene og strategiene skal være egnet til å møte de utfordringene kommunen står overfor med utgangspunkt i oversikten over behov for ordinære og tilpassede boliger. Boligsosialloven har en overgangsbestemmelse i § 10 der går det frem at kravene til planstrategi og kommuneplan etter § 5 annet ledd skal være oppfylt senest fire år etter at loven trer i kraft.¹³ Kommunen må sikre at dette er etablert innen 1. juli 2027

Sentrale politiske vedtatte mål og strategier for det boligsosiale området i Bergen kommune fremgår av¹⁴:

- Handlingsplan for 250 flere kommunale utleieboliger 2017-2021, også kalt *Boligprogrammet*.¹⁵
- Boligmelding 2020-2026¹⁶

Se vedlegg 2 for utfyllende revisjonskriterier.

¹³ Boligsosialloven tredde i kraft 1. juli 2023.

¹⁴ Bergen kommunes reviderte budsjett for 2024

¹⁵ Bergen kommune. Handlingsplan for 250 flere kommunale utleieboliger 2017-2021. Vedtatt av Bergen bystyre i sak 44/17, den 22.02.2017.

¹⁶ Bergen kommune. Boligmelding 2020-2026. Vedtatt av Bergen bystyre i sak 37/21, den 24.02.2021

3.5 Arbeid med å få oversikt over brukergruppers behov og etablere et differensiert tilbud

3.5.1 Kartlegging av boligbehovet i kommunen

Bystyret i Bergen vedtok i februar 2017 Handlingsplan for 250 nye kommunale utleieboliger 2017-2021, også kalt Boligprogrammet.¹⁷ Boligprogrammet pågår fremdeles og skal bidra til å sikre gode og differensierte boliger og tjenester til innbyggerne. Bakgrunnen for boligprogrammet var «et stort og udekket behov for egnede boliger for personer som har utfordringer med å bo i ordinær kommunal bolig»¹⁸

I forbindelse med Boligprogrammet ble det i 2016 gjennomført en kartlegging av boligbehovet. Kartleggingen inneholder en prioritert liste over identifiserte behov for botilbud, og totalt ble det anslått behov for mellom 60-65 boliger for identifiserte målgrupper (se tekstboks på denne siden), i tillegg til 60-65 boliger som skulle konkretiseres i arbeidet med Boligprogrammet og i lys av utvikling av boligkøen, fremtidig etterspørsel og kjennskap til kostnadene. Totalt ble det kartlagt et behov for 120-130 boliger til målgruppene.

I tillegg blir det vist til en generell økt etterspørsel etter boliger til flyktninger, enkelte økonomisk vanskeligstilte og andre husstander som vil trenge en ordinær bolig i et ordinært bomiljø. I handlingsplanen blir behovet anslått å være 125 kommunale boliger til disse gruppene med vanskeligstilte. Sammenlagt er det dermed lagt opp til totalt 250 kommunale boliger i Boligprogrammet. I forbindelse med verifisering av rapporten viser Bergen kommune til at boligbehovet er mer flytende og at det ble identifisert boliger som kommunen selv skulle eie og boliger som skulle fremskaffes via avtaler med private utleiere, totalt 250 boliger til vanskeligstilte på boligmarkedet.

I handlingsplanen blir det presisert at den kartlagte informasjonen kun gir et øyeblikksbilde av situasjonen, og at det er utfordrende å fastsette og forutsi boligbehovet med presisjon, da slike behov er komplekse og dynamiske. Det blir videre påpekt at utfordringene kommunen står overfor ikke bare omfatter å sikre tilstrekkelig boligtilgang, men også tilpasning av tjenestebehovet til den enkelte. Det blir videre vist til at effektive løsninger krever nytenkning og kontinuerlig boligsosial planlegging.¹⁹

I perioden fra kartleggingen i forbindelse med Boligprogrammet og frem til 2025 har ikke Bergen kommune gjennomført lignende kartlegging av boligbehovet i kommunen.

I intervju blir det vist til at kartleggingen av behovene for boliger som ble gjennomført i forkant av Boligprogrammet fortsatt er relevante, men at flere behov har blitt identifisert etter

Målgrupper i kartleggingen fra Boligprogrammet

Kartleggingen i forbindelse med Boligprogrammet inneholder en prioritert liste over identifiserte behov for botilbud. I kartleggingen vises det til et boligbehov for følgende målgrupper:

- Personer med særlig utfordrende og sammensatt problematikk
- Personer med utviklingshemming og utviklingsforstyrrelser, som også ruser seg
- Personer med kognitiv svikt som følge av rusmisbruk
- Personer med dobbeltdiagnoser innen rus og psykiatri (ROP-lidelser)
- Personer med alvorlig psykiske lidelser
- Personer som lever med aktiv rus (rusavhengig)

¹⁷ Bergen kommune. Handlingsplan for 250 flere kommunale utleieboliger 2017-2021. Vedtatt av Bergen bystyre i sak 44/17, den 22.02.2017.

¹⁸ Bergen kommune, [Bergen kommune - Hva er Boligprogrammet?](#), 27. februar 2023.

¹⁹ Bergen kommune, [Handlingsplan for 250 flere kommunale utleieboliger 2017-2021 side 5-6](#), 22.01.2017

Boligprogrammet ble vedtatt. Dette gjelder blant annet behov for boliger til familier og boliger til personer med et høyt behov for helse- og omsorgstjenester.

Kommunaldirektøren for barnevern, sosiale tjenester og mangfold (BBSM) viser til at kommunen har identifisert et behov for å holde kontinuerlig oversikt over boligbehovet, og at det på bakgrunn av dette identifiserte behovet har blitt arbeidet med et helhetlig system som gir kontinuerlig oversikt over kommunens behov for boliger til vanskeligstilte. Det blir vist til at de enkelte etatene har detaljert innsikt i data og behov på sine respektive ansvarsområder og at hovedformålet med oversikten er å få et samlet, overordnet bilde av boligbehovet i kommunen. Oversikten inngår som en del av arbeidet med en temaplan for det boligsosiale feltet som startet opp juni 2024.²⁰

Oversikten Bergen kommune har utarbeidet er en Power-BI rapport som estimerer et samlet boligbehov basert på styringsdata fra ulike kilder, herunder Boligkontorets ventelister for kommunal bolig (hhv. nye boligsøkere og de som venter på bytte av bolig), ventelisten for tilrettelagt botilbud i Etat for psykisk helse og rustjenester og gjenstående behov for boliger til nyankomne flyktninger inneværende år.²¹ Rapporten oppdateres månedlig og gir dermed mulighet til å følge utviklingen i boligbehovet over tid. Kommunen påpeker at det er et pågående arbeid å beslutte hvordan dataene skal presenteres og benyttes i styringen.

Figur 4 viser en illustrasjon av hvordan oversikten ser ut per november 2025. Som det fremgår av bildet anslås det på daværende tidspunkt et udekket boligbehov på 711 boliger. Det fremgår at man med «boligbehov» mener de personene eller husstandene som man har identifisert at har et udekket behov for bolig, med eller uten tilhørende tjenester i eller tilknyttet boligen, innenfor BBSMs ansvarsområder. I oversikten ligger en rekke grunnlagsdata med mulighet for å se utvikling over tid, og for å bryte ned behovet knyttet til ulike målgrupper.

Figur 4: Skjerm bilde av rapportering på boligbehov i BBSM



Kommunaldirektøren for BBSM opplyser i intervju at etatene i byrådsavdelingen arbeider med å holde oversikt over boligbehovet for aktuelle brukergrupper og at det blir rapportert på behovene, inkludert omfanget av boliger med kvaliteter som ekstra skjerming og lignende. I forbindelse med verifisering av rapporten vises det til at arbeidet med å kartlegge behov for ulike kategorier boliger er ferdigstilt. Kategoriseringen av botilbud inneholder beskrivelser beboers utfordringer, boligbehov, beliggenhet, boligstandard, vektertjenester og tjenestebehov.

²⁰ Bergen kommune, Byrådssak – Melding om oppstart: Temaplan for det boligsosiale feltet, sak 1171/24.

²¹ Kommunen påpeker at totalt boligbehov er alle boligbehov samlet, utenom kategorien «venteliste bolig bytte» da dette representerer en eksisterende bolig/et eksisterende boforhold.

Som en del av det strategiske arbeidet med det boligsosiale arbeidet i kommunen forteller også kommunaldirektør at det er igangsatt et arbeid med «én dør inn» til tjenestene. «Én dør inn» innebærer å sentralisere alle innkomne boligbehov i en felles enhet. Kommunaldirektør forteller videre at dette vil muliggjøre at kommunen identifiserer hvem som trenger et botilbud, hvem som trenger tjenester og hvem som trenger begge deler. Prosjektet «én dør inn» er nå pilotert og er p.t. under evaluering. Kommunaldirektøren påpeker samtidig behovet for å utvikle en metode for å få dypere innsikt i hva mennesker med behov for bolig faktisk har behov for. Analysene som gjøres vil også kunne benyttes til å gjøre vurderinger av hvordan behovet vil kunne se ut lenger frem i tid. (Mer om dette i avsnitt 4.5).

Når det er behov for mer detaljerte data eller oversikt over boligbehov må etatene selv generere statistikken og fremskaffe oversikten. Etatene som arbeider med botilbud for vanskeligstilte har litt ulike erfaringer med hensyn til hvor enkelt de opplever at det er å ha tilgjengelig og god oversikt over brukernes boligbehov. Det påpekes i forbindelse med verifisering av rapporten at dette er grunnen til at BBSM har utviklet en Power BI-rapport (se Figur 4) som har som formål å samle informasjon fra etatene om boligbehovet.

Etat for sosiale tjenester innhenter informasjon fra Nav om behovet for boliger ettersom de er tett på brukergruppene. Representanter fra etaten opplever å ha god oversikt over behovet for botilbud og ulike gruppers behov. Det pekes imidlertid på at det er behov for å kunne generere statistikk mer automatisk siden det gjøres manuelt arbeid for å fremskaffe oversikter over boligbehov, dette knyttes særlig til endringer i bruk av midlertidig botilbud for enkeltbrukere.

I **Etat for psykisk helse og rustjenester** vises det til at etaten jobber systematisk med holde oversikt over boligbehovet for deres brukergrupper. Dette inkluderer rapportering av styringsdata, eksempelvis venteliste på botilbud og institusjoner, antall vedtak, antall inn- og utflyttinger og antall tjenestebrukere underlagt tvunget psykisk helsevern og årlig rapportering på særlig ressurskrevende helse- og omsorgstjenester til enkeltmottakere. I tillegg til dette innhenter etaten data og informasjon fra tjenestene ved behov og gjennomfører kartlegginger ved behov. Etaten kartla eksempelvis alle tjenestebrukere i tilrettelagte botilbud og bosenter høsten 2022. Det ble også gjennomført en kartlegging av bygningsmasse med tanke for å fremskaffe oversikt over hvilke tilbud som kunne være egnet for personer med særlig forhøyet voldsrisiko. Samtidig peker etaten på at kommunen generelt mangler gode styringsdata på det boligsosiale området. Dette er fordi det ikke er etablert et hensiktsmessig system for å hente ut rapporter fra journaler som styringsdata, eksempelvis ligger informasjon om brukerbehov i pasientjournaler. Informasjon i pasientjournaler er sensitive personopplysninger, dette gjør at informasjonen ikke lett kan hentes ut. Kommunen bruker også flere ulike fagsystemer, og dette gjør det også vanskelig å få en fullstendig oversikt over behovene på det boligsosiale området.

Boligkontoret benytter fagsystemet *Boinfo* for å holde oversikt over søknader om kommunal bolig. Gjennom *Boinfo* får Boligkontoret oversikt over hvilke brukergrupper som står på venteliste for kommunal bolig og oversikt over hvilke brukere som har fått innvilget søknad om kommunal bolig. Oversiktene i *Boinfo* baseres på informasjon som kreves i søknaden om kommunal bolig. Boligkontoret kan gjennom systemet hente ut statistikk over hvem som står på venteliste og om det er grupper som står lenger på venteliste sammenlignet med andre.

Boligkontoret rapporterer på antall personer på venteliste for kommunal bolig til ledelsen i byrådsavdelingen. Det påpekes i forbindelse med verifiseringen av rapporten at dette også blir fanget opp av Power BI rapporten (se figur 4 over). Oversikten over personer på venteliste gir også kommunen oversikt over ulike brukergruppers behov for bolig (for eksempel familier,

enslige mv.) I intervju med kommunaldirektørens stab vises det til at kommunen sentralt følger med på endringer i ventelisten for kommunale boliger og bostedsløsekartleggingen. Dette har blant annet gjort at kommunen har identifisert et behov for større familieboliger.

3.5.2 Kommunens arbeid med å sikre et tilstrekkelig differensiert botilbud

Gjennom Boligprogrammet skal det etableres 250 nye boliger for vanskeligstilte på boligmarkedet i Bergen kommune, 125 i egen regi og 125 gjennom tilvisingsavtaler/tilvisningsboliger.²² I tillegg har kommunen vedtatt å kjøpe 20 familieboliger for til sammen NOK 100 millioner. Per mars 2025 har Etat for boligforvaltning anskaffet 18 av de 20 boligene som inngår i bestillingen.²³

Boligene som etableres i kommunal regi er for målgrupper med særskilte behov. Det første anlegget, Steinsvikkroken botiltak med 6 leiligheter og personalbase, er ferdigstilt og ble tatt i bruk våren 2025. De 5 småhusene på Bjørge er neste prosjekt som er planlagt ferdigstilt andre kvartal 2026, og botiltaket med 8 utleieboliger og personalbase i Petedalsmyra er i 2026 ferdig og beboere startet innflytting i januar. Kommunen viser til at resterende botiltak er under planlegging og har en noe lengre tidshorisont før de forventes ferdigstilt. Det blir videre vist til at man grunnet kommunens økonomiske situasjon må gjøre en prioritering av hvilke boligprosjekter kommunen skal bygge selv og hva som kan kjøpes i markedet.²⁴ Totalt vil prosjektene i kommunal regi som er planlagt eller ferdigstilt tilføre 83 boliger²⁵ til dagens portefølje. Tre av de opprinnelige prosjektene er ikke lenger del av Boligprogrammet.²⁶

Tabell 3: Status for kommunale boliger i egenregi

Botiltak	Målgruppe	Status	Antall boliger / leiligheter	Estimert ferdig
Steinsvikkroken botiltak	Personer med utviklingsforstyrrelser og samtidige rusutfordringer.	Tatt i bruk våren 2025	6	Ferdig
Storbotn Utleieboliger	Vanskeligstilte på boligmarkedet, hovedsakelig enesholdninger	Pågår detaljprosjektering	5	2027
Møllendalsveien	Bostedsløse personer med midlertidig botilbud rusutfordringer.	Utlysning av totalentreprise for rehabilitering. Bystyret foreslår i HØP 2026-2029 at dette blir et permanent botiltak.	11	2028
Sandbrekkevegen bosenter og utleieboliger	Personer mellom 18 og 30 år med autismspekter-	Vedtatt reguleringsplan. Foreslått å bli bosenter med 15 plasser	15	2028

²² Tilvisingsavtaler er et trepartssamarbeid mellom kommunen, Husbanken og en privat aktør. Å benytte denne typen avtaler medfører at den private aktøren får lån av Husbanken til å etablere boligprosjekt og kommunen får tilvise 40 prosent av boligene. Tilvisingsboliger er private utleieboliger der kommunen kan tilvise inntil 40 prosent av boligene til vanskeligstilte på boligmarkedet. Bergen.kommune.no

²³ Bergen kommune. Revidert budsjett 2025/ 1. tertialrapport. 09 - Boligtiltak

²⁴ Bergen kommune. Revidert budsjett 2025/ 1. tertialrapport. 09 - Boligtiltak

²⁵ Lonemarka er ikke inkludert i antallet da det ikke tilfører flere boliger til kommunens portefølje enn det som var tilgjengelig opprinnelig (20 plasser). Se Bergen kommune, [Bergen kommune - Bygger nytt på Lonemarka](#), 26.03.2025.

²⁶ Dette gjelder Ytre Morvik, hvor bystyret besluttet stans av prosjektet i mai 2024 (opprinnelig tiltenkt seks boliger), samt Dolviken utleieboliger (opprinnelig tiltenkt 6 utleieboliger) og Krokeide utleieboliger (opprinnelig tiltenkt 6 utleieboliger), som begge er tatt ut av kommunens investeringsbudsjett.

Botiltak	Målgruppe	Status	Antall boliger / leiligheter	Estimert ferdig
	forstyrrelser og utviklingsforstyrrelser. ²⁷			
Petedalsmyra utleieboliger	Personer med ROP-lidelser	Ferdigstilt	8	Ferdig
Lonemarka utleieboliger	Vanskeligstilte over 20 år med rusproblematikk	Byggestart	8	2027
Bjørge utleieboliger	Personer med rusproblematikk	Bygging	5	2026
Hylkje utleieboliger	Personer med rusproblematikk	Tiltaket er tatt ut av budsjettet i HØP 2026-2029 ²⁸		
Sandalsringen botiltak	Menn med rusproblematikk	Reguleringsplan er vedtatt. Tiltaket er tatt ut av budsjettet i HØP 2026-2029		
Pilot modulbygg - prosjektutvikling			8	
Rehabilitering et eksisterende bygg i kommunens eie	Personer med rusproblematikk		8	
Knappentunet	Personer med psykisk helse utfordringer	Regulering	45	2029
Nyhavnsveien	Menn i aktiv rus?	Søknadsprosess	20	2028
Dolviken utleieboliger	Vanskeligstilte på boligmarkedet	Tatt ut av investeringsplan	6	-
Rød utleieboliger på Krokeide	Kommunale utleieboliger for eneshusholdninger	Tatt ut av investeringsplan	6	-
Ytre Morvik	Vanskeligstilte på boligmarkedet	Vedtatt avsluttet	6	-

I intervju vises det til at gjennomføringen av handlingsplanen for 250 flere kommunale boliger har tatt for lang tid, og at kommunen først i 2025 har åpnet de første boligene som er bygd som del av boligprogrammet. Representanter fra Etat for sosiale tjenester viser også at behovet for boliger har endret seg og økt i omfang. De peker på at selv når boligprogrammet er gjennomført, er ikke behovet for boliger dekket. Det blir pekt på at det er mange fordeler ved å få Boligprogrammet gjennomført, men samtidig påpekt at Boligprogrammet ikke er tilstrekkelig for å løse dagens utfordringer med boliger til vanskeligstilte.

Som nevnt i kapittel 2 i denne rapporten, har boligbehovet og boligkøene holdt seg stabilt høyt siden Boligprogrammet ble iverksatt i 2017. Kommunaldirektør for BBSM forteller at den

²⁷ Bergen kommune, Handlings- og økonomiplan 2026-2029 [09-Boligtiltak](#)

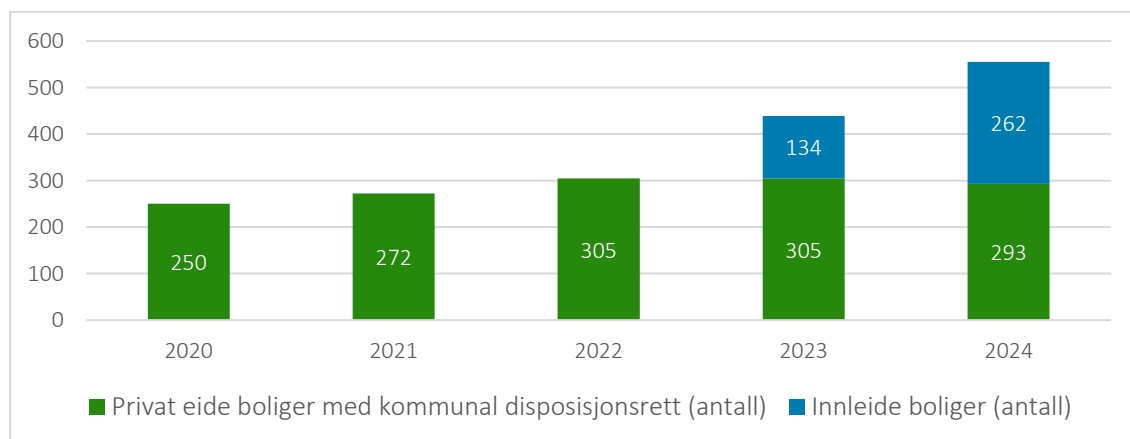
²⁸ Bergen kommune, Handlings- og økonomiplan 2026-2029 [09-Boligtiltak](#)

utfordrende økonomiske situasjonen i kommunen kan påvirke takten på boligprosjektene og særlig for de mest vanskeligstilte. Kommunaldirektøren viser til at det derfor vil være viktig med alternative former for boliganskaffelse.

Det er per starten av 2025 inngått **tilvisningsavtaler** for fem ulike anlegg som i sum utgjør **107 boliger**, og alle boligene er tatt i bruk.²⁹ Kommunen viser til at eventuell etablering av flere boliger med tilvisningsavtale skal omtales i Temaplan for det boligsosiale feltet som ble startet opp i 2024³⁰ Representanter fra byrådsavdelingen viser til at det har gått raskere å anskaffe nye boenheter på markedet sammenlignet med dem kommunen må bygge selv. Kommunen viser til at man undersøker muligheten for å benytte ordningen med tilvisningsavtaler til å skaffe enda flere utleieboliger i samarbeid med private.³¹

Andelen **kommunalt disponerte utleieboliger**, som kommunen disponerer, men ikke eier, for vanskeligstilte på boligmarkedet har økt over tid. I 2015 utgjorde de private boligene 6,5 prosent av porteføljen, sammenlignet med 12,4 prosent i 2023.³² Kommunen viser til at det er nytt fra 2023 at kommunen har innleieboliger, hvor Etat for boligforvaltning leier inn private boliger for videre utleie. Her betaler kommunen en høyere leiepris enn eier kan ta i leie når boligen leies videre til private personer. Alle de private boligene inngår i den samlede porteføljen med kommunalt disponerte utleieboliger. I forbindelse med verifisering av rapporten opplyses det at kommunen ikke ønsker å benytte innleieboliger. Det påpekes samtidig at innleieboliger kun kan benyttes til nyankomne flyktninger.

Tabell 4: Kommunalt disponert utleieboliger 2020 - 2024



Bergen kommune har videre tatt i bruk andre virkemidler for å nå målene som er satt for boligområdet (blant annet gjennom boligmeldingen for 2020-2026).³³ Kommunen har blant annet satt i verk aktivt oppsøkende virksomhet der man informere om, og hjelper til med søknad om startlån. Prosjektet kalles «fra leie til eie» og målet er å få flere ut av kommunale leieboliger og inn i egne boliger. Husstander med økt inntekt eller som ønsker fornyelse av leiekontrakt får informasjon og prioritering ved søknad om startlån. Som vist i tabellen under var det for 2025 et mål om at 60 kommunale leietakere skulle få kommunalt startlån i 2025 og bli huseiere. Kommunen hadde per 2. tertial 2025 tildelt 13 startlån og det blir vist til at dette

²⁹ Disse er Sandsliflaten 70 (28 leiligheter, etablert 2019), Paradisbuen (Eikåsen) 49 (19 leiligheter, etablert 2020), Paradisalléen 22 (8 leiligheter, etablert 2020), Fanaveien (Lagunen) 40 (16 leiligheter, etablert 2021), Sanslimarka 80 (32 leiligheter til kommunen, etablert 2021). Kilde: Bergen kommune v/ Etat for utbygging.

³⁰ Bergen kommune. Melding om oppstart: Temaplan for det boligsosiale feltet. Sak 1172/24 Bystyret i Bergen 20.06.2024.

³¹ Bergen kommune, [Revidert budsjett 2024](#)

³² På bakgrunn av at kommunen leier for videre utleie til flyktninger

³³ Bergen kommune, [Sak 37/21 – Boligmeldingen 2020-2026](#), 24.02.2021. Boligmeldingens formål er å gi retning for kommunens boligpolitikk og danner grunnlaget for kommunens boligsosiale satsing

antallet er lavere enn forventet.³⁴ Det er videre en målsetting at minst 50 prosent av antall startlån som tildeles, skal gå til barnefamilier (Prosjektet «barna først»³⁵). Per 2. tertial 2025 var 58,3 prosent av de 13 startlånene som var tildelt, gitt til barnefamilier.

Tabell 5: Mål, indikatorer og status for kommunens hovedmål "Trygg by i alle livsfaser"³⁶

Mål	Indikator	Forventet 2024	Mål 2025	Status 2. tertial 2025
«Fra leie til eie" - Flere ut av kommunale utleieboliger	Antall startlån til kommunale leietakere	60	60	19
Alle skal tildeles kommunal bolig innen ett år fra søknadstidspunkt	Andel som har fått tildelt bolig innen ett år fra søknadstidspunkt	0 %	100 %	15 %
Minst 50 prosent av antall startlån skal tildeles barnefamilier	Andel barnefamilier med utbetaling	50 %	50 %	58,3 %
Redusere boligkøen for kommunale utleieboliger	Antall godkjente husstander med vedtak om boligtildeling (boligkø)	175	150	437

Det er i 2025 vedtatt ny Kommuneplanens samfunnsdel (KPS) i Bergen kommune³⁷ med nye samfunns mål, hovedmål mv. sammenlignet med forrige KPS. Tallene som rapporteres i Handlings- og økonomiplan for 2026-2029 er dermed ikke de samme som i tidligere HØP, og mål, tall mv. i tabellen over er dermed ikke oppdatert med tall fra Handlings- og økonomiplan 2026-2029 (HØP 2026-2029).

Det fremgår videre at kommunen ønsker å redusere bruken av midlertidige boliger og effektivisere tildelingen av boliger og eventuelt kommunale utleieboliger til vanskeligstilte. Revidert budsjett for 2025 viser videre at venteliste for tildeling av kommunal bolig og antall personer i boligkø går oppover. Som vist i tabellen over var det 437 husstander i boligkø i Bergen kommune per 2. tertial 2025.

Kommunen opplyser at det skal gjøres en evaluering av boligprogrammet for å se hva kommunen har oppnådd så langt i programmet, dette håndteres i temaplanen for det boligsosiale feltet som etter planen skal ferdigstilles i 2026.³⁸ Byråd for BBSM viser i intervju til at det er behov for en ny strategi, og en samlet plan for det boligsosiale arbeidet i kommunen. Også etatsdirektør for sosiale tjenester viser det til at mangler en helhetlig strategi på det boligsosiale området i kommunen. Det blir vist til at kommunen kan ha tilstrekkelig antall plasser i botilbudene, men at dette raskt kan endre seg hvis behovet endrer seg, eksempelvis som situasjoner med økt omfang av flyktninger. Ved å ha en tydeligere strategi på området kunne det vært mulig å bygge kapasiteten i botilbudene opp eller ned raskere enn i dag. Det påpekes i forbindelse med verifisering av rapporten at dette arbeidet pågår som en del av temaplanen for det boligsosiale feltet.

³⁴ Bergen kommune. 2. tertialrapport 2025.

³⁵ Dette er også del av en nasjonal satsing

³⁶ Kilde: Bergen kommune. Handlings- og økonomiplan 2025-2028 og Revidert budsjett 2025/1. tertialrapport. Tjenestoområde: 09 - Boligtiltak
³⁷ Bergen kommune. Et nystemt Bergen. Kommuneplanens samfunnsdel. Vedtatt av Bergen bystyre 24.09.2025.

³⁸ Den opprinnelige fremdriftsplanen til kommunen la opp til bystyrebehandling i månedsskifte mai/juni 2025.

20. juni 2024 ble melding om oppstart av temaplan³⁹ for det boligsosiale feltet vedtatt i Byrådet.⁴⁰ Meldingen inneholder mål og strategier for å oppnå målene i temaplanen. I intervju forteller kommunaldirektør for barnevern, sosiale tjenester og mangfold at formålet er å se på en helhetlig tilnærming til det boligsosiale feltet. Temaplanen er planlagt ferdigstilt i 2026. Temaplanen vil legge grunnlag for fremtidige investeringer og innspill til handlings- og økonomiplan. Kommunen viser til at temaplanen skal inneholde en handlingsplan med konkrete strategier og tiltak for fremskaffelse av boliger og tilpasninger av tjenestetilbudet for å sikre at dette har ønsket effekt.

3.5.3 Tjenestenes erfaringer knyttet til kapasitet og differensiering av ulike botilbud

Som fremstilt i kapittel 2 i denne rapporten har antall søknader om kommunal utleiebolig de siste fire årene vært betydelig høyere enn tidligere år, og flere trenger bistand til å skaffe seg bolig. Det vises videre til utfordringer knyttet til mangel på flere konkrete botilbud.

Som en del av prosjektet «Brukerreisen ROP» og kartlegging av Bergen kommunes botilbud, vises det til mangler knyttet til både kapasitet og differensiering av botilbud. I kartleggingsrapporten blir det vist til et behov for helhetlig differensiering av botilbudene. Det fremgår at dagens totale botilbud i liten grad er differensiert, og at bakgrunnen for differensieringen er tilfeldig. Etatene viser til at det kreves et større arbeid for å utarbeide en plan for differensiering, og at botilbud for eksempel kan differensieres på bakgrunn av målgruppe, grad av tjenestebehov, kognitiv funksjon, kjønn eller autismespekterforstyrrelser.⁴¹ Det opplyses i forbindelse med verifisering av rapporten at Bergen kommune har gjennomført en kategorisering av botilbud som kan benyttes i arbeidet med differensiering av botilbud. Det blir pekt på at det særlig er utfordringer knyttet til to kategorier botilbud: bolig for eldre med psykisk helse- og rusutfordringer og boliger for brukere som krever høye sikkerhetstiltak. Det blir påpekt at tjenestebehovet til den sistnevnte gruppen av brukere er i grenseland med spesialisthelsetjenesten, og at det pågår et samarbeid for å finne en fellesløsning til denne gruppen.

Det vises videre til utfordringer knyttet til mangel på flere konkrete botilbud. I avsnittene under vil vi redegjøre for noen botilbud som blir påpekt som mangelfulle eller manglende i Bergen kommune. I forbindelse med verifisering av rapporten blir det vist til at Byråden for barnevern, sosiale tjenester og mangfold har igangsatt arbeid med temaplan for psykisk helse og rusarbeid.⁴²

Mangel på midlertidig botilbud til akutt bostedsløse

I kommunens budsjett for 2025 og handlings- og økonomiplan for 2025-2028 er det satt av 38 millioner årlig til å øke midlertidig botilbud. Under tiltaksbeskrivelsen står det blant annet at det ikke er tilstrekkelig kapasitet i boliger eller på midlertidige botilbud. Det står videre at

Behovet for midlertidig botilbud avhenger av tilgang både på kommunale og private utleieboliger. Byrådet mener det er behov for å bygge opp kapasiteten innenfor midlertidige botilbud de neste årene, og foreslår derfor at det gjøres anskaffelser i 2025 for å gradvis bygge opp denne kapasiteten gjennom anskaffelser. Dette vil være plasser i midlertidig botilbud som fyller kvalitetskrav i rundskriv til sosialtjenesteloven. Utfra antall bostedsløse og dagens kapasitet på plasser, vil det fortsatt være risiko for at det vil være

³⁹ En temaplan er et omfattende planverktøy som skal ha mål, strategier og tiltak. (Bergen kommune, [Bergen kommune - Om planer i Bergen kommune](#), 21.02.2024)

⁴⁰ Byrådet, *Melding om oppstart: Temaplan for det boligsosiale feltet*, sak 2024/76255, 20.06.2024

⁴¹ Bergen kommune, *Kartleggingsrapport botilbud ROP*, udatert.

⁴² Byrådet, Oppstartsak – temaplan for psykisk helse og rusarbeid sak 1525/25, 27. november 2025.

behov for bruk av midlertidig botilbud i perioden, som kan være av annen kvalitet enn ønsket. Byrådet skal fremme en temaplan om det boligsosiale arbeidet i første halvåret av 2025 som skal gi føringer for innretningen av tilbudet fremover sett i sammenheng med permanente boliger for målgruppen.

I intervju med Etat for sosiale tjenester blir det vist til at etaten jobber særskilt med midlertidig botilbud til bostedsløse som er en vesentlig del av både boligstrategi og politikk. Etaten meldte behov for flere plasser i midlertidig botilbud til kommunaldirektør i juni 2024.⁴³ I intervju blir det pekt på at etaten har utfordringer med å bistå bostedsløse. Dette skyldes både lange ventelister på kommunal bolig, men også at kommunen ikke har tilstrekkelige og tilpassede alternativer tilgjengelig. Noen er utestengt fra alle kommunale botilbud fordi de utgjør en adferds- og sikkerhetsrisiko. Det blir understreket at det er flere med store utfordringer som er svært syke, og som oppholder seg i boliger som ikke er tilpasset, og at dette er mennesker som burde vært i botilbud med et høyere omsorgsnivå. Det blir videre vist til at flere av disse ikke klarer å beholde bolig, blir bostedsløse og får plass i midlertidig botilbud som gjerne ikke er bemannet med helsepersonell. I noen tilfeller har kommunen ingenting å tilby mennesker med behov for et midlertidig eller varig botilbud.

Mangel på tilrettelagte og differensiert botilbud for personer med rus- og/eller psykiske lidelser (ROP-lidelser)

Det fremgår av kommunens reviderte budsjett for 2024 og kommunens budsjett for 2025 at det er mangel på boliger som er tilrettelagt for personer med betydelig tilleggs-problematikk som rus og/eller psykiske helseutfordringer. I intervju med representanter fra BBSM vises det til at personer med rusutfordringer, psykiske lidelser eller samtidig rus- og psykiske lidelser representerer en økende andel av innvilgede søknader om kommunal utleiebolig. Kommunen viser til at antall personer i brukergruppen rus- og psykiatri har vært stabil i boligkøen de siste årene, men at denne brukergruppen får en mindre andel av de kommunale boligene. Ordinære kommunale boliger er som oftest ikke tilpasset brukergruppens behov, enten med tanke på lokasjon, bygningsmasse eller personalbase. Boligkontoret må også vurdere bomiljø i de kommunale boligene og disse søkerne kan være utfordrende å bosette sammen med andre kommunale leietakere. Det blir påpekt at den økende boligkøen viser at dette utvikler seg til å bli en utfordring.

På bakgrunn av utfordringer med å finne bolig til denne brukergruppen, har både Etat for sosiale tjenester og Etat for psykisk helse og rustjenester måtte gjennomføre offentlige anskaffelser av bo- og tjenestetilbud. Totalt har Etat for sosiale tjenester og Etat for psykisk helse og rustjenester på tidspunktet for kartleggingen 11 tjenestebrukere som mottar bo- og

⁴³ Statsforvalteren gjennomførte tilsyn med Bergen kommunes midlertidige botilbud høsten 2023. Statsforvalteren konkluderte med brudd på kommunens plikt til å fremskaffe et midlertidig botilbud til personer som ikke klarer det selv. Tilsynet påpekte blant annet at kommunen ikke hadde nok boenheter, ikke klarer å finne et midlertidig botilbud til de som ikke klarer det selv, og at kvaliteten på tjenestetilbudet ikke er god nok. Statsforvalteren i Vestland, [Tilsyn med Bergen kommune | Statsforvalteren i Vestland](#), 12. desember 2023.

tjenestetilbud fra eksterne leverandører. I forbindelse med verifisering av rapporten viser Bergen kommune til at kommunen jobber med å redusere antall brukere som får tjenester av eksterne leverandører. Det vises blant annet til anskaffelse av en rammeavtale som skal legge til rette for å samle flere brukere under samme tiltak, så fremt det lar seg gjøre ut ifra en faglig vurdering. Formålet med å samle brukere under samme tiltak er å skape handlingsrom for stordriftsfordeler, og øke kapasiteten for slike brukere i kommunen.

Etat for psykisk helse og rustjenester viser til en økning de siste årene i antall søknader på tilrettelagt botilbud for personer med rus- og/eller psykiske lidelser (ROP-lidelser). Det blir påpekt at noen brukere med psykiske lidelser eller samtidige rus og psykiske lidelser må vente i flere år på å få lovpålagte helse- og omsorgstjenester. Kommunaldirektør for BBSM forteller i intervju at det er et klart behov for økt kapasitet når det gjelder botilbud med høyere sikkerhet og botilbud til personer med store pleie- og omsorgsbehov som også har rusrelaterte lidelser. En del av årsaken til dette er av nedtrappingen i spesialisthelsetjenesten og overføring av ansvar til kommuner for svært ressurskrevende grupper. Personer med store pleie- og omsorgsbehov, som også har rusrelaterte lidelser, er ofte for unge for sykehjemsplass (nedre aldersgrense på 65 år) og mangler et tilbud fra kommunen i dag. Det blir påpekt at mange av de tunge rusavhengige har hatt rusutfordringer siden tenårene, og at forskning viser at aldringsprosessen akselererer raskere for rusavhengige. Etat for psykisk helse og rustjenester mangler styringsdata på brukere med somatiske utfordringer og/eller kognitiv svikt, og har dermed ikke oversikt over hvor mange brukere som har slike utfordringer og som mangler et botilbud.

Etat for psykisk helse og rustjenester tildeler plass i bosenter og bofellesskap. Det presiseres dermed at det ikke er en venteliste på bolig som sådan, men en venteliste for tjenester som også vil kunne gi et botilbud. I kommunens budsjett for 2025 fremgår det at det i 2024 til enhver tid har stått ca. 50 personer på venteliste for disse tilbudene (tilrettelagte botilbud og institusjoner (bosenter) innen psykisk helse). I forbindelse med verifisering av rapporten viser Bergen kommune til at det gjennom «Brukerreisen ROP» har blitt pilotert tildeling av bolig og tjenester for personer med psykisk helse og rus. Det vises også til at det i Handlings- og økonomiplan for 2026 til 2029 foreslås å vri midler mot mer bruk av ambulante tjenester og samtidig la personer bo der de selv ønsker, enten ved å leie bolig (kommunalt eller privat) eller kjøp av bolig ved hjelp av startlån. Bergen kommune har fått midler fra Husbanken for å se på metodikk for å hjelpe denne gruppen å bli boligeiere.

