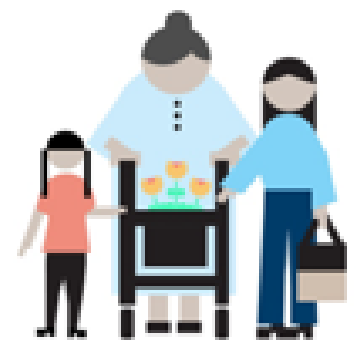




Oslo

# Bomiljømodell

For vellykket bosetting av  
flyktninger i kommunale  
modulbygg



Bydel  
Bjerke  
2024

## Innhold

Innledning .....	1
Formål og målgruppe.....	1
Kunnskapsgrunnlag .....	1
Forberedelser .....	2
Mottak og den første tiden .....	5
Integrering, støtte og oppfølging .....	7
Samarbeid med Boligbygg.....	9
Bomiljømodell i modulbygg .....	10
Møbler leilighetene og felleslokaler innbydende og hjemmekoselig .....	10
Engasjer innbyggere og aktører i lokalmiljøet.....	10
Planlegg og overvåk beboersammensetningen .....	11
Personell med tilstedeværelse skaper trygghet.....	11
Tiltak for integrering og sosiale aktiviteter.....	11
En plan for beboermedvirkning .....	11
Strukturert samarbeid med utleier .....	12
Kunnskapsdeling og samarbeid mellom Nav og bydelen.....	12
Tverrfaglig ressursteam for helhetlige tjenester.....	12

## Innledning

Bydel Bjerke i Oslo kommune bosatte 35 enslig flyktninger i kommunale modulbygg i desember 2023 til januar 2024. Det er planlagt bosetting av 17 familier i lignende modulbygg i 2025. Basert på erfaringer fra bosetting i 2023 og pågående forberedelser med bosetting av familier i 2025, skal bydel Bjerke utvikle en modell for vellykket bosetting av flyktninger i kommunale modulbygg. Modellen er en strukturert tilnærming til hvordan skape og opprettholde godt bomiljø. Samtidig med at bomiljømodellen utvikles, skal det opprettes et beboerråd sammen med beboerne. Beboernes opplevelse og erfaringer vil være sentrale i utviklingen av modellen. Modellen utvikles med støtte fra Husbanken.

I Bydel Bjerke er kommunale flyktningstjenester organisert i Nav, hvor det er flere som jobber med bosetting og oppfølging av flyktninger. Det er boligfremskaffer som finner boliger på det private leiemarkedet i bydelen. Bosettere møter flyktningene først og bistår flyktningene med å flytte inn i boligen. Nav-veiledere gir oppfølging om arbeid, utdanning og økonomi. Introduksjonsprogram-veiledere (introveileder) bistår med integrering og arbeidsrettet aktivitet ved deltagelse i Introduksjonsprogrammet. Det er Boligkontoret som administrer utleie av kommunale boliger, også sentralt når det bosettes i kommunale modulbygg. I tillegg ansatte bydelen to miljøarbeidere i seksjon Psykisk helse og rus, for å arbeide med bomiljøet i det kommunale modulbygget.

Funnene som løftes frem i kunnskapsgrunnet er basert på samtaler med beboerne, Nav flyktningsteam, en miljøarbeider, Boligkontoret, Seksjon Samfunnsutvikling hvor kultur og fritid er organisert, Helse og omsorgstjenester og utleier, heretter Boligbygg. I tillegg er det gjennomført en beboerundersøkelse med spørsmål om beboernes trivsel, deres erfaring med å bosette seg i bydel Bjerke, i hvilken grad de benytter nærmiljø, tjenester og tilbud i området. Beboerundersøkelsen var anonym, og målet var å få så oppriktige svar som mulig. 13 av 35 beboere svarte på undersøkelsen. Gjennom dialog med alle involverte og tilbakemeldinger fra beboerundersøkelsen er det identifisert god praksis og områder for forbedring, basert på beboernes trivsel, tilgang til nødvendige tjenester, samarbeid og grad av integrering. Modellen tar også for seg strukturer for samarbeid som erfares som nyttige.

## Formål og målgruppe

Hensikten og målet med prosjektet er å utvikle en metode som sikrer vellykket integrering og godt bomiljø. Modellens målgruppe vil være andre bydeler og kommuner som jobber med bosetting av flyktninger i kommunale modulbygg. Det vil alltid være nødvendige med lokale tilpasninger. Metoden kan leses som en veileder for å forstå grunnleggende prinsipper og fremgangsmåter, eller brukes som et oppslagsverk til spesifikke tiltak for å skape og opprettholde et godt bomiljø i kommunale modulbygg ved bosetting av flyktninger.

