



Tore Nøtnæs og Else Bredeli

Notater

Resultater fra kvalitative intervju om «Skjema 13: Kommunalt disponerte boliger og boligvirkemidler» i KOSTRA

1. Bakgrunn og problemstilling.....	2
2. Metode.....	2
Plan for gjennomføring.....	2
Gjennomføring av samtalene.....	3
Representativitet.....	4
3. Oppsummering av hovedfunn.....	5
Organisering.....	5
Hovedinntrykk.....	6
Gjennomgang av spørsmålsgruppene.....	7
Generelt.....	12
4. Vedlegg.....	14
Vedlegg A. Intervjuguider.....	14
Vedlegg B. Referater fra eksplorerende samtaler med kommunene.....	33
Vedlegg C. Referat fra møte i arbeidsgruppa 28.01.2008.....	57

1. Bakgrunn og problemstilling

Høsten 2007 ble Seksjon for datafangstmetoder kontaktet av Seksjon for helsestatistikk med forespørsel om vi kunne bistå i arbeidet med å revidere og videreutvikle ”Skjema 13: Kommunalt disponerte boliger og boligvirkemidler” i Kostra, heretter kalt ”skjema 13”. Bakgrunnen for henvendelsen var ønsket om å forenkle innrapporteringen for kommunene, samt å forbedre datakvaliteten og svarprosenten. Begge seksjonene ønsket å gjøre skjema 13 til et ”mønsterskjema” i Kostra. Tanken var at skjemaet skulle gjennomgå en best mulig utviklingsprosess, og at de andre skjemaene i Kostra skulle kunne trekke lærdom fra skjemaet og utviklingsprosessen. Styringsgruppa i Kostra bevilget penger til prosjektet.

Dette notatet oppsummerer funnene fra de eksplorerende samtale med kommunene. Hensikten med samtale var å få kunnskap om hva slags problemer kommunene sliter med i dagens skjema, samt kunnskap om hva slags opplysninger kommunene sitter på og hva slags dokumentasjonssystem de har. Sammen med en ekspertevaluering av skjemaet, utgjør de eksplorerende samtale den viktigste aktiviteten i fase 2 av utviklingsarbeidet.¹

Kapittel 3 er det viktigste i notatet. Her oppsummeres hovedfunnene fra de eksplorerende samtale. For en mer detaljert gjennomgang av funnene, henviser vi til referatene fra hver enkelt samtale².

2. Metode

Plan for gjennomføring

Planen var å gjennomføre 3 til 6 eksplorerende samtale. Vi ønsket å snakke med både små kommuner (færre enn 5000 innbyggere), mellomstore kommuner (5000 – 50 000 innbyggere) og store kommuner (flere enn 50 000 innbyggere). Vi ønsket å snakke med skjemaansvarlig for skjema 13 i kommunen. Vi mente skjemaansvarlig var den i kommunen som kjente skjemaet best. Videre, vi ønsket å snakke med kommuner som hadde ulike erfaringer med skjemaet, både de som ikke hadde svart på skjemaet, kommuner som hadde vært kritiske til skjemaet og kommuner som ikke hadde hatt ”synlige” problemer med å svare på skjemaet.

¹ For en nærmere beskrivelse av utviklingsarbeidet henviser vi til referat fra møtet i arbeidsgruppa den 28.01.2008 i vedlegg C.

² Referatene fra hver enkelt samtale ligger i vedlegg B

Vi ønsket å reise ut til kommunene for å snakke med de skjemaansvarlige. Begrunnelsen for å gjennomføre samtaler ute hos kommunene, var at det var mer komfortabelt for testpersonene (TP'ene), samtidig som vi ønsket å ha muligheten for å kikke på kommunens dokumentasjonssystem.

Gjennomføring av samtaler.

Det ble i alt gjennomført fem samtaler. Tre av dem var med mellomstore kommuner, mens de to siste var med en stor- og en liten kommune.³ Tre av samtaler var med kommuner som ikke hadde hatt ”synlige” problemer med å svare på skjemaet. De to siste samtaler var med en kommune som hadde vært kritisk til skjemaet, og med en kommune som ikke hadde svart på skjemaet de to siste årene. Tre av samtaler ble gjennomført ute hos kommunene, men de to siste ble gjennomført over telefon. Årsaken til at de to siste samtaler ble gjennomført over telefon, var at kommunene lå langt fra Oslo, og at vi ikke hadde tid til å reise ut til dem. Selv om vi normalt foretrekker å snakke med testpersoner ansikt til ansikt, så fungerte telefonintervjuene svært godt. TP'ene var godt brifet om hva som skulle skje, og de stilte godt forberedt til samtaler.