Kommunaldirektør for BBSM påpeker at boligmassen kommunen har i dag, er dårlig egnet for brukere som det av ulike årsaker er vanskeligere å tildele ordinære kommunale utleieboliger. Dette er en brukergruppe som ofte har behov for mer skjerming enn det kommunen kan tilby i eksisterende boliger. I tillegg er det vanskelig å finne boliger med egnede bygningsmasse i markedet for denne brukergruppen, helt konkret for de som trenger personalbase.

Bergen kommunes botilbud til personer med ROP-lidelser:

- 8 botilbud med totalt 99 plasser, hvorav 61 er åpne til både menn og kvinner, 23 er åpne kun for menn og 14 er åpne kun for kvinner.
- Kommunale utleieboliger
- 2 rehabiliteringsavdelinger
- 21 tilrettelagte botilbud
- 8 bosenter

Tilbudene benyttes av personer med ROP-lidelser, men er ikke begrenset til denne brukergruppen.

Bergen kommune er gjennom Boligprogrammet og temaplan for det boligsosiale arbeidet i prosess med å etablere egnede boliger med tilpasset bistand og oppfølging til de som har behov for det, deriblant de med ROP-lidelser. Ingen av disse er ferdigstilt på revisjonstidspunktet.

Mangel på tilrettelagt botilbud for personer med psykiske lidelser

Etat for psykisk helse og rustjenester viser til at etaten møter utfordringer i arbeidet med å sikre et forsvarlig tilbud til brukere med behov for psykiske helsetjenester.⁴⁴ Dette dreier seg om brukere som hovedsakelig har en psykisk lidelse, og som ikke har samtidige ruslidelser. Etaten påpeker videre at antall utskrivningsklare pasienter som ikke får et egnet kommunalt tilbud har økt, og at et større antall av de utskrivningsklare pasientene har forhøyet voldsrisiko. Etaten klarer ikke å sikre disse brukerne et botilbud. Etaten viser til at det har vært en betydelig økning i antall personer med alvorlige psykiske lidelser og forhøyet voldsrisiko. Etat for psykisk helse og rustjenester viser til at de ved inngangen til oktober 2025 har 64 personer på venteliste til tjenester fra boteam, tilrettelagte botilbud og institusjoner for psykisk helse. Det blir påpekt at kommunen dermed ikke lykkes i å sikre lovpålagte helse og omsorgstjenester fra det øyeblikket tjenestebrukere har behov for disse.

Etat for psykisk helse og rustjenester skisserer at de ønsker å iverksette flere tiltak for å sikre lovpålagte tjenester til innbyggerne, men at flere av tiltakene mangler budsjettdekning. Etaten foreslår blant annet å utarbeide en plan for differensiering av botilbud, en handlingsplan for utbedring av bygningsmasser, å utvide kapasitet på tilrettelagte botilbud og bosenter samt både styrke og effektivisere ambulante tjenester.⁴⁵ I forbindelse med verifisering av rapporten viser kommunen til at arbeidet med å styrke ambulante tjenester har begynt som en del av HØP 2026.

Mangel på tilrettelagt botilbud for personer med forhøyet voldsrisiko

Det blir vist til at kommunen har en økende utfordring når det gjelder innbyggere med vold- og aggresjonsproblematikk som har behov for høyt omsorgsnivå, slik som døgnbemannet tilrettelagt botilbud og bosenter. I intervju blir det vist til at kommunen mangler boliger som er tilpasset hard bruk og er utformet på en måte som ivaretar sikkerhet for ansatte som skal følge opp. Det er en utfordring å gi oppfølgingstjenester til denne brukergruppen samtidig som ansattes sikkerhet skal ivaretas. Per oktober 2025 var det seks brukere som venter på døgnbemannet bolig og fire som venter på bosenter, totalt ti utskrivningsklare pasienter, med særlig forhøyet voldsrisiko som ikke har fått et konkret botilbud av kommunen. I tillegg opplyser kommunen at det er tre pasienter som er innlagt ved klinikk for sikkerhetspsykiatri som er ferdigbehandlet, men ikke meldt utskrivningsklare av spesialisthelsetjenesten, hvor kommunen og spesialisthelsetjenesten samarbeider for å sikre et godt tilbud etter utskriving.

Ved to anledninger, i 2017 og i 2023, har Etat for psykisk helse og rustjenester gjennomført kartlegginger av boliger som er egnet til å ivareta personer med forhøyet voldsrisiko. Begge kartleggingene viste at ingen av dagens boliger er egnet til å ivareta denne målgruppen. Etaten konkluderer med at dagens bygningsmasse ikke er egnet for å håndtere dagens eller fremtidens målgruppe, både av hensyn til pasientene selv og til de ansatte. Etat for psykisk helse viser til at det er behov for en felles plattform for videre prosess i dette arbeidet.⁴⁶ I forbindelse med verifisering av rapporten vises det til at Bergen kommune har igangsatt et samarbeid med Helse Bergen om denne pasientgruppen.

⁴⁴ Etat for psykisk helse og rustjenester, *Utfordringsnotat om økende press på lovpålagte psykiske helsetjenester*, 29. september 2023.

⁴⁵ Etat for psykisk helse og rustjenester, *Utfordringsnotat om økende press på lovpålagte psykiske helsetjenester*, 29. september 2023.

⁴⁶ Etat for psykisk helse og rustjenester, *Oppfølging av rapport vedrørende botilbud i Etat for psykisk helse og rustjenester og status kartlegging botilbud*, 27.mai 2019.

Representanter fra Etat for psykisk helse og rustjenester viser i intervju til at utfordringen ikke bare er knyttet til mangel på boliger, men også mangel på trygge og kompetente ansatte som kan håndtere brukergruppen. Det er utfordrende å levere et forsvarlig bo- og tjenestetilbud og samtidig ha et trygt og forsvarlig arbeidsmiljø for ansatte, og samfunnsvern for andre. Kartlegginger av bemannede boliger og institusjonstilbud viser at det er vesentlige brudd på arbeidsmiljøloven og arbeidsplassforskriften, og at kommunen anvender flere bygg som ikke er egnet til å bosette personer med forhøyet risiko for voldsutøvelse. Det er behov for å utbedre byggene slik at denne gruppen innbyggere får forsvarlige helse- og omsorgstjenester. Byrådet har derfor startet et prosjekt («HMS byggprosjektet») som skal føre frem til en plan med tiltak for kort og lang sikt som skal sikre at bygg for boliger og arbeidsplasser er i tråd med regulerende lover og forskrifter. Prosjektet er et samarbeid mellom alle relevante etater i Byrådsavdeling for finans. Bergen kommune opplyser i forbindelse med verifiseringen av rapporten at flere oppgraderingsprosjekter allerede er igangsatt og avsluttet, og at det er utarbeidet en plan for resterende botiltak.

Det er iverksatt et modulbasert opplæringsprogram – Mestring av aggresjonsproblematikk (MAP) – for forebygging og håndtering av aggresjons- og voldsproblematikk i alle de psykiske helsetjenestene. Kommunen opplyser i forbindelse med verifisering av rapporten at programmet også er tilbudt til alle ansatte på tvers av etatene i BBSM som har med voldsproblematikk i hverdagen å gjøre.

Ettersom kommunen selv ikke kan tilby tjenester til alle med behov i brukergruppen, må kommunen fortløpende vurdere anskaffelser av tjenester og botilbud i det private marked. Etatsdirektør peker også på at kommunens utgifter til overliggedøgn for utskrivningsklare pasienter stadig øker. Det blir vist til at kommunen mangler egnede bygg og botilbud etter at spesialisthelsetjenesten har redusert sin kapasitet.

Mangel på botilbud til personer med utviklingsforstyrrelser

I en rapport fra 2021 knyttet til mulig botilbud for personer med alvorlig psykisk lidelse, alvorlig adferdsproblematikk, utviklingshemming og omfattende bistandsbehov, blir det vist til at Bergen kommune ikke klarer å yte forsvarlige helse- og omsorgstjenester og samtidig sikre et fullt forsvarlig arbeidsmiljø, ved å tilby denne målgruppen tjenester innen allerede eksisterende bo- og tjenestetilbud i kommunen.⁴⁷ Arbeidsgruppen anbefaler i rapporten at Bergen kommune etablerer et frivillig bo- og tjenestetilbud til brukergruppen.⁴⁸

Etat for psykisk helse og rustjenester viser til at det er en betydelig økning i antall unge med autismespekterforstyrrelse som overføres fra Etat for barn og familie til Etat for psykisk helse og rustjenester.⁴⁹ Etat for psykisk helse og rustjenester viser til at de ikke vil klare å videreføre tilbudet til unge voksne med autismespekterforstyrrelse eller utviklingsforstyrrelser fordi kommunen ikke har et tilbud til denne gruppen. Etaten viser til at det i 2025 har blitt gjennomført offentlige anskaffelser av heldøgns helse- og omsorgstjenester for å ivareta denne gruppen som blir overført fra Etat for barn og familie.⁵⁰

Kommunaldirektør opplyser i intervju at Etat for barn og familie har blitt involvert på styringsgruppenivå i prosjektet «Brukerreise ROP» fordi kommunen har identifisert at det er

⁴⁷ Samarbeidsutvalget for psykisk helse for Helse Bergen og Bergen kommune, *Rapport knyttet til mulige botilbud for personer med alvorlig psykisk lidelse, alvorlig adferdsproblematikk, utviklingshemming og omfattende bistandsbehov*, 15. november 2021.

⁴⁸ Samarbeidsutvalget for psykisk helse for Helse Bergen og Bergen kommune, *Rapport knyttet til mulige botilbud for personer med alvorlig psykisk lidelse, alvorlig adferdsproblematikk, utviklingshemming og omfattende bistandsbehov*, 15. november 2021.

⁴⁹ Etat for psykisk helse og rustjenester, *Utfordringsnotat om økende press på lovpålagte psykiske helsetjenester*, 29. september 2023.

⁵⁰ Etat for psykisk helse og rustjenester og Etat for sosiale tjenester, *strakstiltak bolig*, 31. august 2023.

utfordringer knyttet til overgangen fra å motta tjenester i Etat for barn og familie til å motta tjenester som voksen.

I budsjettet for 2025 viser kommunen til at det er en økende andel innbyggere som er diagnostisert med alvorlig psykisk lidelse og samtidige tillegg utfordringer som for eksempel lettere utviklingshemming, autismspekterforstyrrelser, rusutfordringer og/eller forhøyet risiko for voldsutøvelse. Det blir vist til at dette er personer som har behov for et høyere omsorgsnivå og andre rammer for tjenestene. Det blir videre vist til at kommunen forventer økte refusjoner fra staten som følge av flere særlig ressurskrevende personer, men viser samtidig til at den økende andelen innbyggere med alvorlig psykisk lidelse og samtidig tilleggsdiagnoser, gjenspeiles i ventelisten for tilrettelagte botilbud og institusjoner (bosenter) innen psykisk helse.

Mangel på familieboliger og boliger med universell utforming

Det er mangel på store familieboliger med god tilpasning til barnefamilier som på grunn av helseutfordringer søker om bolig med universell utforming eller annen form for tilrettelegging. Dette gjør at noen av disse familiene må vente uforholdsmessig lenge på å få tildelt bolig. For å imøtekomme dette behovet var det opprinnelig satt av 200 millioner i budsjett til innkjøp av 40 store familieboliger. Dette har i budsjett for 2025 blitt nedskalert til 100 millioner og 20 boliger. Etter mars 2025 har Etat for boligforvaltning anskaffet 18 av de 20 familieboligene som er bestilt av bystyret for 100 millioner. Det blir vist til at gjennomsnittet for kjøpesum har vært på NOK 4,7 millioner per leilighet og at det derfor gjenstår nærmere 14 millioner på prosjektet som kan benyttes på 2-3 leiligheter til. Det blir rapportert at det har vært utfordrende å finne boliger som møter kravene til utforming, men at etaten forventer at de siste boligene vil være anskaffet og overtatt innen utgangen av 2025.⁵¹

Fra Boligkontoret blir det opplyst at halvparten av de nye kommunale boligene til barnefamilier skal settes av til barnefamilier med spesielle behov.

Når det gjelder kjøp av kommunale utleieboliger til familier, så er det Etat for boligforvaltning som får oppdrag fra BBSM med forutsetninger for boligene og antatt antall som kan kjøpes. (Se Tabell 6) I intervju blir det vist til at Etat for boligforvaltning forsøker å finne boliger som oppfyller kvalitetskravene, og opplyser i intervju at de aldri kjøper boliger uten at BBSM har uttalt seg og godkjent eventuelle kjøp. Samtidig blir det vist til at det kan være vanskelig å finne boliger som oppfyller alle kvalitetskravene. Etatsdirektør ved Etat for boligforvaltning opplever at samarbeidet knyttet til kvalitetskravene fungerer godt, og at BBSM som regel har forståelse for at ikke er lett å innfri alle kvalitetskravene i det private markedet. Leder for Boligkontoret viser også til at det er svært utfordrende å skaffe boliger innenfor de gitte kriteriene. Det bygges ikke store familieboliger på ett plan som kommunen kan kjøpe i det åpne markedet, og i den grad det blir bygget nye boliger, koster disse mer enn det kommunen har budsjettet med.

Tabell 6: Oversikt over kvalitetskrav til kjøp av boliger med 3 eller flere soverom for større familier⁵²

Kvaliteter	Må	Bør
Boliger for familier med minimum fire husstandsmedlemmer	X	

⁵¹ Bergen kommune. Revidert budsjett 2025/1. tertialrapport. 09-Boligtiltak

⁵² Bergen kommune, Fagnotat – kjøp av boliger med 3 eller flere soverom for større familier, 09.02.2024.

Minimum 3 soverom	X	
God geografisk spredning Minimum 100m ²	X	
Fortrinnsvis mer enn ett bad/toalett		X
Nærhet til kollektiv transport eller bydelssentrum	X	
Nærhet til skole og barnehage		X
Boligene skal ikke ha en funksjonshindrende utforming	X	
Noen av boligene må ha atskilt kjøkken og stue	X	

3.5.4 Utvalgte organisasjoners erfaringer

I intervju med representanter fra Kirkens bymisjon og Huset/Natthuset Bergen⁵³ (heretter Huset Bergen) blir det påpekt flere forbedringspunkter knyttet til kommunens botilbud og bistand knyttet til å skaffe midlertidig og varig bolig. Dette dreier seg blant annet om at det ikke er nok boliger i kommunen og at det midlertidige botilbudet ikke oppleves som tilstrekkelig.

Mangel på kommunale botilbud

I intervju med representanter fra Kirkens bymisjon og Huset Bergen blir det fremhevet at mangelen på kommunale boliger er et problem. Kirkens bymisjon viser til at dette påvirker helsen til personer med rus- og/eller psykiske lidelser, og kan bidra til økt rusbruk, prostitusjon, vold og overgrep. Organisasjonene viser til at det er for få som får hjelp til å skaffe bolig, og at det er lang ventetid. Representanten fra Huset Bergen viser til at det er en økning i antall bostedsløse, særlig rusavhengige bostedsløse. Det vises til at mangel på kommunale boliger kan føre til en forverring av sykdom og situasjonen som vedkommende er i fra før, og kan skape en stor utrygghet, som i ytterste konsekvens kan føre til død.

I intervju med Kirkens bymisjon blir det understreket at det haster å få på plass flere kommunale boliger. Det vises til at bolig er en grunnleggende menneskerettighet, og en nødvendig forutsetning for å kunne forbedre andre aspekter i livet. Mangel på boliger oppleves av Kirkens bymisjon som særlig kritisk for kvinner, og de beskriver at mange av deres kvinnelige klienter opplever fysisk og seksuell vold når de ikke har et trygt sted å bo. Mangel på bolig gjør det også svært krevende å komme seg ut av mer belastende miljøer, og også å holde seg rusfri.

I intervju med Kirkens bymisjon blir det videre påpekt at kommunen ikke i tilstrekkelig grad klarer å skaffe boliger med særlige tilpasninger og med hjelpe- og vernetiltak for de som for eksempel trenger det på bakgrunn av alder. Det blir påpekt at flere av de eldre som har rusutfordringer har et større behov for tilrettelegging enn det de får til dags dato.

I intervju med Huset Bergen blir det trukket frem at det er behov for flere akuttovernatningsplasser i Bergen kommune. Det blir pekt på at kommunen per dags dato ikke ønsker å bygge ut nye akuttovernatninger, på bakgrunn av at kommunen heller vil satse på varig tilbud. Det blir vist til at dette er utfordrende i praksis, da det tar lang tid å bygge ut tilbudet for varige boliger. Representanten for Huset Bergen gir uttrykk for at det vil være hensiktsmessig å øke tilbudet på akuttovernatninger i påvente av flere varige og midlertidige boliger.

I tilknytning til dette, blir det pekt på at manglende booppfølging og bistand til de som får innvilget kommunal bolig også er en utfordring. Både Kirkens bymisjon og Huset opplever at

⁵³ Huset er et brukerstyrt hus for personer i aktiv rus og under rehabilitering. Natthuset er et midlertidig akutt overnattingstilbud for rusmiddelavhengige og driftes også av Huset.

det er mangel på opplæring i det å bo for seg selv og i egen bolig. Mange av de som får tildelt og bor i kommunale boliger har behov for bistand til praktiske gjøremål, og for å sikre gode boforhold er det nødvendig med mer opplæring og bistand enn det brukergruppen får i dag.

Kommunens midlertidige botilbud

I intervju med Kirkens bymisjon og Huset Bergen blir kommunens midlertidige botilbud beskrevet som utrygge. Det blir påpekt at det på tross av at det er ansatte til stede ved de midlertidige boligene, er det flere brukere som opplever boligene som utrygge, og at de må være på vakt for egen sikkerhet, tyveri av egne eiendeler mv. Flere av de midlertidige boligene beskrives av Kirkens bymisjon som mangelfulle og uforsvarlige, og det blir vist til store utfordringer knyttet til rus og kriminalitet, noe som er særlig uheldig for dem som ønsker å bryte med miljøet. Det fremkommer samtidig at det er noe forskjeller mellom de ulike midlertidige botilbudene, og at noen av botilbudene oppleves som tryggere enn andre. I forbindelse med verifisering av rapporten vises det til at kommunen har jobbet for å forbedre kvaliteten i midlertidige botilbud etter tilsyn fra Statsforvalteren, og at kommunen har fått positive tilbakemeldinger fra Statsforvalteren på kvalitetsarbeidet med midlertidige botilbud. Det presiseres også at kommunen nå kun har ett midlertidig botilbud i Nyhavnsveien 10. Kommunen antar at det her er vist til midlertidige botilbud uten kvalitetsavtale og ikke kommunens eget tilbud i Nyhavnsveien 10. Kommunen gjør også oppmerksom på at kommunen ikke lenger har avtale om midlertidig bolig med Sandviken pensjonat.

Kirkens bymisjon peker på at dersom kommunen samarbeider med private aktører, må det sikres at disse oppfyller kravene til forsvarlighet og gir et verdig tilbud til beboerne. Kirkens bymisjon peker også på at det er viktig at det jobbes godt med å få målgruppen over i varig botilbud, slik at de ikke blir værende i midlertidige boliger lenge.

Organisasjonene peker på at det er behov for både flere varige og midlertidige boliger, og det er behov for at disse spres mer i kommunen for å unngå fortetting av levekårsutfordringer. Med flere boliger på samme sted oppstår det ofte dårlige bomiljø ifølge de intervjuede fra Kirkens bymisjon og Huset Bergen.

3.6 Vurdering

For at kommunen skal lykkes med å etablere et tilstrekkelig og differensiert tilbud er det en forutsetning å ha oversikt over behovet for ordinære og tilpassede boliger for vanskeligstilte på boligmarkedet. Deloitte vurderer at Bergen kommune ikke i tilstrekkelig grad har oversikt over behovet for både ordinære og tilpassede boliger for vanskeligstilte i kommunen. Det ble gjennomført en kartlegging av boligbehovet i 2016, men som påpekt i kommunens Boligprogram, gir informasjonen i kartleggingen et øyeblikksbilde av situasjonen. Det har etter 2016 ikke blitt gjennomført systematisk og kontinuerlig kartlegging av boligbehovet for vanskeligstilte i kommunen. Deloitte mener at det er positivt at flere etater har samlet og systematisk rapportering som gir oversikt over behovet for boliger for ulike brukergruppene (ventelister på bolig mv.), men mener at det er behov for en mer systematisk kartlegging av det overordnede behovet for ulike boligtyper for de som er vanskeligstilte på boligmarkedet i kommunen. Deloitte anerkjenner at det kan være utfordrende å ha oversikt over boligbehovet til enhver tid, men vil påpeke at det er viktig at kommunene har gode systemer for å fange opp boligbehovet i størst mulig grad.⁵⁴

⁵⁴ Jf. Prop.132 L(2021-2022). Lov om kommunens ansvar på det boligsosiale feltet. Avsnitt 10.3.3. Kommunens oversikt over boligbehovet.

Deloitte vurderer at Bergen kommune ikke har etablert et tilstrekkelig og differensiert botilbud for vanskeligstilte på boligmarkedet. Kommunen har i Boligprogrammet vedtatt å etablere 250 nye boliger for vanskeligstilte på boligmarkedet, men på revisjonstidspunktet har kommunen ferdigstilt to av de planlagte botiltakene som kommunen skulle fremskaffe i egen regi og det er inngått tilvisningsavtaler for 107 boliger. Kommunen har videre vedtatt å kjøpe 20 familieboliger, og på revisjonstidspunktet er det kjøpt 18 slike boliger. Kommunen har dermed ikke lyktes med å realisere egne mål og strategier verken for å etablere tilstrekkelig antall boliger eller et differensiert botilbud. Deloitte merker seg samtidig at kommunen har iverksatt prosjekt som «fra leie til eie» for å bidra til at flere i kommunal utleiebolig får støtte til å kjøpe egen bolig.

Som fremstilt i kapittel 2 i denne rapporten, har boligbehovet og boligkøene økt siden Boligprogrammet ble iverksatt i 2017. Undersøkelsen viser at kommunen særlig har utfordringer med å sikre botilbud til bostedsløse, personer med ROP-lidelser, psykiske lidelser, personer med forhøyet voldsrisiko og personer med autismespekterforstyrrelser. Kommunen har også utfordringer med å skaffe til veie store nok familieboliger og boliger med universell utforming. I perioden 2021 – 2024 har antallet bostedsløse i Bergen økt med 53 prosent. Videre fremgår det at av 306 enehusstander som ventet på boligtildeling i 2024, var omtrent 70 prosent av disse registrert med psykiske helseutfordringer og/eller rus som hovedårsak til at de trengte bistand på boligmarkedet. Selv om kommunen har registrert og rapportert at utfordringene har økt, kan ikke Deloitte se at det er iverksatt tilstrekkelige tiltak for å håndtere disse utfordringene, med den konsekvens at ventetiden øker, særlig for de mest sårbare brukerne. Kommunens egen rapportering indikerer også at mangler på botilbud bidrar til å forsterke kommunens utfordringer på rusområdet. Deloitte vil for det første understreke at kommunen er forpliktet til å finne midlertidig botilbud til mennesker i kommunen som ikke klarer dette selv⁵⁵. For det andre vil Deloitte påpeke at kommunen skal bedre levekårene for vanskeligstilte, blant annet gjennom at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig. Det å være bostedsløs eller bo dårlig gjør det vanskelig å kunne ta imot helse- og velferdstjenester, gjennomføre utdanning eller delta i arbeidslivet. Det kan videre vanskeliggjøre integrering og deltakelse i samfunnet.⁵⁶

Deloitte mener at det er positivt og nødvendig at kommunen har igangsatt arbeid med temaplan for det boligsosiale feltet for å adressere utfordringer på det boligsosiale feltet. Dette er også nødvendig for å tilfredsstille krav om planstrategi og kommuneplan etter § 5 i Lov om boligsosialt arbeid som trer i kraft i juni 2027.

⁵⁵ Jf. § 27 i Sosialtjenesteloven

⁵⁶ Helsedirektoratet. Lokale folkehelseiltak – veiviser for kommunen. Nasjonale faglige råd. Kapittel 8: Bolig – lokalt folkehelsearbeid. Siste faglige endring 22.08.2022.

4 Samarbeid på tvers av etater

4.3 Problemstilling

I dette kapittelet vil vi svare på følgende hovedproblemstilling:

I hvilken grad har kommunen etablert system for samarbeid på tvers av etater for brukergrupper som har behov for dette for å få et tilstrekkelig boligtilbud?

4.4 Revisjonskriterier

Basert på krav i lov om kommunenes ansvar på det boligsosiale feltet har Deloitte utarbeidet følgende revisjonskriterier knyttet til problemstillingen som undersøkes i dette kapitlet:

Kommunen skal:

- sørge for samarbeid på tvers av sektorer og samordning av sine tjenester i sitt arbeid på det boligsosiale feltet. (jf. boligsosialloven § 5, første avsnitt). Det boligsosiale feltet berører flere sektorer, og de som er vanskeligstilt på boligmarkedet vil ofte ha flere utfordringer som ikke nødvendigvis bare er knyttet til bosituasjonen. Bestemmelsen innebærer at kommunene må ha et system for samarbeid og samordning slik at kommunen kan se utfordringene i sammenheng, og dermed ha et best mulig tilbud til den enkelte.⁵⁷
- bedre levekårene for vanskeligstilte, bidra til sosial og økonomisk trygghet, herunder at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig (sosialtjenesteloven § 1). Godt boligsosialt arbeid krever innsatser på tvers av sektorer og fagområder. Bosetting av vanskeligstilte på boligmarkedet handler om alt fra arealplanlegging, nærmiljøtiltak, tilstrekkelig antall egnede boliger, forsvarlige og tilgjengelige tjenester og oppfølging i bolig til mulighet for aktiviteter og arbeid for å kunne delta aktivt i samfunnet. Å sikre en husstand god oppfølging og en stabil økonomi slik at de skal kunne beholde og mestre sitt boforhold er også en vesentlig dimensjon i dette arbeidet (Helsedirektoratets nasjonale faglige råd om lokale folkehelseiltak)

Kommunen bør:

- ha tilbud om oppfølging i bolig som er tilgjengelig for alle som trenger det, enten i selvstendig bolig eller i bofellesskap. Boligsosialt arbeid omfatter alt fra kommunenes innsats for å framskaffe og tildele boliger til tjenester og enkelttiltak som kan bedre den enkeltes forutsetning for å mestre sin bo og livssituasjon. Herunder arbeid for å redusere utkastelser og begrense bruken av midlertidige botilbud. (Helsedirektoratet, Nasjonal faglig retningslinje for utredning, behandling og oppfølging av personer med ROP-lidelser⁵⁸)

I NOU 2011:15 "Rom for alle" ble fem viktige suksessfaktorer for godt boligsosialt arbeid i kommunene fremhevet, og én av disse faktorene er samordning. I NOU-en blir det anbefalt at kommunene bør:

- ha et forpliktende og formalisert samarbeid på tvers av sektorer og forvaltningsnivå.

⁵⁷ Norsk lovkommentar. Ved Ingrid Johanne Dahlberg. Noten er hovedrevidert 10.12.2024

⁵⁸ Helsedirektoratet. Nasjonal faglig retningslinje for utredning, behandling og oppfølging av personer med samtidig ruslidelse og psykisk lidelse – ROP-lidelser. Sammensatte tjenester – samtidig behandling. IS-1948. Sist oppdatert 13.06.2022.

- møte utfordringer i det tverrfaglige samarbeidet gjennom nye arbeidsformer, tillit til hverandre og formaliserte møtepunkt mellom relevante tjenester. Dette for å forbedre evnen til å gjennomføre og tilby et godt og helhetlig bo- og tjenestetilbud.
- etablere en tydelig og avklart rolle- og ansvarsfordeling for å unytte ressursene på en effektiv måte.

Se vedlegg 2 for utfyllende revisjonskriterier.

4.5 Samarbeid på tvers av etater for å sikre et tilstrekkelig boligtilbud

4.5.1 Samarbeid på systemnivå

Flere etater i Bergen kommune har inngått samarbeidsavtaler for å sikre samarbeid for personer som er vanskeligstilte på boligmarkedet. Det er eksempelvis etablert:

- Samarbeidsavtale mellom Etat for sosiale tjenester og henholdsvis Etat for psykisk helse og rustjenester⁵⁹ og Etat for barn og familie⁶⁰, og boligtilbud er nevnt som samarbeidsområde i begge avtalene.
- Rutine for samhandling og samarbeid mellom Etat for psykisk helse og rustjenester og Etat for boligforvaltning der formålet er å legge til rette for forutsigbar samhandling og samarbeid mellom ansatte i Etat for psykisk helse og rustjenester som tjenesteyter og Etat for boligforvaltning som boligforvalter. Dokumentet skal også bidra til rutiner for tidlig intervensjon for å unngå utkastelse av leietakere.⁶¹
- Rutine for samarbeid mellom Etat for boligforvaltning, booppfølgingstjenesten i Nav sosialtjenesten og Sosiale botjenester, der formålet er å bidra til at beboere ikke bor under forhold som går på bekostning av helse, miljø og sikkerhet og sikre god samhandling og tidlig intervensjon rundt beboere for å unngå utkastelser. Rutinen omhandler samarbeid rundt beboere med rusproblematikk som har utfordringer med å ivareta boligen der beboeren mottar booppfølgingstjenester.⁶²

Det er videre etablert prosedyrer og avtaler for samarbeid på tvers av Etat for psykisk helse og rustjenester og henholdsvis Etat for tjenester til utviklingshemmede og Etat for hjemmebaserte tjenester for å sikre et godt grensesnitt og samarbeid mellom tjenester som gir tilbud til samme brukergrupper i egen bolig.

Det er også etablert samarbeidsavtaler mellom Bergen kommune og eksterne samarbeidsparter for å sikre et tilstrekkelig botilbud for vanskeligstilte. Det er blant annet etablert:

- Samarbeidsavtale mellom kommunen og Kriminalomsorgen region Vest, og under dette blant annet rutine for samarbeid med Boligetaten (nåværende boligkontoret).⁶³ Målgruppen for dette samarbeidet er blant annet domfelte og innsatte i varetekt som er vanskeligstilt på boligmarkedet og som ikke har mulighet til å skaffe og/eller opprettholde en tilfredsstillende bosituasjon på egen hånd. Det gjelder både personer som står uten bolig, er i fare for å miste bolig eller som bor i uegnet bolig/bomiljø.

⁵⁹ Bergen kommune. Samarbeidsavtale mellom Etat for psykisk helse og rustjenester og Etat for sosiale tjenester. 2017

⁶⁰ Bergen kommune. Samarbeidsavtale mellom Etat for barn og familie og Etat for sosiale tjenester (med underliggende enheter). Sist oppdatert 20.02.2025.

⁶¹ Bergen kommune. Samhandling og samarbeid mellom Etat for psykisk helse og rustjenester og Etat for boligforvaltning. Sist godkjent 29.04.2025

⁶² Bergen kommune. Rutine for samarbeid mellom Etat for boligforvaltning (EBF), booppfølgingstjenesten i Nav sosialtjenesten og Sosiale botjenester. Sist oppdatert 01.11.2024.

⁶³ Bergen kommune. Rutine for samarbeid mellom Boligetaten og følgende enheter i kriminalomsorgen region vest: Bergen fengsel, Bjørgvin fengsel, Hordaland friomsorgskontor, Lyderhorn overgangsbolig og ND-senteret i Bergen. Dato for iverksetting: 25.06.2024

- Samarbeidsavtale mellom Helse Bergen ved Avdeling for rusmedisin og Bergen kommune ved Etat for sosiale tjenester. Formålet er å sikre forsvarlige tjenester til LAR-pasienter i kommunen. Aktuelle tiltak ved behov for forsterket innsats er eksempelvis booppfølgingstjeneste.⁶⁴

I intervju med Etat for sosiale tjenester blir det vist til at samhandling ofte fungerer bedre når det er forpliktende for etater og instanser å samarbeide, og når dette er ledelsesforankret.

I Boligmeldingen 2020-2026 blir det vist til at tettere samarbeid kan øke treffsikkerhet og bedre flyt mellom ulike tilbud og ulikt tjenestenivå.⁶⁵ Videre går det frem av boligmeldingen at det er mange aktører som ikke samhandler tilstrekkelig og som ikke er hensiktsmessig koordinert, og at dette hindrer god ressursutnyttelse, kan gi svekket kvalitet og en lite enhetlig brukeropplevelse. Det blir også vist til at det er samhandling og kommunikasjon mellom noen av instansene i kommunen i fordelingen av botilbud. Dette skal vi gå nærmere inn på i neste avsnitt.

4.5.2 Samarbeid i tildeling av kommunale utleieboliger

Det er etablert retningslinjer for tildeling av kommunal utleiebolig i Bergen kommune, der det blir gjort rede for hvem som kan søke, vilkår for tildeling av bolig, inntektsgrenser mv.⁶⁶ Det går videre frem at det er Boligkontoret i Etat for sosiale tjenester som mottar søknader om kommunal bolig og som saksbehandler søknad og fatter vedtak. Søknaden vurderes opp mot fastsatte kriterier for å få kommunal bolig. Saksbehandler fatter et enkeltvedtak der søker får avslag eller blir satt på venteliste for kommunal utleiebolig. Søker har mulighet til å klage på vedtaket dersom søknaden blir avslått, og klagenemnden består av medlemmer fra Bystyret. Når en søker har fått tildelingsbrev og akseptert boligen, overtar Etat for boligforvaltning oppfølgingen, og skriver leiekontrakt.

Figur 5: Illustrasjon av prosessen for tildeling av kommunale boliger til vanskeligstilte på boligmarkedet



⁶⁴ Bergen kommune. Samarbeidsavtale mellom Helse Bergen, AFR seksjon LAR og Bergen kommune v/ Etat for sosiale tjenester om LAR-pasienter tilhørende Bergen kommune. Ikke datert.

⁶⁵ Bergen kommune. [Boligmeldingen 2020-2026](#), sist oppdatert 29.06.2021.

⁶⁶ Bergen kommune. Retningslinje for tildeling av kommunal utleiebolig i Bergen kommune. Bystyret i Bergen vedtok retningslinjene i møte 18.06.2025 i sak 227/25.

I retningslinjen for tildeling av kommunal utleiebolig går det videre frem at Etat for sosiale tjenester og Etat for boligforvaltning kan utveksle relevante opplysninger om søkere ved behandling av alle typer søknader om kommunal bolig. Det organiseres ukentlig tildelingsmøter i regi av Boligkontoret for å tildele kommunale utleieboliger, der Etat for boligforvaltning, Etat for sosiale tjenester, Etat for psykisk helse og rustjenester og Introduksjonssenteret for flyktninger deltar. Det fremgår at Etat for boligforvaltning deltar i disse møtene fordi etaten ofte har informasjon som kan være relevant for tildeling av bolig, eksempelvis historikk om søkers eventuelle tidligere leieforhold. Bomiljøkoordinatorer, som er organisert under Etat for boligforvaltning, gir innspill via boligledere i etaten om beboersammensetning (mer om bomiljøkoordinatorer i kapittel 7 i denne rapporten). I de ukentlige tildelingsmøtene blir tildeling av kommunal utleiebolig diskutert, i tillegg til om det er tiltak som kan iverksette for de som har stått lengst på venteliste.

De intervjuede fra Etat for sosiale tjenester viser til at det er etablert godt samarbeid mellom etaten (inkludert Boligkontoret) og Etat for boligforvaltning når det gjelder tildeling av kommunale boliger.

I flere intervju blir det samtidig vist til behov for bedre samhandling på tvers av etatene, blant annet i forbindelse med behovskartlegging av søkere ved behandling av søknader om kommunal utleiebolig. Det blir vist til at en medvirkende årsak til manglende samhandling i kartleggingen, er at etater og avdelinger i kommunen gjennomfører kartlegginger basert på egne skjema/standarder, heller enn en felles forståelse for søkeres behov. Saksbehandlere ved Boligkontoret erfarer at søkere ofte gir tilbakemeldinger om at kommunen allerede har fått informasjonen som etterspørres i forbindelse med Boligkontorets kartlegging av søkere. Utfordringen fra Boligkontorets side er at de ikke har innsikt i andre etaters informasjon, og det påpekes at dersom kartleggingsprosessen hadde vært organisert på en annen måte, kunne det vært mulig å gjennomføre felles kartlegginger på tvers av ulike etater i større grad enn i dag.

I intervju med ergo- og fysioterapitjenestene blir det også poengtert at bakgrunnen for at brukerne noen ganger tildeles boliger som ikke er egnet, ofte er mangelfull kartlegging. Det blir vist til at det kunne vært hensiktsmessig å inkludere deres fagkompetanse og forståelse inn i Boligkontorets vurderinger, slik at de treffer bedre på boligtildelingen første gang det søkes om og tildeles kommunal bolig. Representanter fra ergo- og fysioterapitjenesten viser til at de ikke systematisk blir koblet på i tildelingsprosessen av kommunale utleieboliger dersom det er brukere av deres tjenester som søker om, og vurderes for tildeling av kommunal bolig. Det blir i intervju påpekt at dersom ergo- og fysioterapitjenesten blir koblet på tidlig i prosessen, kan ansatte fra tjenesten bli med og se på boligen, eller legge til en funksjonsvurdering som sier noe om diagnosen og hva brukeren vil trenge i boligen fremover, eksempelvis plass til hjelpemidler. Det blir vist til at ergo- og fysioterapitjenesten generelt erfarer at de blir koblet på for sent i tildelingsprosessen (i de tilfellene der de blir kontaktet). Det blir vist til at noen ganger er boligen tildelt uten at de har vært del av prosessen, og de erfarer at det kan ta lang tid å bytte en bolig som ikke er egnet. De peker på at brukerne får kort frist (7 dager) for å vurdere boligen de får tildelt, noe som gir brukerne liten tid til å eventuelt koble på ergo- og fysioterapitjenesten for hjelp til vurderingen og liten tid til selv å vurdere egnethet. Intervjuede i Etat for barn og familie forteller i intervju at de også opplever å bli involvert for sent i arbeidet med å tilpasse boliger til brukernes behov. Det blir pekt på at det hadde vært ønskelig med et tidligere samarbeid med de som tildeler bolig for å kartlegge en families eller ungdoms totale behov før en bolig tildeles, i stedet for at det må gjøres endringer i boligen etter den er tildelt.