## Kunnskapsgrunnet

Funnene som løftes frem i kunnskapsgrunnet er samlede erfaringer for hele prosessen. Først om forberedelser før bosetting, planlegging av beboersammensetning og arbeidet med

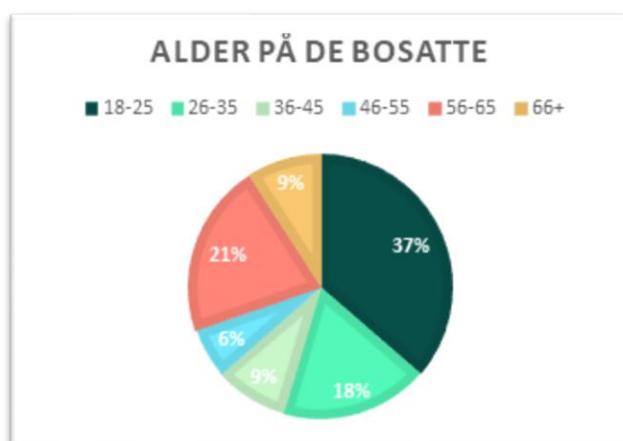
fysiske omgivelser for å fremme et godt bomiljø. Deretter om mottak og bosetting, om hvordan Nav og bydelen strukturerte samarbeidet, og om behovet for tilstedeværelse i modulbygget den første tiden etter bosetting. Deretter følger erfaring fra arbeidet med integrering, støtte og oppfølging av flyktingene. Her trekkes blant annet erfaringene med beboerdemokrati og opprettelse av beboerråd frem. Siste avsnitt tar for seg erfaringene omkring samarbeidet med Boligbygg.

## Forberedelser

### *Beboersammensetning*

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) kartlegger flyktingenes behov og kompetanse, og sender anmodning til bydelen om å bosette konkrete personer. Bydelen mottar informasjon om hver flyktning gjennom IMDinett. Det er ikke anledning til noe ytterligere kartlegging før bosetting og boersammensetningen planlegges ut ifra informasjonen IMDi gir. Ved bosetting av mange flyktninger på kort tid kan det derfor være utfordrende å planlegge beboersammensetningen før bosetting.

En balanserte beboersammensetninger bidrar til ulike perspektiver og et inkluderende bomiljø. Flyktninger fra samme land kan oppfattes som en homogen gruppe. Samtidig er det betydelige variasjoner innen gruppen. Personene som ble bosatt var fra 18 til over 81 år. En aldersblandet gruppe har bidratt til mer mangfoldige perspektiver. På bosettingstidspunktet var det størst andel unge mennesker under 25 år. Flere av dem har flyttet til større boliger sammen med andre, som studenter ofte gjør. Det er sannsynlig at de yngre flyktingene har bedre språk og digitale ferdigheter, og dermed lettere kan finne seg ny bolig på egenhånd.



Beboersammensetningen er basert på beboernes funksjon og helsetilstand, hvor det er kartlagt og vurdert om beboerne kan bo på adressen eller trenger et annet tilbud. Boligene i modulbygget er universelt utformede. Boligfremskaffer har jobbet aktivt for å finne universelt utformede boliger flere steder i bydelen, slik at modulbygget ikke blir et bygg hvor det i stor grad er vanskeligstilte beboere med helseutfordringer som bosettes.

At beboersammensetningen utelukkende består av personer med samme språk og kultur, kan ha både positive og utfordrende konsekvenser. I beboerundersøkelse oppgir åtte av 13 at de synes det er bra at det bare er flyktinger som bor i bygget. Kultur og språk bidrar til å skape fellesskap og trygghet, og kan være støttende i tilpasningen i et nytt land. Fire personer mener det verken er bra eller dårlig. Det kan være en utfordring og mulig risiko for at det oppstår en form for segregering hvor beboerne ikke deltar i det større samfunnet og at det er

vanskeligere å integreres i det norske samfunnet. En påpeker at hun ville hatt bedre norsksferdigheter dersom det også bodde norskspråklige personer i bygget.

Det har ved enkelte anledninger oppstått konflikter mellom beboere. Det har vært naboer som har vært misfornøyd med hverandre på grunn av støy eller røyklukt. Slike konflikter er vanlig i tettbebygde områder og der beboerne har ulike vaner og behov. Bydelens erfaring er likevel at konfliktnivået generelt er lavt, noe som tyder på en god beboersammensetning og effektiv konfliktløsning. For å håndtere utfordringer som oppstår arbeider bydelen med å skape et miljø hvor beboerne føler seg respektert, trygge og hørt, og hvor små konflikter løses før de eskalerer. Flyktingene vet hvor de skal henvende seg når de har utfordringer. Det har også vært behov for dialog om husholdningsregler og forventninger til hverandre, samt en innføring i norsk nabolagskultur.