Det blir videre vist til at samordningen på tvers av tjenester er utfordret av at **ulike enheter i kommunen benytter forskjellige fagsystemer**, og at dette eksempelvis vanskeliggjør kommunikasjon om enkeltbrukere. Dette kan også være en utfordring innenfor samme etat. Eksempelvis bruker Nav sosialtjenesten og Boligkontoret (i Etat for sosiale tjenester) ulike systemer og dermed er informasjon som kan være relevant om brukere for vurdering av boligbehov og tildeling av bolig tilgjengelig i ulike system.⁶⁷ Det blir vist til at det er vanskelig å få skrive- og lesetilgang på tvers av etatene på bakgrunn av hensyn til taushetsplikt og personvern, og videre påpekt at dette utfordrer informasjonsflyten mellom etatene. I intervju med Boligkontoret blir det samtidig vist til at det er godt samarbeid mellom etatene når for eksempel Boligkontoret har behov for informasjon i en konkret sak for å vurdere om boligen er den rette for søker.

Bergen kommune ved BBSM utarbeidet i 2023 utkast til rapport med forslag til forbedringer i boligtildelingsprosessen i Bergen kommune. I rapportutkastet blir det pekt på at daværende praksis med tildeling av boliger ikke fungerer optimalt, og det vises til et behov for tettere samarbeid ved behandling av søknader om bolig fra personer eller husstander hvor det er behov for tverrfaglige vurderinger av både bolig- og tjenestebehov. I utkastet blir det foreslått å opprette et tverrfaglig team som kan behandle søknader når det er behov for en slik tverrfaglig vurdering av bolig- og tjenestebehov. Rapporten ble ikke ferdigstilt, men det ble tatt inn som en del av kommunens prosjekt med brukerreisen for personer med ROP-lidelser (mer om «brukerreisen ROP» i avsnitt om tildeling av tilrettelagt botilbud under). I forbindelse med verifisering av rapporten vises det til at man per desember 2025 vurderer om man som del av «Brukerreisen ROP» skal fatte felles vedtak om bolig og vedtak om tjenester.

Da det var stor tilflytting av ukrainske flyktninger og disse skulle bosettes, ble det opprettet kontaktpersoner ved både ergo- og fysioterapitjenesten, senter for migrasjonshelse og ved Boligkontoret for å få til bedre samordning og effektivisere arbeidet internt i kommunen. Representanter fra Etat for barn og familie og ergo- og fysioterapitjenesten viser til positive erfaringer fra dette arbeidet, og at det hadde vært ønskelig å videreføre lignende samarbeid når det gjelder tildeling av bolig generelt. Det blir videre pekt på at et fast kontaktpunkt gjorde det tverretatlige samarbeidet lettere. I intervju vises det til videre til at samarbeidet bidro til at flyktningene fikk godt nok tilrettelagte boliger. Det blir poengtert at tilrettelagte boliger er et behov for flere familier. Foreløpig er ordningen med kontaktperson videreført kun for senter for migrasjonshelse og ergo- og fysioterapitjenesten.

4.5.3 Tverrfaglig samarbeid for brukergrupper med behov for tilrettelagt botilbud

Brukergrupper kan ha **behov for tjenester fra flere ulike etater i kommunen**. Dette kan for eksempel være personer med samtidige rus- og psykiske lidelser (ROP-lidelse) med behov for et botilbud i tillegg til andre tjenester fra kommunen. Bergen kommune skriver i boligmelding 2020-2026:

Blant brukerne av kommunens tjenester er det enkeltpersoner med sammensatte og kompliserte utfordringer, noe som påvirker valg av boligtilbud, tjenesteomfang, forhold til ansatte, bomiljø og omgivelser. Skal en finne gode og tjenlige løsninger på boligsituasjonen i slike saker, så fordrer det tett samarbeid, både i behovsvurdering, boligfremskaffing, bosetting og tjenesteyting i boligen.⁶⁸

⁶⁷ Etat for sosiale tjenester viser blant annet til at Nav sosialtjeneste benytter systemene Socio og Profil ved tildeling av kommunal bolig. Boligkontoret benytter systemet Boinfo.

⁶⁸ Bergen kommune, [Boligmeldingen 2020-2026](#), sist oppdatert 29.06.2021.

Det er Etat for psykisk helse og rustjenester ved forvaltningsenheten som vurderer innbyggers rett til kommunale helse- og omsorgstjenester, inkludert tilrettelagt botilbud. Etat for psykisk helse og rustjenester samarbeider med Etat for boligforvaltning i arbeidet med tildeling av tilrettelagt botilbud.⁶⁹

Figur 6: Illustrasjon av prosessen for tildeling av tilrettelagte botilbud for personer med alvorlige og langvarige psykiske lidelser



Både Etat for sosiale tjenester og Etat for psykisk helse– og rustjenester har ansvar for å gi tjenester til personer med rusmiddelproblematikk. Ansvarsfordelingen mellom Etat for sosiale tjenester og Etat for psykisk helse og rustjenester har sin bakgrunn i at begge etater gir tjenester etter helse- og omsorgstjenesteloven der Etat for sosiale tjenester sitt ansvar omhandler tjenester til rusmiddelavhengige, mens Etat for psykiske helse- og rustjenester sitt ansvar er tjenester til brukere med alvorlig psykisk lidelse som også kan ha rusproblematikk. I tillegg har Etat for sosiale tjenester ansvar for å gi tjenester etter sosialtjenesteloven. I intervju med etatene fremgår det at samhandlingen mellom etatene har forbedringspotensial og at etatene i større grad bør arbeide for å sikre et tilstrekkelig koordinert tilbud til personer med samtidige ruslidelser og psykiske lidelser (ROP-lidelser). I intervju blir det vist til at det har vært en utfordring å tydelig fastslå grensene for ansvarsdeling mellom Etat for psykisk helse og rustjenester og Etat for sosiale tjenester siden førstnevnte etat ble opprettet i 2011. Som nevnt under avsnitt 4.5.1 er det etablert samarbeidsavtale mellom Etat for sosiale tjenester og Etat for psykisk helse og rustjenester.⁷⁰

Etat for psykisk helse og rustjenester og Etat for sosiale tjenester fikk i 2022 i oppdrag fra byrådsavdelingen (BBSM) å se på innretningen av tjenestene til personer med rus- og psykiske lidelser (Heretter *brukerreisen ROP*⁷¹). *Brukerreisen ROP* har som mål om å gjennomføre en ny organisering av brukerreisen for innbyggere med ROP-lidelser, samt å forbedre flyt og tjenesteleveranse for innbyggerne med disse lidelsene. Flere av delleveransene i prosjektet er knyttet til samhandling mellom etatene, herunder⁷²:

- Delleveranse 3: Utrede og pilotere en felles enhet/team på tvers av etatene

⁶⁹ Det er flere etater i Bergen kommune som tildeler tilrettelagte botilbud, men som ikke har vært del av forvaltningsrevisjonen. Dette gjelder blant annet Etat for inkludering og Etat for tjenester til utviklingshemmede.

⁷⁰ Bergen kommune. Samarbeidsavtale mellom Etat for psykisk helse og rustjenester og Etat for sosiale tjenester. 2017

⁷¹ Prosjektlederansvaret for brukerreiseprosjektet ligger på nivå 1 i byrådsavdelingen.

⁷² Bergen kommune, Revidert oppdragsbeskrivelse for veien videre brukerreisen, 23.10.2023.

- Delleveranse 4: Utrede og pilotere etablering av koordinatorrolle og tverrfaglig koordineringsteam
- Delleveranse 5: Utrede og pilotere en hensiktsmessig organisering av tjenester til innbyggere med ROP-utfordringer

I prosjektet har det blitt gjennomført en innledende kartlegging av bo- og tjenestetilbud for mennesker med ROP-lidelser. Kartleggingen viser at organiseringen av arbeidet hindrer kommunen i å sikre nødvendige tjenester til personer med ROP-lidelser. Prosjektet avdekker også at kommunen ikke gir tilstrekkelig helse- og omsorgstjenester, og at det er store utfordringer med det boligsosiale arbeidet til denne målgruppen. Et av funnene er at det er for mange inngangsporter til kommunens ulike botilbud, og boligtildelingen gjøres i ulike etater med varierende grad av systematikk, og at dette skaper forvirring blant innbyggerne.

Det blir vist til at etatene skal videreføre prosjektet for å finne mulige løsninger på de identifiserte problemstillingene. I den neste fasen av prosjektet (ROP brukerreisen 2.0) skal også Boligkontoret delta i arbeidet. Representanter fra Etat for psykisk helse og rustjenester viser til at arbeidet med brukerreisen allerede har forbedret samarbeidet og samhandlingen med Etat for sosiale tjenester. De viser også til at arbeidet har skapt en felles forståelse av utfordringsbildet, og hvordan etatene kan jobbe tettere sammen. Et eksempel på dette er at etatene nå kommer med omforente forslag til byrådsavdelingen. Det er også igangsatt et arbeid med å etablere en felles rammeavtale for institusjonsplasser som begge etater har behov for, men denne er ikke lyst ut på revisjonstidspunktet.

Kommunaldirektør for BBSM forteller i intervju at kommunen har vurdert «én dør inn» til boligtilbudet i kommunen som en tredje leveransen i «brukerreisen ROP. Kommunen har gjennom dette arbeidet pilotert en felles enhet som skal sentralisere alle innkomne boligbehov. Kommunen viser til at piloten knyttet til «én dør inn» per desember 2025 er avsluttet, og at rapport om erfaringene som er gjort gjennom piloten vil foreligge i løpet av desember 2025.

4.6 Vurdering

Deloitte vurderer at Bergen kommune ikke har etablert tilstrekkelig system for samarbeid på tvers av etater for brukergrupper som har behov for dette for å få et tilstrekkelig boligtilbud i det boligsosiale arbeidet. Undersøkelsen viser at kommunen har etablert flere samarbeidsavtaler og -rutiner på systemnivå for å blant annet sikre samarbeid i det boligsosiale arbeidet, og Deloitte mener at dette virker hensiktsmessig. Samtidig fremgår det at det er flere utfordringer knyttet til kommunens tverrfaglige samordning i det boligsosiale arbeidet i enkeltsaker. Det blir blant annet vist til utfordringer knyttet til informasjonsflyt når det gjelder kartlegging av brukere som har behov for kommunale utleieboliger og at relevante tjenester ikke blir involvert, eller involveres sent i tildelingsprosessen. Manglende eller forsinket involvering av sentrale aktører som eksempelvis ergo- og fysioterapitjenestene kan føre til at bruker får tildelt bolig som ikke er tilstrekkelig tilrettelagt den enkeltes behov. Deloitte vil påpeke at kommunen er forpliktet til å sikre tverrfaglig samarbeid i det boligsosiale arbeidet for å sikre et best mulig tilpasset tilbud til den enkelte husstand.

Undersøkelsen viser at det er utfordringer knyttet til det boligsosiale arbeidet rettet mot brukere med alvorlige rus- og /eller psykiske lidelser (ROP-lidelser), og det blir blant annet vist til at det er en utfordring å tydelig fastslå grensene for ansvarsdeling mellom Etat for psykisk helse og rustjenester og Etat for sosiale tjenester når det gjelder arbeidet inn mot denne gruppen av brukere. Kommunens egne undersøkelser viser også store utfordringer i det boligsosiale arbeidet rettet mot brukere med ROP-lidelser. Deloitte vil påpeke at manglende

systematisk samarbeid mellom tjenestene fører til risiko for at brukere med ROP-lidelser ikke får nødvendig tjenester og oppfølging. Deloitte vil understreke at dette ikke er i henhold til krav i helse- og omsorgstjenesteloven som pålegger kommunene å samordne tjenestene sine inn mot brukere med behov for kommunale helse- og omsorgstjenester (jf. § 3-4 i helse- og omsorgstjenesteloven). Deloitte mener det er positivt og nødvendig at kommunen har igangsatt arbeid for å etablere et mer samordnet tjenestetilbud for brukere med ROP-lidelser.

5 Risikovurderinger og handlingsplaner

5.3 Problemstilling

I dette kapittelet vil vi svare på følgende hovedproblemstilling med underproblemstillinger:

Sikrer kommunen at det blir gjennomført tilstrekkelige risikovurderinger og utarbeidet tilhørende handlingsplaner for kommunens ulike botiltak for særlig utsatte grupper?

Under dette:

- I hvilken grad inngår vurderinger av støttetiltak, bemanningsbehov og sikkerhetstiltak i risikovurderingene?
- I hvilken grad har tilbakemeldinger fra relevante parter, som for eksempel brukere og sikkerhetspersonell, blitt innhentet i arbeidet med risikovurderingene?
- I hvilken grad følger kommunen opp at eventuelle handlingsplaner med tiltak som er utarbeidet på bakgrunn av risikovurderinger av kommunens botilbud blir gjennomført?

5.4 Revisjonskriterier

Kommunen skal:

- Ha internkontroll som er systematisk og tilpasses virksomhetens størrelse, egenart, aktiviteter og risikoforhold (jf. § kommuneloven § 25-1, andre avsnitt)
- Sikre at helse- og omsorgstjenestene arbeider systematisk for kvalitetsforbedring og pasient- og brukersikkerhet (jf. § 4-2, første ledd, i helse og omsorgstjenesteloven). Kommunen plikter også å utvikle og iverksette nødvendige prosedyrer, instruksjoner, rutiner eller andre tiltak for å avdekke, rette opp og forebygge overtredelse av helse- og omsorgslovgivningen, inkludert brudd på krav til faglig forsvarlighet og systematisk arbeid for kvalitetsforbedring og pasient- og brukersikkerhet (jf. § 7 c. i forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten)
- Gjennomføre dokumenterte risikovurderinger minst én gang i året og i tillegg ved behov (jf. Bergen kommunes rammeverk for virksomhetsstyring)
- Sammenfatte overordnet risikovurdering for kommunen basert på oversikt fra byrådsavdelingene (jf. Bergen kommunes rammeverk for virksomhetsstyring)
- Innhente risikovurderinger fra etatene som grunnlag for arbeidet med egne vurderinger (jf. Bergen kommunes rammeverk for virksomhetsstyring)

Se vedlegg 2 for utfyllende revisjonskriterier.

5.5 Risikovurderinger og handlingsplaner

5.5.1 Risikovurderinger og vurderinger av støttetiltak, bemanningsbehov og sikkerhetstiltak

Prosedyrer som skal sikre at det blir gjennomført risikovurderinger

I Byrådsavdeling for barnevern, sosiale tjenester og mangfold (BBSM) er det etablert en egen prosedyre for risikostyring som bygger på, og supplerer Bergen kommunes rammeverk for virksomhetsstyring. I prosedyren til BBSM vises det til at risikostyring er en del av Bergen kommunes samlede virksomhetsstyring og skal bidra til tre hovedmål⁷³:

- Å forebygge uønskede hendelser
- Øke kommunens oppfyllelse av krav og mål
- Bidra til effektiv verdiskaping, samtidig som en unngår ulykker skader og tap

I prosedyren fremgår at det skal gjøres risikovurderinger innenfor alle BBSM sine områder, inkludert risiko for å ikke oppfylle krav og mål.⁷⁴

Etat for sosiale tjenester har etablert en prosedyre for risikostyring ment å understøtte byrådsavdelingens prosedyre for risikostyring.^{75,76} Det fremgår her at alle resultatenheter i Etat for sosiale tjenester skal gjøre risikovurderinger av følgende risikoelementer og scenario:

- Enheten leverer ikke lovpålagte tjenester
- Enheten leverer ikke tjenester som ikke er lovpålagt (andre kjerneoppgaver)
- Enheten overskrider budsjettet
- Enheten ivaretar ikke personvern og informasjonssikkerhet i sin informasjonsbehandling
- Ansatte har ikke et forsvarlig arbeidsmiljø
- Ansatte utsettes for vold og trusler om vold

I tillegg er det andre forhold som kan gjøre det nødvendig med risikovurderinger, eksempelvis endring i innholdet i tjenestene, organisering eller drift, vernerunder, medarbeiderundersøkelser, resultat i tilsyn og revisjoner eller alvorlige uønskede hendelser.

Etat for psykisk helse og rustjenester har ikke etablert en tilsvarende prosedyre for risikostyring. I forbindelse med verifisering av rapporten presiseres det at det ikke er forventet fra byrådsavdelingsnivå at hver etat har sin egen prosedyre, og at etat for psykisk helse og rustjenester gjør en overordnet risikovurdering av virksomheten som inkluderer evnen til å levere lovpålagte tjenester i forbindelse med bolig. Dette gjøres én gang i året og formidles til kommunaldirektør, blant annet i årets siste styringsdialogmøte.

Kommunen gjennomfører risikovurderinger av tjenestene på både etats- og enhetsnivå (botiltaksnivå). Selve risikovurderingene gjennomføres og er tilgjengelige i systemet BkStyring.

- Risikovurderinger på *etatsnivå* inneholder beskrivelse av risikofaktor, eksisterende tiltak, vurdering av sannsynlighet og konsekvens, og en oversikt over tiltak med en prioritetsvurdering, tiltaksfrist og rapportering på fremdrift på enkelt tiltak.

⁷³ Bergen kommune, Prosedyre for risikostyring i Byrådsavdeling for barnevern, sosiale tjenester og mangfold, sist godkjent 12.02.2024.

⁷⁴ Bergen kommune, Prosedyre for risikostyring i Byrådsavdeling for barnevern, sosiale tjenester og mangfold, sist godkjent 12.02.2024

⁷⁵ Etat for sosiale tjenester, *Prosedyre for risikostyring*, sist godkjent 05.01.2024.

⁷⁶ I forbindelse med verifiseringen av rapporten vises det til at byrådsavdelingens prosedyre for risikostyring ble oppdatert 11 november 2025 og at denne sikrer en mer aktiv bruk av risikostyring som en del av driften.

- Risikovurderinger på *botiltaksnivå* inneholder beskrivelse av risikofaktor, eksisterende tiltak, vurdering av sannsynlighet og konsekvens.

Tabell 7: Oversikt over risikovurderinger som gjennomføres av EST og EPHRT

Etat	Overordnede risikovurderinger	Risikovurderinger av botiltak	Risikovurdering av brukere
Etat for sosiale tjenester	X	X	X
Etat for psykisk helse og rustjenester	X	X	X

I intervju med Etat for sosiale tjenester kommer det frem at det gjennomføres ulike type risikovurderinger, herunder overordnede risikovurderinger av etatens samlede risikosituasjon av etatsdirektør, risikovurderinger av enhetens samlede risikosituasjon av enhetsleder og risikovurderinger av avdelingene. Disse risikovurderingene gjøres i BkKvalitet. I tillegg gjennomføres det risikovurderinger av voldsrisiko for den enkelte tjenestemottaker som dokumenteres i pasientjournal. Etaten viser til at det gjennomføres evaluering av risikovurderinger årlig, og at det jobbes for at risikovurderingene skal være et levende dokument og oppdateres ved behov. Etaten gjennomfører også risikovurderingen før det skal leveres nye botilbud for å iverksette treffsikre tiltak mot identifiserte risikoer. Det er enhetsledere ved aktuelle botiltak som er ansvarlig for å sikre at risikovurderingene oppdateres ved behov. Risikovurderingene brukes både for å melde behov fra tjenestene og til å melde fra etat og videre til byrådsavdeling. Foreløpig er det etaten som registrerer risikovurderingene i kommunens styringssystem, BkStyring, men enhetene skal også benytte systemet. I forbindelse med verifisering av rapporten vises det til at dette er likt på tvers av alle enhetene i BBSM. Det pekes på i intervju at fordelene med BkStyring er at alle i linjen har innsikt i identifiserte risikoer, og det påpekes at kommunen har jevnlig gjennomgang av etablerte risikoer i styringsdialogmøter mellom etaten og kommunaldirektør.

Boligkontoret viser til at de har gjort risikovurderinger av konsekvensene av at kommunen ikke klarer å skaffe nok boliger til vanskeligstilte. Etatsdirektør påpeker at dette blir en *proforma* risikovurdering ettersom kommunen i dag ikke klarer å skaffe nok boliger til vanskeligstilte. Etatsdirektør påpeker at Boligkontoret ikke har ansvar for anskaffelser av nye boliger, men ansvar for å melde fra om mangel på bolig. Dersom det ikke fattes vedtak politisk om investeringsmidler til formålet, eller det ikke er ledige boliger å anskaffe, kan ikke risikoen elimineres eller bli noe lavere. Risikovurderingene følges opp i byrådsavdelingen på nivå 1, gjennom fremlegging av saker til politisk behandling, inkludert saker om anskaffelser av nye boliger. Etatsdirektør peker på at det er god kommunikasjon med byrådsavdelingen ved nivå 1, og at Boligkontoret bidrar med statistikk og informasjon om behovet for boliger.

Etat for boligforvaltning, organisert under Byrådsavdelingen for finans som blant annet er ansvarlig for kommunens kommunale boliger, har også gjennomført risikovurderinger på etatsnivå. Risikovurderingene knyttes blant annet til mangel på personal knyttet til sentrale prosesser, vold mot ansatt på kontor eller i boligområder og brann i bolig. Det er iverksatt tiltak for brann i bolig og mangel på personal knyttet til sentrale prosesser. Etat for boligforvaltning opplyser at risikoreduserende tiltak mot vold mot ansatte har hatt betydelig oppmerksomhet i etaten gjennom en årrekke, og at det løpende er innført nye tiltak. Det blir vist til at det er

utarbeidet rutiner, gjennomføres årlig kurs og etablert tekniske løsninger m.m. for best mulig å kunne gi ansatte trygghet i tjenesten. Etaten viser til rutiner i BkStyring på dette området.⁷⁷

Gjennomførte risikovurderinger av botiltak

Deloitte har gjennomgått overordnede risikovurderinger av tjenestetilbud i botiltak som er gjennomført av Etat for sosiale tjenester, og risikovurderinger for enkeltvis botiltak gjennomført av Etat for sosiale tjenester og Etat for psykisk helse og rustjeneste.

Etat for sosiale tjenester har overordnede risikovurderinger for botiltak som skal etableres for personer med aktiv rus og botiltak for personer med rusproblematikk og psykiske helseutfordringer, etablering og drift av akuttovernatting for bostedsløse, midlertidig lokasjon for Bjørnsonsgate botiltak og kommunalt midlertidig botilbud på Møllendalsveien. Etat for psykisk helse og rustjenester har ikke gjennomført tilsvarende overordnede risikovurderinger knyttet til botiltak.

Gjennomgangen viser at det er eksisterende tiltak eller planlagte tiltak for risikovurderingene som er gjennomgått. Sikkerhetstiltak for botiltakene er også beskrevet i risikovurderingene. Det er imidlertid ikke omtale av bemanningsbehovet i alle risikovurderingene (se tabell under). Botiltakene uten omtale av bemanningsbehov var i revisjonsperioden under etablering og var ennå ikke i drift.

Tabell 8: Risikovurderinger gjennomført av Etat for sosiale tjenester og vurdering av støttetiltak, bemanningsbehov og sikkerhetstiltak

Risikovurdering	Beskrivelse av støttetiltak	Beskrivelse av bemanningsbehov	Beskrivelse av sikkerhetstiltak
Etablering og drift av akuttovernatting for bostedsløse med rusmiddelutfordringer	✓	✓	✓
Midlertidig lokasjon for Bjørnsonsgate botiltak	✓	✓	✓
Kommunalt midlertidig botilbud Møllendalsveien	✓	✗	✓
Risikovurdering etablering småhus Bjørge	✓	✗	✓
Risikovurdering av Lonemarka botiltak	✓	✗	✓
Risikovurdering for Sandalsringen botiltak	✓	✗	✓
Risikovurdering av Hylkje botiltak	✓	✗	✓
Risikovurdering av Steinsvikkroken botiltak	✓	✗	✓
Risikovurdering av Petedalsmyra botiltak	✓	✗	✓

Tabell 9 viser eksempel på beskrivelser av noen risikofaktorer, vurdering av risiko (fargekodet), hvilke tiltak som er etablert for å redusere risiko og hvilke nye tiltak man ser behov for ved gjennomføring av risikovurderingen.

⁷⁷ Bergen kommune. Vold mot ansatte på kontor eller i boligområder. BkStyring

Tabell 9: Eksempler på risikofaktorer, eksisterende tiltak og foreslåtte tiltak

Risikofaktor	Risiko	Eksisterende tiltak	Tiltak ⁷⁸
Beboere utsettes for vold		- Adgangskontroll til bygget - Besøksrutiner - Kameraovervåking - Fysiske sikringstiltak - Stedlig vektertjeneste	- Tilpasse rutiner til midlertidig lokasjon - Installere nødvendig kameraovervåking, alarm, skallsikring, porttelefoner og alarm
Ustabil bemanning – mangel på personell		- Beslutning om å bemanne opp - Vektertjeneste med 2 personer hele døgnet - Redusert antall beboere	- Minimumsbemanning - Beredskap – omdisponere ressurser ved behov - Vekterbemanning - Prioritering av oppgaver «må» og «kan»
Trusler og vold mot ansatte i leilighet		- Risikovurdering av arbeidssituasjon - Felles HMS-håndbok og rutiner med lokale tilpasninger - Ansatte skal bruke alarm - Opplæring i MAP (mestring av aggresjonsproblematikk) - Tilkalle vekter via personalalarm	Ingen tiltak registrert utover eksisterende tiltak

Deloitte har videre gjennomgått **risikovurderinger som er gjennomført for 25 av 26 botiltak** i Etat for sosiale tjenester og Etat for psykisk helse og rustjenester.⁷⁹ Risikovurderingene er gjennomgått i perioden april til mai 2025.

Gjennomgangen viser at 23 av de 25 botilbudene hadde oppdaterte risikovurderinger fra 2024 eller 2025. Det var to botiltak som sist hadde registrert risikovurderinger i 2023. Det kommer imidlertid ikke frem av BkStyring hva som er gjort med risikoer som er registrert lenger tilbake i tid, og om disse fortsatt er aktuelle og relevante. Det er eksempelvis tilfeller av risikoer som er vurdert som «høy» og som er registrert tilbake i 2020. Eksempler på dette er risiko for at ansatte utsettes for biologisk smitte og at tjenesteyter utsettes for vold.

I gjennomgangen ble det også observert at det i flere tilfeller er lagt inn risikofaktorer som er samarbeidskopier⁸⁰ og risikofaktorer som fremstår som duplikater. Det er derfor høyere antall registrerte risikoer enn det som er gjeldende for botiltakene, og det er uklart hva det totale omfanget av risikoer er. I forbindelse med verifisering av rapporten viser kommunen til at samarbeidskopier ikke er å anse som en kopi, men som en oppgave som er sendt ut i linjen. Bruk av samarbeidskopier gjør at ledere kan følge opp og sammenligne lignende risiko i underliggende avdelinger. For kommunen er en samarbeidskopi en kladd som er ment å sendes ut og tilpasses av mottaker. Det vises til at dette er en ønsket måte å jobbe på Bkkvalitet.

⁷⁸ Flere av tiltakene er gjennomført (100% fremdrift i BkStyring) derfor er det punkter som fremgår både under eksisterende tiltak og tiltak

⁷⁹ Det var i perioden gjennomført risikovurderinger for alle botiltak, med unntak av Steinsvikkroken. Steinsvikkroken er et nytt botiltak som var innflyttingsklart i 2. kvartal 2025. Det er gjennomført risikovurdering av Steinsvikkroken på etatsnivå som omtalt tidligere i dette kapittelet. Bergen kommune, [Bergen kommune - Steinsvikkroken botiltak](#), sist oppdatert 20.02.2025.

⁸⁰ Samarbeidskopier er kopier av allerede registrerte risikofaktorer

Revisjonen valgte ut totalt fire tilfeldige botiltak, to organisert under Etat for sosiale tjenester og to organisert under Etat for psykisk helse og rustjenester for nærmere gjennomgang. Formålet med gjennomgangen var å vurdere om risikovurderingene fremstår som dekkende og hensiktsmessige, og om risikovurderingene inneholder vurderinger knyttet til støttetiltak, bemanningsbehov og sikkerhetstiltak. Gjennomgangen viser at det er stor variasjon i antall risikoer registrert for de ulike botiltakene. I tillegg viser gjennomgangen at det er mange duplikater og/eller samarbeidskopier i risikovurderingene for botiltakene. I ett botiltak i Etat for psykisk helse og rustjenester var det totalt registrert 61 risikofaktorer hvorav 40 av de registrerte risikofaktorene enten var duplikater eller samarbeidskopier av gjennomførte risikovurderinger. I et botiltak i Etat for sosiale tjenester var det registrert totalt 7 risikofaktorer hvorav 4 var duplikater.

Alle risikovurderingene som er gjennomgått i de utvalgte botiltakene inneholder vurderinger som kan knyttes til bemanning og sikkerhet. Eksempler på vurderinger som har inngått i botiltakene er:

- Ved sykefravær og mangel på vikarer er det risiko for at botiltakene ikke leverer sine lovpålagte tjenester.
- Psykiske ustabile beboere kan utøve vold mot ansatte
- Beboere kan utsette ansatte for psykososial belastning ved å fremme trusler mot personalet
- Stikkskade som følge av at ansatt er usikker på hvordan kanyler skal sikres etter injeksjon

I de risikofaktorene som er registrert er det også registrert eksisterende tiltak. Det kommer ikke frem om risiko er vurdert før tiltak er iverksatt eller om det er vurdert som den resterende risikoen etter tiltak er iverksatt. Det fremgår ikke av systemet om tiltakene er tilstrekkelige eller effektive for å håndtere de identifiserte risikoene. Det er ikke iverksatt tiltak for alle risikofaktorer, eksempelvis er det i et botiltak registrert at det er manglende rømningsveier for ansatte uten at det er noen konkrete tiltak for dette.

Flere av de undersøkte botiltakene har også risikofaktorer knyttet til Covid-19. Det er uklart for revisjonen om dette er aktuelle risikoer per i dag, eller om risikofaktorene ikke har blitt oppdatert og/eller justert. Eksisterende tiltak som ligger inne for disse risikofaktorene er blant annet spriting av alle overflater og dørhåndtak to ganger per døgn. Det er også lagt inn nye risikoer i 2024 og 2025, eksempelvis risiko for manglende tilfredsstillende internkontroll og risiko for vold og trusler mellom beboere.

5.5.2 Bruk av tilbakemeldinger fra relevante parter i arbeidet med risikovurderingene

Kommunen opplyser at det har blitt innhentet tilbakemeldinger fra vektertjenesten og brukerorganisasjoner i arbeidet med risikovurderingene. I forbindelse med verifisering av rapporten vises det til at det også er etablerte styrende dokumenter som understøtter viktigheten av involvering av relevante parter og innhenting av tilbakemeldinger som en del av arbeidet med risikovurderinger. Det vises her til prosedyre for risikostyring⁸¹ som nylig ble revidert og som peker på at resultat i medarbeiderundersøkelser og vernerunder, samt resultat i bruker- og pårørendeundersøkelser samt andre tilbakemeldinger fra brukere og pårørende som forhold som kan indikere behov for ytterligere risikovurderinger. I tillegg vises det til at Etat for sosiale tjenester sin prosedyre for risikostyring⁸² stiller tilsvarende krav til involvering

⁸¹ Bergen kommune, Prosedyre for risikostyring, 11.november 2025.

⁸² Bergen kommune ved Etat for sosiale tjenester, prosedyre for risikostyring, 30. mai 2025.

av relevante aktører i risikovurderingsarbeidet. Det vises også til at Etat for psykisk helse og rustjenester benytter BBSM sin prosedyre for risikostyring.

Videre opplyser kommunen at i botilbud med stedlig vektertjeneste, er logg fra veker et sentralt grunnlag for risikovurderinger. Revisjonen har ikke fått ytterligere informasjon om hvordan tilbakemeldinger fra relevante parter hentes inn og brukes i arbeidet med risikovurderingene, herunder på hvilken måte tilbakemeldingene innhentes.

I intervju med Etat for sosiale tjenester kommer det frem at det ble etablert en arbeidsgruppe som har jobbet med risikovurderinger overordnet og for de ulike botiltakene. Tillitsvalgte og verneombud har også vært involvert i utarbeidelsen av disse risikovurderingene.

I intervju med verneombud i utvalgte botiltak i kommunen kommer det frem at det gjennomføres risikovurderinger i botiltakene og at verneombud er involvert i prosessen.

Revisjonen har ikke mottatt informasjon som tilsier at informasjon eller tilbakemeldinger fra brukere blir inkludert i arbeidet med å utarbeide risikovurderinger.

5.5.3 Gjeldende handlingsplaner for ulike botiltak for særlige utsatte grupper og oppfølgingen av disse

Kommunen opplyser at det er etablert fire handlingsplaner for ulike botiltak for særlige utsatte grupper:

- Handlingsplan for midlertidig botilbud i Nyhavnsveien
- Handlingsplan for Merkurvegen og Bjørnsonsgate botiltak
- Handlingsplan for Grunnane og Øvstunvegen botiltak
- Handlingsplan for Housing First, Avdeling for bostedsløse og Lonemarka botiltak

I handlingsplanene er det lagt inn en rekke ulike tiltak knyttet til botiltakene. Eksempler på punkter i handlingsplanene er:

- Risikovurdering og tiltakssetting
- Utbedring av bygg
- Vurdere/beslutte bemanning/turnus knyttet til arbeidsoppgaver og tilstedeværelse
- Utforme ny tjenestebeskrivelse

Handlingsplanene inneholder også en tidsplan for når de ulike punktene i planen skal ferdigstilles. Deloitte gikk gjennom de to handlingsplanene som var tilgjengelig i BkStyring på revisjonstidspunktet⁸³ for å undersøke om punktene i handlingsplanen har blitt fulgt opp innen fastsatt sluttdato.

Tabell 10: Handlingsplaner for botiltak

Handlingsplan	Tiltak fulgt opp og gjennomført ⁸⁴	Tiltak ikke gjennomført innen satt tidsfrist ⁸⁵
Handlingsplan for Merkurvegen og Bjørnsonsgate botiltak	10	11

⁸³ Handlingsplan for midlertidig botilbud i Nyhavnsveien og Handlingsplan for Housing First, Avdeling for bostedsløse og Lonemarka botiltak var ikke lenger tilgjengelig i BkStyring og ble derfor ikke gjennomgått.

⁸⁴ Grønn status i BkStyring

⁸⁵ Gul status i BkStyring og sluttdato før revisjonens gjennomgang av handlingsplanene (7. april 2025)

Eksempler på tiltak som ikke er gjennomført innen satt tidsfrist er:

- Utbedring av bygg
- Behov for samtalerom (byggeteknisk oppgave)
- Utforme ny tjenestebeskrivelse
- Befaring og gjennomgang av dører og låser ved botiltaket
- Vurdering av muligheten for deling av kommunikasjon mellom botiltak og Nav
- Utarbeide prosedyrer for helsetilbud til brukere ved botiltaket

I dokumentasjon oversendt fra kommunen kommer det frem at det ble igangsatt et omfattende kvalitets- og forbedringsarbeid på grunn av avdekking av risikoforhold ved både HMS og tjenestetilbud i Bjørnsonsgate botiltak. Arbeidet skulle ferdigstilles i 2024. Byrådsavdelingen ble involvert i den overordnede risikovurdering av botiltaket og i oppdraget med å vurdere byggtekniske og juridiske forhold ved driften av Bjørnsonsgate botiltak. Dette innebar blant annet å gjennomføre en risikokartlegging, iverksetting av strakstiltak for å hindre stenging av botilbudet og gjennomføre endringer og utbedringer av bygget. I forbindelse med verifisering av rapporten vises det til at Bjørnsonsgate er åpnet på nytt med økt antall ansatte, ombygde personalfasiliteter og oppgradering av beboerrom.

I tillegg vises det til at det har blitt iverksatt tiltak som følge av Statsforvalterens tilsyn med midlertidig botilbud høsten 2023. Tabellen nedenfor gir oversikt over tiltakene og status for disse.