### Det fysiske bomiljø

Det fysiske bomiljø handler ikke bare om boligens tilstand, men om nærmiljø, infrastruktur og sikkerhet. Det er 15 minutters gange til nærmeste dagligvarebutikk og t-bane stasjon, og fem minutters gange til nærmeste bussholdeplass. Nabobyggene består av en barnehage, to skoler, en kirke og et fengsel. Det er et utfordrende nabolag å inkluderes i da det er lite aktivitet på kvelden og i helger. Boligbygg og bydelen ble kontaktet av ansatte fra nabobyggene som var skeptiske til bosettingen og fryktet at det ville påvirke deres tjenester eller skape støy. Det var blant annet bekymring for at større møbelleveranser skulle foregå mens elevene var på vei til eller fra skolen, noe som kunne skape utrygge skoleveier. Bekymringene ble imidlertid raskt løst gjennom dialog. Naboer og lokalmiljø har behov for å vite hvem de skal kontakte når de har spørsmål, og de må kunne forvente at henvendelsene deres håndteres raskt. At nabobyggene er tomme på kveldstid kan også utgjøre en risiko knyttet til kriminelle handlinger. Beboerne har ikke erfart utfordringer med tyveri, innbrudd, skadeverk eller vold, men bydelen er bevisste på at de fysiske omgivelsene ikke er gunstige for å forhindre dette.

Hver leilighet ble møblert med det mest nødvendige i forkant av bosetting. Alle leilighetene ble klargjort med likt inventar og det ble utarbeidet sjekklister for å sikre at alle leiligheter fikk det som ble vurdert som nødvendig. Ved bosetting av mange flyktinger på kort tid, som bydel Bjerke gjorde i 2023, var det helt nødvendig med tanke på tid og kapasitet. Selv med mer tid mellom hver bosetting, tilsier erfaringen bydelen har, at det er hensiktsmessig å møblere leilighetene med det mest nødvendige på forhånd. At leilighetene er ferdigmøblerte skaper en fleksibel og effektiv bosetting da beboerne kan flytte inn samme dag. I tillegg er det mer effektivt å bestille møbler til alle leilighetene samtidig i stedet for 35

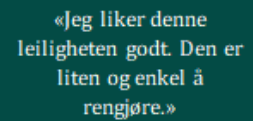
Sjekkliste – Bredtvetveien 2			
Leilighetsnummer:	Utført av:		
Kjøkkenutstyr	Antall	Sjekk	Plassert ut
Skjærefjøl	1		
Oppvaskbørste	1		
Kopp-sett	1		
Servise-sett	1		
Bestikk-sett	1		
Glass	1		
Knivsett	1		
Kjøkkenhåndklær	1		
Grytekluter	1		
Gryteunderlag	1		
Kjøkkenredskap-sett	1		
Gryte-sett	1		
Stekepanne	1		
<b>Sove-artikler</b>			
Dyne	1		
Pute	1		
Madrassbeskytter	1		
Dynetrekk og putevar – sett	2		
Laken	2		
<b>Bad</b>			
Toalettbørste	1		
Håndkle-sett	1		
<b>Diverse</b>			
Skobrett	1		
<b>Møbler</b>			
Seng	1		Montert
Bord	1		
Stoler	2		

enkeltbestillinger.

En grunnpakke som består av det samme inventaret, sørger for likebehandling og kan forhindre konflikt mellom beboerne. I tillegg får flyktningene ytterligere stønad til å kjøpe personlige gjenstander som tepper, gardiner eller det annet de måtte oppleve å være i behov av.

Ved bosetting i 2023 ble to av leilighetene i bygget avsatt til kontor for personale. Bydelen vektla at kontorene skulle være uten innsyn, slik at de kunne brukes til samtalerom med beboerne. Senere har et av kontorene blitt omgjort til en leilighet. Det er diskutert om kontor eller samtalerom kunne ha vært plassert i felleshuset, og dermed frigitt plass til flere boenheter.