Tabell 11: Oversikt over tiltak og status som følge av Statsforvalterens tilsyn med midlertidige botilbud høsten 2023

Tiltak	Status	Kommentar
Hasteanskaffelse av akuttovernatting	Gjennomført	29. februar 2024 ble 10 nye akuttovernattingsplasser tilgjengelig ved Natthuset. I forbindelse med verifisering av rapporten vises det til at avtale om drift av Natthuset er forlenget ut mars 2026, og at det skal gjennomføres en offentlig anskaffelse av et brukerstyrt akuttovernattingstilbud for å kunne videreføre et slikt tilbud. Tilbudet driftes av Huset Bergen.
Bedre statistisk grunnlag for utfordringsbildet knyttet til midlertidig botilbud	Gjennomført	
Felles prosedyrer for alle Nav-kontor	Gjennomført	
Registrering av avvik	Gjennomført	
Kartlegging av unike brukere	Gjennomført	
Felles handlingsplan mellom byrådsavdelingen, Etat for sosiale tjenester og Nav-kontorene for å	Gjennomført	

bedre delkonklusjonene fra tilsynet ⁸⁶		
Gjennomgang av internkontroll	Ikke gjennomført	
Ferdigstilling av boligprogrammet	Ikke gjennomført	
Innhente innspill fra brukerorganisasjoner om hvordan tilgang til informasjon om tilbudet kan gjøres bedre	Ikke gjennomført	
Gjennomgang av eksisterende retningslinjer, forvaltning og praksis for behandling av søknader, både skriftlige og muntlige	Gjennomført	
Felles samling for Nav-kontorene om temaet	Gjennomført	I forbindelse med verifisering vises det også til at faste nettverkssamlinger med Nav-kontorene er etablert.
Gjennomgang av kvalitet og sikkerhet på dagens plasser, kartlegging og befaring på tilbud fra private leverandører	Gjennomført	I forbindelse med verifisering vises det til at det gjennomføres befaring og kvalitetskontroll med private leverandører og det er gjennomført felles møter med leverandører der tema har vært krav til standard, risikovurderinger mv.
Utarbeide strategi for kjøp av plasser til midlertidige botilbud inkludert mulighet for rammeavtaler og bruk av oversikt over godkjente leverandører	Gjennomført	
Oppdatering av rutiner	Gjennomført	
Brukerreisen ROP skal sikre bedre tildeling av kommunal bolig for vanskeligstilte	Ikke gjennomført	Det vises til i verifisering at «Brukerreisen ROP» skal sikre bedre tildeling av kommunal bolig for vanskeligstilte. Arbeidet er ikke sluttført, men pilot knyttet til felles enhet for boligtildeling skal evalueres innen utgangen av 2025.

5.6 Vurdering

Etter Deloitte's vurdering har Bergen kommune etablert prosedyrer som sikrer at det blir gjennomført systematiske risikovurderinger på både etats- og botiltaksnivå, i samsvar med Bergen kommunes rammeverk for virksomhetsstyring og kommunelovens bestemmelser om internkontroll. Risikovurderingene omfatter for det meste vurderinger av risiko knyttet til støttetiltak, bemanningsbehov og sikkerhetstiltak i botilbudene, og baseres etter Deloitte's vurdering på informasjon fra ulike relevante og vesentlige kilder, både interne og eksterne (herunder fra innleid sikkerhetspersonell).

Deloitte merker seg samtidig at det ikke er etablert fast systematikk for å inkludere informasjon og tilbakemeldinger fra brukere i arbeidet med risikovurderinger (eksempelvis tilbakemeldinger knyttet til kvaliteten i botilbud og ulike forhold som blir opplevd å kunne påvirke denne negativt). Deloitte mener kommunen bør vurdere å inkludere også slik informasjon i grunnlaget

⁸⁶ Dvs. for å sikre «Kapasitet, tilbudet er kjent for dei som treng det, tilbudet er tilgjengeleg for dei som treng det, forsvarlig standard generelt og individuelt tilpassa tilbod».

for risikovurderinger som utarbeides, for å sikre at disse i så stor grad som mulig dekker relevant risikoer og forhold som vil kunne medføre at de boligsosiale tjenestene ikke leveres i samsvar med gjeldende kvalitetskrav, resultat- og budsjettmål.

Videre er det Deloitte's vurdering at det er flere svakheter og mangler i de kontrollerte risikovurderingene som er gjennomført i BBSM. Dette gjelder blant annet manglende oppdatering av eldre risikoer som covid 19-smitte, manglende utarbeidelse av tiltak for identifiserte risikoer og manglende vurderinger/evalueringer av om tiltak er tilstrekkelige og effektive. Deloitte vil peke på at de identifiserte manglene er egnet til å svekke kommunens arbeid med å identifisere og redusere vesentlige risikoer som vil kunne påvirke tjenesteleveranser og måloppnåelse på en negativ måte.

Deloitte registrerer også at selv om det er utarbeidet handlingsplaner for ivaretagelse av risikoer i ulike botiltak for særlige utsatte beboergrupper, varierer det i hvilken grad aktivitetene som inngår i handlingsplanene er fulgt opp i henhold til de frister som er satt. Gjennomgangen viser at om lag en tredjedel av de identifiserte aktivitetene i de kontrollerte handlingsplanene ikke ble gjennomført innenfor definert frist. Deloitte vil understreke at der tiltak ikke blir gjennomført som planlagt, vil dette være egnet til å svekke kvaliteten, sikkerheten mv. i tilbudet kommunen gir til beboerne i disse botiltakene.

6 Erfaringer med kommunens botilbud og bistand

6.3 Problemstilling

I dette kapittelet vil vi svare på følgende problemstilling:

Hvilke erfaringer har representanter fra ulike brukergrupper med kommunens botilbud og bistand knyttet til å skaffe midlertidig og varig bolig?

6.4 Revisjonskriterier

Basert på krav i lov om sosiale tjenester i Nav med tilhørende rundskriv og lov om kommunenes ansvar på det boligsosiale feltet har Deloitte utarbeidet følgende revisjonskriterier knyttet til problemstillingen som undersøkes i dette kapitlet:

Kommunen *skal*:

- Gi individuelt tilpasset bistand til vanskeligstilte på boligmarkedet til personer som oppholder seg i kommunen (jf. boligsosialloven § 3 og § 6)
- Så langt som mulig samarbeide med den som skal motta bistanden, og ta hensyn til dennes ønsker (jf. boligsosialloven § 7 tredje ledd).
- Finne midlertidig botilbud for dem som ikke klarer det selv (jf. Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen § 27). Midlertidig botilbud skal avhjelpe akutt bostedsløshet og er ikke ment å vare over tid. Med akutt bostedsløshet menes at tjenestemottaker ikke har et sted å sove og oppholde seg det neste døgnet. Bestemmelsen innebærer en plikt til å gi en naturalytelse, noe som innebærer at Nav-kontoret må fremskaffe et konkret og tilgjengelig botilbud til den som ikke klarer det selv. Kommunen skal videre sikre at det midlertidige botilbudet som benyttes er kvalitetsmessig forsvarelig ut fra den enkelte tjenestemottakers behov (jf. rundskriv til Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen 236).

Kommunen *bør*:

- Fremme et godt bomiljø gjennom brukermedvirkning (jf. nasjonal strategi for den sosiale boligpolitikken (2021-2024))

Se vedlegg 2 for utfyllende revisjonskriterier.

6.5 Erfaringer fra ulike brukergrupper

6.5.1 System og rutiner for innhenting av brukererfaringer

I årsoppdraget til etatene er det lagt inn en føring fra kommunaldirektør i byrådsavdeling for barnevern, sosiale tjenester og mangfold om å «*sørge for økt brukermedvirkning i tjenestene gjennom konkrete tiltak tilpasset ulike målgrupper*». ⁸⁷ Kommunaldirektør for barnevern, sosiale tjenester og mangfold (BBSM) forteller også i intervju at hun har vært tydelig i styringsdialogen med underliggende etater om viktigheten av god brukermedvirkning i prosesser på det

⁸⁷ BK360 2024/54406-4

boligsosiale feltet. Kommunaldirektøren opplyser videre at hun selv følger opp at etatene sikrer god brukermedvirkning i pågående prosjekter.

Både Etat for sosiale tjenester og Etat for psykisk helse og rustjenester har faste møter, brukerundersøkelser mv. for å innhente erfaringer og innspill fra brukere. De mest sentrale undersøkelsene, møtene mv., samt gjennomføring i perioden 2022-2024 fremgår av tabellen under:

Tabell 12: Medvirkningsorgan i EST og EPHRT

Etat	Medvirkningsorgan	Gjennomføring
EST	Møter med felles brukerorgan i Nav	To ganger i året
	Brukerundersøkelse i sosiale botjenester	Undersøkelse i tre botiltak i 2023 ⁸⁸ .
	Møter mellom Etaten og Huset Bergen ⁸⁹	Jevnlig
EPHRT	Brukerundersøkelse/Tilfredshetsundersøkelse i alle tjenester	Hvert andre år ⁹⁰
	Informasjon- og innspillmøter med bruker- og pårørendeorganisasjoner ⁹¹	Fire ganger i året

I tillegg til ovennevnte medvirkningsorgan vises det i verifiseringen av rapporten til Ruspolitisk råd som medvirkningsorgan. Ruspolitisk råd er et rådgivende organ for kommunen i alle saker som gjelder tjenester til rusmiddelbrukere og deres pårørende i Bergen kommune. Det vises også til brukermedvirkningen i forbindelse med byggeprosjekt som en form for medvirkning (nærmere omtalt i kapittel 9).

Etat for sosiale tjenester

I handlingsplanen for brukermedvirkning for Nav-kontorene i Bergen kommune blir det beskrevet at Nav skal gjennomføre to møter i året med et felles brukerutvalg. Videre opplyses det at det gjennomføres årlig brukerundersøkelse i regi av Arbeids- og velferdsdirektoratet. I disse årlige brukerundersøkelsene blir det ikke stilt spesifikke spørsmål knyttet til bistand til å skaffe varig bolig eller et midlertidig botilbud, men brukes møte med Nav som sådan.⁹²

Etaten viser til at de siden våren 2023, etter initiativ fra Huset Bergen, jevnlig har hatt møter med Huset Bergen. Tema i møtene har hovedsakelig vært boligsituasjonen for rusmiddelavhengige og kommunens boligsosiale arbeid. I disse møtene mottar etatsadministrasjonen innspill og tilbakemeldinger på hva som fungerer og hva som kan forbedres. I intervju forteller Etat for sosiale tjenester at erfaringskompetanse vektlegges i større grad enn tidligere, og de henter inn innspill både fra brukerorganisasjoner som Huset Bergen, men også fra ansatte med erfaringskompetanse. Det blir vist til at det er viktig å innhente innspill fra f.eks. brukerorganisasjoner i arbeidet med å jobbe frem nye løsninger og

⁸⁸ Øvstunvegen botiltak, Grunnane botiltak og Lonemarka botiltak

⁸⁹ Huset Bergen er en brukerstyrt sosial arena som er et samarbeid mellom de tre brukerorganisasjonene A-larm, PRO LAR og Foreningen for human narkotikapolitikk)

⁹⁰ Undersøkelsen gjennomføres digitalt i tjenestene i etaten og blir distribuert via lenke og QR-kode.

⁹¹ Organisasjonene som mottar invitasjon til møtene er: Autismeforeningen i Norge, Hordaland lokallag, Leve, LPP Bergen, Spero, A-larm bruker og pårørendeorganisasjon for åpenhet om rus og behandling, Rusken interesseorganisasjon, proLAR Nett, Foreningen for human narkotikapolitikk landsforbundet, ivareta og Mental helse.

⁹² Nav, *Analysen – andre temaer*, oppdatert 28.11.2023 <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/analyser-andre-temaer>

forbedre tilbud. I intervju blir det videre påpekt at Huset Bergen har bemerket seg som en sterk stemme overfor kommunen.

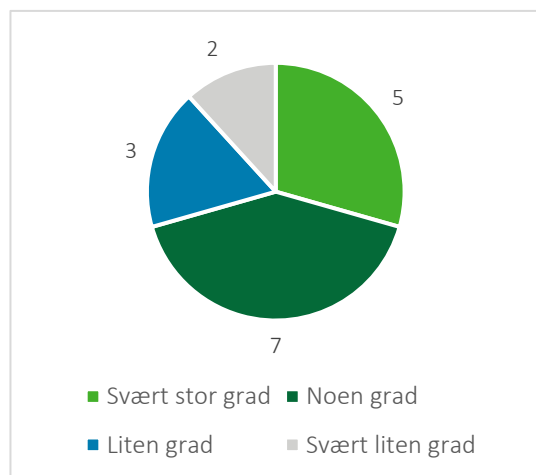
Det er utarbeidet en mal for brukerundersøkelser i de sosiale botjenestene. I malen legges det opp til at beboere blir spurt om tilgjengelighet, kvalitet, pålitelighet, brukermedvirkning og sin totale opplevelse av tjenesten. I tillegg får brukerne mulighet til å kommentere i undersøkelse samt foreslå forslag til endringer.⁹³

I 2023 ble det gjennomført brukerundersøkelser i tre ulike botiltak, og totalt besvarte 47,2 prosent av beboerne (17 av 36 beboere) i de tre botiltakene spørreundersøkelsen. I intervju forteller Etat for sosiale tjenester at det er utfordrende å få tilstrekkelig svarprosent og dermed innspill fra et representativt utvalg gjennom brukerundersøkelser. Det blir pekt på at arbeidet med å innhente brukererfaringer kunne ha blitt gjennomført mer systematisk, men det blir samtidig fremhevet at arbeidet med å innhente brukererfaringer er tidkrevende. Det blir vist til at etaten skal arbeide videre med metodikk for dette arbeidet, særlig i form av dokumentasjon og skriftlige rutiner.

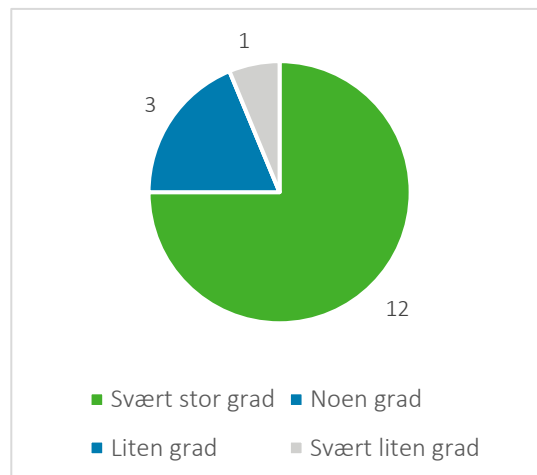
Utvalgte svar fra brukerundersøkelsene som ble gjennomført i sosiale botjenester i 2023 er fremstilt i tabellen under. Brukerundersøkelsen viser at beboerne er mest fornøyde med hvordan personalet møter dem. Brukerundersøkelsen viser også at noen beboere opplever at sosiale botjenester ikke har bidratt til at de har fått det bedre.

Tabell 13: Svar på utvalgte spørsmål i gjennomførte brukerundersøkelser i Etat for sosiale tjenester, 2023 (respondentsvar i antall)

I hvor stor grad mener du sosiale botjenester har bidratt til at du har fått det bedre?

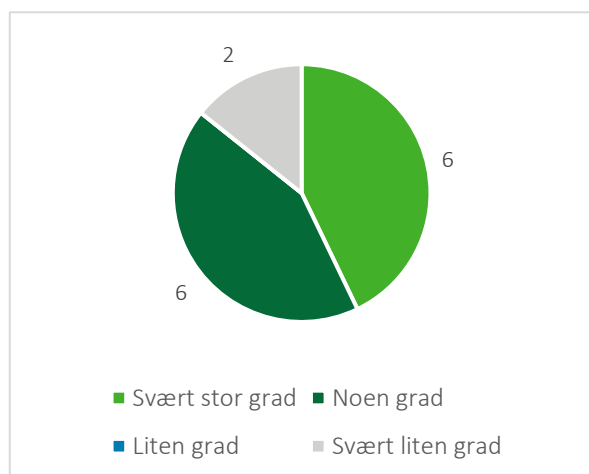


I hvor stor grad mener du personale møter deg med høflighet og respekt?

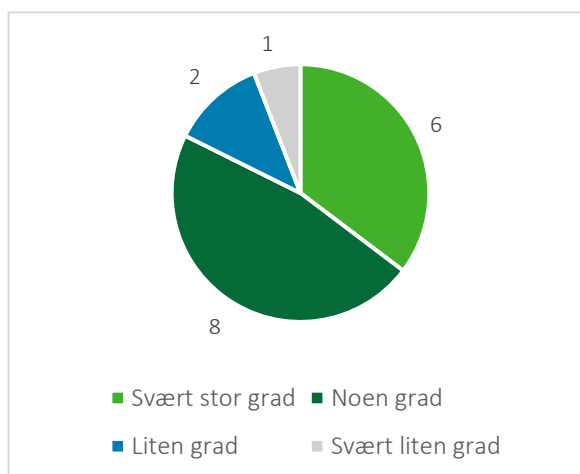


⁹³ Bergen kommune, *Mal for brukerundersøkelse*, sist godkjent 31.01.2024.

I hvor stor grad mener du personale gjør en god jobb om du opplever en krisesituasjon?



Alt i alt hvor fornøyd er du med sosiale botjenester sine tjenester samlet sett?



Det blir videre vist til at Nav, på bakgrunn av at det generelt er utfordrende å få brukerne til å svare på spørreundersøkelser, har prøvd ut ulike metoder for å hente inn brukerinnspill, blant annet ved at lederne ved Nav-kontorene sitter i selve mottaket og spør den enkelte som kommer innom om å delta i en kort og frivillig samtale. Tilbakemeldingene har vært at disse samtalene har vært nyttige fordi de har gitt mer utfyllende informasjon enn det som er mulig å få frem i en spørreundersøkelse.

Boligkontoret har ikke etablert skriftlige rutiner for brukermedvirkning. Det blir vist til at boligkontoret gjennomførte kundeundersøkelser frem til kundemottaket ble omorganisert i 2020. Ettersom det i dag er innbyggjerservice som har hovedansvaret for å besvare henvendelser fra innbyggerne, gjennomføres ikke slike kundeundersøkelser lenger. Etatsdirektør peker på at tilbakemeldingen til Boligkontoret generelt sett har vært positive, og at det har vært en større utfordring å få tilbakemeldinger på hva som kan forbedres.

Boligkontoret får i dag tilbakemeldinger fra innbyggjerservice på for eksempel om folk er fornøyd med nettsidene, eller om de får den informasjonen de behøver på sidene som knyttes til kommunal utleiebolig. Dette blir brukt i forbedringsarbeidet til etaten, og etatsdirektør viser til at det har blitt gjort en gjennomgang av klart språk i informasjon på nettsider og i søknadsskjema mv. Boligkontoret får også tilbakemeldinger direkte fra søkere i forbindelse med kartleggingsmøter.

Etat for psykisk helse og rustjenester

Etat for psykisk helse og rustjenester har rutine for medvirkning fra pasienter, brukere og pårørende regulert i styringsdokument for egenkontroll, interkontroll og kvalitetsforbedring.⁹⁴

I rutinen fremkommer det at det er etatsdirektør sitt ansvar å sørge for at:

- Det gjennomføres nasjonale brukerundersøkelser
- Etatens tilfredshetsundersøkelse gjennomføres hos alle tjenestebrukere hvert andre år
- Det gjennomføres informasjons- og innspillmøter med bruker- og pårørendeorganisasjoner

⁹⁴ Bergen kommune, *Egenkontroll, internkontroll og kvalitetsforbedring i etatsadministrasjonen*, sist godkjent 20.11.2023

I henhold til prosedyre for egenkontroll, internkontroll og kvalitetsforbedring⁹⁵ i etatsadministrasjonen skal informasjons- og innspillmøter gjennomføres fire ganger i året. Det vises til at informasjons- og innspillmøter benyttes til å informere om og drøfte ulike saker, inkludert saker knyttet opp til boliger og kommunens botilbud. Deltakerne har også mulighet til å melde inn saker de ønsker å drøfte.⁹⁶ Etat for psykisk helse og rustjenester viser i intervju til at organisasjonene har mulighet til å ta opp ting som ikke fungerer på det boligsosiale området i møtene og komme med forbedringsforslag. Ved behov gjennomføres tiltak og forbedringsarbeid sammen med organisasjonene. I intervjuet vises det til tilbakemeldingen om informasjonsdeling og involvering av pårørende, noe som førte til at et forbedringsprosjekt på disse områdene ble igangsatt.

Det har blitt gjennomført informasjons- og innspillmøter fire ganger i 2021 og tre ganger årlig i 2022 og 2023. Per 28. oktober 2024 har det blitt gjennomført totalt 9 innspillmøter. Bolig og botilbud har vært tema i flere av møtene, og organisasjonene har kommet med både innspill og spørsmål til kommunen i disse møtene. Eksempelvis har organisasjonene etterspurt hvordan vold og aggresjon blir tatt høyde for i vurdering av tildeling av bolig. Organisasjonene har også pekt på nedbemanning og rotasjon av ansatte i botilbudene som en utfordring, behov for kompetanseheving, boliger og tjenester til personer med autismspekterlidelser og involvering av pårørende i tilrettelagt botilbud.

Etatens **tilfredshetsundersøkelse** blir sendt ut til alle tjenestemottakere i etaten hvert annet år. Etaten gjør undersøkelsen kjent blant brukere ved å sende ut informasjon til alle avdelinger med oppfordring om å formidle dette til brukere og å informere gjennom plakater i fellesområder og på kontorer. Ansatte blir videre oppfordret til å fremsnakke undersøkelsen til brukerne. Etaten opplyser at brukere med behov for tilrettelegging for å gjennomføre undersøkelsen, får tilbud om dette.

I 2023 var det totalt 53 brukere som svarte på tilfredshetsundersøkelsen. I oppsummeringen av resultatene fra undersøkelsen vises det til at det har vært lav deltakelse sammenlignet med tidligere gjennomførte tilfredshetsundersøkelser.

Tabell 14: Deloitte's fremstilling av resultater i tilfredshetsundersøkelse 2023

Enhet	Sentrale funn oppsummert	Antall respondenter
Aktivitetssenteret	• Positive tilbakemeldinger på møte med ansatte • Tilbakemelding om ønske om utvidede åpningstider • Ønske om tilbud i flere bydeler • Meldes om trivsel og vennskap • Meldes om mobbing hos flere respondenter • Kontakt med ansatte med brukererfaringer oppleves som relevant	19
Oppfølgingstjenesten	• Positive tilbakemeldinger på møte med ansatte	17
Tilrettelagt botilbud	• Hovedsakelig positive tilbakemeldinger i møte med ansatte	6

⁹⁵ Bergen kommune, *Egenkontroll, internkontroll og kvalitetsforbedring i etatsadministrasjonen*, sist godkjent 20.11.2023

⁹⁶ Bergen kommune, *Egenkontroll, internkontroll og kvalitetsforbedring i etatsadministrasjonen*, sist godkjent 20.11.2023

	Tilbakemelding om at det er utfordrende å blande privatliv og helse	
MO-senteret	- De fleste gir positive tilbakemeldinger i møte med ansatte - Tilbakemelding om ønske om utvidede åpningstider - Tilbakemelding om ønske om måltider	8
Brukerrom	Oppsummeres ikke på grunn av lavt antall respondenter	1
Bosenter	Oppsummeres ikke på grunn av lavt antall respondenter	2
Forvaltningsenheten	- Sprikende tilbakemelding om kontakt med forvaltningsenheten - Tilbakemelding på at brukere ikke opplever å få god begrunnelse på avslag fra enheten	54 (del av alle undersøkelsene)

Utvalgte organisasjoners erfaringer

Kontaktpunkt med brukerne

Kirkens bymisjon og Huset Bergen erfarer at det kan være utfordrende for kommunen å tilby bistand til personer som er vanskeligstilte på boligmarkedet på grunn av vanskeligheter med å nå dem. Dette er blant annet fordi mange av de mest vanskeligstilte med for eksempel utfordringer knyttet til rus og psykisk helse, ikke nødvendigvis opprettholder avtaler eller andre ting som må følges opp. I tillegg har mange av dem verken postadresse, bankID eller bankkort. Flere har også kun mobiltelefon tilgjengelig i kortere perioder, noe som gjør det utfordrende å nå ut med den nødvendige kommunikasjonen til dem. Manglende kommunikasjon gjør det også utfordrende for de mest vanskeligstilte å få den hjelpen de har krav på, slik som bistand fra Nav. Det kan også føre til at de ikke mottar innkallinger til lege eller andre helsetjenester, og slik ikke får den helsehjelpen og oppfølgingen de har behov for.

I intervju med Huset Bergen får revisjonen opplyst at Bergen kommune har bevilget midler til to «brobyggere», som vil si personer som skal jobbe i 50 prosent stilling ved Natthuset og Huset på dagtid, og bidra med å blant annet følge opp brukere som har behov for kontakt med Nav, bistå med å ordne opp i kommunale boliger som er ødelagt eller sette brukerne i kontakt med instanser for hjelp og helsehjelp. Natthuset opplever at brobyggerne kan være et viktig tiltak for å komme i kontakt med brukere det er utfordrende å komme i kontakt med.

Samhandling mellom aktører

Avslutningsvis påpeker de intervjuede fra Kirkens bymisjon at de opplever at det er mangelfull kommunikasjon internt i kommunen, for eksempel mellom Nav og Boligkontoret, noe som fører til ineffektivitet og dårlig koordinering. Kirkens bymisjon opplever også at de ikke alltid mottar svar på henvendelser til kommunen.

Huset Bergen opplever at de på flere områder har et godt samarbeid med aktører i kommunen, og det er blant annet opprettet samarbeid mellom Huset/Natthuset, Etat for sosiale tjenester, Nav, Kirkens bymisjon og Frelsesarmeen som de opplever som nyttig. I forbindelse med samarbeidet gjennomføres samskapingsmøter, hvor representanter fra de ulike aktørene samles. Formålet med samskapingsmøtene er å etablere kontakt mellom de ulike aktørene og bli kjent med hvordan de ulike instansene jobber, og slik kunne hjelpe brukerne i større grad. Natthuset opplever også at de samarbeider godt med Legevakten og kan eventuelt også

kontakte gatesykepleier (Frelsesarmeen) ved behov. Huset Bergen har ikke noe formelt samarbeid med Etat for psykisk helse og rustjenester.

6.6 Vurdering

Det er Deloitte's vurdering at både Etat for sosiale tjenester og Etat for psykisk helse og rustjenester, gjennom brukerutvalg, bruker- og tilfredshetsundersøkelser mv., har etablert relevante systemer for brukermedvirkning og innhenting av brukererfaringer, og som dekker brukernes erfaringer med de aktuelle etatenes arbeid knyttet til det kommunale botilbudet.

Deloitte merker seg samtidig at Boligkontoret i Etat for sosiale tjenester ikke har etablert rutiner eller fast praksis for gjennomføring av brukerundersøkelser og innhenting av brukeres erfaring med etatens arbeid med botilbud og bistand i å fremskaffe boliger. Deloitte vil påpeke at tilbakemeldinger fra de som mottar tjenester fra Boligkontoret, vil kunne være viktig med hensyn til å avdekke forhold etaten bør vurdere å utbedre og styrke, herunder knyttet til behandling av søknader om kommunal bolig, administrasjon av kommunal bostøtte og tildeling av kommunale utleieboliger.

Selv om det i flere av etatene er etablert systemer for brukermedvirkning og innhenting av brukererfaringer, merker Deloitte seg at det av ulike årsaker kan være krevende å nå frem til personer som er vanskeligstilte på boligmarkedet for å få innspill og tilbakemeldinger på hvor fornøyde de er med tjenestene de mottar. Som det fremkommer i andre deler av forvaltningsrevisjonen, blir det fra ulike hold (både kommunen selv og ulike brukerorganisasjoner og frivillige aktører) trukket frem flere utfordringer knyttet til kommunens boligsosiale arbeid, herunder mangel på kommunale boliger og midlertidig botilbud, mangler i booppfølging, mangler i kommunikasjon mellom kommunale aktører mv. Deloitte mener at det vil være både viktig og relevant at kommunen i forbindelse med oppfølging av svakheter og mangler i det boligsosiale arbeid, i så stor grad som mulig også innhenter synspunkter og innspill fra brukerne på de aktuelle områdene, for å sikre at tilbudet utformes i samarbeid med og hensyntar ønskene til dem som skal motta bistanden, jf. boligsosiallovens krav.

7 Boforhold for barn med foreldre som er vanskeligstilte på boligmarkedet

7.3 Problemstillinger

I dette kapittelet vil vi svare på følgende hovedproblemstilling med underproblemstillinger:

I hvilken grad bidrar kommunen til å sikre stabile og trygge boforhold for barn når deres foreldre er vanskeligstilte på boligmarkedet?

Under dette:

- I hvilken grad sikrer kommunen at barn med foreldre som er vanskeligstilte på boligmarkedet bor i egnede boliger med forsvarlig kvalitet og i et bomiljø som er trygt for barn?
- Sikrer kommunen at barn med foreldre som er vanskeligstilte på boligmarkedet får stabilitet i leieforholdet med kommunen og ikke må flytte oftere enn nødvendig?

7.4 Revisjonskriterier

Basert på krav i lov om sosiale tjenester i Nav med tilhørende rundskriv og lov om kommunenes ansvar på det boligsosiale feltet har Deloitte utarbeidet følgende revisjonskriterier knyttet til problemstillingen som undersøkes i dette kapitlet:

Kommunen skal:

- Ha egnede tiltak på plass for å støtte foreldre og andre som har ansvar for barnet i å sørge for retten til mat, klær og bolig gjennom materiell hjelp og støttetiltak (jf. Barnekonvensjon artikkel 27)
- Sikre at barnets beste er et grunnleggende hensyn i alle saker og avgjørelser som berører barn (jf. Grunnloven § 104)
- Gi individuelt tilpasset bistand til vanskeligstilte på boligmarkedet (jf. boligsosialloven § 6)
- Ha en tidlig innsats for å forebygge sosiale problemer, spesielt for barn og unge som vokser opp i vanskeligstilte familier (jf. rundskriv til Lov om sosiale tjenester i Nav)

Kommunen bør:

- Vektlegge at barn og unge skal ha gode boforhold (jf. Regjeringens nasjonale strategi for den sosiale boligpolitikken⁹⁷)
- ha beredskapsplaner til bruk dersom barnefamilier står i fare for å bli, eller har blitt, bostedsløse. Bruk av midlertidige boliger for barnefamilier skal unngås og en eventuell kommunal bolig bør være i et ordinært bomiljø (jf. anbefaling i NOU 2011:15 «rom for alle»).

⁹⁷ Kommunal- og moderniseringsdepartementet, Alle trenger et trygt hjem – Nasjonal strategi for den sosiale boligpolitikken (2021-2024), 2020.

I Bergen kommunes boligmelding er det satt mål om at kommunen skal tilrettelegge for tjenlige og gode boliger samt gode bomiljø for barn og barnefamilier. Det vises til at bosituasjon, bolig og nærmiljø er av stor betydning for oppveksten til barn og unge. I boligmeldingen fremgår det videre at:

«I den videre utviklingen av boligpolitikken i Bergen skal barns behov for stabilitet og trygghet ivaretas. Det er klart at når kommunen skal bosette stadig flere vanskeligstilte i ordinære bomiljø vil dette sette press på barnefamilier som bor i nærheten. Det er viktig med tilstrekkelig med tjenester og oppfølging av beboerne.»⁹⁸

Se vedlegg 2 for utfyllende revisjonskriterier.

7.5 Kommunens arbeid med å sikre forsvarlig kvalitet og trygt bomiljø for barn i vanskeligstilte familier

7.5.1 Status for barnefamilier i boligkø

I 2024 var det 2200 barn til og med 18 år som var bosatt i en kommunal utleiebolig, eller en utleiebolig der kommunen hadde tildelingsrett.⁹⁹

Tabell 15: Oversikt over antall barn i kommunal utleiebolig eller bolig der kommunen har tildelingsrett fordelt på aldersgrupper (Kilde: Bergen kommune)¹⁰⁰

Aldersgruppe	Antall barn
0- 5 år	397
6 - 14 år	1259
15 - 18 år	564
Totalt	2220

Ved årsskiftet 2023/2024 var det 45 barnefamilier på venteliste for kommunal bolig, og ved utgangen av 2024 var det 31 barnefamilier på venteliste (se tabellen under).¹⁰¹ Barnefamiliene som ventet på bolig i 2024 har i snitt ventet 12,8 måneder.¹⁰² Som fremstilt i tabellen under har det fra 2019 til 2022 vært en økning i antall barnefamilier på venteliste for bolig, mens antallet er noe redusert fra 2022 til 2024.

Tabell 16: Statistikk knyttet til barnefamilier i boligkø^{103,104}

År	Barnefamilier på venteliste for bolig (husstander)	Barnefamilier på venteliste for å bytte til egnet bolig ¹⁰⁵ (husstander)	Barnefamilier tildelt bolig innen 12 måneder (prosent)	Barnefamilier tildelt bolig innen 6 måneder (prosent)	Ventetid for barnefamilier (måneder)
2024	31	91	80	66	12,8
2023	45	84	85 ¹⁰⁶	61 ¹⁰⁷	14 ¹⁰⁸

⁹⁸ Boligmelding 2020-2026, Bergen kommune s.28

⁹⁹ Når kommunen har tildelingsrett betyr det at kommunen har rett til å tildele en ledig leiebolig til vanskeligstilte på boligmarkedet. Kommunen avgjør hvem som anses som vanskeligstilt. (Husbanken, *tildelingsavtale*, 2022)

¹⁰⁰ I forbindelse med verifisering viser kommunen til at det er 602 personer som er hjemmeboende barn over 18 år.

¹⁰¹ Bergen kommune, *Handlings- og økonomiplan 2025-2028* [Bergen kommune - Handlings- og økonomiplan 2025-2028 - Innstilling 1](#)

¹⁰² Dokumentasjon oversendt fra kommunen i forbindelse med forvaltningsrevisjonen

¹⁰³ Bergen kommune, Årsmelding 2023.

¹⁰⁴ Bergen kommune, Notat om behov for flere store kommunale utleieboliger til barnefamilier, 07.09.2023

¹⁰⁵ Bergen kommune har ikke tilgang på historiske tall før 2023 for kjø for bytte av kommunal bolig.

¹⁰⁶ Basert på tall inkludert 2. tertial 2023

¹⁰⁷ Basert på tall inkludert 2. tertial 2023

¹⁰⁸ Basert på tall inkludert 2. tertial 2023

2022	62	82	75	8
2021	50	94	76	8
2020	24	100	95	7
2019	15	100	83	3

Tabellen over viser videre at det det i 2023 og 2024 var henholdsvis 84 og 91 barnefamilier som stod på venteliste for å bytte til egnet bolig. I årsmeldingen for 2024 beskriver kommunen at årsaken til at familien venter på å bytte bolig er at boligene de bor i er for liten eller på andre måter er uegnet for barnefamilier.¹⁰⁹ Det blir videre påpekt at det er en utfordring at det er en økning i køen for å bytte til en mer egnet bolig. Kommunen viser til at 42 husstander har ventet på egnet/større bolig i mer enn ett år og at 7 familier har ventet mer enn 2 år.

Boligkontoret opplyser at det særlig er barnefamilier som har behov for universelt utformede boliger som venter lengst på kommunal bolig. I et kommunalt notat om behov for flere store kommunale utleieboliger til barnefamilier, vises det til at det har vært en økning i antall søkere med behov for tilpassing/tilrettelegging enten på grunn av funksjonshemmede barn eller på grunn av voksne i familien med helseutfordringer.¹¹⁰ Litt over halvparten av familiene som per september 2023 ventet på større bolig hadde familiemedlemmer med omfattende helseproblemer.¹¹¹ Kommunen viser til at disse helseutfordringene medfører et behov for tilrettelagte boliger, som kommunen per i dag ikke disponerer nok av.

Bergen bystyre vedtok i 2024 å sette av 200 millioner for å skaffe 40 kommunale utleieboliger til familier i perioden 2024 og 2025¹¹² Boligene skulle som et minimum være 4-roms boliger, ligge spredt, være egnet og ha god tilgjengelighet.^{113,114} Det ble vedtatt at halvparten av boligene skulle settes av til barnefamilier med spesielle behov, for eksempel bolig med universell utforming eller annen form for tilrettelegging. I 2. tertialrapport 2024 fremgår det at kommunen har nedjustert beløp for kjøp av kommunale boliger og at prosjektet ikke videreføres i 2025:

I HØP2024-2027 ble det avsatt 200 mill. kr til kjøp av 40 familieboliger til en pris på per bolig på 5 mill. kr. Avsetningen er fordelt likt mellom 2024 og 2025. Per utgangen av august er det så langt inngått kontrakter for kjøp av 12 boliger til en snittpris på 5,1 mill. kr per bolig, og det forventes å nå målet om 20 signerte kontrakter innen utgangen av året.

I forslag til HØP 2025-2028 vil byrådet foreslå at prosjektet ikke videreføres i 2025, hvilket betyr en nedjustering av totalprognosen med 100 mill. kr.

Det er satt av 5 mill. per år fremover i økonomiperioden til kjøp av boliger til vanskeligstilte. Dette omfatter alle vanskeligstilte, og ikke bare barnefamilier.¹¹⁵ Kommunen opplyser at det per november 2025 er kjøpt 21 boliger til barnefamilier, hvorav 11 av boligene er tildelt familier med helseutfordringer/funksjonsnedsettelse.

Kommunen planlegger for en reduksjon i antall barnefamilier på venteliste for bolig slik at det kun vil være 5 familier på venteliste i økonomiplanperioden. Som nevnt over var det 45 barnefamilier på venteliste for kommunal bolig ved utgangen av 2023, og ved utgangen av 2024

¹⁰⁹ Bergen kommune, Årsmelding 2024 – 09-Boligtiltak.

¹¹⁰ Bergen kommune, Notat om behov for flere store kommunale utleieboliger til barnefamilier, 07.09.2023

¹¹¹ Dette kan eksempelvis være problemer med å gå trapper/bakker, behov for rullestol og barneautisme.

¹¹² Bergen kommune, [Kjøp av boliger med 3 eller flere soverom for større familier. Gjennomføringsvedtak. Sak 134/24](#), 08.05.2024

¹¹³ Bergen kommune, Årsmelding 2023 – 09-Boligtiltak.