Leilighetene er små, og felleshuset skal kompensere for begrenset mulig for sosialt samvær og større besøk i egen leilighet. Det er gjort en innsats for å møblere lokalet på en innbydende måte som legger til rette for felleskap og en hjemmekoselig stemning. Felleslokalet består av kjøkken, TV stue, stue med spisebord og sofagruppe, toalett og vaskerom. Utenfor er det en veranda med stoler, bord og en grill på sommerstid. I beboerundersøkelsen svarer 12 av 13 at de bruker felleshuset. Åtte personer oppgir å bruke det til å se TV og være sammen med andre. Like mange bruker det til "annet", som klesvask. Det er ingen som oppgir at de lager mat sammen med andre i felleshuset. Miljøarbeiderne arrangerte felles fredagskaffe, som omtrent ti av beboerne deltok på. Det er et potensiale i å involvere beboerne i større grad når det kommer til aktiviteter i felleshuset, slik at det blir mer brukt og oppleves som verdifullt for de som bor der. Bursdager og markeringer trekkes frem som eksempler felleshuset kunne blitt benyttet til.



«Jeg liker denne leiligheten godt. Den er liten og enkel å rengjøre.»



Bydelen ansatte fem ungdommer til å montere møbler til leilighetene og til fellesthuset. Ungdommene, som ble rekruttert fra Nav, jobbet sammen med to arbeidsledere i fem dager. Arbeidslederne hadde utarbeidet sjekklister og planer for hvem som skulle montere hvilke møbler og koordinerte arbeidet. Det ble et vellykket resultat, hvor ungdommene fikk verdifull arbeidserfaring og en ny referanse, samtidig som møblene ble montert effektivt.

## Mottak og den første tiden

### *Bosetting*

Det å bosette mange flyktinger samme sted effektiviserer arbeidet. Det er mye informasjon som alle flyktingene har behov for og som kan gis i fellesskap. Bydelen og Nav har god erfaring med å gi informasjon gjennom flyers og informasjonsskriv på flere språk. Det er også gjennomført flere fysiske samlinger med tolk i fellesthuset. Både Boligbygg og Boligkontoret har arrangert informasjonsmøter om husleiekontrakt, leieforhold, husleie og bostøtte. Det kan



være hensiktsmessig å gjenta slike arrangementer flere ganger, etter hvert som nye flyktninger bosettes og ved behov for en oppfriskning av informasjonen.

Selv om informasjonspakker og flyers når ut til mange, er det risiko for at den enkelte ikke får med seg nødvendig informasjon. Det er mye informasjon som gis på kort tid og det oppstår lett misforståelser. Nav har erfart at mange har behov for at informasjonen blir gjentatt flere ganger, i tillegg til flyers og i fellesmøter. I beboerundersøkelsen oppga 13 av 13 beboere at de fikk informasjonen de trengte de første dagene etter at de flyttet inn i boligen. På tross av det, oppga syv av 13 at de ikke vet hvordan de tar kontakt med utleier. Det kan tyde på et behov for å sikre at hver enkelt får nødvendig informasjon og vet hvem de skal kontakte ved behov for bistand.

### *Personell med tilstedeværelse i modulbygget*

Bydelen bemannet boligen med to miljøarbeidere mandag til fredag klokken 0800 til 1530. Det ble antatt at behovet var størst ved bosetting og til flyktningene hadde bodd seg inn og var i aktivitet på dagtid. Boligen var bemannet fra bosetting i desember 2023 til mai 2024. Miljøarbeiderne hadde kontor i modulbygget og var tilgjengelige, svarte på spørsmål og bidro med å løse utfordringer beboerne hadde med boligen og andre ting. De fulgte til lege, var med til banken og på handletur. De fungerte ofte som bindeledd mellom beboerne og Nav, utleier, lege eller andre tjenester. Det bidro til å skape faste rammer og trygghet for beboerne i en tid hvor de hadde mange spørsmål. 13 av 13 av beboerne oppga i beboerundersøkelsen at de tok kontakt med miljøarbeiderne dersom de trengte hjelp. Syv av dem sa at de i tillegg spurte Nav.

Det er bred enighet om at miljøarbeidernes tilstedeværelse var avgjørende for beboernes trivsel og trygget, og at det avlastet Nav for mange henvendelser. Miljøarbeidernes primære oppgave var bomiljøarbeid. Samtidig var det nødvendig at de hadde god kjennskap til bydelens tjenester, slik at de raskt kunne henvise til nødvendige tjenester og tilbud når de avdekket behov hos flyktningene. Det var spesielt viktig med generell kompetanse om Nav sine tjenester, og kunnskap og gode vurderinger om når problemstillingen heller burde besvares av Nav. Nav har erfart at det i enkelte tilfeller førte til misforståelser der miljøarbeideren har gitt informasjon, råd eller veiledning på vegne av Nav.