¹¹⁴ Bergen kommune, [Fagnotat Kjøp av boliger med 3 eller flere soverom for større familier](#), 09.02.2024

¹¹⁵ Side 425: [Bergen kommune - Handlings- og økonomiplan 2025-2028 - Innstilling 1.](#)

var det 31 barnefamilier på venteliste. Per 1. kvartal 2025 er antallet barnefamilier på venteliste for kommunal bolig igjen økt til 45 familier.

Områdesatsing

Områdesatsing er et av flere verktøy i kommunens arbeid med å utjevne levekårsforskjeller i kommunen. Områdene i Bergen som er og har vært del av satsingen er Ytre Arna, Solheim nord, Solheim sør, Slettebakken, Loddefjord og Olsvik. Målet for områdesatsingen er å gjennomføre en helhetlig innsats i bestemte levekårsutsatte områder i en avgrenset periode. Arbeidet skal bidra til å utjevne sosial ulikhet mellom ulike levekårssoner i Bergen.¹¹⁶ Nærmiljø er noe som løftes frem i områdesatsingen, og det vises til kvaliteter for at et nærmiljø skal oppleves som godt, bl.a.:

- En variert bolig- og beboersammensetning
- Tilgang til grønt- og rekreasjonsområder
- Nærhet til daglige gjøremål og møteplasser
- Tilgang på et tilfredsstillende offentlig transporttilbud

Gjennom nærmiljøarbeidet i områdesatsingen jobber kommunen med å bygge identitet og omdømme samt legge til rette for sosialt samvær mellom de som bor i områdene. Dette gjøres blant annet gjennom å bygge nærmiljøanlegg som lekeplasser, aktivitetsplasser og andre møteplasser. I plan for områdesatsing i Bergen blir det vist til at det finnes mange utleieboliger i de levekårsutsatte områdene, både kommunale og private. Dette kan også påvirke bomiljøet fordi det gjør det vanskelig å bygge sosiale nettverk over tid. Det blir pekt på at tilrettelegging av bo- og nærmiljø er særlig viktig for barn og unge som da vil kunne få oppleve positive effekter ved å gjennomføre et helhetlig skoleløp. I områdene som er del av områdesatsingen er det mange barn som ikke fullfører et helt skoleløp på en skole.

System og rutiner for å sikre egnede boliger med forsvarlig kvalitet

Som nevnt i avsnitt 4.5 er det Boligkontoret i Etat for sosiale tjenester som tildeler kommunale boliger til vanskeligstilte på boligmarkedet. Bystyret har vedtatt retningslinjer for tildeling av ordinær kommunal utleiebolig for Boligkontoret, og et av kriteriene for tildeling er at nåværende bolig er uegnet i forhold til søkers helse- eller familiesituasjon.¹¹⁷ I de tidligere retningslinjene for tildeling av kommunale utleieboliger kommer dette kriteriet også frem.¹¹⁸ I retningslinje for tildeling av kommunal utleiebolig som er gjeldende fra 1. juli 2025 fremgår det at det skal legges til rette for at søker og andre i husstanden skal få uttale seg om sine behov (f.eks. knyttet til boligstørrelse og beliggenhet) ved behandlingen av søknaden. Det fremgår videre at barnets beste skal hensyntas ved søknad om kommunal utleiebolig og ved bytte av bolig, og at faktorer som bomiljø, bo-stabilitet og fysiske og helsemessige behov må tas med i vurderingsgrunnlaget.¹¹⁹ Disse punktene er nye og kommer ikke frem av de tidligere retningslinjene for tildeling av kommunal bolig.

I intervju blir det pekt på at bostedsløse barnefamilier blir prioritert og at Boligkontoret finner løsninger dersom det haster for barnefamilier å finne et sted å bo. I intervju med Boligkontoret påpekes det at det ikke er vanlig at barnefamilier blir stående uten et kommunalt botilbud. Det blir samtidig vist til at det er en problemstilling at barnefamilier bor trangt og i boliger som er uegnet. Grunnen til dette er ofte at familien bor i samme bolig over lenger tid samtidig som de

¹¹⁶ Bergen kommune, Plan for områdesatsing 2020-2024, udatert

¹¹⁷ Bergen kommune. Retningslinjer for tildeling av kommunal utleiebolig, sist godkjent 31.07.2023. Det er fra 1. juli 2025 nye retningslinjer for tildeling av kommunal utleiebolig i Bergen kommune. Bergen bystyre vedtok retningslinjene i møte 18. juni i sak 227/25.

¹¹⁸ Bergen kommune, [Retningslinjer for tildeling av kommunal utleiebolig](#), 19.10.2016.

¹¹⁹ Bergen kommune, [Retningslinjer for tildeling av kommunal utleiebolig i Bergen kommune](#), 18. juni. 2025.

får flere barn. Familien blir da stående på venteliste for å få en bolig med større plass. I slike tilfeller blir ikke barnefamilier med for liten bolig prioritert over familier som står uten en plass å bo.

Også intervjuede fra Ergo- og fysioterapitjenesten viser til at kommunale boliger ikke alltid er egnet for brukerens behov. Hvorvidt boligen er egnet, kommer an på funksjonsnivået til brukeren. Det pekes på at størrelse på boligen, mangel på oppbevaringsplass og mangel på parkeringsplass er utfordrende for familier med barn som har store funksjonsnedsettelse. Disse familiene vil ofte ha behov for bil, og dermed parkeringsplass. Det blir videre vist til tilfeller hvor et barn ikke har fått hjelpemiddel på bakgrunn av at boligen ikke har vært egnet til å oppbevare hjelpemiddelet. Dette er fordi det stilles krav fra hjelpemiddelsentralen for å få ulike type hjelpemidler, som eksempelvis at elektriske rullestoler som må oppbevares innendørs med ladetilgang. Det fremgår også i intervju at Ergo- og fysioterapitjenesten observerer barn med autisme som bor i boliger der det ikke er utført tilstrekkelig sikkerhetstiltak. Dette kan skyldes at foreldre ikke vet at det er mulig å få hjelp eller hvem de kan få hjelp av, men det kan også skyldes at nødvendig sikring ikke er mulig.¹²⁰

I intervju blir det pekt på at det kan være vanskelig å bosette store familier med barn med funksjonsnedsettelse i byområde Bergenhus-Årstad. Det er mange gamle bygninger med trapper og trange bad i dette området, noe som vil være uegnet eksempelvis for en rullestolbruker. Det er ingen planer om å bygge om de kommunale boligene i bydel Bergenhus-Årstad, og tjenesten opplever at det er lite rom for tilpasning av boligene. Det blir vist til at andre bydeler har flere tilpassede boliger som er bedre egnet for familier med barn med funksjonsnedsettelse, og har flere brukere som blir langtidsboende.

Når en barnefamilie har fått innvilget søknad om kommunal bolig og har fått tildelt bolig, er det Etat for boligforvaltning som inngår leiekontrakt etter husleielovens bestemmelser. I et intervju med Etat for boligforvaltning fremgår det at det er utarbeidet en sjekkliste for hva som må være i orden for at en kommunal bolig skal godkjennes for ny leietaker.

Etaten viser til at de i 2023 i snitt brukte kr 125 000 i forbindelse med hvert boligsifte, da det som regel er behov for en del vedlikehold når noen flytter ut av boligen og behov for utbedringer for å sikre at boligen har tilstrekkelig kvalitet. Det blir påpekt at mangler som oppstår i leietiden blir utbedret fortløpende. Etatsdirektør viser til at det gjøres undersøkelser og tiltak blir iverksatt dersom det fremkommer opplysninger om at boliger ikke har forsvarlig kvalitet. Samtidig viser etatsdirektør til at det oftest er leietakers aktivitet som medfører behov for betydelige tiltak og oppgradering i leieperioden.

System og rutiner for å sikre et trygt bomiljø

Det er **bomiljøkoordinatorer** i Etat for boligforvaltning som følger opp bomiljøet i områder i med kommunale boliger. Bomiljøkoordinatorene har ansvar for å vedlikehold av felleslokaler, opprettholde gode uteområder og å etablere møteplasser for beboere. Bomiljøkoordinatorene kan eksempelvis tilrettelegge for rimelig leie av felleslokaler som kan benyttes til barnebursdag og for at uteområdene er tilfredsstillende der det flytter inn barnefamilier (særlig der familiene har fast langtidsbolig og ikke er midlertidige plasserte). Bomiljøkoordinatorene sørger for eller bidrar til å utbedre lekeplasser i samarbeid med Etat for idrett og vedlikeholdsavdelingen.

¹²⁰ Nødvendig sikring kan for eksempel være at det ikke er dør rett ut til gaten.

Bomiljøkoordinatorene hadde i 2025 et årlig bomiljøbudsjett på 2,5 millioner kroner som skal brukes på oppfølging av bomiljø.

Bomiljøkoordinatorene iverksetter også konfliktforebyggende og konfliktløsende tiltak, for eksempel dersom det er brudd på husordensregler. Bomiljøkoordinatorer får mye informasjon om de ulike områdene i byen fra vaktmester- og vekttertjenesten, og prioriterer belastede områder. Bomiljøkoordinatorene kan melde inn saker til kommunen, gi innspill til arbeid som skal igangsettes og utbedre boområdene i samarbeid med andre aktører.

I intervju vektlegger bomiljøkoordinatorer at barn skal oppleve bomiljøet som trygt og trivelig.

Fellesarealer ute og inne skal være oversiktlige, ryddige og sikre, og invitere til lek og opphold. Bomiljøkoordinatorer forteller likevel at det er utfordrende å tilrettelegge for et godt bomiljø for barn i områder hvor det er mange ulike brukergrupper, noe som gjerne kommer av mange ulike størrelser på leiligheter og høy tetthet av kommunale boliger. Det har vært tilfeller hvor bomiljøkoordinatorene har fått tilbakemelding om at bostedsløse har kommet seg inn og oppholdet seg i fellesarealer (bod, kjeller). Dette kan oppleves utrygt for beboerne i bygningen, og vil ikke være et egnet bomiljø for barnefamilier. Det blir påpekt at vekttertjenester er tilgjengelig 24 timer i døgnet for å håndtere slike hendelser.

Bomiljøkoordinatorene forteller i intervju at det tas hensyn til barnefamilier i tildelingsprosessen. Det blir vist til at bomiljøkoordinatorene også kan si fra dersom områder ikke har et egnet bomiljø for barn, på samme måte som bomiljøkoordinatorer kan spille inn at tiltak for personer med utfordringer innen alvorlig psykiatri eller rus ikke bør være nærmeste nabo til barnefamilier. Det blir påpekt at dersom en bolig er tildelt, så kan ikke bomiljøkoordinatorer gjøre noe med sammensetningen av naboer. I noen tilfeller gis kortere leiekontrakter til personer man er usikre på om vil passe inn i enkelte bomiljø, og dersom det blir utfordringer kan kommunen velge å ikke fornye husleiekontrakten ved utløp av kontrakten. Dersom hendelser er store og alvorlige, kan man gå til oppsigelse av leiekontrakt på et tidligere tidspunkt.

7.6 Stabilitet i leieforhold

I retningslinjene for tildeling av kommunal bolig (gjeldende frem til juli 2025) fremkommer det at det som hovedregel gis en ordinær tidsbegrenset leiekontrakt i tre år etter husleielovens §9-3. Det er mulig å fornye leieforholdet, og ved fornyelse gjelder de samme kriteriene som ved opprinnelig tildeling av kommunal utleiebolig.¹²¹ Det gjøres ikke forskjell på om husstand har barn eller ikke i leieforholdets varighet eller fornyelse av leieforhold, men i kriteriene for tildeling av kommunal utleiebolig, er familiesituasjon et kriterium som vurderes og vektlegges.

Før leiekontrakten utgår gjør Boligkontoret en vurdering av om det skal gis en ny kontakt for ytterligere tre år, dersom familien ønsker det. Kommunen opplyser at ny kontrakt vanligvis blir gitt dersom barnefamilien sender inn ny søknad om kommunal bolig når leiekontrakten er

Ansvarsfordeling knyttet til bomiljø for barnefamilier

Etat for boligforvaltning har ansvar for nabolag og bomiljø knyttet til kommunale boliger.

Etat for barn og familie har ansvar for å vurdere barns boforhold og uttale seg om familiers behov for en tilfredsstillende bolig.

Nærmere beskrivelser av ansvarsområder finnes også i kapittel 2 i denne rapporten

¹²¹ BkKvalitet, Retningslinjer for tildeling av kommunal utleiebolig, sist godkjent 31.07.2023.

utløpt. Dersom familien har en annen inntektssituasjon enn tidligere, gis det informasjon om muligheten til kjøp av bolig finansiert med startlån. I intervju vises det til at startlån er viktig fordi barnefamilier gis mulighet til å kjøpe egen bolig. Kommunen påpeker at det er en målsetting at alle som bor i kommunal bolig flytter videre når de er økonomisk i stand til det. Dette sikrer gjennomstrømning i boligene, slik at flere vanskeligstilte kan hjelpes, samt de fordeler det gir for husstandene og barna å eie egen bolig. I intervju med Etat for boligforvaltning kommer det frem at gjennomsnittlig botid i kommunale boliger er på omtrent seks år.

I intervju med Boligkontoret vises det til at når leiekontrakt går ut og beboere ønsker å fortsette å bo i boligen, behandles denne av Boligkontoret på samme måte som tidligere. Søknaden behandles etter de samme kriterier som tidligere, og dersom familien er i den samme situasjonen, får de en ny leiekontrakt. De fleste som søker om ny leiekontrakt, får dette. I 2024 mottok Boligkontoret totalt 365 søknader om kontraktsforlengelse fra barnefamilier, kun 22 søknader ble avslått (6 prosent). Avslagene ble hovedsakelig gitt på grunn av familiens økonomiske situasjon. Det blir samtidig vist til at dersom en nylig har kommet i arbeid, vil det vanligvis blir gitt leiekontrakt for en ny 3 års periode, der det samtidig gjøres oppmerksom på at dersom situasjonen er den samme ved neste fornying må de regne med at søknaden blir avslått. Det gis også informasjon om muligheten for å få startlån. I 2024 fikk 12 husstander delvis avslag på søknad om fornyet leiekontrakt. Dette er tilfeller der søker ikke kan fortsette å bo i nåværende bolig, men i stedet blir tildelt en mindre bolig. Disse husstandene er fremdeles i målgruppen for kommunal bolig, men har større bolig enn det nåværende behov tilsier (for eksempel fordi barn har flyttet ut eller på grunn av samlivsbrudd). I et notat utarbeidet i forbindelse med behov for flere store kommunale utleieboliger fremgår det videre at det er tilfeller der barnefamilier som bor i kommunal 2-roms leilighet, velger å bli boende her på tross av at de får tilbud om en større leilighet.¹²² Bakgrunnen for dette er at flyttingen kan gjøre det vanskeligere å etablere relasjoner til nærmiljø, skole og venner i bydelen. I verifisering av rapporten viser kommunen til at det kan være to mulige grunner for dette, både at man har opprettet relasjoner i nærmiljø man bor i eller mangel på tro på at man blir boende slik at man ikke går aktivt inn for å skape relasjoner til nærmiljø, skole og venner i bydelen

Bergen kommune vedtok i juni 2025 nye retningslinjer for tildeling av kommunal utleiebolig.¹²³ I retningslinjene kommer det frem at barnets beste skal hensyntas både ved søknad om kommunal utleiebolig (som beskrevet tidligere i kapittelet), samt ved bytte av bolig. Faktorer som bomiljø, bostabilitet og fysiske og helsemessige behov må tas med i vurderingsgrunnlaget ifølge retningslinjene.

Når det gjelder omfanget av barneflyttinger er dette noe kommunen ikke har oversikt over. Det blir samtidig opplyst fra kommunen at de aller fleste som flytter ut av en kommunal bolig, flytter fordi de selv ønsker det. Når noen sier opp leieforholdet følges de ikke opp videre av kommunen. I noen saker må barnefamilier flytte fordi de bor for trangt, og området de bor i har få store familieboliger. Mange barnefamilier som står på venteliste for kommunal bolig gjør det fordi de trenger større bolig, fortrinnsvis i samme bydel der de allerede bor.

I februar 2024 ble det fremmet et representantforslag i bystyret om lengre leiekontrakter for kommunale boliger, med henvisning til at leietid på tre år kan føre til utrygghet for leietakere,

¹²² Se også kapittel 7.3 der arbeidet med å sikre flere kommunale utleieboliger til familier er beskrevet. I denne delen beskrives også utfordringene med økende boligkø og manglende boliger tilrettelagt for store familier og familier med barn som har behov for tilpasning av kommunal bolig (eksempelvis universell utforming)

¹²³ Bystyret, Retningslinjer for tildeling av kommunal utleiebolig i Bergen kommune sak 227/25, 18. juni 2025.

og særlig barn. Det vises blant annet til at barneflytting er et stort problem i områder med mange kommunale boliger.¹²⁴ I svaret fra byråden ble det vist til at behovet for tidsbestemte kontrakter for å kunne sikre at de som trenger det mest får tilgang til en kommunal bolig. Samtidig ble det vist til at lengre leiekontrakter kan være positivt for enkelte grupper, samtidig som det kan føre til at andre må vente lengre på en egnet bolig. Byrådet skriver i svaret til representantforslaget at det er på tide å revidere retningslinjene for tildeling av kommunal bolig i Bergen, og at de vil starte arbeidet med dette. Som en del av dette arbeidet vil kontraktlengde vurderes.¹²⁵ De nye retningslinjene for tildeling av kommunal utleiebolig i Bergen kommune ble vedtatt av Bergen Bystyret i juni 2025. I de nye retningslinjene er det fremdeles en hovedregel at det gis ordinær tidsbegrenset leiekontrakt i tre år etter husleielovens § 9-3.¹²⁶ I forbindelse med verifisering av rapporten vises det til at kommunen hadde en formening om å vente på konklusjonen til Husleielovutvalget¹²⁷, men at kommunen ikke har gjennomført endringer i ordinær tidsbegrenset leiekontrakt etter at Husleielovutvalget leverte ferdig rapport i 2024.

7.7 Vurdering

Etter Deloitte vurdering har Bergen kommune etablert en rekke gode system, retningslinjer, rutiner og tiltak for å sikre at barn med foreldre som er vanskeligstilte på boligmarkedet bor i egnede boliger med forsvarlig kvalitet, i et bomiljø som er trygt for barn og får en stabilitet i leieforholdet som gjør at de ikke må flytte oftere enn nødvendig.

Samtidig viser undersøkelsen at kommunen ikke har lyktes med å redusere restansen av barnefamilier som står på venteliste for bolig eller for å bytte til egnet bolig i vesentlig grad de siste årene. Den gjennomsnittlige behandlingstiden for barnefamilier som venter på tildeling av bolig er forholdsvis lang (over ett år), og dermed lenger enn kommunens mål om at alle skal tildeles kommunal bolig innen et år fra søknadstidspunkt. Slik Deloitte oppfatter det, er det krevende for kommunen både å sikre nok boliger til å dekke etterspørselen blant barnefamilier, og boliger med funksjonalitet, størrelse og beliggenhet som på en tilfredsstillende måte ivaretar behovene i denne brukergruppen med hensyn til både forsvarlig bokvalitet, trygge bomiljø og forutsigbarhet/stabilitet. Selv om barnefamilier blir prioritert i henhold til kommunens egne retningslinjer, og det ikke er vanlig at barnefamilier blir stående uten et kommunalt botilbud i det hele tatt, er det Deloitte vurdering at kommunen i praksis ikke i tilstrekkelig grad lykkes med å sikre at alle barn med foreldre som er vanskeligstilte på boligmarkedet og som kvalifiserer for det, tildeles kommunale boliger med forsvarlig kvalitet, i et trygt bomiljø og med nødvendig stabilitet.

Deloitte registrerer at kommunen har endret sine prioriteringer knyttet til omfanget av innkjøp av boliger (halvert fra 200 mill. til 100 mill. i 2024) og at det ikke er konkretisert alternative tiltak for å ivareta boligbehovene for gruppen barnefamilier som er vanskeligstilte på boligmarkedet. Deloitte vil understreke at det er viktig kommunen anerkjenner det eksisterende boligbehovet

¹²⁴ Bystyret, Svar på representantforslag fra Magne Hagesæter (Rødt) om lengre leiekontrakter for kommunale boliger – 2023/253131-6, 7. februar 2024.

¹²⁵ Bystyret, Svar på representantforslag fra Magne Hagesæter (Rødt) om lengre leiekontrakter for kommunale boliger – 2023/253131-6, 7. februar 2024. Forslag til vedtak var som følger: Bergen bystyre vedtar følgende endring i retningslinjene for tildeling av kommunale boliger:

- For barnefamilier med barn mellom 0-14 gir førstegangs leie syv års leietid i kontrakten, og fem års leietid ved fornyelse av kontrakten.
- For søkere uten barn gir førstegangs leie fem års leietid i kontrakten og tre år ved fornyelse av kontrakten.

¹²⁶ Bergen kommune. BOE – Retningslinjer for tildeling av kommunal utleiebolig i Bergen kommune. Vedtatt i bystyret i møte 18. juni i sak 227/25

¹²⁷ Husleielovutvalget ble oppnevnt av regjeringen 16. juni 2023. Utvalget fikk i oppdrag å gjennomgå [husleieloven](https://lovdata.no/dokument/lov/2013-06-14/lov-2013-06-14-10) og vurdere, og foreslå, endringer som styrker leietakers rettigheter, sikrer grunnleggende botrygghet og som gjør at loven er tilpasset dagens situasjon i leiemarkedet. Utvalget vurderte også endringer for å bidra til at loven bedre enn på daværende tidspunkt ivaretar interessene til de ulike aktørene i leiemarkedet på en god og samfunnstjenlig måte. <https://nettsteder.regjeringen.no/husleielovutvalget/>

i den aktuelle gruppen, og arbeider videre med å sørge for at disse behovene blir dekket, i samsvar med både lovkrav knyttet til ivaretagelse av foreldre og barns rettigheter og kommunens egne mål og planer.

Basert på informasjonen som fremkommer i undersøkelsen, mener Deloitte videre at det ikke er tilfredsstillende at barn med funksjonsnedsettelse ikke får det tilbudet av tekniske hjelpemidler eller annen tilpasning som helsefaglig personell mener de trenger, fordi boligen de bor ikke er egnet til å for eksempel oppbevare hjelpemiddelet/utstyret (eksempelvis elektriske rullestoler). Som nevnt i kap. 4, er det etter Deloitte vurdering viktig å sikre at helsefaglig personell blir tilstrekkelig involvert i prosessen med å tildele bolig til barnefamilier der barn har særskilte behov som funksjonsnedsettelse, slik at nødvendige hensyn blir tatt tilstrekkelig tidlig.

8 System og oppfølging av avvik

8.3 Problemstilling

I dette kapittelet vil vi svare på følgende hovedproblemstilling:

I hvilken grad har kommunen tilfredsstillende systemer som sikrer at avvik knyttet til boforhold i kommunale boliger og botilbud blir registrert og fulgt opp?

8.4 Revisjonskriterier

Kommunen skal:

- Sørge for tilstrekkelig internkontroll for å sikre at lover og forskrifter følges. Internkontrollen skal være systematisk og tilpasses virksomhetens størrelse, egenart, aktiviteter og risikoforhold (jf. kommuneloven § 25-1).
- Avdekke og følge opp avvik og risiko for avvik (jf. kommuneloven §25-1 bokstav c.)
- Ha system for avviksmeldinger og rapporteringer (jf. Bergen kommunes rammeverk for virksomhetsstyring)
- Melde uønskede hendelser og avvik og registrere hendelser/forbedringsforslag i kvalitetssystemet (jf. Bergen kommunes rammeverk for virksomhetsstyring)
- Benytte avviksregistrering inn i arbeidet med å forbedre virksomheten (jf. Bergen kommunes rammeverk for virksomhetsstyring)

Se vedlegg 2 for utfyllende revisjonskriterier.

8.5 Kommunens system og retningslinjer for registrering og oppfølging av avvik

8.5.1 Kommunens systemer og retningslinjer for registrering og oppfølging av avvik i kommunale botilbud

Ansatte i Bergen kommune benytter kommunens kvalitetssystem (BkKvalitet) for å melde avvik. I tillegg har Bergen kommune systemet *BkVarsling* for varsling om kritikkverdige forhold.

I veileder for å saksbehandle uønskede hendelser/avvik eller forbedringsforslag i BkKvalitet beskrives det at leder som skal behandle innmeldte hendelser og/eller avvik skal vurdere om det er skjedd et avvik, og vurdere konsekvens av hendelsen. Det skal også vurderes om avviket/hendelsen er meldepliktig. Når avviksmeldingen er ferdig behandlet av leder skal det opprettes og utføres tiltak. I intervju kommer det frem at dersom nærmeste leder ikke kan håndtere/ikke håndterer avviket vil det gå videre i linjen til en leder på neste nivå. Først når alle eventuelle tiltak er utført og godkjent kan meldingen lukkes. Det er også mulig å relatere avviksmeldinger til hverandre, dersom det er registrert flere meldinger for samme uønskede hendelse/avvik.¹²⁸ Det informeres i intervju at det jobbes med hvordan BkKvalitet skal fungere på tvers av nivå og enheter i byrådsavdelingen.

I intervju med Etat for sosiale tjenester kommer det også frem at enhetsledere kan se innmeldte avvik i egen enhet og at etatsdirektør kan se alle avvik som blir meldt inn i alle tjenester.

Kommunens system for avviksregistrering (BkKvalitet) benyttes for å registrere avvik fra ansatte i kommunale botilbud. I veileder for å melde uønskede hendelser/avvik eller forbedringsforslag i BkKvalitet blir det vist til at det i noen tilfeller også kan være behov for å dokumentere uønskede hendelser/avvik i en tjenestemottakers (pasient/bruker) sin mappe eller journal.¹²⁹

8.5.2 System og retningslinjer for registrering og oppfølging av avvik i samarbeid med vektertjenester

Det er ingen felles system eller rutiner for registrering og oppfølging av avvik i samarbeid med vektertjenester ved kommunens botilbud. Kommunen opplyser at det er Bjørnsonsgate (EST), Nyhavnsvei (EST), Stoltzen bosenter (EPHRT) og Bergenhus bofellesskap (EPHRT) som benytter stedlige vektere. For botiltakene Stoltzen bosenter og Bergenhus bofellesskap er det også ansatte på vakt hele døgnet.

I intervju med Etat for sosiale tjenester fremgår det at avvik fra vektertjenester skal registreres i kommunens avvikssystem for å sikre at alle avvik blir registrert. Revisjonen har fått innsyn i en vekterinstruks for Nyhavn midlertidige botilbud hvor det spesifiseres at vekter skal føre avvik/HMS meldinger i et eget system, men at det også skal registreres i Bergen kommune sitt system. Det står videre at «inntil gode løsninger for dette er på plass så skal miljø føre avvik (...) «på vegne av andre». I overskriften på avviket skal vekter beskrive hva episoden gjelder. Vekters ID-nummer skrives også inn i avviket.¹³⁰ Det er også etablert en prosedyre for melding av avvik fra vektere i Bjørnsonsgate botiltak.¹³¹ Det vises i forbindelse med verifisering av rapporten samtidig til at Stoltzen/Bergenhus ikke har tilsvarende instruks, men at ansatte i Stoltzen melder aktuelle avvik i BkKvalitet som avdelingsleder tar opp med personalansvarlig i Securitas PSS.

Etat for psykisk helse og rustjenester benytter seg av både vektertjenester med tilkalling og faste bomiljøpatruljer som oppsøker botiltakene fast på natt. Det blir vist til at etaten har få botilbud som benytter vektertjeneste. Det pekes videre på at det ikke er et systematisk samarbeid mellom etaten og vekterne på avvik. Vekterne må sende inn avvik til kommunen som deretter registrerer dette i kommunens kvalitetssystem (BkKvalitet). Direktør ved Etat for psykisk helse og rustjenester viser samtidig til at tjenestene har et tett samarbeid med vektertjenestene, og at dialogen hovedsakelig foregår mellom det aktuelle botilbudet og vektertjenesten. Av oversendt dokumentasjon fremgår det at av de botilbudene som benytter

AVVIK/KLAGER FRA BEBOERE

Avvik fra personer som bor i tilrettelagte botilbud organisert under etat for sosiale tjenester vil normalt håndteres som mulige klager og ikke som avvik i tjenestekvalitet/-leveranse. Avhengig av hva klagen omhandler fordeles den til rett instans for videre oppfølging i linjen.

Etat for psykisk helse og rustjenester opplyser i intervju at beboere ved deres tilrettelagte botilbud kan melde avvik via e-post eller via telefon til etaten. Etaten følger opp henvendelsen videre.

Beboere med et ordinært leieforhold med Etat for boligforvaltning melder tekniske avvik, feil og mangler direkte

¹³⁰ Bergen kommune, *Vekterinstruks for Nyhavn MIBO*, sist revidert 28.11.2024.

¹³¹ Bergen kommune, *Melde avvik fra vekterrapport inn i BkKvalitet*, sist revidert 29.08.2025

vektertjenester, er det ett botilbud som opplyser at de registrerer avviksmeldinger fra vektertjeneste i BkKvalitet, de øvrige botilbudene innen Etat for psykisk helse og rustjenester har ikke fått meldt inn avvik og har dermed ikke et system for videre registrering i BkKvalitet.

Etat for boligforvaltning, booppfølgingstjenesten i Nav sosialtjenesten og sosiale botjenester har en felles rutine for samarbeid rundt beboere med rusproblematikk. Formålet med rutinen er å bidra til at beboere ikke bor under forhold som går på bekostning av helse, miljø og sikkerhet samt å sikre god samhandling og tidlig intervensjon for å unngå utkastelser. I rutinen fremkommer det blant annet at etatene skal samarbeide på både systemnivå og i enkeltsaker. Avvik fra rutinen skal løftes til etatsdirektørene. I rutinen vises det blant annet til at etatene skal varsle hverandre dersom beboborere kan utgjøre en risiko for trusler og vold og at Etat for boligforvaltning skal informere Nav sosialtjeneste og sosiale botjenester dersom de mottar klager eller etaten gir beboer advarsel som omhandler boforholdet.¹³²

Registrerte avvik i kommunens kvalitetssystem

Bergen kommune har oversendt avvik registrert i kommunens kvalitetssystem, *BkKvalitet*, knyttet til boliger som BBSM har ansvar for (se tabell 17)

Tabell 17: Oversikt over avviksmeldinger knyttet til bolig (januar 2021- april 2025)¹³³

Årstall	Etat for psykisk helse og rustjenester	Etat for sosiale tjenester ved sosiale botjenester	Totalt
2021	1277	76	1353
2022	3014	92	3106
2023	3401	396	3401
2024	2508	620	3128
2025 ¹³⁴	447	90	537

Kommunen viser til at anslagvis 70 prosent av avviksmeldingene registrert i Etat for psykisk helse og rustjenester knyttes til boliger og i Etat for sosiale tjenester er 44 prosent av avviksmeldingene knyttet til boliger. Av de ulike hovedkategoriene av avvik er det registrert mest avvik knyttet til *legemiddelhåndtering* og *trusler og trakassering* i Etat for psykisk helse og rustjenester. I Etat for sosiale tjenester er det registrert flest avvik knyttet til *trusler og trakassering* og *fysisk arbeidsmiljø/bygg*.

Kommunen viser til at nærmere 3 prosent av avvikene registrert i botilbud i Etat for sosiale tjenester i 2024 er under behandling per april 2025. I Etat for psykisk helse og rustjenester er det nærmere 12 prosent av avvikene registrert i 2024 som er under behandling per april 2025.

Tabell 18: Oversikt over avviksmeldinger i kommunens botilbud i 2024 (Kilde: Bergen kommune)

Ansvarlig etat	Botilbud	Antall avvik registrert i 2024	Prosentvist avvik registrert i 2024 lukket per april 2025
EST	Merkurvegen	22	100 %
EPHRT	Bergenhus bofellesskap	15	100 %
EPHRT	Dag Hammarskjølds bofellesskap	8	100 %

¹³² Bergen kommune, Rutine for samarbeid mellom Etat for boligforvaltning, booppfølgingstjenesten i Nav sosialtjenesten og Sosiale botjenester, sist godkjent 13.02.2023.

¹³³ Bergen kommune, *avvik knyttet til boliger*, 27.05.2024.

¹³⁴ Tall fra 2025 er basert på avvik registrert t.o.m. 1. april 2025.

EPHRT	Festeråsen bofellesskap	30	100 %
EPHRT	Håstein bofellesskap	19	100 %
EPHRT	Mowinckelsvei bofellesskap	20	100 %
EPHRT	Myrsæter bo- og rehabiliteringssenter ¹³⁵	3	100%
EPHRT	Knappen 2	165	100 %
EPHRT	Stoltzen bosenter	33	100 %
EST	Nyhavnsveien	302	100 %
EPHRT	Lyngen bosenter	148	100 %
EST	Housing First	47	100 %
EPHRT	Stubs gate (botreningssenter)	14	100 %
EPHRT	Biskopshavn bosenter	28	100 %
EPHRT	Lakslia bofellesskap	11	100 %
EPHRT	Låndåsveien bofellesskap	92	100 %
EPH	Gyldenpris (botreningssenter)	5	100 %
EPHRT	Lilletvedt bofellesskap	21	100 %
EPHRT	Myrdalsvegen botiltak	1	100 %
EPHRT	Theodorhaugen/Granhaugen bofellesskap	60	100 %
EPHRT	Vestlundtoppen bofellesskap	39	100%
EPHRT	Welhavensgate botilbud	121	100%
EPHRT	Åsane bosenter	79	100%
EPHRT	Solheimslie bo- og støttetiltak	118	99 %
EPHRT	Kringsjøveien (botreningssenter)	56	98 %
EPHRT	Hamrehaugen bosenter	104	98 %
EST	Bjørnsonsgate	87	97 %
EST	Lonemarka	31	97 %
EPHRT	Ortun bofellesskap	85	96 %
EPHRT	Kringsjøveien	106	96 %
EPHRT	Tartargaten bofellesskap	13	92 %
EST	Øvsttunveien	25	92%
EST	Grunnane botiltak	65	88 %
EPHRT	Knappen 1	283	85 %
EPHRT	Knappenveien bofellesskap	65	75 %
EPHRT	Wergeland bofellesskap	104	74%
EPHRT	Haggardshaugen bofellesskap	397	15 %

Som fremstilt i tabell 18 er det store variasjoner i omfang av meldte avvik i botilbudene. Gjennomgangen viser også at majoriteten av de meldte avvikene følges opp, men det er noen unntak og i noen botiltak er det registrert mange avvik som ikke er fulgt opp. Eksempelvis Haggardshaugen bofellesskap, hvor det er registrert et betydelig antall avvik uten at majoriteten er registrert fulgt opp per april 2025.

¹³⁵ Inkludert avdeling Breistein

Som nevnt innledningsvis i kapittelet er det fire botiltak med stedlige vektertjenester (Bjørnsonsgate, Nyhavnsvei, Stoltzen bosenter og Bergenhus bofellesskap). Det påpekes at ikke alle hendelser registrert av vektere nødvendigvis er avvik som skal registreres i BkKvalitet. Kommunen opplyser at det totalt var 110 av totalt 620 avvik som kom fra vektere i Sosiale tjenester (Bjørnsonsgate og Nyhavnsvei). Samtlige avvik fra vektere i 2024 er lukket. Revisjonen har bedt om å få oversendt, men ikke mottatt oversikt over antall avvik registrert av vektere ved Stoltzen bosenter og Bergenhus bofellesskap.

I intervju med verneombud ved ulike kommunale botiltak blir det vist til at avviksmelding er en del av deres rutiner. Avvikene handler ofte om uønsket atferd, og blir derfor både registrert anonymt i BkKvalitet og i pasienten/beboerens journal. Det vises til at alvorlige hendelser som trusler eller utøving av vold blir tatt videre til enhetsleder som vurderer eventuell politianmeldelse. Flere av de intervjuede verneombudene forteller at det også blir registrert avvik knyttet til bygningsmassen og fasiliteter ved botiltakene. Det vises til at det er store mangler knyttet til utbedringer av byggene.

Kontroll av oppfølging av avvik

Deloitte har gjort en gjennomgang av tilfeldig utvalgte avvik registrert i 2023, 2024 og 2025 i kommunes kvalitetssystem BkKvalitet for å vurdere om registrerte avvik har blitt tilstrekkelig fulgt opp. (Se tabell 19) Gjennomgangen viser at ansatte i botiltak registrerer avvik i BkKvalitet, og at det i all hovedsak gjennomføres tiltak for å lukke de registrerte avvikene. Samtidig viser gjennomgangen at det er to tilfeller hvor avvik ikke følges opp med tiltak, hvorav ett av avvikene fortsatt ikke er lukket, mens ett er lukket uten tiltak. Avviket som ikke er lukket dreier seg om fysisk arbeidsmiljø og bygget til botiltaket, og det fremgår også i intervju og av oversendt dokumentasjon at dette er en utfordring i mange av kommunens botiltak. Avvikene ferdigbehandles i stor grad innen satt tidsfrist, men det er også 4 av de 14 gjennomgatte avvikene hvor avviket ikke har blitt ferdigbehandlet innen den satte tidsfristen (markert med rødt i tabellen under).

I tillegg gjorde vi et søk i kommunens kvalitetssystem på antall tiltak med status «under behandling» i botiltak og bofellesskap organisert under Etat for psykisk helse og rustjenester samt Etat for sosiale tjenester. Det var totalt 251 avvik registrert i 2024 som per 11. april 2025 fortsatt var under behandling.