Ved bosetting av mange flyktninger med samme morsmål, kan det være en fordel å rekruttere personell med aktuell språkkompetanse. Spesielt Boligbygg, miljøarbeideren og Kultur og fritid påpeker at dette ville avlastet situasjonen og sørget for raskere avklaringer og bedre tilbud til flyktningene.

Behovet for tilstedeværelse var størst ved innflytning og den første tiden etterpå, når alt var nytt for flyktningene. Boligbygg er enige i at miljøarbeidernes tilstedeværelse var nyttig i starten, men at behovet etter hvert kan ivaretas ved at en Nav ansatt er innom en gang pr uke eller gjennom en bemannet direktelinje telefon. Etter at miljøarbeidertjenesten opphørte, er det ingen regelmessig tilstedeværelse i bygget. Nav flyktningsteam er der sporadisk og primært for oppfølging av enkeltindivider, men stikker også innom beboere som er hjemme når de er der. Som tiltak for å møte flyktningenes behov for raske avklaringer, har Nav opprettet et Drop-in tilbud til flyktninger i publikumsmottaket på Nav to timer hver uke. Samlet er



erfaringene at bydelen og Nav på et tidligere tidspunkt burde vurdert behovet for tilstedeværelse og laget en plan for hva som skulle skje etter miljøarbeiderne sluttet. Beboernes erfaringer og behov burde inngått i vurderingen. Selv om det ble opplyst om og arrangert avslutning for miljøarbeiderne, har enkelte beboere uttrykt at de opplevde at miljøarbeiderne forsvant uten forvarsel.

### *Samarbeid mellom Bydel og Nav*

I tillegg til miljøarbeiderne i modulbygget har den nyankomne flyktningen en bosetter, en Nav-veileder og en introveileder å forholde seg til. Det er en risiko for at ansvaret pulveriseres dersom roller og ansvar ikke avklares. For å forhindre dette hadde Nav og miljøarbeiderne samarbeidsmøter hver 14. dag. Hensikten var å skape et godt samarbeidsklima og sørge for løpende dialog. I tillegg deltok miljøarbeiderne på Nav sine innkomstmøter med beboerne som ble bosatt, slik at miljøarbeiderne visste hvilken informasjon beboeren hadde fått fra Nav og økte sin kunnskap om Nav sine tjenester. Hensikten var å sørge for kompetanseoverføring mellom dem. En av miljøarbeiderne hospiterte også en uke hos Nav for å få forståelse og kunnskap om Nav sine tjenester.

## Integrering, støtte og oppfølging

### *Beboermedvirkning og beboerdemokrati*

Flyktningenes stemme er viktig i arbeidet med å utvikle bomiljømodellen. Beboerundersøkelsen ble også brukt for å kartlegge om beboerne ønsket et boerråd, hvilket åtte av dem gjorde. På bakgrunn av det arrangerte bydelen og Nav en samling på kveldstid for å snakke om beboerråd. Samlingen fant sted i felleshuset der de bor, og det ble servert pizza. Det var omkring 15 beboere som møtte opp. I tillegg til å diskutere beboerråd, var det anledning for beboerne å gi tilbakemeldinger og snakke om bomiljø eller annet som opptok dem.

Flere av beboerne ønsker å opprette beboerråd. De opplever å ha utfordringer de vil diskutere og finne løsninger på i fellesskap. Noen av beboerne er kjent med konseptet beboerråd eller borettslagstyre fra hjemlandet. Flere av de kommuniserer i dag i en felleschat på Whatsapp, men ikke alle er med. På samlingen var det ingen som meldte interesse for å bli med i beboerrådet. Noen oppgir at de ikke har tid til å delta, andre sier de mangler ferdighetene som skal til. Det er noen som helst ønsker miljøarbeiderne tilbake. Samtidig er det flere som foreslår hverandre som gode kandidater. Nav er kjent med at det er enkelte beboere som allerede tar et ekstra ansvar på vegne av flere enn seg selv. Etter samlingen ble det sendt en Forms-undersøkelse til beboerne hvor de igjen fikk mulighet til melde interesse. Det er nå tre personer som ønsker å bidra, og prosessen fortsetter med å opprette beboerrådet.

### *Sosiale aktiviteter og tiltak for integrering*

Bydelen arrangerte en rekke gruppeaktiviteter og utflukter for beboerne. Dette for å gi en introduksjon til bydelen og til Oslo, og for å knytte bånd med andre i lokalsamfunnet. Sosiale

aktiviteter har en positiv effekt på psykiske helse, normalitet, språkutvikling, støttenettverk og integrering. Kultur og fritid har invitert beboerne til julelunsj og arrangert busstur for å bli kjent i bydelen. De har informert om frivillige tilbud i bydelen og i Oslo. Nav har erfart at introduksjonsprogrammet er et godt integreringstiltak. Det ble derfor besluttet å tilby dette til de over 55 år selv om de i utgangspunktet ikke har rett til det.

Aktivitetene som ble arrangert er basert på det bydelen anså som aktuelt for flyktningene. I tillegg ble sendt ut en Forms-undersøkelse hvor beboerne kunne komme med innspill og forslag på aktiviteter. I beboerundersøkelsen sier 12 av 13 at de har fått informasjon om aktiviteter å delta på, og 13 av 13 sier at de benytter nærmiljøet.

Uke	Dato	Aktivitet
7	Onsdag 13.02	Tur til Sognsvann
8	Torsdag 22.02	Tur til Bua – startblokk kl. 12.00 (bekreftet)
9	Mandag 26.02	Tilbud på startblokk kl. 11.00 (bekreftet)
	Torsdag 29.02	Innlegg fra professor v. UiO Atle Grønn kl. 11
10	Tirsdag 05.03	Tur til Frognerparken
	Onsdag 06.03	Åpen dag på UIO
11	Tirsdag 12.03	Aktiv på dagtid kl. 12 (bekreftet)
12	Torsdag 21.03	Tur til Finnerud - booket
13	<b>Påskeuka</b>	
14	Torsdag 04.04	Båttur i Oslofjorden m/værforbehold (Utsatt)
15	Torsdag 11.04	Tur i nærområde (Jørgen er ekspert) – Dårlig vær (Utsatt)
16	Torsdag 18.04	Båttur (utsatt pga. Vær)
17	Torsdag 25.04	DUGNAD
18	Torsdag 02.05	
19	Fredag 10.05	Båttur eller noe?
20	Torsdag 16.05	17-mai markering?
21	Torsdag 23.05	Tur til marka eller annet?
22	Fredag 31.05	Avslutning - Grilling

### *Tverrfaglig ressursteam for helhetlige tjenester*

Etter at flyktningene var bosatt ble det opprettet et ressursteam bestående av ansatte fra Nav, Helse og omsorgstjenester, Kultur og fritid, Rus og psykiatri, Boligkontor og flere andre tjenester. Teamet møtes digitalt hver tredje uke. Hensikten med å opprette ressursteamet er å sørge for god koordinering av tjenester og bredt eierskap. I tillegg er det et forum med økt kompetanse om arbeid med flyktninger og utfordringer knyttet til migrasjon. Nettverket benyttes også for å få avdekke og vurdere om det er flyktninger med nedsatt funksjonsevne eller atferdsvansker hvor bydelen kan søke tilskudd for å kunne gi nødvendige tjenester.

Det tar ofte tid før flyktningene får bank ID, bankkonto og fastlege. Bydelen kan motta helsedokumenter i etterkant av bosetting, mens behovet er gjeldende fra ankomst. Dette kan gjøre det utfordrende å få oversikt over hvilke tjenester det er behov for og tilby disse til rett tid. Ressursteamet bidrar til at de ansatte kjenner hverandre og vet hvem de kan kontakte for å få iverksatt nødvendige helsetjenester når byråkratiske prosesser eller dokumenter som normalt skal foreligge mangler.

Utfordringen for ressursteamet når flyktningens behov ikke naturlig hører hjemme i en seksjon eller avdeling. Gode fleksible løsninger skjer fordi enkeltpersoner strekker seg lenger enn det som anses som normal tjenesteyting, og det er ofte de samme personene som gjør dette. For å sikre et vellykket tverrfaglig team er det nødvendig med lederforankring hvor flyktningene ses på som et felles ansvar i bydelen. Erfaringene tyder på et behov for å evaluere teamets erfaringer, resultater og samhandling regelmessig.

## Samarbeid med Boligbygg Oslo KF

I Oslo kommune er ansvaret for kommunale boliger delt mellom Boligbygg og bydelene. Boligbygg forvalter bygningsmassen og fellesarealene, men har ikke direkte ansvar for det sosiale bomiljøet, bortsett fra å administrere leiekontrakter i henhold til husleieloven. Ansvaret for beboerne, beboersammensetningen og det sosiale miljøet ligger hos bydelene. Utviklingen av gode bomiljøer krever likevel et samarbeid mellom de fysiske og sosiale aspektene ved bomiljøet.