Tabell 19: Oversikt over gjennomgang av utvalgte avvik og oppfølging

	Avvik	Enhet	Dato for avvik	Tiltak foreslått?	Gjennomførte tiltak?	Frist	Ferdigbehandlet
1	Manglende beskyttelses-/verneutstyr	Nyhavnsveien	24.12.2023	Ja	Ja	16.01.2024	07.02.2024
2	Fysisk vold	Bergen bosenter, knappen 1	02.01.2024	Ja	Ja	16.01.2024	16.01.2024
3	Legemiddelhåndtering	Haggardshaugen	02.02.2024	Nei	Ja	17.02.2024	06.02.2024
4	Fysisk arbeidsmiljø/bygg	Grunnane botiltak	08.03.2024	Nei	Nei	22.03.2024	Ikke lukket
5	Samhandling og kommunikasjon	Mowinckelsvei bofellesskap	29.04.2024	Ja	Ja	13.05.2024	30.04.2024
6	Trusler og trakassering	Bergebjønn bosenter, Knappen 2	31.05.2024	Ja	Nei	14.06.2024	18.06.2024
7	Trusler og trakassering	Haggardshaugen	28.06.2024	Ja	Ja	12.07.2024	28.03.2025
8	Legemiddelhåndtering	Wergeland	29.06.2024	Nei	Ja	13.07.2024	09.07.2024
9	Psykososiale, organisatoriske- og ledelsesforhold	Nyhavnsveien	07.08.2024	Ja	Ja	19.11.2024	05.11.2024
9	Fysisk vold	Lyngen bosenter	28.08.2024	Ja	Ja	23.09.2024	09.09.2024
10	Trusler og trakassering	Hamrehaugen bosenter	08.08.2024	Ja	Ja	22.08.2024	22.08.2024
11	Trusler og trakassering	Åsane bosenter	13.09.2024	Ja	Ja	27.09.2024	23.09.2024
12	Tjenester/tjenesteproduksjon	Nyhavnsveien	26.10.2024	Ja	Ja	09.11.2024	13.01.2025
13	Fysisk vold	Vestlundtoppen bofellesskap	27.11.2024	Ja	Ja	11.12.2024	17.12.2024
14	Legemiddelhåndtering	Kringsjøveien bosenter	13.01.2025	Ja	Ja	27.01.2025	02.04.2025

System for å melde fra om avvik, feil og mangler i kommunale utleieboliger

Bergen kommune viser til at beboere i kommunale leiligheter skriver kontrakt med Etat for boligforvaltning som huseier. Beboere får deretter en mappe med informasjon om sin bolig og sitt boforhold. I denne mappen er det beskrevet hvordan avvik knyttet til boforholdet kan meldes. Dette er hovedsakelig avvik som anses som feil, mangler og utbedringer. I de kommunale boligene som har tilknyttet vektertjenester vil beboer også få kontaktinformasjon til vekter.

I intervju med Etat for boligforvaltning blir det vist til at leietakere kan melde inn feil og mangler knyttet til boligene direkte til etaten, blant annet på telefon, e-post og gjennom Etat for boligforvaltning sine sider på kommunens nettsider. Det er vedlikeholdsavdeling i etaten som følger opp slike henvendelser. På nettsiden fremgår det kontaktinformasjon til etaten, åpningstider for etaten og vedlikeholdsavdelingen og vakttelefon for øyeblikkelig hjelp. Det er videre informasjon om at man kan melde kritiske feil til vektertjenesten mellom 23.00 og 08.00, samt opplyst om telefonnummer til vektertjenesten.

Det blir vist til at Etat for boligforvaltning noen ganger får henvendelser og tilbakemeldinger knyttet til forhold som er utenfor etatens ansvarsområde, for eksempel forhold knyttet til bomiljø. Det fremgår at det er bomiljøkoordinatorene i etaten som følger opp slike henvendelser og videreformidler henvendelsene og tilbakemeldingene til de rette instansene. Vektertjenesten ser til alle bygg uten tjenestebase én gang i døgnet, og rapporterer inn eventuelle avvik som blir observert slik at det blir lagt inn bestilling på utbedring.

På Bergen kommune sine nettsider er det også mulig å melde fra om feil på kommunal utleiebolig og klage på leieforhold i kommunal utleiebolig. (Se figur 7).

Figur 7: Skjerm bilde av Bergen kommune sine nettsider og mulighet for å melde fra om feil og leieforhold¹³⁶

Meld fra om feil og mangler på kommunal utleiebolig

For deg som bor i en kommunal bolig, eller andre som har kjennskap til feil og mangler ved en kommunal utleiebolig, må melde fra til Etat for boligforvaltning. Før du melder fra må du undersøke om problemet er en del av vedlikeholdsplikten til leietaker. Mer om leietakers plikter i avsnittet under.

Leietakers vedlikeholdsplikter

▼

Hvordan sende inn varsel om feil eller mangler?

▼

» Meld fra om feil og mangler på kommunal bolig

¹³⁶ Hentet fra kommunens nettsider 25.09.2025

Klage på leieforhold i kommunal utleiebolig

Er du nabo til en kommunal bolig og ønsker å klage på hvordan leietakere opptrer? Da kan du sende klage til Etat for boligforvaltning.

Hva kan du klage på?



Hva må klagen inneholde?



Skjema og hvor klagen sendes



» Skjema klage på kommunalt leieforhold 

På nettsiden om klage på leieforhold i kommunal utleiebolig står det beskrevet at det er mulig å klage på et leieforhold i tilknytning til en av Bergen kommunes utleieboliger. Klagen kan eksempelvis gjelde brudd på husordensregler, bråk og uro, forsømmelse av fellesplikter, forsøpling, tilgrising eller annen uønsket oppførsel. Videre står det beskrevet at alvorlige hendelser også bør meldes til politiet.

I intervju med Etat for boligforvaltning blir det vist til at tekniske feil og mangler som blir meldt inn fortløpende blir satt i bestilling hos etatens rammeavtaleleverandører. Det påpekes samtidig det at det varierer hvor lang tid utbedring av innmeldte tekniske feil og mangler tar. Etatsdirektør påpeker at feil på brannalarmanlegg eller sprinkler blir registrert øyeblikkelig hos elektroleverandør som har døgnvakt, og at øvrige innmeldte saker blir utbedret løpende. Tid til utbedring avhenger også av leveringstid av deler. Etat for boligforvaltning viser videre til at leietakere mottar SMS med opplysninger om når leverandør vil gjennomføre befaring og/eller utbedring. Det er likevel en betydelig utfordring at leietakere ikke er til stede, noe som medfører bomturer og ekstra kostnader for Etat for boligforvaltning.

Etat for boligforvaltning viser i intervju til at de mest alvorlige avvikene etatene opplever i boligene er branner. Branner er omfattende, krevende og har alvorlige konsekvenser. Det er derfor etaten har anskaffet vektertjenester som en gang i døgnet går rundt i fellesarealene til de 800 kommunale utleiebyggene, samt har valgt å sprinkle byggene.

Det opplyses i intervju at det ikke registreres avvik knyttet til bomiljø rundt kommunale boliger i avvikssystemet til Bergen kommune, men at vektertjenesten eller tekniske konsulenter melder avvik på e-post eller i Bk360 tilknyttet bomiljø dersom det er nødvendig.

8.6 Vurdering

Etter Deloitte's vurdering har Bergen kommune etablert for det meste tilfredsstillende systemer for å sikre at avvik, feil og mangler som knytter seg til boforhold i kommunale boliger og botilbud blir registrert og fulgt opp.

Som gjennomgangen over viser, har kommunen etablert:

- Avviksmodul i kvalitetssystemet BkKvalitet som ansatte kan benytte til å melde inn og behandle avvik som omhandler f.eks. leveranse/utførelse av botjenester og tilgrensende tjenester (eksempelvis avvik knyttet til legemiddelhåndtering) eller ansattes arbeidsmiljø og fysiske trygghet (avvik knyttet til byggenes utforming og som påvirker ansattes arbeidsmiljø negativt, avvik knyttet til trusler, trakassering og vold),

- System for innmelding og oppfølging av avvik, feil og mangler i kommunale utleieboliger (som ikke ligger innenfor vedlikeholdsplikten til leietaker), og
- Instrukser/prosedyrer for innmelding av avvik fra vektere som leverer tjenester ved enkelte av kommunens botilbud.
- Rutiner og tiltak for å sikre at boforhold og -miljø ikke forringes på en måte som går ut over beboere og/eller svekker kommunens evne til å levere et tilfredsstillende botilbud.

Deloitte registrerer imidlertid at de instrukser og prosedyrer som er etablert for innmelding av avvik fra vektere som leverer tjenester til kommunens botilbud, ikke blir benyttet ved alle kommunens botilbud. Deloitte vil peke på at dette medfører risiko for at avvik som oppstår ved de aktuelle botilbudene (Stoltzen bosenter og Bergenhus bofellesskap), og som kan være av betydning med hensyn til å sikre et tilfredsstillende botilbud og -miljø, ikke blir registrert og fulgt opp.

Videre er det Deloitte vurdering at Bergen kommune ikke lykkes godt nok med å sikre at alle meldte avvik innenfor kommunens botilbud blir fulgt opp, håndtert og lukket. Både avviksstatistikk fra kommunen og stikkprøver gjennomført av Deloitte, viser utfordringer med å følge opp og lukke avvik. Deloitte vil særlig trekke frem Haggardshaugen bofellesskap, der kommunens statistikk viser at kun 15 % av nesten 400 registrerte avvik er fulgt opp og lukket. Deloitte vil peke på at manglende behandling og lukking av avvik medfører risiko for at svakheter og utfordringer (som kan være betydningsfulle med hensyn til tjenestekvalitet, sikkerhet, økonomi og andre viktige forhold) ikke blir tatt godt nok tak i, og at evnen til å skape ønskede resultater og innfri definerte mål svekkes.

Deloitte registrerer også informasjonen i forvaltningsrevisjonen knyttet til at utbedring av tekniske feil og mangler i kommunale boliger og botilbud kan ta noe tid, avhengig av ulike forhold som blant annet feilens kritikalitet, leveringstid for deler og tilgang til boligene det gjelder. Selv om Deloitte oppfatter at kommunen forsøker å utbedre feil og mangler i kommunale boliger og botilbud så raskt som mulig, vil Deloitte understreke viktigheten av å fortsette dette arbeidet og om mulig styrke det ytterligere. Dette for å forhindre at det foreligger fysiske feil og mangler på boliger og i botilbud som fører til dårligere bomiljø og uønsket kvalitetsreduksjon i tilbudet til de aktuelle brukergruppene.

9 Prosesser for å etablere flere boliger

9.3 Problemstilling

I dette kapitlet vil vi svare på følgende hovedproblemstilling:

I hvilken grad har kommunen sikret tilstrekkelig fremdrift og gode prosesser i arbeidet med å etablere flere boliger til vanskeligstilte?

Under dette:

- Arbeider kommunen hensiktsmessig for å sikre god fremdrift i reguleringsplanprosesser knyttet til etablering av flere boliger?
- I hvilken grad har det vært et hensiktsmessig samarbeid mellom involverte etater i kommunen i arbeidet med å få fremdrift i etablering av flere boliger?
- I hvilken grad har det vært et hensiktsmessig samarbeid mellom kommunen, berørte brukergrupper og fremtidige naboer til boligene?

9.4 Revisjonskriterier

Basert på krav lov om sosiale tjenester i Nav og boligsosialloven har Deloitte utarbeidet følgende revisjonskriterier knyttet til problemstillingen som undersøkes i dette kapitlet:

Kommunen skal:

- følge opp og iverksette vedtak fra bystyret om etablering av kommunale boliger, uten ugrunnet opphold, jf. kommuneloven § 13-1.
- sørge for samarbeid på tvers av sektorer på det boligsosiale feltet jf. boligsosialloven § 5.
- legge til rette for medvirkning når det fremmes et planforslag jf. plan- og bygningsloven § 5-1, første ledd.
- ha utvidede medvirkningsprosesser med nærmiljø, i tillegg til det som kreves etter plan- og bygningsloven (jf. Merknad til Boligmeldingen 2020-2026, vedtatt av bystyret 24. februar 2021 sak 37/21).

Se vedlegg 2 for utfyllende revisjonskriterier.

9.5 Kommunens arbeid for å sikre fremdrift og gode prosesser i etablering av flere boliger til vanskeligstilte

Som beskrevet i kapittel 3 i denne rapporten, har bystyret i Bergen kommune vedtatt en handlingsplan for 250 nye kommunale utleieboliger, hvorav 125 skal leveres av kommunen selv. Kommunen kan benytte flere ulike fremgangsmåter for å få på plass disse boligene, herunder planlegging og oppføring av nye boliger, omdisponering av bygg/areal kommunen allerede eier til utleieboliger, og kjøp av eiendommer i markedet til bruk som boliger. I tillegg vedtok bystyret i mars 2025¹³⁷ at kommunen i samarbeid med ideelle organisasjoner skulle jobbet for etablering av 6-15 samlokaliserte omsorgsboliger til vanskeligstilte på boligmarkedet med rusutfordringer som

¹³⁷ Sak 99/25.

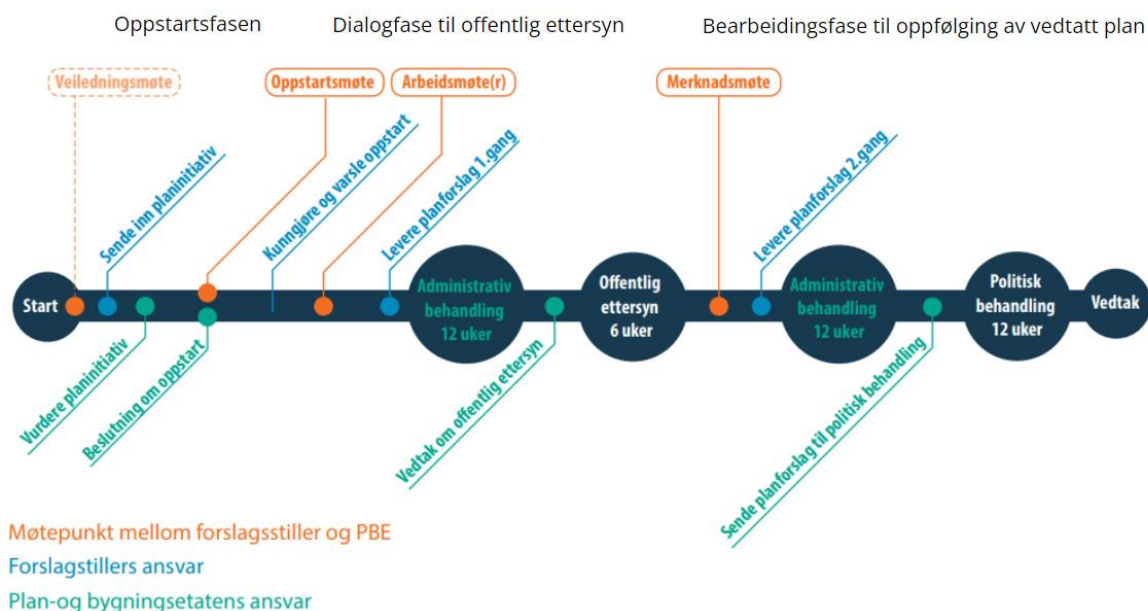
har behov for omfattende heldøgntjenester, som et bidrag inn i arbeidet med etablering av boliger.

Med mindre det allerede er regulert for dette, vil kommunen ved alle de tre nevnte fremgangsmåtene *oppføring*, *omdisponering* og *kjøp*, måtte gjennom lovpålagte prosesser for reguleringsplanlegging, for å sikre at de kommunale utleieboligene som etableres, gjøres på lovlig vis. Kommunen påpeker at det i denne sammenhengen er viktig å nevne arbeidet som er satt i gang med den nye temaplanen for det boligsosiale arbeidet, som kommer til å evaluere og erstatte boligprogrammet og boligmeldingen 2020-2026, og gi nye strategier og føringer for å skaffe flere boliger til vanskeligstilte.

Proessen for å igangsette arbeid med den reguleringsplanlegging som er nødvendig for å kunne etablere ytterligere kommunale utleieboliger, starter ved at BBSM bestiller prosjekter for etablering av boliger, og sender bestillingen til byrådsavdeling for finans (BFIN). I BFIN er det Etat for utbygging som følger opp bestillingene og fremsetter forslag til reguleringsplan til Plan- og bygningsetaten, som behandler planforslaget i henhold til plan- og bygningslovens bestemmelser. Ferdige behandlede planforslag blir behandlet og ev. vedtatt av bystyret i Bergen kommune.

En reguleringsplan er et detaljert arealplankart med bestemmelser for bruk, vern og utforming av arealer og fysiske omgivelser. Figuren under viser planprosessen for private reguleringsplaner (uten planprogram)¹³⁸ fra start til vedtatt plan. Prosessen er delt inn i tre hovedfaser: «oppstartsfasen», «dialogfase til offentlig ettersyn» og «bearbeidingsfase til oppfølging av vedtatt plan», hvorav hver fase inneholder flere ulike aktiviteter, interaksjons- og behandlingpunkter. Hovedansvaret for utarbeidelse og fremdrift i arbeidet med reguleringsplanarbeidet ligger (i henhold til prosessen og aktivitetene i figuren under) på forslagsstiller, i tilfellet etablering av nye kommunale utleieboliger Etat for utbygging på bestilling fra BBSM.

Figur 8: Oversikt over planprosessen.



¹³⁸ Det vil si planer som ikke faller under krav for konsekvensutredning og planprogram. I plansaker som krever konsekvensutredning vil det fremgå et ekstra steg i planprosessen hvor konsekvensutredning skal gjennomføres og vurderes, og i tilfeller som krever planprogram skal dette også godkjennes i løpet av prosessen.

9.5.1 Arbeid for å sikre god fremdrift i reguleringsplanprosesser knyttet til etablering av flere boliger

Om Plan- og bygningsetatens behandling av planforslag fra Bergen kommune

I henhold til plan- og bygningsloven skal forslag til reguleringsplaner som fremsettes av kommunen, behandles på samme måte som private planforslag. Dette innebærer at Plan- og bygningsetaten i sitt arbeid med behandling av planforslagene må forholde seg til de samme lover, regler og føringer som i andre plansaker, herunder normer for god forvaltningsskikk og verdier/prinsipper som gjelder forutsigbarhet, upartiskhet, likebehandling mv. Dette medfører at Plan- og bygningsetaten ikke uten videre kan prioritere behandling av planforslag fra Bergen kommune foran planforslag fra private planfremmere, uten å løpe risiko for å bryte de gjeldende regler for saksbehandling og normer for god forvaltningsskikk.

Samtidig har Plan- og bygningsetaten en tydelig rolle når det gjelder å bidra til, gjennom sin saksbehandling, å oppfylle kommunens overordnede mål og lovpålagte oppgaver, for eksempel mål om å oppnå god boligdekning for vanskeligstilte. I intervju med Plan- og bygningsetaten blir det pekt på som utfordrende å finne en god balanse mellom disse hensynene, som sikrer både ivaretagelse av regler og normer som styrer saksbehandlingen, samtidig som man ivaretar kommunens behov om å få regulert områder slik at de kan benyttes på en måte som understøtter kommunens utviklingsbehov og -planer.

I intervju med Plan- og bygningsetaten blir det opplyst at så langt det er kapasitet til det og det ikke reduserer evnen til å behandle også andre planforslag i samsvar med regelverket og normer for god forvaltningsskikk, prioriterer Plan- og bygningsetaten å saksbehandle planforslag fra kommunen, ettersom disse planene skal dekke viktige samfunnsmessige oppgaver og behov. Plan- og bygningsetaten ved seksjon Private planer har som et ledd i dette arbeidet dedikert to saksbehandlere som primært arbeider med planforslag fra kommunen (og da særlig Etat for utbygging), og som har god kjennskap til både interne kommunale prosesser og behov. Dette blir vist til som et viktig tiltak for å sikre best mulig fremdrift i arbeidet med disse forslagene til reguleringsplaner.

Det er imidlertid ikke bare kapasiteten i Plan- og bygningsetaten som avgjør hvorvidt det er mulig å sikre god fremdrift i reguleringsplanprosesser knyttet til etablering av flere kommunale utleieboliger. Flere ulike forhold påvirker saksbehandlingstid og effektivitet i saksbehandlingsprosessene, herunder blant annet lokalisering/identifisert av aktuelle tomter for boligbygging, samhandling og koordinering internt mellom ulike kommunale etater og medvirkning/dialog med eksterne (innbyggere, brukerorganisasjoner og andre interessenter) ved planlegging av nye kommunale boliger. Disse forholdene er nærmere omtalt under.

Saksbehandlingstid ved behandling av reguleringsplaner

KOSTRA-tall for Bergen kommune viser at den totale saksbehandlingstiden for reguleringsplaner (fra oppstartsmøte til vedtak)¹³⁹ har økt fra 2046 dager i 2021 til 2112 dager i 2024 (tabell 17). Saksbehandlingstiden i 2024 tilsvarer 5,7 år. Samlet tid er lengre enn for sammenlignbare kommuner (KOSTRA-gruppe).

Tabellen under viser at en årsak til at den totale saksbehandlingstiden har økt fra 2021 til 2024, skyldes at forslagsstillers samlede tidsbruk har økt fra 1518 dager i 2021 til 1773 dager i 2024.

¹³⁹ Dette inkluderer kommunens saksbehandlingstid og forslagsstiller sin tid.

Tabell 20: Oversikt over saksbehandlingstid for private forslag til detaljregulering som er vedtatt i 2021-2024 i Bergen kommune og sammenlignbare kommune (KOSTRA-gruppe 12).

	2021	2022	2023	2024
A. Samlet tid medgått fra oppstartsmøte for planforslag til endelig vedtak i bystyret/kommunestyret (dager)				
• Bergen kommune	2046	1874	1939	2112
• KOSTRA-gruppe 12	1288	1175	1269	1348
B: Behandlingstid under kommunalt ansvar (dager)				
• Bergen kommune	480	298	239	178
• KOSTRA-gruppe 12	248	209	217	197
C: Forslagsstillers samlede tid (dager)				
• Bergen kommune	1518	1511	1633	1773
• KOSTRA-gruppe 12	1047	860	971	1063
E: Samlet saksbehandlingstid i alt fra høring og offentlig ettersyn til vedtak (dager)				
• Bergen kommune	876	1063	1067	1053
• KOSTRA-gruppe 12	349	366	372	400

Kilde: SSB KOSTRA. Tabell: 12671: Gebyr, omfang av og saksbehandlingstid i alt og for ulike etapper, for private forslag til detaljreguleringer (K) 2015 – 2024. Dato for eksport 23.04.2025.

Utfordringer og muligheter knyttet til å sikre fremdrift og effektivitet i reguleringsplanprosesser

I flere intervjuer pekes det på at noe av årsaken til at reguleringsplanprosessene er tidkrevende og komplekse, er fordi det i utgangspunktet (ut fra regelverket) er mange aktører, både offentlige og private, som skal koordineres og uttale seg i sakene. Vedtak om utvidet medvirkning og betydelig motstand fra naboer blir også vist til som noe som øker tidsbruken i planprosessene ytterligere. I tillegg til at tidsbruken i seg selv er en utfordring (fordi kommunen ikke får oppført det boligvolumet det er lagt opp til i vedtatt handlingsplan), er lange reguleringsplanprosesser også kostnadskrevende for kommunen som forslagsstiller.

I Boligmeldingen 2020-2026 blir det påpekt at en av de største utfordringene for å klare å realisere handlingsplanen for 250 flere boliger (boligprogrammet), har vært å finne egnede tomter. I boligprogrammet står det at det er ønskelig å etablere nye boliger i bydeler som har lav forekomst av negative levekårsindikatorer og lav tetthet av kommunale boliger fra før. Samtidig er det slik at noen av brukergruppene og anleggene som er skissert i boligprogrammet, har behov for en skjermet og usentral beliggenhet. I intervju blir det videre vist til at nærhet til kollektivtransport og tjenestebaser er en faktor som er med i vurderingene av egnede tomter. Andre hensyn som blir nevnt som relevante å hensynta når nye boliger skal plasseres, er tilstrekkelig med grønne arealer, støy- og solforhold, uteoppholdsareal mv. Det å identifisere tomter som tilfredsstillende alle/flest mulig kriterier samtidig, har vist seg å være en svært krevende prosess, og kommunen opplyser om at det generelt forkastes mange forslag til tomter til bruk i kommunale prosjekter etter tomtesøk.¹⁴⁰ I tilknytning til boligprogrammet, opplyser kommunen om at det er gjennomført fire

¹⁴⁰ Bergen kommune. Dokument tilsendt med dokument svar. Byggeprosess. 17.04.2024.

tomtesøk for å finne egnede eiendommer som kan utvikles i Boligprogrammet.¹⁴¹ Det er Etat for utbygging som har gjennomført tomtesøkene for Boligprogrammet, på bestilling fra BBSM. Dette er gjort av eksterne leverandører av konsulentttjenester som Etat for utbygging har avtale med. Etat for bygg og eiendom har oversikt over kommunens portefølje og deltar i tomtesøkt der de gjennomfører arbeidet med å søke gjennom kommunens tomter og bygg. Ved kjøp av tomter fra private er det Etat for bygg og eiendom som gjennomfører kjøp. Det har også blitt lett i porteføljen til Etat for boligforvaltning, som da har utført søket selv, samt gjennomført søk på grå flater i kart (dvs. områder som allerede er i bruk eller sterkt påvirket av bygge- og anleggsaktivitet) og ferdige regulerte tomter som er eid av andre enn kommunen.

I tillegg har byrådsavdelingen jobbet med å identifisere kommunal bygningsmasse som potensielt kan pusses opp og brukes til målgruppene i porteføljen til BBSM. Det er også kjøpt en tomt der byrådet har foreslått å teste etablering av «modulbygg». Dette er en del av byrådets forslag til HØP 2026-2029.

I intervju blir det vist til at Kommuneplanens arealdel (KPA)¹⁴² stiller forholdsvis strenge krav til uteareal og parkering som skal ivaretas i reguleringsplaner. Flere trekker imidlertid frem at brukergruppene til de kommunale boligene ikke nødvendigvis trenger 100 kvadratmeter uteområde og parkeringsplass, og at det i en del tilfeller derfor kan vurderes å søke dispensasjon fra planbestemmelsene om dette heller enn å utarbeide nye reguleringsplaner. Jf. plan- og bygningsloven er det ved bygging av kommunale boliger mulig å søke dispensasjon fra eksisterende planer i forbindelse med byggesøknad, slik at det ikke er behov for å utarbeide nye reguleringsplaner og dermed starte det som mest sannsynlig er en mer tidkrevende prosess. I intervju med Etat for utbygging blir det likevel påpekt at det i slike tilfeller er risiko for at tiltaket kan påklages, noe som deretter kan føre til innsigelser fra statsforvalteren. Dispensasjonssaker kan derfor også bli tidkrevende og innebærer at kommunen i praksis taper tid ved å prøve en byggesak med dispensasjonssøknad, fremfor å sette i gang med en planprosess med en gang. Bruk av dispensasjon som tiltak for å sikre raskere fremdrift i bygging av kommunale boliger med derfor vurderes grundig i hvert enkelt tilfelle, ifølge Plan- og bygningsetaten.

I forbindelse med tilsyn fra statsforvalteren angående midlertidige botilbud ble det gjennomført et møte mellom byråden for BBSM, statsforvalter i Vestland og Husbanken, hvor det ble diskutert fremdrift i prosjektene og hvorvidt kommunen kan benytte andre tiltak for å sikre raskere realisering av behov for flere kommunale utleieboliger. Av møtereferatet fremgår det at «det er et ønske fra kommunens side å gjøre det lettere å gjennomføre regulerings- og byggeprosesser, og også i større grad samarbeide med private utbyggere for å fremskaffe boliger til de som trenger det».¹⁴³ Byråden for BBSM forteller at kommunen i møtet fikk råd om å vurdere andre måter å skaffe boliger på enn å regulere og bygge selv, gitt blant annet det faktum at regulering og bygging av kommunale boliger i Bergen kommune tar lang tid (jf. også statistikken over saksbehandlingstid over). Byråden viser til at Bergen kommune bør vurdere om kommunen kan komme raskere til målet om å fremskaffe flere boliger, for eksempel ved å kjøpe i markedet, se på boligprosjekter som allerede er regulerte eller bygge om andre bygg. I kommunens handlings- og økonomiplan for 2025-2028¹⁴⁴ står det at grunnet kommunens økonomiske situasjon må gjøres en prioritering av hvilke boligprosjekter kommunen skal bygge selv og hva som kan kjøpes i markedet (basert på hva

¹⁴¹ Tomtesøk innebærer å gå gjennom kommunens omfattende portefølje av tomter

¹⁴² Bergen kommune, Bestemmelser til KPA2018, vedtatt av Bergen bystyre 19.06.2019, med hjemmel i pbl §§11-5 og 11.15. (Erstatter KPA2010 vedtatt 24.04.2013). Rettet sist 18.05.202.

¹⁴³ Bergen kommune. Møtereferat tilsendt fra byråd. 17.03.2024.

¹⁴⁴ Bergen kommune. Handlings- og økonomiplan, 205-2028. Budsjett 2025.

som er det mest ressurs- og kostnadseffektive i hvert enkelt tilfelle).¹⁴⁵ I tilknytning til dette, opplyser kommunen at det er kjøpt 21 boliger til barnefamilier de siste årene. I tillegg er det de tre siste årene kjøpt boliger til flyktninger som inngår i den kommunale boligmassen, 32 boliger i 2023, 71 boliger i 2024 og 42 boliger per november 2025. Målet er å kjøpe to boliger til innen utgangen av 2025, slik at det totalt skal være kjøpt 147 boliger til denne gruppen over treårsperiode 2023-2025. Kommunen opplyser per februar 2026 at denne målsettingen er nådd, da det er kjøpt 147 boliger til flyktninger og 21 store boliger til barnefamilier. De 147 boligene til flyktninger er 2-3 roms og i hovedsak boliger til enslige/par.

Bystyret vedtok oppstart av arbeid med ny temaplan for det boligsosiale feltet i juni 2024.¹⁴⁶ I melding om oppstart står det at arbeidet med de 125 boligene som kommunen selv skal fremskaffe i Boligprogrammet tar lang tid, og at det er behov for en grundig gjennomgang av eksisterende handlingsplan. Meldingen om oppstart viser til statsforvalterens tilsyn med midlertidig botilbud høsten 2023, der det blir pekt på at Bergen kommune har behov for en ny overordnet strategi på området. Oversikt og status på eksisterende boligportefølje, samt evaluering av boligprogrammet og boligframskaffelse står som viktige temaer for den nye temaplanen for det boligsosiale feltet.

¹⁴⁷

I tilknytning til dette, opplyser kommunen at det i forbindelse med arbeid med ny temaplan for boligsosialt arbeid, vil bli gjennomført en evaluering og erstatning av boligprogrammet og boligmeldingen for 2020-2026, og at det i anledning dette vil bli gitt nye strategiske føringer for å skaffe flere boliger til vanskeligstilte.

Arbeidet med fremskaffing av nye boliger berøres også i byrådets forslag til handlings- og økonomiplan (HØP) 2026-2029. Her kommer det blant annet frem at:

- Byrådet mener det er behov for å utvide tilbudet i bemannede botilbud ved å gå fra kostbare utbyggingsprosjekter til rimeligere løsninger. Det er et mål å redusere høye bygge-/investeringskostnader og samtidig etablere driftseffektive boliger som dekker nødvendige kvaliteter, for slik å få mest mulig ut av kommunens midler.
- Enkelte planlagte botiltak (på Hylkje og i Sanddalsringen) gjennomføres ikke. Det settes isteden av midler til ombygging av allerede eide bygg, slik at like mange eller flere enheter i botiltak kan realiseres til en lavere kostnad.
- Det foreslås etablert et permanent botiltak, med vektere og miljøterapeutisk personell i Nyhavnsveien 10, når det midlertidige botilbudet der avvikles i 2027. Det settes av midler til søknadsprosess, ombygging og drift av botiltaket fra 2028. Byrådet viser til at dette vil kunne gi 20 enheter i bemannet botilbud. Dette er åtte flere enn det som var planlagt i Sanddalsringen.
- Bystyret ber videre byrådet om å endre tidligere vedtatt prosjekt i Sandbrekkevegen ved å gå fra 8 utleieboliger og bosenter med 9 plasser, til å bli bosenter med 15 plasser. Det skal ha én korttids- og én langtidsavdeling, og målgruppen er personer mellom 18 og 30 år med autismespekterforstyrrelser og utviklingsforstyrrelser og lavere sikkerhetsrisiko. Ved å gjøre bosenteret større, vil dette ifølge byrådet gi en mer rasjonell drift og bedre bruk av helsepersonell.

¹⁴⁵ Bergen kommune. Handlings- og økonomiplan, 205-2028. Budsjett 2025.

¹⁴⁶ Byrådet, Melding om oppstart: Temaplan for det boligsosiale feltet, sak 2024/76255, 20.06.2024

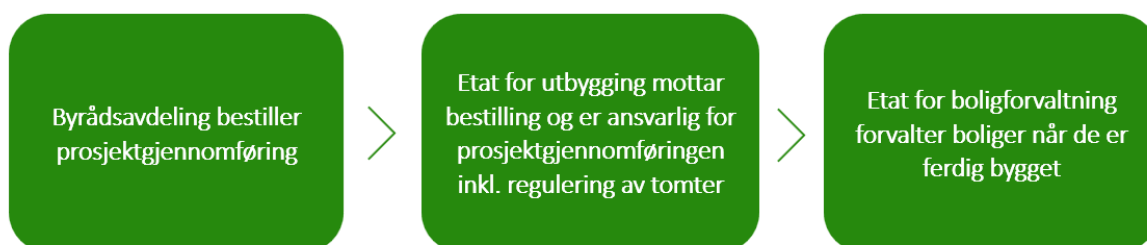
¹⁴⁷ Byrådet, Melding om oppstart: Temaplan for det boligsosiale feltet, sak 2024/76255, 20.06.2024

- Byrådet foreslår at det jobbes videre med å etablere to nye botilbud med ca. 8 enheter hver. Det skal vurderes et prosjekt med en pilot for modulbygg på en egnet tomt.
- I tillegg skal det etableres et botiltak ved å rehabilitere et eksisterende bygg i kommunens eie, etter modell fra prosjektet i Nyhavnsveien 10. Sistnevnte skal planlegges for målgruppen som var tiltenkt i prosjektet på Hylkje.

9.5.2 Samarbeid mellom involverte etater i kommunen for å få fremdrift i etablering av boliger i Boligprogrammet

Som nevnt innledningsvis i kap. 9.3, er det en fast rollefordeling mellom ulike kommunale etater når det gjelder arbeid med etablering av kommunale boliger, der BBSM bestiller gjennomføring av prosjekt fra Etat for utbygging, som har ansvar for både reguleringsplanarbeidet og videre oppfølging og gjennomføring av prosjektene. Forvaltning av ferdigbygde boliger utføres av Etat for boligforvaltning. Den overordnede ansvarsfordelingen er oppsummert i figuren under:

Figur 9: Ansvarsfordeling for å etablere kommunale boliger (Kilde: Bergen kommune)



Utover den ordinære ansvarsfordelingen, blir bygg uten husleiekontrakt forvaltet av Etat for bygg og eiendom. Videre opplyses det at det er etablert en porteføljestyringsgruppe for bygg og areal knyttet til kommunale boliger, som arbeider med å sikre en god og systematisk helhetlig tilnærming til kommunens arbeid med boligprogrammet, herunder å se ulike prosjekter og prioriteringer i sammenheng. Både kommunaldirektør for BFIN og kommunaldirektør for BBSM deltar i denne gruppen, og har delegert myndighet til å fatte avgjørelser innenfor den vedtatte porteføljen. I tillegg deltar andre ansatte, stort sett ledere, fra BFIN og BBSM også i gruppen.¹⁴⁸

I intervju fremgår det at flere etater, blant annet Etat for sosiale tjenester, Etat for psykisk helse og rustjenester (EPHRT) og tidligere Boligetaten har deltatt i ulike arbeids- og prosjektgrupper for prosjekter i Boligprogrammet, og bidratt til å gi faglige innspill til Etat for utbygging. Rådgiver i kommunaldirektørens stab i BBSM trekker frem konseptvalgnotat for Knappentunet som eksempel, hvor flere enheter og resultatenheten som skal drive botilbudet ble aktivt involvert i arbeidet med utvikling av konseptet og prosjektet for å realisere dette konseptet.

Kommunen har i forbindelse med boligprogrammet, brukt et boligprosjekt i Ytre Morvik som pilotprosjekt for hvordan man kan få på plass en mer effektiv reguleringsplanprosess.¹⁴⁹ I pilotprosjektet ble det lagt opp til en mer koordinert og intensiv prosess hvor kommunen samlet tidlige innspill fra offentlige interessenter og andre etater, og det ble tilrettelagt for et tettere samarbeid mellom Etat for utbygging og Plan- og bygningsetaten. I intervju blir det blant annet vist til at det ble gjennomført en workshop hvor pilotprosjektet for etablering av boliger i Ytre Morvik

¹⁴⁸ Bergen kommune. Dokumentsvar. Problemstilling 7 a. b. c.- spørsmål 11. Uten dato.

¹⁴⁹ Ytre Morvik var et planlagt prosjekt for å bygge seks kommunale utleieboliger for vanskeligstilte i Bergen. I revidert budsjett/1. tertial 2024 vedtok bystyret at prosjektet i Ytre Morvik skulle stanses. Bystyret behandlet saken 19. juni 2024, sak 176/24.

stilte med relevante faggrupper, inkludert plankonsulent og landskapsarkitekt, og flere utfordringer ble løst i fellesskap. På denne måten fikk ulike offentlige aktører mulighet til å gjøre seg kjent med de samme premissene. Resultatet av workshopen var mindre uenighet mellom aktørene, som igjen gjorde saksbehandlingsarbeidet med å avveie ulike hensyn enklere senere i prosessen. I pilotprosjektet tok også Etat for utbygging en større rolle som forslagsstiller noe som førte til større eierskap til planprosessen og tettere kontakt med plan- og bygningsetaten. Det ble avholdt ukentlige møter mellom Plan- og bygningsetaten og Etat for utbygging, og det blir i intervju vist til at den tettere kontakten gjorde at Plan- og bygningsetaten kunne ta raskere avklaringer allerede i en tidlig fase slik at planprosessen kunne bli mer effektiv.