Bydelen, Nav og Boligbygg er vant med å samarbeide og deres mandat er definert. Likevel har det vist seg nødvendig å organisere samarbeidet rundt bosetting og arbeidet med flyktninger. Spesielt tidlig i prosessen før bosetting, opplevde Nav og bydelen at det var tilfeldig hvem som fikk hvilken informasjon. Det er behov for å etablere en fast møterekke med konkrete kontaktpersoner med definerte ansvarsområder. Tema før møtene bør være status på fremdriftsplanen, bosetting og bomiljø. I tillegg bør det være forum for å avklare det usikre.

Behovet for samarbeidet endrer seg i prosessen. Etter bosetting har en mer fleksibel kommunikasjonsform vist seg å fungere godt. Når ansvarsområder er definert og aktuelle ansatte har kjennskap til hverandre, er erfaringen at det er fleksibelt og godt samarbeid når det oppstår hendelser. Spesielt ved akutte og alvorlige hendelser har både bydel, Nav, Boligkontoret og Boligbygg erfart at samarbeidet fungerer godt. Faktorer for suksess er at det er rask og enkel kontakt mellom instansene når noe oppstår, og at det er et felles ansvar for å finne gode løsninger.



## Bomiljømodell i modulbygg

En vellykket integrering krever en gjennomtenkt og helhetlig tilnærming som tar hensyn til både de fysiske omgivelsene og de sosiale dynamikkene. Dette kapitlet presenterer en bomiljømodell utviklet for å sikre at flyktninger ikke bare har et sted å bo, men også et hjem hvor de trives og blir en del av fellesskapet. Modellen inkluderer alt fra utforming av modulbyggene til strukturerer for samarbeid mellom bydel, Nav og Boligbygg. Modellen bidrar til et skape og opprettholde et godt bomiljø blant flyktninger i kommunale modulbygg.

## Møbler leilighetene og felleslokaler innbydende og hjemmekoselig

Møbler leilighetene ferdig med det mest nødvendige inventaret før bosetting for å legge til rette for en fleksibel og effektiv bosetting, der beboerne kan flytte inn samme dag. En lik grunnpakke sørger for likebehandling. Det er mer effektivt og miljøvennlig med en stor møbelbestilling, enn mange enkeltbestillinger til hver leilighet. Beboerne kan i tillegg motta økonomisk støtte til innkjøp av øvrig og personlig innbo når de har flyttet inn og har forutsetninger til å kunne handle selv.

Dersom leilighetene i modulbygget er små, bør det prioriteres fellesområder med innbydende og hjemmekoselig innredning som kan brukes til sosialt samvær, noe som kompenserer for begrensningene for å ha større besøk i egen leilighet.

Planlegg for muligheten til å ha samtalerom eller kontorer dersom modulbygget skal bemannes med personell eller det vurderes hensiktsmessig å gjennomføre beboersamtaler i bygget.

## Engasjer innbyggere og aktører i lokalmiljøet

Rekrutter unge arbeidssøkere fra Nav til å montere møbler til leilighetene og felleshuset. Det bør i tillegg til ungdommene, være en arbeidsleder som koordinerer og planlegger arbeidet. Ungdommene får verdifull arbeidserfaring og en ny referanse, samtidig som møblene blir montert effektivt.

Det kan være hensiktsmessig å etablere en arena for kontakt med modulbyggets naboer og lokalmiljø. De har behov for informasjon om hva som skal skje i området, og hvem de kan kontakte ved spørsmål. Åpen kommunikasjon og regelmessige tilbakemeldinger forhindrer konflikt. I tillegg kan det føre til godt samarbeid der naboer og andre aktører i lokalsamfunnet bidrar til inkludering som påvirker bomiljøet i modulbygget, som felles dugnad eller andre sosiale aktiviteter.

## Planlegg og overvåk beboersammensetningen

Ved bosetting av flyktninger planlegges beboersammensetningen ut ifra opplysninger Nav får fra IMDi sin kartlegging av flyktningene. Sørg for å ha en variert gruppe med ulik alder, behov, helse og funksjonsevne. Det bidrar til ulike perspektiver og skaper mangfold.

Beboersammensetningen må overvåkes kontinuerlig og tilpasses når nye beboere flytter inn.

## Personell med tilstedeværelse skaper trygghet

Fra bosetting og det første halve året etter ankomst har flyktningene mange spørsmål. Fast personell som er tilgjengelig og til stede, skaper trygghet og forutsigbarhet for flyktningene. I tillegg avlaster det Nav for mange henvendelser. Det er en fordel om personalet snakker samme språk som flyktningene og har kunnskap om bydelens tjenester og øvrig hjelpeapparat. Viktigst er likevel de relasjonelle ferdighetene for å skape et trygt og støttende miljø.

Miljøarbeidere med fast tilstedeværelse kan bidra til at flyktningene får verktøy og ressurser til å håndtere eget liv. Det er viktig at det legges en plan for når og hvordan tilstedeværelsen skal reduseres etter hvert som behovet avtar.

## Tiltak for integrering og sosiale aktiviteter

Arbeid og sysselsetting er sentralt for inkludering på flere måter. Det bidrar til sosial tilhørighet og kan være en arena for utvikling og mestring. I tillegg øker det kulturell forståelse og fremmer forståelse for mangfoldet, både for den nyankomne flyktningen og for samfunnet. Introduksjonsprogrammet er et godt tiltak for integrering, og bør tilbys de over 55 år som i utgangspunktet ikke har rett på det.

Legg til rette for at flyktningene får bedre mulighet til å bygge nettverk, bli kjent med lokalmiljøet og delta i felleskap ved å arrangerer sosiale aktiviteter og besøke frivillige organisasjoner. Felleskapsaktiviteter styrker følelsen av å være en del av samfunnet, noe som er viktig for både flyktningene og lokalsamfunnet. Involver beboerne i utforming av aktivitetstilbudet slik at aktivitetene treffer behovene best mulig.

## En plan for beboermedvirkning

Beboerne kjenner sine behov best og bomiljøarbeid bør foregå i samarbeid med beboerne. Involver beboerne i enkelte saker, som husholdningsregler eller hvilke sosiale aktiviteter som skal arrangeres for beboerne. Beboermedvirkning kan også settes i system gjennom å opprette et beboerråd.

Når mange flyktninger bosettes på kort tid er flyktningenes primære behov, som økonomi, bolig og helse, første prioritert. Det kan være utfordrende å initiere til medvirkning når det er andre ting som opptar tiden og fokuset både blant ansatte og flyktningene. Det kan derfor være lurt å ha en langsiktig plan for hvordan det skal arbeides med beboermedvirkning.

## Strukturert samarbeid med utleier

Etabler en struktur på samarbeidet med utleier, Nav og bydel i god tid før bosetting. Det bør være en fast møterekke med definerte ansvarsområder. Møtene kan gjennomføres digitalt. Tema bør være status på utleiers fremdriftsplan, bosetting og bomiljø. Det bør også være en arena for å diskutere uavklare problemstillinger.

Etter at bosettingen er gjennomført kan de faste møtene avvikles, og erstattes av en mer fleksibel kommunikasjonsform hvor det tas kontakt ved behov. Det er imidlertid en forutsetning at de ansatte kjenner hverandres ansvarsområde og deler ansvaret om å finne gode løsninger.

## Kunnskapsdeling og samarbeid mellom Nav og bydelen

For de nyankomne flyktningene er det mange hjelpere å forholde seg til. Flyktningene vil i stor grad formidle utfordringer til den ansatte som er mest tilgjengelig. For å håndtere flyktningenes behov på en god måte er det nødvendig med enkel kontakt og godt samarbeid mellom aktuelle ansatte fra Nav og bydelen. De ansatte må kjenne hverandre og hverandres ansvarsområder. Hospitering på hverandres tjenestested styrker kompetansen og fører til kompetanseoverføring. Ved å ha felles innkomstmøter med flyktningene skapes en felles forståelse om informasjon som gis og flyktningens behov. I tillegg kan det være lurt å strukturere samarbeidet med møter hver 14. dag for å sikre informasjonsdeling og god oppfølging av flyktningene og bomiljøet i modulbygget. Miljøarbeiderne som er til stede i bygget får med seg mye av det som foregår, og kan i større grad fange opp behov eller hendelser.

## Tverrfaglig ressursteam for helhetlige tjenester

Etabler et tverrfaglig ressursteam på tvers av bydelens tjenester. Alle som møter flyktninger i sitt arbeid bør delta. Et tverrfaglig ressursteam bidrar til god koordinering av tjenester og et bredt eierskap på tvers av bydelens tjenester. I tillegg til å være et team som samarbeider om nødvendige tjenester til brukergruppen, er det et nettverk som har økt kompetanse om arbeid med flykninger og utfordringer knyttet til migrasjon. Teamet bør møtes en gang pr måned. For at et tverrfaglig team skal fungere etter sin hensikt er det viktig at det er lederforankret og etablert et felles ansvar om å finne gode løsninger. Teamets funksjon og resultat bør evalueres jevnlig.