I flere intervju blir arbeidet med Ytre Morvik beskrevet som effektivt og som en positiv erfaring, men også som ressurskrevende. Det blir videre trukket frem at hyppige møtepunkter har bidratt til å senke terskelen for å ta kontakt med andre i prosjektet dersom det skulle være behov for avklaringer. Det kommer frem av intervju med representanter fra plan- og bygningsetaten at læringen fra prosjektet, særlig metode for tidlig samhandling, vil bli vurdert benyttet i fremtidige prosjekter, for eksempel i bygging av skoler, sykehjem og lignende. Det skal lages en rutine for måten å styre samarbeidet og prosessen på som vil kunne benyttes i fremtidige plansaker for å få fremdrift i prosjekter.

9.5.3 Utvidet medvirkning av berørte parter i Boligprogrammet

Medvirkning er et grunnleggende prinsipp i plan- og bygningsloven. Kommunene er lokal planmyndighet og har ansvar for å sørge for at medvirkningsbestemmelsene i plan- og bygningsloven etterleves. Dette gjøres gjennom formelle høringsprosesser og ved plikt om offentlighet, etter varsel om oppstart av planarbeid og ved offentlig ettersyn og høring.¹⁵⁰ Gjennomføring av formelle høringsprosesser følger en standardisert prosess, som kommunen har utarbeidet skriftlige beskrivelser og rutiner for gjennomføring av.¹⁵¹ Gjennomføring av høringsprosess blir i intervju omtalt som minstekrav for medvirkning.

Prosjektene i boligprogrammet har krav om utvidet medvirkningsprosess, utover de formelle høringsprosessene. Det er utarbeidet en helhetlig plan for involvering og medvirkning.¹⁵² På kommunens nettsider¹⁵³ står det at prosessen tilpasses det gjeldende nabolag, men at hovedelementene vil være de samme. Dette inkluderer:

- Informasjonsmøte med nabolag og omgivelser før melding av oppstart om planprosess
- Informasjonsmøte og medvirkning rundt risikoidentifisering med nabolag og omgivelser, etter at saken har vært ute til offentlig ettersyn. De som har kommet med merknader i saken inviteres til deltakelse i prosessen. Oppdatert risikoidentifisering og informasjon om prosessen sendes til Plan- og bygningsetaten og følger saken videre.
- Dialog med nabolag i forbindelse med byggestart. Etablering av kontaktpunkter, vurdere jevnlig dialogmøter med både byggeier og tjenesteyter.
- Invitere til «åpent hus» for nærmiljøet før innflytting i boligene.

¹⁵⁰ Bergen kommune. [Om planprosessen](#). Sist oppdatert 19.11.2024.

¹⁵¹ Se [forvaltningsrevisjon av plansaksbehandling](#) i Bergen kommune for gjennomgang av system og rutiner for gjennomføring av medvirkning i reguleringsplaner, i kapittel 3.3.1.

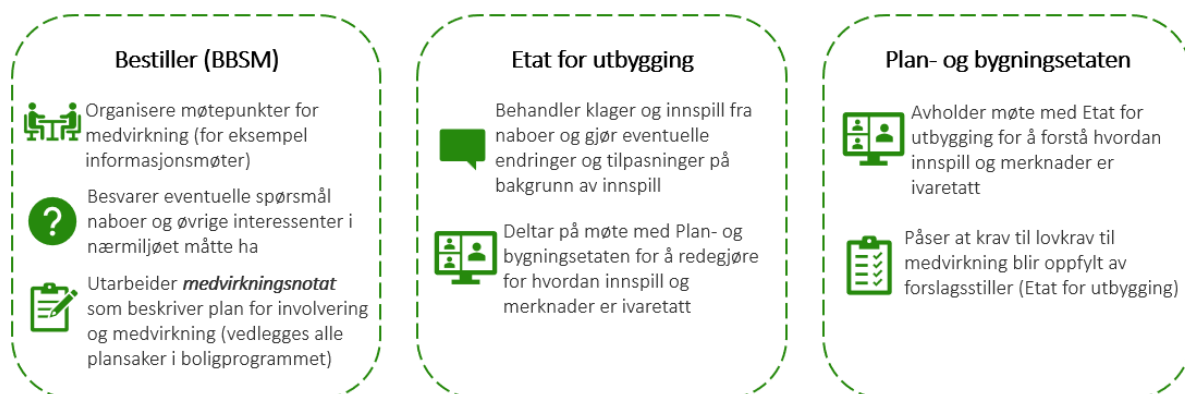
¹⁵² Bergen kommune. [Involvering av nærmiljø i Boligprogrammet](#). Sist oppdatert 30.12.2024.

¹⁵³ Bergen kommune. [Involvering av nærmiljø i Boligprogrammet](#). Sist oppdatert 30.12.2024.

- Dialog med nabolag etter ferdigstilling, rapportering av uønskede hendelser og jevnlig møter ved behov.¹⁵⁴

Kommunen har etablert en egen rolle- og ansvarsfordeling mellom de ulike involverte kommunale etatene, for å sikre at kravet om utvidet medvirkning blir tilfredsstillende ivaretatt. Disse er oppsummert i figuren under:

Figur 10: Roller og ansvar i prosess for utvidet medvirkning i prosjekter som inngår i boligprogrammet



Som det fremgår av figuren ovenfor er det bestiller (BBSM) som har ansvar for å organisere møtepunktene, samt besvare eventuelle spørsmål naboer og øvrige interessenter i nærmiljøet måtte ha.¹⁵⁵ Bestiller har også ansvar for å utarbeide et medvirkningsnotat som vedlegg til alle plansaker i Boligprogrammet. Medvirkningsnotatet¹⁵⁶ beskriver en helhetlig plan for involvering og medvirkning, gir informasjon om prosjektet (inkludert målgruppe) og referanseprosjekter, og informerer om kommunens risikoidentifikasjon og vurdering av hvordan aktuelle beboere vil kunne påvirke nabolag og omgivelser.

I intervju blir det opplyst at Plan- og bygningsetaten videre har ansvar for å påse at lovens krav til medvirkning blir oppfylt, og vurdere hvorvidt Etat for utbygging som forslagsstiller har sikret tilstrekkelig medvirkning. Det er Etat for utbygging som behandler klager og innspill fra naboer, svarer dem ut og gjør eventuelle endringer og tilpasninger pga. innspillene. Plan- og bygningsetaten ved Byplan avholder merknadsmøte med Etat for utbygging for å gjøre rede for hvordan de har tatt stilling til innspillene.

I intervju blir det trukket frem at formålet med utvidet og tidlig medvirkning er å forebygge klager og forsinkelser senere i planprosessen, som kan bidra til at prosessen drar ut i tid og blir unødvendig støyfull. Det blir samtidig påpekt i intervju at det er mange og komplekse hensyn som skal tas i reguleringsplanprosesser som gjelder kommunale boliger, og disse prosessene blir enda mer kompliserte som følge av naboprotester. Det blir vist til at kommunen har opplevd og opplever stor motstand mot etablering av boliger til vanskeligstilte i ulike nabolag i byen.

Det er særlig behandlingen av naboklager, andre innspill og merknader som tar tid og medfører store dokumentasjonsmengder i sakene. Kommunen viser til prosjektet Steinsvikkroken som

¹⁵⁴ Bergen kommune. [Involvering av nærmiljø i Boligprogrammet](#). Sist oppdatert 30.12.2024.

¹⁵⁵ Bergen kommune. Dokumentansvar. Revisjon kommunale boliger – besvarelse fra Etat for utbygging og Etat for boligforvaltning. Uten dato.

¹⁵⁶ Bergen kommune. Ytre Morvik utleieboliger, informasjon, medvirkning og risikovurderinger. 06.03.2024.

eksempel på omfanget av merknader etter offentlig ettersyn,¹⁵⁷ der planforslaget om bygging om seks boliger samt personalbase fikk ca. 600 merknader.¹⁵⁸ Det blir påpekt at innspill i utgangspunktet ikke kan stoppe en planprosess, men at behandling av merknader og eventuelle klager tar lang tid. I tillegg kan behandling av klager på kommunens arbeid og fremgangsmåter påvirke tidsbruken. Statsforvalteren har blant annet behandlet klager i prosjektet Bjørge småhus,¹⁵⁹ der det ble klaget på mangel på medvirkning i prosessen. Kommunen fikk i denne saken medhold fra Statsforvalteren slik at prosessen kunne fortsette.

I intervju kommer det frem at erfaringen med slike prosesser, er at det generelt er vanskelig å få aksept for bygging av boliger til vanskeligstilte, særlig dersom brukergruppen er personer med rus- og psykisk helseproblemer, og at naboer/nærmiljø gjennom reguleringsplanprosessen gjerne forsøker å stoppe at det blir etablert boliger for denne gruppen i deres nærmiljø. I medvirkningsnotat knyttet til prosjekt Ytre Morvik står det at: «Erfaringen er at en først kan enes om positive, kompenserende eller avbøtende tiltak etter at reguleringsplan er vedtatt av bystyret, påklaget og stadfestet av Statsforvalteren».¹⁶⁰

I intervju med Etat for sosiale tjenester vises det til at åpenheten kommunen utviser i arbeidet med å etablere boliger til vanskeligstilte, dessverre ofte kan bidra til å stigmatisere en allerede stigmatisert gruppe. I intervjuet stilles det spørsmål ved hvor langt kommunen er pliktig å strekke seg for å informere nabolag om brukeres utfordringer og diagnoser i arbeidet med etablering av kommunale boliger.

Involvering av brukere

BBSM har ansvar for involvering av brukerrepresentanter i arbeid med kommunale boligprosjekter, for eksempel ved Huset Bergen og i organisasjonen PRO LAR. Kommunen har involvert brukerrepresentanter og pårørendeorganisasjoner i noen prosjekter, eksempelvis i gjenoppbygging av Lonemarka. Det vises i intervju til at innspillene var svært nyttig for byrådsavdelingens videre arbeid på området, og at innspillene bidrar til å tilpasse byggene bedre, for eksempel ved å optimalisere planløsninger. Det er imidlertid ikke etablert noen fast systematikk eller rutine for hvordan involvering av brukerrepresentanter og pårørendeorganisasjoner skal gjennomføres i slike prosjekter.

Etat for sosiale tjenester viser til at det er mulighet for å involvere personer med erfaringskompetanse/brukerorganisasjoner i arbeidet med nabolag der boliger skal etableres. Etaten viser til at Huset Bergen har jobbet med dette. Det kommer frem av intervju at etableringen av Huset Bergen også møtte betydelig motstand da det skulle igangsettes, men det har vært svært få hendelser og utfordringer etter det ble satt i drift.

I intervju med BBSM pekes det på at byrådsavdelingen har bred og god brukermedvirkning, og at dette i hovedsak handler om de som skal jobbe i botilbudene. Kommunen involverer derfor hovedverneombud ved etablering av nye botilbud med arbeidsplasser og ved større ombyggingsprosjekter.

I intervju med Etat for utbygging trekkes det frem at boligene blir bygget så like som mulig slik at de kan tilpasses ulike brukergrupper, både med og uten personalbase. Det er derfor ikke alltid gitt

¹⁵⁷ Bergen kommune. Dokumentsvar. Problemstilling 7 a. b. c.- spørsmål 11. Uten dato.

¹⁵⁸ [PLAN-2022/20590](#), 66440000 Ytrebygda, Gnr. 39, Bnr. 270 m.fl., Steinsvikkroken.

¹⁵⁹ Bergen kommune. [Bjørge småhus](#). Sist oppdatert 17.02.2025.

¹⁶⁰ Bergen kommune. Ytre Morvik utleieboliger, informasjon, medvirkning og risikovurderinger. 06.03.2024.

på forhånd hvilken brukergruppe som skal benytte botilbudet, og dermed åpenbart hvilke brukergrupper/-organisasjoner kommunen burde vurdere å involvere i arbeidet.

9.6 Vurdering

Etter Deloitte's vurdering har Bergen kommune etablert flere gode prosesser og mekanismer for å sikre et systematisk og helhetlig arbeid med å etablere/fremskaffe flere boliger til vanskeligstilte, og slik følge opp de handlingsplaner som er vedtatt av bystyret. Deloitte mener at prosessene og mekanismene i utgangspunktet er godt egnet for å sikre at formelle krav på det aktuelle området ivaretas. Det er etablert prosesser for å sikre samarbeid på tvers av sektorer på det boligsosiale feltet der dette er nødvendig for å etablere flere boliger, ordinær og utvidet medvirkning fra ulike aktører (internt i kommunen, berørte brukergrupper og fremtidige naboer til de botilbudene det jobbes med å etablere), samt prosesskrav og krav om god forvaltningsskikk ved behandling av reguleringsplaner.

Som påpekt i kap. 3.4, er det samtidig Deloitte's vurdering at Bergen kommune ikke har lyktes med å etablere et tilstrekkelig og differensiert botilbud for vanskeligstilte på boligmarkedet, i samsvar med Boligprogrammet vedtatt av bystyret og de målsetninger som inngår i dette for antall nye kommunale utleieboliger. I forlengelsen av dette, mener Deloitte at kommunen bør jobbe videre med å utvikle eget arbeid med reguleringsplanprosesser, for å sikre at dette støtter opp under og bidrar til at regulering for videre etablering av boliger skjer så effektivt og raskt som mulig, samt vurderer hvilke andre fremgangsmåter som kan benyttes for å sikre nok boliger, med kortere ledetid enn i dag. Som det fremgår av datagrunnlaget i kap. 9.3, er saksbehandlingstiden i reguleringsplanprosesser lang, noe som medfører at det kan ta lang tid å få regulert områder og bygningsmasse til kommunalt boligbruk. Samtidig har kommunen gode erfaringer fra pilotprosjektet i Ytre Morvik når det gjelder å få til en mer effektiv reguleringsplanprosess. Deloitte mener det fremstår hensiktsmessig å utarbeide en rutine/prosedyre for hvordan man kan styre samarbeid og prosess på en god måte for å få fremdrift i prosjekter, slik representanter fra plan- og bygningsetaten har tatt initiativ til.

Videre merker Deloitte seg at kommunen i forbindelse med forslag til HØP for 2026-2029 også har fulgt opp innspill fra Statsforvalter og Husbanken om å vurdere andre tiltak enn å regulere og bygge selv for å sikre raskere realisering av behov for flere kommunale utleieboliger. Deloitte mener dette kan være hensiktsmessig med tanke på å sikre at bystyrets boligprogram-vedtak følges opp raskere enn i dag. Deloitte vil samtidig understreke at det fremdeles vil være viktig å sikre tilfredsstillende medvirkningsprosesser med de relevante nærmiljøene også i disse tilfellene, selv om lovfestede krav til medvirkning gjelder, jf. plan- og bygningsloven § 5-1, første ledd. Deloitte kan ikke se at f.eks. bystyrets vedtak om utvidede medvirkningsprosesser med nærmiljø fra februar 2021 (sak 37/21) er avgrenset til kun å gjelde reguleringsplanprosesser, og leser dette vedtaket som gjeldende ved planlegging av boliger for mennesker med rusavhengighet og/eller andre sammensatte lidelser uavhengig av fremgangsmåten/prosessen kommunen benytter ved planlegging av boliger til disse brukergruppene.

10 Konklusjon og anbefalinger

Undersøkelsen viser at Bergen kommune har etablert flere gode formelle prosesser og systemer for det boligsosiale arbeidet, som bidrar til god kvalitet på en rekke relevante områder. Samtidig viser undersøkelsen svakheter og mangler i flere viktige prosesser, samt utfordringer med å sikre at etablert rutiner og prosedyrer etterleves fullt ut. Dette medfører at Bergen kommune ikke oppnår tilstrekkelige resultater for innbyggere som er vanskeligstilte på boligmarkedet, herunder ikke lykkes med å sikre et tilstrekkelig antall og tilpassede og trygge boliger til de mest vanskeligstilte på boligmarkedet, inkludert barnefamilier.

Kommunen mangler systematisk oversikt over behovet for ordinære og tilpassede boliger, og har ikke etablert et differensiert tilbud som dekker etterspørselen. Deloitte mener at det er behov for en mer systematisk kartlegging av det overordnede behovet for ulike boligtyper for de som er vanskeligstilte på boligmarkedet i Bergen kommune. Deloitte anerkjenner at det kan være utfordrende å ha oversikt over boligbehovet til enhver tid, men vil påpeke at det er viktig at kommunen har gode systemer for å fange opp boligbehovet i størst mulig grad.

Boligbehovet og boligkøene i Bergen kommune har økt siden Boligprogrammet ble vedtatt i 2017. Undersøkelsen viser at kommunen særlig har utfordringer med å sikre botilbud til bostedsløse, personer med rus og/eller psykiske lidelser (ROP-lidelser), psykiske lidelser, personer med forhøyet voldsrisiko og personer med autismespekterforstyrrelser. Kommunen har også utfordringer med å skaffe til veie store nok familieboliger og boliger med universell utforming. Deloitte understreker at kommunen er forpliktet til å finne midlertidig botilbud til mennesker i kommunen som ikke klarer dette selv. Deloitte påpeke videre at kommunen skal bedre levekårene for vanskeligstilte, blant annet gjennom at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig. Det å være bostedsløs eller bo dårlig gjør det vanskelig å kunne ta imot helse- og velferdstjenester, gjennomføre utdanning eller delta i arbeidslivet. Det kan videre vanskeliggjøre integrering og deltakelse.

Deloitte mener at det er positivt og nødvendig at kommunen har igangsatt arbeid med temaplan for det boligsosiale feltet for å adressere utfordringer på det boligsosiale feltet. Dette er også nødvendig for å tilfredsstille krav om planstrategi og kommuneplan etter § 5 i Lov om boligsosialt arbeid som trer i kraft i juni 2027.

Bergen kommune har ikke etablert tilstrekkelig system for samarbeid på tvers av etater for brukergrupper som har behov for dette for å få et tilstrekkelig boligtilbud. Kommunen har etablert samarbeidsavtaler på systemnivå, men tverrfaglig samarbeid i enkeltsaker fungerer ikke tilstrekkelig i praksis. Informasjonsflyten er mangelfull, og relevante tjenester involveres sent eller ikke i det hele tatt i tildelingsprosesser. Deloitte påpeker at kommunen er forpliktet til å sikre tverrfaglig samarbeid i det boligsosiale arbeidet for å sikre et best mulig tilpasset tilbud til den enkelte husstand. Deloitte vil påpeke at manglende systematisk samarbeid mellom tjenestene fører til risiko for at brukere med ROP-lidelser ikke får nødvendig tjenester og oppfølging.

Undersøkelsen viser at det særlig er utfordringer i tverrfaglig samarbeid for personer med rus- og psykiske lidelser. Deloitte vil understreke at dette ikke er i henhold til krav i helse- og omsorgstjenesteloven som pålegger kommunene å samordne tjenestene sine inn mot brukere med behov for kommunale helse- og omsorgstjenester (jf. § 3-4 i helse- og omsorgstjenesteloven). Deloitte mener det er positivt og nødvendig at kommunen har igangsatt arbeid for å etablere et

mer samordnet tjenestetilbud for brukere med ROP-lidelser. Manglende samarbeid fører til risiko for at brukere med rus og/eller psykiske lidelser (ROP-lidelser) ikke får nødvendig tjenester og oppfølging.

Kommunen har etablert prosedyrer for, og gjennomfører risikovurderinger for botiltak for særlig utsatte grupper, men arbeider ikke systematisk med å innhente tilbakemeldinger fra brukergruppen eller med å oppdatere risikovurderinger for botiltakene. Deloitte påpeker at kommunen bør vurdere å inkludere informasjon og tilbakemeldinger fra brukere i grunnlaget for risikovurderinger som utarbeides, for å sikre at disse i så stor grad som mulig dekker relevante risikoer og forhold som kan være av betydning for kvaliteten i kommunens botilbud og -tjenester. Deloitte peker videre på at identifiserte svakheter i gjennomførte risikovurderinger kan påvirke kommunens arbeid med å identifisere og redusere vesentlige risikoer som vil kunne påvirke tjenesteleveranser og måloppnåelse på en negativ måte.

Undersøkelsen viser også at kommunen ikke arbeider tilfredsstillende med oppfølging av handlingsplaner for å håndtere risikoer som er identifisert på området, f.eks. i ulike botiltak. Deloitte vil understreke at der tiltak ikke blir gjennomført som planlagt, vil dette være egnet til å svekke kvaliteten, sikkerheten mv. i tilbudet kommunen gir til beboerne i disse botiltakene.

Brukerorganisasjoner og frivillige aktører peker på flere utfordringer i kommunens boligsosiale arbeid, og disse stemmer på flere områder overens med kommunens egne erfaringer: mangel på boliger, utilstrekkelig booppfølging og dårlig kommunikasjon mellom kommunale aktører. Kommunen har etablert systemer for brukermedvirkning gjennom brukerutvalg og tilfredshetsundersøkelser, men Boligkontoret mangler rutiner for å innhente brukererfaringer. Deloitte merker seg opplysningene om at det av ulike årsaker kan være krevende å nå frem til personer som er vanskeligstilte på boligmarkedet for å få innspill og tilbakemeldinger på hvor fornøyde de er med tjenestene de mottar. Deloitte mener likevel at det vil være både viktig og relevant at kommunen i forbindelse med oppfølging av svakheter og mangler i det boligsosiale arbeid, i så stor grad som mulig også innhenter synspunkter og innspill fra brukerne på de aktuelle områdene, for å sikre at tilbudet utformes i samarbeid med og hensyntar ønskene til dem som skal motta bistanden, jf. boligsosiallovens krav.

Bergen kommune har utfordringer med å sikre nok boliger til å dekke etterspørselen blant barnefamilier, og boliger med funksjonalitet, størrelse og beliggenhet som på en tilfredsstillende måte ivaretar behovene i denne brukergruppen med hensyn til både forsvarlig bokvalitet, trygge bomiljø og forutsigbarhet/stabilitet. Kommune har etablert en rekke gode system, retningslinjer, rutiner og tiltak for å sikre at barn med foreldre som er vanskeligstilte på boligmarkedet bor i egnede boliger med forsvarlig kvalitet, i et bomiljø som er trygt for barn og får en stabilitet i leieforholdet som gjør at de ikke må flytte oftere enn nødvendig. Samtidig viser undersøkelsen at kommunen de siste årene ikke i vesentlig grad har lyktes med å redusere restansen av barnefamilier som står på venteliste for familiebolig eller for å bytte til egnet bolig. Selv om barnefamilier blir prioritert i henhold til kommunens egne retningslinjer, og det ikke er vanlig at barnefamilier blir stående uten et kommunalt botilbud i det hele tatt, er det Deloittes vurdering at kommunen i praksis ikke i tilstrekkelig grad lykkes med å sikre at alle barn med foreldre som er vanskeligstilte på boligmarkedet og som kvalifiserer for det, tildeles kommunale boliger med forsvarlig kvalitet, i et trygt bomiljø og med nødvendig stabilitet. Deloitte vil understreke at det er viktig kommunen anerkjenner det eksisterende boligbehovet i den aktuelle gruppen, og arbeider videre med å sørge for at disse behovene blir dekket, i samsvar med både lovkrav knyttet til ivaretagelse av foreldre og barns rettigheter og kommunens egne mål og planer.

Deloitte understreker videre at det ikke er tilfredsstillende at barn med funksjonsnedsettelse ikke får tekniske hjelpemidler eller annen tilpasning som helsefaglig personell mener de trenger, fordi boligen de bor i ikke er egnet. Det er viktig å sikre at helsefaglig personell blir tilstrekkelig involvert i prosessen med å tildele bolig til barnefamilier der barn har særskilte behov som funksjonsnedsettelse, slik at nødvendige hensyn blir tatt tilstrekkelig tidlig.

Bergen kommune har i all hovedsak etablert tilfredsstillende systemer for å sikre at avvik, feil og mangler som knytter seg til boforhold i kommunale boliger og botilbud blir registrert og fulgt opp, men kommunen har i praksis utfordringer med å følge opp, håndtere og lukke meldte avvik i kommunens botilbud. Deloitte registrerer at de instruks og prosedyrer som er etablert for innmelding av avvik fra vektore som leverer tjenester til kommunens botilbud, ikke blir benyttet ved alle kommunens botilbud. Deloitte vil peke på at dette medfører risiko for at avvik som oppstår ved de aktuelle botilbudene (Stoltzen bosenter og Bergenhus bofellesskap), og som kan være av betydning med hensyn til å sikre et tilfredsstillende botilbud og -miljø, ikke blir registrert og fulgt opp.

Bergen kommune lykkes ikke godt nok med å sikre at alle meldte avvik innenfor kommunens botilbud blir fulgt opp, håndtert og lukket. Både avviksstatistikk fra kommunen og stikkprøver gjennomført av Deloitte, viser utfordringer med å følge opp og lukke avvik. Deloitte vil peke på at manglende behandling og lukking av avvik medfører risiko for at svakheter og utfordringer ikke blir tatt godt nok tak i, og at evnen til å skape ønskede resultater og innfri definerte mål svekkes.

Deloitte understreker også viktigheten av at kommunen fortsetter arbeidet med utbedring av tekniske feil og mangler i kommunale boliger og botilbud, og om mulig styrke det ytterligere. Dette for å forhindre at det foreligger fysiske feil og mangler på boliger og i botilbud som fører til dårligere bomiljø og uønsket kvalitetsreduksjon i tilbudet til de aktuelle brukergruppene.

Bergen kommune har etablert gode prosesser og mekanismer for det systematiske arbeidet med å fremskaffe boliger, men har ikke lykkes med å sikre tilstrekkelig fremdrift når det gjelder faktisk etablering av boliger til vanskeligstilte. Kommunen har, i henhold til vedtatte handlingsplaner, etablert flere gode prosesser og mekanismer for å sikre et systematisk og helhetlig arbeid med å etablere/fremskaffe flere boliger til vanskeligstilte, men har samtidig ikke lykkes med å etablere et tilstrekkelig og differensiert botilbud for vanskeligstilte på boligmarkedet, i samsvar med Boligprogrammet vedtatt av bystyret og de målsetninger som inngår i dette for antall nye kommunale utleieboliger. I forlengelsen av dette, mener Deloitte at kommunen bør jobbe videre med å utvikle eget arbeid med reguleringsplanprosesser, for å sikre at dette støtter opp under og bidrar til at regulering for videre etablering av boliger skjer så effektivt og raskt som mulig, samt vurderer hvilke andre fremgangsmåter som kan benyttes for å sikre nok boliger, med kortere ledetid enn i dag. Deloitte mener det fremstår hensiktsmessig å utarbeide en rutine/prosedyre for hvordan man kan styre samarbeid og prosess på en god måte for å få fremdrift i prosjekter, slik representanter fra plan- og bygningsetaten har tatt initiativ til.

Deloitte anbefalinger

Basert på undersøkelsen som er gjennomført vil Deloitte anbefale at Bergen kommune iverksetter følgende tiltak:

1. Sikrer systematisk kartlegging av boligbehovet for ulike boligtyper for de som er vanskeligstilte på boligmarkedet i kommunen, som grunnlag for videre utarbeidelse og

- gjennomføring av planer for å sikre et tilstrekkelig og differensiert boligtilbud til vanskeligstilte på boligmarkedet.
2. Etablerer system og rutiner for tverrfaglig samarbeid i det boligsosiale arbeidet for å sikre et best mulig tilpasset tilbud til den enkelte husstand. Under dette:
 - a. sørger for samarbeid mellom relevante tjenester når det gjelder behovskartlegging av brukere med behov for kommunal utleiebolig, eksempelvis sikre at helsefaglig personell blir tilstrekkelig involvert i prosessen med å tildele bolig til barnefamilier der barn har særskilte behov som funksjonsnedsettelse, slik at nødvendige hensyn blir tatt tilstrekkelig tidlig.
 - b. samordner tjenestene sine inn mot brukere med behov for kommunale helse- og omsorgstjenester, eksempelvis personer med ROP-lidelser.
 3. Vurderer å etablere rutiner for å sikre at informasjon og tilbakemeldinger fra brukere inkluderes i arbeidet med risikovurderinger knyttet til bl.a. støttetiltak, bemanningsbehov og sikkerhetstiltak i kommunens botilbud.
 4. Sikrer at risikovurderinger på etats- og botiltaksnivå er tilstrekkelig oppdatert og at identifiserte risikoer er tilstrekkelig dekket med risikoreduserende tiltak.
 5. Sikrer at risikoreduserende tiltak/aktiviteter som inngår i handlingsplaner for gjennomførte risikovurderinger, blir gjennomført og effektevaluert.
 6. Etablerer rutiner for og sikrer at det blir gjennomført brukerundersøkelser og innhenting av brukeres erfaring i alle relevante enheter som inngår i kommunens arbeid med botilbud og bistand i å fremskaffe boliger.
 7. Iverksetter tiltak for å sikre et tilfredsstillende tilbud til barn med foreldre som er vanskeligstilte på boligmarkedet og/eller har særskilte behov, herunder:
 - a. Tilstrekkelig med kommunale boliger med forsvarlig kvalitet, i et trygt bomiljø og med nødvendig stabilitet, og
 - b. Tilbud om tekniske hjelpemidler eller annen tilpasning som helsefaglig personell mener de trenger, også i tilfeller der boligen de bor ikke er egnet til å oppbevare hjelpemiddelet/utstyret.
 8. Sikrer at eksisterende rutiner for innmelding av avvik fra blir tatt i bruk ved alle kommunens botilbud.
 9. Sikrer at alle innmeldte avvik innenfor kommunens botilbud blir fulgt opp, håndtert og lukket.
 10. Videreutvikler og styrker eget arbeid med reguleringsplanprosesser, for å sikre at dette i størst mulig grad støtter opp under og bidrar til at effektiv regulering for etablering av boliger, og vurderer andre fremgangsmåter for å sikre nok boliger, med kortere ledetid enn i dag.

Vedlegg 1: Høringsuttalelse



BERGEN
KOMMUNE

BYRÅDSAVDELING FOR BARNEVERN, SOSIALE
TJENESTER OG MANGFOLD
BBSM-kommunaldirektørens stab

DELOITTE AS AVD BERGEN
Postboks 6013
5892 BERGEN

Vår referanse: 2025/259644-9
Saksbehandler: Siv Christine Tønjum
Dato: 5. februar 2026
Deres ref.:

Unntatt offentlighet: Offl § 5

Høringsuttalelse fra Bergen kommune til forvaltningsrevisjon

Formålet med forvaltningsrevisjonen har vært å undersøke om kommunen arbeider på en hensiktsmessig måte for å sikre et tilstrekkelig antall og tilpassede og trygge boliger til de mest vanskeligstilte på boligmarkedet, inkludert barnefamilier.

Bergen kommune takker for en grundig rapport som omtaler disse hovedområdene:

1. Oversikt over brukergruppens boligbehov
2. System for samarbeid mellom etater
3. Risikovurderinger for botiltak og oppfølging av handlingsplaner
4. Brukermedvirkning
5. Stabile og trygge boforhold for barn av vanskeligstilte foreldre
6. Arbeidet med å sikre flere boliger til vanskeligstilte

Rapporten peker på flere områder der kommunen, etter revisorenes vurdering, mangler gode rutiner og har forbedringspunkter i den tverrfaglige innsatsen for vanskeligstilte brukergrupper. Funnene i rapporten vil være viktige for å forbedre innsatsen for denne målgruppen. I denne høringsuttalelsen følger korte oppsummeringer om hvert punkt og til sist kommentarer på anbefalingene fra revisor. Byrådet mener anbefalingene er gode, og vil følge disse opp i den videre arbeidet til kommunen.

Overordnet mener byrådet mener anbefalingene er gode, og vil følge disse opp i den videre arbeidet til kommunen. Byrådet vil også påpeke at mye av det som blir løftet frem i denne revisjonen blir behandlet i temaplanen for det boligsosiale feltet som legges frem denne våren. Kommunen er også i ferd med å anskaffe en ekstern gjennomgang av forvaltningen av boligfeltet som vil gi ytterligere læringspunkter.

1. Oversikt over brukergruppens boligbehov

Deloitte mener at Bergen kommune ikke i tilstrekkelig grad har oversikt over behovet for både ordinære og tilpassede boliger for vanskeligstilte i kommunen, og at det er ikke etablert et tilstrekkelig differensiert botilbud for denne gruppen innbyggere.

Det pekes på at for at kommunen skal lykkes med å etablere et tilstrekkelig og differensiert tilbud er det en forutsetning å ha oversikt over behovet for ordinære og tilpassede boliger for vanskeligstilte på boligmarkedet. Deloitte mener at det er behov for en mer systematisk kartlegging av det overordnede behovet for ulike boligtyper for de som er vanskeligstilte på boligmarkedet i Bergen kommune.

Postadresse:
Postboks 7700, 5020 BERGEN
Kontoradresse:
Rådhusgaten 10

Telefon:
E-post: BBSM@bergen.kommune.no
Internett: www.bergen.kommune.no

Kommunen viser i denne sammenheng til at Bergen kommune deltar i de nasjonale kartleggingene av bostedsløse hvert 4 år, og gjennomfører i tillegg en egen kartlegging årlig. I forbindelse med kartleggingen registres også den bostedsløses behov for bolig med eller uten tjenester. Hver måned oppdateres det en sammenstilling av ventelister for bolig, både fra Etat for sosiale tjenester og Etat for psykisk helse og rustjenester. Boligbehov utgjør en del av kartleggingen i behandling av søknader om bolig.

2. System for samarbeid mellom etater

Deloitte mener at Bergen kommune ikke har etablert tilstrekkelig system for samarbeid på tvers av etater for brukergrupper som har behov for dette for å få et tilstrekkelig boligtilbud i det boligsosiale arbeidet.

Det vises til at kommunen har etablert flere samarbeidsavtaler og -rutiner på systemnivå for å blant annet sikre samarbeid i det boligsosiale arbeidet, og Deloitte mener at dette virker hensiktsmessig. Samtidig fremgår det at det er flere utfordringer knyttet til kommunens tverrfaglige samordning av det boligsosiale arbeidet i enkeltsaker.

3. Risikovurderinger for botiltak og oppfølging av handlingsplaner

Deloitte påpeker at kommunen har etablert prosedyrer for, og gjennomfører risikovurderinger for botiltak for særlig utsatte grupper, men arbeider ikke systematisk med å innhente tilbakemeldinger fra brukergruppen eller med å oppdatere risikovurderinger for botiltakene. Undersøkelsen viser også at kommunen ikke arbeider tilfredsstillende med oppfølging av handlingsplaner på området.

Gjennomgangen viser at om lag en tredjedel av de identifiserte aktivitetene i de kontrollerte handlingsplanene ikke ble gjennomført innenfor definert frist. Det er gode risikovurderinger av tiltakene, men disse blir ikke fulgt opp og revidert løpende.

4. Brukermedvirkning

Kommunen har etablert flere hensiktsmessige system og fora for medvirkning og innspill fra brukergruppen og representanter for relevante organisasjoner. Organisasjonene og brukerrepresentantene påpeker flere utfordringer i kommunens boligsosiale arbeid.

Både Etat for sosiale tjenester og Etat for psykisk helse og rustjenester har etablert relevante systemer for brukermedvirkning og innhenting av brukererfaringer, som dekker innbyggernes erfaringer med de aktuelle etatenes arbeid knyttet til det kommunale botilbudet. Deloitte merker seg samtidig at Boligkontoret i Etat for sosiale tjenester ikke har etablert rutiner eller fast praksis for gjennomføring av brukerundersøkelser og innhenting av brukeres erfaring med etatens arbeid med botilbud og bistand i å fremskaffe boliger.

Boligkontoret får i dag tilbakemeldinger fra Innbyggjerservice på for eksempel om folk er fornøyd med nettsidene, eller om de får den informasjonen de behøver på sidene som knyttes til kommunal utleiebolig. Dette blir brukt i forbedringsarbeidet til etaten. Boligkontoret får også tilbakemeldinger direkte fra søkere i forbindelse med kartleggingsmøter. Nav har brukerundersøkelser hvert andre år av alle tjenester, det antas at de vil inkludere Boligkontoret framover i disse undersøkelsene framover.

5. Stabile og trygge boforhold for barn av vanskeligstilte foreldre

Det vises til at Bergen kommune har etablert en rekke gode system, retningslinjer, rutiner og tiltak for å sikre at barn med foreldre som er vanskeligstilte på boligmarkedet bor i egnede boliger med forsvarlig kvalitet, i et bomiljø som er trygt for barn og får en stabilitet i leieforholdet som gjør at de ikke må flytte oftere enn nødvendig. Men det konkluderes med at Bergen kommune har utfordringer med å sikre nok boliger til å dekke etterspørselen blant barnefamilier, og boliger med funksjonalitet, størrelse og beliggenhet som på en tilfredsstillende måte ivaretar behovene i denne brukergruppen med hensyn til både forsvarlig bokvalitet, trygge bomiljø og forutsigbarhet/stabilitet.

Bergen kommune har i løpet av 2024/2025 kjøpt 21 boliger til barnefamilier. Det har vært bevilget 100 millioner til å foreta kjøpene. De fleste barnefamilier på venteliste til kommunal bolig får det innen 1 år, men det er lang venteliste for familier som trenger å bytte til en annen kommunal bolig. Samtidig viser undersøkelsen at kommunen ikke har lyktes med å redusere restansen av barnefamilier som står på venteliste for bolig eller for å bytte til egnet bolig i vesentlig grad de siste årene.

Deloitte understreker at det er viktig kommunen anerkjenner det eksisterende boligbehovet i den aktuelle gruppen, og arbeider videre med å sørge for at disse behovene blir dekket, i samsvar med både lovkrav knyttet til ivaretagelse av foreldre og barns rettigheter og kommunens egne mål og planer.

6. Arbeidet med å sikre flere boliger til vanskeligstilte

Kommunen har etablert flere gode prosesser og mekanismer for å sikre et systematisk og helhetlig arbeid med å etablere eller fremskaffe flere boliger til vanskeligstilte, og slik følge opp de handlingsplaner som er vedtatt av bystyret. Deloitte mener at prosessene og mekanismene i utgangspunktet er godt egnet for å sikre at formelle krav på det aktuelle området ivaretas, herunder krav til samarbeid på tvers av sektorer på det boligsosiale feltet der dette er nødvendig for å etablere flere boliger, ordinær og utvidet medvirkning fra ulike aktører (internt i kommunen, berørte brukergrupper og fremtidige naboer til de botilbudene det jobbes med å etablere), samt prosesskrav og krav om god forvaltningsskikk ved behandling av reguleringsplaner. Men Bergen kommune har ikke lyktes med å sikre tilstrekkelig fremdrift når det gjelder faktisk etablering av boliger til vanskeligstilte.

Byrådets kommentar til Deloitte's anbefalinger

Deloitte anbefaler at Bergen kommune iverksetter følgende tiltak:

1. Sikrer systematisk kartlegging av boligbehovet for ulike boligtyper for de som er vanskeligstilte på boligmarkedet i kommunen, som grunnlag for videre utarbeidelse og gjennomføring av planer for å sikre et tilstrekkelig og differensiert boligtilbud til vanskeligstilte på boligmarkedet.

Byråden er enig i at det er viktig å sikre en fortsatt systematisk kartlegging av behovet for ulike boligtyper for de som er vanskeligstilt på boligmarkedet. Det vises til at Bergen kommune hver måned oppdaterer en sammenstilling av ventelister for bolig, både fra Etat for sosiale tjenester og Etat for psykisk helse og rustjenester. Boligbehov utgjør en del av kartleggingen i behandling av søknader om bolig, og dermed har kommunen oversikt over boligbehovet.

Det vises til det pågående prosjektet *Brukerreisen ROP*, hvor kommunen har kartlagt alle boliger med tildelingsrett på en skala fra ordinær utleiebolig til bolig med forsterket døgnbemanning. Målet med kartleggingen er å ha felles oversikt over de ulike boligtilbudene og hvilket omsorgsnivå de har. Prosjektet har gjennomført en pilot hvor det ble gjort en kartlegging av hvilke behov de som står på venteliste til kommunal bolig har. Det vil framover arbeides med å innarbeide et system for mer detaljert kategorisering av brukernes behov opp mot porteføljen av kommunale boliger. Byrådet viser derfor til at kommunen er godt i gang med å følge opp denne anbefalingen.

Videre vil hvordan kommunen holder oversikt over boligbehovet være en del av den kommende temaplanen for det boligsosiale feltet. I en presset økonomisk situasjon vil det være viktig å prioritere hvilke boligtilbud som skal tilbys i kommunal regi, og hvilke som kan tilbys av andre eller dekkes av det ordinære boligmarkedet.

2. Etablerer system og rutiner for tverrfaglig samarbeid i det boligsosiale arbeidet for å sikre et best mulig tilpasset tilbud til den enkelte husstand. Under dette:
 - a. sørger for samarbeid mellom relevante tjenester når det gjelder behovskartlegging av brukere med behov for kommunal utleiebolig, eksempelvis sikre at helsefaglig personell blir tilstrekkelig involvert i prosessen med å tildele bolig til barnefamilier der barn har særskilte behov som funksjonsnedsettelse, slik at nødvendige hensyn blir tatt tilstrekkelig tidlig.
 - b. samordner tjenestene sine inn mot brukere med behov for kommunale helse- og omsorgstjenester, eksempelvis personer med ROP-lidelser.

Byråden er enig i at samarbeid på tvers av etater bør styrkes i det boligsosiale arbeidet og ved boligtildeling. Det er et mål for kommunen, at vi gjennom prosjektet *Brukerreisen ROP*, skal etablere et bedre system for samarbeid på tvers av etater med mer søkelys på innbyggernes behov. Det er i dag eksempler på samarbeid på tvers av kommunen, for eksempel mellom Boligkontoret og ergoterapitjenesten, men det fordrer i stor grad at søkere oppgir at de har behov for en tilrettelagt bolig. Det vises i denne sammenheng også til at Bergen kommune i samarbeid med Huset Bergen har etablert flere brobyggertjenester det siste året, som har som mål å hjelpe innbyggere med rusutfordringer til å komme i kontakt med helse- og sosialtjenester. Bergen kommune har også viktige tilbud som Housing First og booppfølgingstjenester som også bistår innbyggere med behov for kommunale tjenester.

3. Vurderer å etablere rutiner for å sikre at informasjon og tilbakemeldinger fra brukere inkluderes i arbeidet med risikovurderinger knyttet til bl.a. støttetiltak, bemanningsbehov og sikkerhetstiltak i kommunens botilbud.

Bergen kommune vil jobbe med å bli enda bedre på å sikre brukermedvirkning i alle ledd, og at tilbakemeldinger fra innbyggerne inkluderes i arbeidet med risikovurderinger. Bergen kommune inkluderer brukerstemmer ved etablering av nye tilbud.

4. Sikrer at risikovurderinger på etats- og botiltaksnivå er tilstrekkelig oppdatert og at identifiserte risikoer er tilstrekkelig dekket med risikoreduserende tiltak.

Bergen kommune vil jobbe videre med å sikre at det gjennomføres gode risikovurderinger, og vil påpeke at det allerede gjøres godt arbeid på området. Det vises i denne sammenheng til HMS-byggprosjektet, hvor det gjøres tiltak ved en rekke botilbud for å sikre HMS og gode lokaler for innbyggere som bruker tjenestene.

5. Sikrer at risikoreduserende tiltak/aktiviteter som inngår i handlingsplaner for gjennomførte risikovurderinger, blir gjennomført og effektevaluert.

Bergen kommune vil jobbe videre med å sikre at risikoreduserende tiltak gjennomføres, og vil påpeke at det allerede gjøres godt arbeid på området.

6. Etablerer rutiner for og sikrer at det blir gjennomført brukerundersøkelser og innhenting av brukeres erfaring i alle relevante enheter som inngår i kommunens arbeid med botilbud og bistand i å fremskaffe boliger.

Bergen kommune vil sikre at det gjennomføres flere brukerundersøkelser, også blant Boligkontorets brukere.

7. Iverksetter tiltak for å sikre et tilfredsstillende tilbud til barn med foreldre som er vanskeligstilte på boligmarkedet og/eller har særskilte behov, herunder:
 - a. tilstrekkelig med kommunale boliger med forsvarlig kvalitet, i et trygt bomiljø og med nødvendig stabilitet, og
 - b. tilbud om tekniske hjelpemidler eller annen tilpasning som helsefaglig personell mener de trenger, også i tilfeller der boligen de bor ikke er egnet til å oppbevare hjelpemiddelet/utstyret.

Byrådet viser til at det har vært avsatt midler til kjøp av flere boliger tilpasset familier, og Bergen kommune på denne måten har økt kapasiteten til denne gruppen. Det vises til at det fremover også vil være veldig viktig å hjelpe flere familier inn i det ordinære boligmarkedet, for eksempel gjennom å hjelpe flere til å søke om startlån. På den måten kan det også bli mer mobilitet blant de kommunale boligene som er tilpasset barnefamilier for de som trenger en kommunal bolig.

Bergen kommune vil gjennom den boligsosiale temaplanen løfte tiltak for å sikre et tilfredsstillende boligtilbud. Byrådet vil samtidig påpeke at kommunal bolig ikke en lovpålagt tjeneste, og at det ikke alltid vil være mulig for kommunen å stille til rådighet en ideell bolig som tilfredsstiller alle behov til enhver tid. Kommunens økonomiske situasjon som helhet, vil også sette rammer for i hvilken grad Bergen kommune kan anskaffe boliger.

8. Sikrer at eksisterende rutiner for innmelding av avvik fra blir tatt i bruk ved alle kommunens botilbud.

Byrådet vil følge opp anbefalingen, og jobbe for at alle kommunens botilbud tar eksisterende rutiner i bruk.

9. Sikrer at alle innmeldte avvik innenfor kommunens botilbud blir fulgt opp, håndtert og lukket.

Byrådet vil følge opp anbefalingen og jobbe for at alle innmeldte avvik innenfor kommunens botilbud blir fulgt opp, håndtert og lukket.

10. Videreutvikler og styrker eget arbeid med reguleringsplanprosesser, for å sikre at dette i størst mulig grad støtter opp under og bidrar til at effektiv regulering for etablering av boliger, og vurderer andre fremgangsmåter for å sikre nok boliger, med kortere ledetid enn i dag.

I forbindelse med temaplan for boligsosialt arbeid vil man vurdere ulike tiltak for anskaffelse av et mer differensiert botilbud. Det vil ikke nødvendigvis innebære at det anskaffes flere

boliger, men at boligene benyttes på en annen måte enn i dag, og at det i større grad tilbys ambulante tjenester i tråd med beboernes behov.

Med hilsen

Charlotte Spurkeland – byråd for barnevern, sosiale tjenester og mangfold

Dokumentet er godkjent elektronisk.

Vedlegg 2: Revisjonskriterier

Krav i lov og forskrift

Revisjonskriterier er de normer og krav som stilles til kommunens virksomhet på det området som er gjenstand for en forvaltningsrevisjon, og danner grunnlaget for revisjonens vurderinger. Revisjonskriteriene har blitt hentet fra og utledet av autoritative kilder, rettsregler, politiske vedtak og fastsatte retningslinjer i tråd med standard for forvaltningsrevisjon (RSK 001).

I dette prosjektet har revisjonskriteriene blitt utledet fra:

- Grunnloven
- Barnekonvensjonen
- Boligsosialloven
- Nasjonal strategi for den sosiale boligpolitikken
- Bergen kommune sitt rammeverk for virksomhetsstyring
- Bergen kommune sin handlingsplan for tjenester til barn, unge og deres familier i Bergen

Overordnet om kommunens ansvar på det boligsosiale feltet

Kommunen har hovedansvaret for å hjelpe vanskeligstilte på boligmarkedet. Av § 1 i boligsosialloven går det frem at:

Formålet med loven er å forebygge boligsosiale utfordringer og å bidra til at vanskeligstilte på boligmarkedet skal få bistand til å skaffe seg og beholde en egnet bolig.

Med vanskeligstilte på boligmarkedet menes personer som ikke kan ivareta sine interesser på boligmarkedet, og derfor trenger bistand til å skaffe eller beholde en egnet bolig. Kommunen har en plikt til å gi individuelt tilpasset bistand til vanskeligstilte på boligmarkedet og ta hensyn til dennes ønsker jf. boligsosialloven §3, §6 og §7 tredje ledd.

Som del av det boligsosiale arbeidet skal kommunen også holde oversikt over boligbehovet og samarbeide på tvers av sektorer for å samordne sine tjenester og med tjenestemottaker.

Oversikt over boligbehov

Som en del av kommunens ansvar på det boligsosiale feltet skal kommunen ha en oversikt over behovet for ordinære og tilpassede boliger for vanskeligstilte på boligmarkedet.

Oversikten skal etter hvert inngå som grunnlag for arbeidet med kommunens planstrategi jf. plan- og bygningsloven §10-1. En drøfting av kommunens boligsosiale arbeid bør inngå i strategien. Krav om at oversikt over boligbehov skal inngå som en del av arbeidet med planstrategien og drøfting av kommunens boligsosiale arbeid er ikke tredd i kraft på revisjonstidspunktet, men inkludert som revisjonskriterium ettersom kommunen må forberede seg på at lovkravet trer i kraft.

Samarbeid i arbeidet med boligtilbud

Kommunen skal også sørge for samarbeid på tvers av sektorer og samordning på sine tjenester jf. §5 i boligsosialloven. I tillegg skal kommunen så langt som mulig samarbeide med den som skal motta bistanden og ta hensyn til dennes ønsker jf. boligsosiallov §7 tredje ledd.

Barns rettigheter

I Norges grunnlov kommer det frem at barnets beste skal være et grunnleggende hensyn i alle handlinger og avgjørelser som berører barn. Kommunen har dermed også et ansvar for å sikre at barn blir ivaretatt i det boligsosiale arbeidet som påvirker barn.

I Barnekonvensjonens artikkel 27 kommer det frem at foreldre eller andre som har ansvar for barnet har det grunnleggende ansvaret for å sikre, innen sine evne og økonomiske mulighet, de levevilkår som er nødvendig for barnets utvikling. I samsvar med nasjonale forhold og innenfor rammen av sine midler, skal partene treffe egnede tiltak for å hjelpe foreldre og andre som har ansvaret for barnet til å virkeliggjøre denne rettighet, og de skal ved behov sørge for materiell hjelp og støttetiltak, særlig med hensyn til mat, klær og bolig. Kommunen har dermed et ansvar for å ha egnede tiltak for å støtte foreldre og andre som har ansvar for barn i kommunen med å sørge for retten til mat, klær og bolig gjennom materiell hjelp og støttetiltak.

I rundskriv til Lov om sosiale tjenester i Nav kommer det frem at Nav-kontorer skal bidra til å forebygge sosiale problemer og hindre at personer havner i vanskelige livssituasjoner. Det kommer frem at tidlig innsats er vesentlig for å forebygge sosiale problemer, og at dette særlig gjelder overfor barn og unge som vokser opp i vanskeligstilte familier.

Internkontroll og risikostyring

Kommuneloven stiller krav til internkontroll. §25-1 stiller krav til at kommuner skal ha internkontroller for å sikre at lover og forskrifter følges. Det er kommunedirektøren i kommunen og fylkeskommunen som er ansvarlig for internkontrollen. Internkontrollen skal være systematisk og være tilpasset virksomhetens størrelse, egenart, aktiviteter og risikoforhold. Ved internkontroll etter denne paragrafen skal kommunedirektøren blant annet:

- a) utarbeide en beskrivelse av virksomhetens hovedoppgaver, mål og organisering
- b) nødvendige rutiner og prosedyrer
- c) dokumentere internkontrollen i den formen og det omfanget som er nødvendig
- d) avdekke og følge opp avvik og risiko for avvik

Medvirkning i plan- og bygningsloven

Medvirkning er et grunnleggende prinsipp i plan- og bygningsloven. Kommunene er lokal planmyndighet og har ansvar for å sørge for at medvirkningsbestemmelsene i plan- og bygningsloven etterleves.

I formålsparagraf § 1-1 i plan- og bygningsloven går det frem at «planlegging og vedtak skal sikre åpenhet, forutsigbarhet og medvirkning for alle berørte interesser og myndigheter». Regjeringens veileder *Medvirkning i planleggingen*¹⁶¹ viser til at medvirkning etter plan- og bygningsloven kan forstås som enkeltpersoners og gruppers rett til å kunne delta i og påvirke offentlige utrednings- og beslutningsprosesser.

Krav til medvirkning fremgår av plan- og bygningsloven § 5-1, første ledd:

Enhver som fremmer planforslag, skal legge til rette for medvirkning. Kommunen skal påse at dette er oppfylt i planprosesser som utføres av andre offentlige organer eller private.

¹⁶¹ Kommunal- og moderniseringsdepartement. Veileder: [Medvirkning i planleggingen](#). 23.06.2014 (Lest 26.02.2025).

Når private forslagsstillere fremmer forslag til detaljreguleringer, har forslagsstiller ansvar for å legge til rette for medvirkning. Medvirkning skal omtales i planinitiativet og tas opp i oppstartmøte med kommunen, jf. forskrift om behandling av private forslag til detaljregulering etter plan- og bygningsloven, §§ 1 og 2.

Plan- og bygningsloven § 5-2 om høring og ettersyn viser til krav om at planforslag skal sendes på høring til statlige, regionale, kommunale, andre offentlige organer, private organisasjoner og aktører til uttalelse innen oppgitt frist. I *veiledning om enkeltbestemmelsene for medvirkning i planleggingen* vises det til at høring blir i praksis ansett som den siste åpne medvirkningsinstansen, hvor kunnskap og innspill er innsamlet og systematisert.

Lovbaserte kommunale råd, eksempelvis råd for eldre og personer med nedsatt funksjonsevne rett til å ivareta deres interesser i offentlige beslutningsprosesser, herunder i reguleringsplansaker.¹⁶²

Veilederen *Medvirkning i planleggingen*¹⁶³ legger «tidlighetsprinsippet» til grunn. Dette innebærer at medvirkningen i plansaker bør igangsettes så tidlig som mulig, og at dette er grunnleggende for å sikre en samordnet og effektiv prosess knyttet til planen.

Veiledning knyttet til boligsosialt arbeid

Brukermedvirkning

I den nasjonale strategien for den sosiale boligpolitikken kommer det frem at kommunene bør fremme et godt bomiljø gjennom brukermedvirkning (2021-2024).

I strategien står det bl.a. følgende:

Bomiljøet påvirker livskvaliteten og trivselen vår på flere måter. Godt naboskap og tilgang til uteområder skaper tilhørighet og grunnlag for sosiale relasjoner. Støy, kriminalitet og dårlig vedlikehold gir utrygghet. Et godt bomiljø kan være avgjørende for å komme ut av dårlige mønstre i livet. (...) Brukermedvirkning er avgjørende for et godt bomiljø.

Kommunale krav og føringer

Virksomhetsstyring, risikostyring og internkontroll

Av Bergen kommunes rammeverk for virksomhetsstyring kommer kommunens modell for helhetlig virksomhetsstyring.

Mål- og resultatstyring, risikostyring og internkontroll er styringsprosesser som inngår i helhetlig virksomhetsstyring. Dette er prosesser, som hver for seg og samlet sett, gir et viktig informasjonsog kunnskapsgrunnlag i arbeidet med å forbedre og utvikle driften og tjenestene.

Særlig relevant for tematikk i denne revisjonen er risikostyring og arbeid med avvik. I rammeverket for virksomhetsstyring kommer det blant annet frem at kommunen skal:

- sammenfatte en overordnet en overordnet risikovurdering for kommunen basert på oversikt fra byrådsavdelingene.
- innhente risikovurderinger fra etatene som grunnlag for arbeidet med egne vurderinger
- Ha system for avviksmeldinger og rapporteringer
- Melde uønskede hendelser og avvik og registrere hendelser/forbedringsforslag i kvalitetssystemet
- Benytte avviksregistrering i arbeidet med å forbedre virksomheten

¹⁶² Kommunal- og distriktsdepartementet. [Veileder Reguleringsplan](#) side 44. 20.09.2022.

¹⁶³ Kommunal- og moderniseringsdepartement. Veileder: [Medvirkning i planleggingen](#). 23.06.2014.

Utvidet medvirkning i Boligprogrammet

Bergen kommune skal ha utvidede medvirkningsprosesser med nærmiljø, i tillegg til det som kreves etter plan- og bygningsloven (Merknad til Boligmeldingen 2020-2026, vedtatt av bystyret 24. Februar 2021 sak 37/21m og representantforslag i sak 62/21 vedtatt i bystyret 2. juni 2021).

Hensyn til barn

I handlingsplanen for tjenester til barn, unge og deres familier i Bergen kommer det frem at kommunen skal ta i bruk digitale verktøy som barn, unge og foreldre kan bruke til å rapportere egenopplevelse av tilbudene de mottar.¹⁶⁴

¹⁶⁴ Bergen kommune, [Handlingsplan – Se meg, hør oss! Handlingsplan for tjenester til barn, unge og deres familier i Bergen](#). Vedtatt 18.10.2023.

Vedlegg 3: Sentrale utvalgte dokumenter og litteratur

Lov og forskrift

- Kommunal- og distriktsdepartementet. *Lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven)*. LOV-2018-06-22-83.
- Kommunal- og distriktsdepartementet. *Lov om kommunenes ansvar på det boligsosiale feltet (boligsosialloven)*. LOV-2022-12-20-121.
- Helse- og omsorgsdepartementet. *Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester m.m. (helse- og omsorgstjenesteloven)*. LOV-2011-06-24-30.
- Arbeids- og inkluderingsdepartementet. *Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (sosialtjenesteloven)*. LOV-2009-12-18-131.

Forarbeider, rundskriv, veiledere mv.

- Kommunal- og moderniseringsdepartementet, *Alle trenger et trygt hjem – Nasjonal strategi for den sosiale boligpolitikken (2021-2024)*, 2020.

Sentrale dokumenter fra kommunen

- Bergen kommune, årsmeldinger, budsjett, reviderte budsjett og handlings- og økonomiplaner.
- Bergen kommune, samarbeidsavtaler mellom etater og andre offentlige aktører.
- Bergen kommune, rutiner knyttet til samhandling og samarbeid på tvers av etater.
- Bergen kommune, rutiner knyttet til brukarmedvirkning.
- Bergen kommune, svar på dokumentforespørsel.
- Bergen kommune, risikovurderinger og handlingsplaner.
- Bergen kommune, dokumentasjon knyttet til prosjekt i Ytre Morvik.
- Bergen kommune, Boligmelding 2020-2026. Vedtatt av Bergen bystyre i sak 37/21, den 24.02.2021
- Bergen kommune. Handlingsplan for 250 flere kommunale utleieboliger 2017-2021. Vedtatt av Bergen bystyre i sak 44/17, den 22.02.2017.
- Bergen kommune, Byrådsak – Melding om oppstart: Temaplan for det boligsosiale feltet, sak 1171/24.
- Byrådet, Melding om oppstart: Temaplan for det boligsosiale feltet, sak 2024/76255, 20.06.2024
- Bergen kommune, Kartleggingsrapport botilbud ROP, uten dato.
- Bergen kommune, Revidert oppdragsbeskrivelse for veien videre brukerreisen, 23.10.2023
- Etat for psykisk helse og rustjenester, Utfordringsnotat om økende press på lovpålagte psykiske helsetjenester, 29. september 2023.
- Etat for psykisk helse og rustjenester, Oppfølging av rapport vedrørende botilbud i Etat for psykisk helse og rustjenester og status kartlegging botilbud, 27.mai 2019.
- Samarbeidsutvalget for psykisk helse for Helse Bergen og Bergen kommune, Rapport knyttet til mulige botilbud for personer med alvorlig psykisk lidelse, alvorlig adferdsproblematikk, utviklingshemming og omfattende bistandsbehov, 15. november 2021.

- Bergen kommune, Fagnotat – kjøp av boliger med 3 eller flere soverom for større familier, 09.02.2024.
- Bergen kommune, Kjøp av boliger med 3 eller flere soverom for større familier. Gjennomføringsvedtak. Sak 134/24, 08.05.2024
- Bergen kommune. Retningslinje for tildeling av kommunal utleiebolig i Bergen kommune. Bystyret i Bergen vedtok retningslinjene i møte 18.06.2025 i sak 227/25.
- Bergen kommune, Prosedyre for risikostyring i Byrådsavdeling for barnevern, sosiale tjenester og mangfold, sist godkjent 12.02.2024.
- Bergen kommune, Egenkontroll, internkontroll og kvalitetsforbedring i etatsadministrasjonen, sist godkjent 20.11.2023
- Bergen kommune, Notat om behov for flere store kommunale utleieboliger til barnefamilier, 07.09.2023
- Bergen kommune, Plan for områdesatsing 2020-2024, uten dato.
- Bystyret, Svar på representantforslag fra Magne Hagesæter (Rødt) om lengre leiekontrakter for kommunale boliger – 2023/253131-6, 7. februar 2024.
- Bergen kommune, Vekterinstruks for Nyhavn MIBO, sist revidert 28.11.2024.
- Bergen kommune, Bestemmelser til KPA2018, vedtatt av Bergen bystyre 19.06.2019, med hjemmel i pbl §§11-5 og 11.15. (Erstatter KPA2010 vedtatt 24.04.2013).
- Bergen kommune. BBSM – Prosedyre for arealdisponering. For tjenester i Byrådsavdeling for barnevern, sosiale tjenester og mangfold. ID 5460, BkKvalitet. Gyldig fra 26.01.2024.
- Bergen kommune. Involvering av nærmiljø i Boligprogrammet. Sist oppdatert 30.12.2024.

Vedlegg 4 Bergen kommunes botilbud

Kommunens botilbud og botiltak

Tabellen under viser en oversikt over kommunens botilbud med tilhørende målgruppe (med unntak av tilbudet til flyktninger og personer med utviklingshemming som ikke inngår i undersøkelsen).

Tabell 21: Oversikt over botilbud i Bergen kommune

Type botilbud	Målgruppe/kort om tilbudet	Sted og antall	Tildeling og ansvar
Kommunal bolig	Kommunen leier ut boliger til vanskeligstilte på boligmarkedet. ¹⁶⁵ Boligene varierer i størrelse og plassering. Personer som søker kommunal bolig må være uten egnet bolig, det betyr at de enten bor midlertidig hos andre, på institusjon eller lignende, på tidsbegrenset leiekontrakt uten rett til fornyelse eller i bolig som er uegnet grunnet helse- eller familiesituasjon. ¹⁶⁶	3800 ordinære utleieboliger 107 av boligene er utleieboliger med tilvisningsavtale ¹⁶⁷	Boligkontoret disponerer og tildeler ordinære utleieboligene.
Akutt overnatting	Natt-til-natt tilbud for bostedsløse rusmiddelavhengige som ikke har annen mulighet for overnatting til neste dag.	Bakkegaten: 7 senger. Driftes av Frelsesarmeens Natthuset totalt 10 plasser. Driftes av Huset Bergen Hannas hus: 2 plasser for kvinner. Driftes av Frelsesarmeens	Personlig oppmøte. Administreres av Etat for sosiale tjenester.
Midlertidig botilbud	Personer som ikke har et sted å sove og oppholde seg det neste døgnet eller personer som om kort tid vil mangle et sted å bo kan søke om midlertidig botilbud. Dette er et botilbud som skal begrenses i varighet og kun unntaksvis gis i mer enn tre måneder.	Hannas hus: Seks plasser for kvinner med døgnbemanning. Driftes av Frelsesarmeens Indremisjonshjemmet: 20 plasser for menn. Driftet av Bergens Indremisjon Nyhavnsveien 10: 15 plasser Møllendalsveien 19: planlagt byggestart for 11 plasser i 2025	Søknad og tildeling ved de lokale Nav-kontorene.
Botilbud til personer med psykisk helse og/eller ruslidelser	BBSM administrerer flere ulike botilbud som er tilrettelagt for personer med rus- og/eller psykisk helse-lidelser som har behov for hjelp til å mestre å bo selvstendig og beholde bolig. Tilbudene varierer i omsorgsnivå, varighet og noe i målgruppe.	22 bofellesskap ¹⁶⁸ (husleiekontrakt, døgnbemannet), 8 bosenter (institusjon, døgnbemannet), 59 boteam-leiligheter (husleiekontrakt, ambulant oppfølging), 1 botreningscenter med 3 avdelinger, 1 rehabiliteringsinstitusjon	Etat for psykisk helse og rustjenester, Etat for sosiale tjenester

¹⁶⁵ Personer som ikke kan ivareta sine interesser på boligmarkedet, og som derfor trenger bistand til å skaffe eller beholde egnet bolig jf. §4 boligssosialloven

¹⁶⁶ Bergen kommune, [Bergen kommune - Kommunale utleieboliger](#) sist oppdatert 27.02.2025

¹⁶⁷ Tilvisningsavtale innebærer at kommunen har rett til å tilvise inntil 40 prosent av boligene til vanskeligstilte på boligmarkedet

¹⁶⁸ Antall bofellesskap inkluderer her også tilrettelagte kommunale leiligheter for personer med dokumentert diagnose psykisk utviklingshemming selv om denne gruppen ikke er en del av undersøkelsen.

		(døgnbemannet) og 1 avdeling for gjennomgangsboliger , samt samløkaliserte botiltak med oppfølging.	Fatter vedtak etter helse- og omsorgstjenesteloven om tilrettelagt botilbud.
Boliger til enslige mindreårige flyktninger	Barnevernstjenesten for enslige mindreårige flyktninger bosetter enslige mindreårige barn og ungdom som kommer til Bergen. Ungdommene følges opp av barnevernet etter barnevernsvedtak og kan enten bo i fosterhjem, vertsfamilie, bofellesskap eller egen hybel.	To barnevernsinstitusjoner og fire bofellesskap for enslige mindreårige flyktninger	Barneverntjenesten i samarbeid med Boligkontoret og gjennom barnevernsvedtak.

Nærmere om botilbud til personer med psykisk helse og/eller ruslidelser

Det finnes en rekke ulike botilbud til personer med rusproblemer. Botilbudene har varierende grad av tjenesteyting (omsorgsnivå, varighet på botid, til en viss grad også brukergruppe/målgruppe) fra kommunen. Formålet med botilbudene er å sikre at personer som har behov, får et tilrettelagt botilbud og hjelp til å mestre å bo selvstendig.¹⁶⁹

Etat for psykisk helse og rustjenester har følgende botilbud:

- **Tilrettelagte botilbud i bofellesskap (husleiekontrakt).** Etat for psykisk helse og rustjenester har 22 ulike *bofellesskap*, organisert under de ulike bydelsvise avdelingene for psykisk helse, hvor målgruppen er personer over 18 år som har alvorlig psykisk lidelse, utviklingsforstyrrelser eller samtidige rus- og psykiske lidelser som medfører omfattende funksjonstap og som har behov for og ønsker daglig nødvendig helsehjelp. Bofellesskapene er døgnbemannet, beboerne har husleiekontrakt etter husleieloven og vedtak om tjenester etter helse- og omsorgstjenesteloven.
- **Bosenter (institusjonsplass).** Etaten har åtte bosenter med døgnbemannede *institusjonsplasser* for personer som har alvorlig psykisk lidelse, utviklingsforstyrrelser eller samtidige rus- og psykiske lidelser som medfører omfattende funksjonstap, og som har behov for og ønsker heldøgntjenester etter helse- og omsorgstjenesteloven.
- **Boteam-leiligheter (husleiekontrakt).** Etaten har 59 leiligheter avsatt til personer med alvorlige psykiske lidelser med behov for tett ambulant oppfølging. Beboerne har vedtak etter helse- og omsorgstjenesteloven og husleiekontrakt etter husleieloven.
- **Botreningsssenter.** Etaten har et botreningsssenter med tre avdelinger: Kringsjøveien, Stubsgate og Gyldenpris. De to førstnevnte er permanente boliger, mens avdeling Gyldenpris er gjennomgangsboliger og inngår som en del av etatens rehabiliteringstilbud (se under). Avdeling Kringsjøveien har 8 plasser, er dag- og helgebemannet og har personer med alvorlige ROP-lidelser som ofte er i aktiv rus som målgruppe. Stubsgate er et dagbemannet botilbud for kvinner, ofte i aktiv rus med alvorlige ROP-lidelser og har 5 plasser.
- **Rehabiliteringstilbud (institusjonsplass og husleiekontrakt).** Etaten har to rehabiliteringstilbud: Myrsæter bo- og rehabiliteringssenter og botreningsssenteret avdeling Gyldenpris. Myrsæter er en rehabiliteringsinstitusjon for personer med samtidig alvorlig psykisk lidelse og rusutordring. Tilbudet består av 12 plasser, er døgnbemannet og varighet på oppholdet varierer fra et par måneder til år. Avdeling Gyldenpris har personer med rusavhengighet som målgruppe. Beboerne har husleiekontrakt etter husleieloven. Avdelingen er dag- og kveldsbemannet og har 16 boenheter.

Etat for sosiale tjenester tilbyr det de kaller **samløkaliserte botiltak med og uten stedlig bemanning**, hvor beboerne har **kommunal bolig med husleiekontrakt** gjennom Etat for boligforvaltning, og får booppfølgingstjenester fra enten sosiale botjenester eller Nav-kontorene. Bortsett fra Bjørnsonsgate, som er et samløkalisert botilbud med stedlig bemanning, er de kommunale utleieboligene regulert gjennom husleielovens bestemmelser og

¹⁶⁹ Bergen kommune, [Tilrettelagte botilbud](#), hentet 05.08.2024.

oppfølgingsavtale utarbeides i samarbeid med beboer, Etat for boligforvaltning og booppfølgingstjenesten.¹⁷⁰

I tillegg eier Etat for boligforvaltning syv boenheter i flere bydeler, disse telles som frittliggende eneboliger hvor beboerne har husleiekontrakt gjennom Etat for boligforvaltning. Oppfølgingstjenester tilbys hovedsakelig fra Nav.

Oppfølging i bolig og av bomiljø

Kommunen har også ulike tilbud av oppfølging i bolig. Fire av etatene som er omfattet i forvaltningsrevisjonen har tjenester som tilbyr oppfølging i bolig og/eller av bomiljø.

Både Etat for psykisk helse og rustjenester og Etat for sosiale tjenester tilbyr ulike ambulante tjenester, som gir tjenester i hjemmet til personer med ROP-utfordringer.

Etat for sosiale tjenesters tilbud

Ambulante booppfølgingstjenester: Etat for sosiale tjenester har booppfølgingstjenester tilknyttet alle Nav-kontorene som er tilgjengelige på dagtid i ukedager.¹⁷¹

De gir ambulante tjenester til brukere i egen bolig, og tjenesten hjemles i vedtak etter helse- og omsorgstjenesteloven. Målgruppen for tjenesten er hovedsakelig personer som bor i kommunale utleieboliger, men dersom en person bor i privat bolig kan tjenesten, med samtykke fra bruker, inngå samarbeid med private husverter.¹⁷²

Housing first: Avdeling for sosiale botjenester gir i tillegg ambulante booppfølgingstjenester til personer med rus- og/eller psykisk helse utfordringer som har vært bostedsløse over tid gjennom tiltaket «*Housing First – Fra bostedsløs til varig bolig*».¹⁷³ Gjennom «Housing First» følges personer opp i hele prosessen fra en er bostedsløs til personen har fått egen bolig.

Etat for psykisk helse og rustjenesters tilbud

Oppfølgingstjenester: Etaten for psykisk helse og rustjenester har oppfølgingstjenester i alle fire byområder som er tilgjengelig på dagtid i ukedager. Oppfølgingstjenesten er en ambulant tjeneste der brukeren får nødvendig psykisk helsehjelp i henhold til enkeltvedtak etter helse- og omsorgstjenesteloven, herunder helsehjelp som blant annet er forebyggende, diagnostisk, behandlende, rehabiliterende eller pleiende, utført av helsepersonell. Målgruppen er personer over 18 år som har alvorlige og langvarige psykiske helseproblem/lidelser, og samtidig behov for og ønsker nødvendig helsehjelp.

Mestringsteam: Etaten har etablert et mestringsteam som bistår og gir oppfølging til brukere i tilrettelagte botilbud som ønsker å flytte til ordinær bolig, også etter utflytting så lenge brukeren ønsker. Mestringsteamet er tilgjengelig på dagtid i ukedager, men det planlegges utvidet til kveld og helg i løpet av 2024.¹⁷⁴

Etat for boligforvaltning

Bomiljøkoordinatorer: Etat for boligforvaltning har tre bomiljøkoordinatorer med ansvar for å tilrettelegge for gode bomiljø gjennom godt samarbeid mellom Etat for boligforvaltning som huseier og leietakere i hvert sitt område. Arbeidsoppgaver som innebærer forebygging og konfliktløsning gjennom tilstedeværelse i boområdene, gi veiledning og bistand, følge opp og

¹⁷⁰ Bergen kommune, *Kartleggingsrapport botilbud ROP*, udatert.

¹⁷¹ Bergen kommune, *Kartleggingsrapport botilbud ROP*, udatert.

¹⁷² Bergen kommune, *Kartleggingsrapport botilbud ROP*, udatert.

¹⁷³ Bergen kommune, *Housing First – fra bostedsløs til varig bolig*, Oppdatert 18.01.2024.

¹⁷⁴ Bergen kommune, *Kartleggingsrapport botilbud ROP*, udatert.

drifte området felleslokaler og møtesteder. Bomiljøkoordinatorene gir i tillegg innspill til boliglederne i Etat for boligforvaltning til tildelingsmøter.

Etat for barn og families tilbud

Etat for barn og familie har en indirekte rolle i oppfølging av bolig og bomiljø gjennom etatens tjenester. For eksempel vil ergo- og fysioterapitjenesten kunne ta en vurdering som omhandler bosituasjon og barnevernstjenesten for enslige mindreårige flyktninger følge opp barna etter barnevernsloven, men dette er ikke deres hovedoppgave.



Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited (DTTL), its global network of member firms, and their related entities (collectively, the “Deloitte organization”). DTTL (also referred to as “Deloitte Global”) and each of its member firms and related entities are legally separate and independent entities, which cannot obligate or bind each other in respect of third parties. DTTL and each DTTL member firm and related entity is liable only for its own acts and omissions, and not those of each other. DTTL does not provide services to clients. Please see www.deloitte.no to learn more.

Deloitte Norway conducts business through two legally separate and independent limited liability companies; Deloitte AS, providing audit, consulting, financial advisory and risk management services, and Deloitte Advokatfirma AS, providing tax and legal services.

Deloitte provides industry-leading audit and assurance, tax and legal, consulting, financial advisory, and risk advisory services to nearly 90% of the Fortune Global 500® and thousands of private companies. Our people deliver measurable and lasting results that help reinforce public trust in capital markets, enable clients to transform and thrive, and lead the way toward a stronger economy, a more equitable society, and a sustainable world. Building on its 175-plus year history, Deloitte spans more than 150 countries and territories. Learn how Deloitte’s more than 450,000 people worldwide make an impact that matters at www.deloitte.no.