Selve samtaler var delt i tre bolker. Først snakket vi om hvordan innrapporteringen på skjema 13 ble organisert i kommunen. Deretter gikk vi gjennom skjemaet spørsmål for spørsmål, og skjemaansvarlig fikk anledning til å kommentere svakheter og problemer med disse. Til slutt hadde vi en runde med planlagte oppfølgingsspørsmål. Samtaler hadde en eksplorerende form, men alle fulgte en intervjuguide, som er en skriftlig kjøreplan for hvordan samtalen skal gjennomføres. Guiden sikrer at de nødvendige spørsmålene stilles og at de stilles i en rekkefølge som virker naturlig på TP'ene. Vi brukte tre ulike guider i samtaler med de skjemaansvarlige⁴. Hovedstrukturen i guidene var den samme, men de var tilpasset hvorvidt kommunen ikke hadde svart på skjemaet, var kritiske til skjemaet, eller ikke hadde hatt ”synlige” problemer med innrapporteringen.

Samtaler ble ledet av en moderator og fulgt av en til to observatører. Samtaler var uformelle, så observatørene fikk anledning til å komme med spørsmål underveis i samtaler. Samtaler varte ca. 2,5 – 3 timer, og de ble etter avtale med TP'ene tatt opp på mini-disk.

³ En av de mellomstore kommunene lå på grensen til å være en liten kommune.

De skjemaansvarlige var engasjerte og entusiastiske. De var ivrige etter å få fram sine synspunkter.

Representativitet

Målet med samtalene var å snakke med; 1.) kommuner som ikke hadde svart på skjemaet, 2.) kommuner som hadde vært kritiske til skjemaet og 3) kommuner som ikke hadde ”synlige” problemer med å svare på skjemaet. Vi fikk snakket med alle disse ”typene” av kommuner, men i ettertid skulle vi gjerne hatt en samtale til med en kommune som hadde vært kritisk til skjemaet. Det hadde vært nyttig med mer informasjon om hvorfor enkelte kommuner er kritiske til skjemaet. Vi fikk også snakket med kommuner av ulik størrelse. I ettertid kunne vi ha tenkt oss å ha gjennomført ett intervju til med en stor kommune. Det er grunn til å tro at skjemaet er mest utfordrende og arbeidskrevende for de store kommunene. Det kunne derfor ha vært nyttig å høre hvordan en annen stor kommune opplevde skjemaet. Vi fikk snakket med fire skjemaansvarlige. I den kommunen vi ikke fikk snakket med skjemaansvarlig, var det fordi skjemaansvarlig hadde sluttet i stillingen sin, og at kommunen ikke hadde fått ansatt en ny. I denne kommunen, som var en liten kystkommune, snakket vi med Kostraansvarlig. Han hadde snakket med andre svarpersoner på skjemaet, og var godt orientert om skjemaet. Selv om de eksplorerende samtalene viste at skjemaansvarlig ikke nødvendigvis var en person som var sentral i selve utfyllingen av skjemaet, så var skjemaansvarlig den i kommunen som hadde best oversikt over hele skjemaet.

Vårt inntrykk er at vi fikk dekket de dimensjonene vi ønsket å undersøke i de eksplorerende samtalene. Vi har ikke trukket noe tilfeldig utvalg fra en populasjon (fra alle kommunene i landet), og vi kan derfor ikke generalisere funnene til andre kommuner enn de som vi har undersøkt.

⁴ Intervjuguidene ligger i vedlegg A

3. Oppsummering av hovedfunn

Oppsummeringen følger samme disposisjon som intervjuguidene.

Kriteriene for hva vi betrakter som hovedfunn, er 1) flere skjemaansvarlige har kommentert det, eller 2) vi vurderer funnet som viktig, selv om det bare er en eller to skjemaansvarlige som har kommentert det.

Enkelte steder i kapitlet har vi kommentert viktige funn. DISSE ER SKREVET MED STORE BOKSTAVER OG I EN ANNEN SKRIFTTYPE.

Organisering

De eksplorerende samtalene viste at flere etater var involvert i arbeidet med å svare på skjema 13. Hvilke etater varierte fra kommune til kommune, men de vanligste var; 1.) teknisk etat, 2.) pleie og omsorg og 3.) sosialetaten. Hvem som hadde rollen som skjemaansvarlig virket litt tilfeldig i kommunene. Skjemaansvarlig var ikke nødvendigvis en person som var sentral i utfyllingen, men kunne være en person som stod utenfor selve rapporteringen. Oppgaven med å være skjemaansvarlig på skjema 13, ble oppfattet som en lite attraktiv jobb. Årsaken var at den krevde mye koordinering og purring på svarpersoner ute i etatene. De skjemaansvarlige sa det var enklere å være skjemaansvarlig på et skjema hvor bare en etat var involvert. På skjema 13 var mange etater involvert.

Hvilke fagsystemer kommunene hadde og utbredelsen av disse varierte fra kommune til kommune. Noen var godt dekket med fagsystemer, andre hadde få. (KOMMENTAR: VI FIKK INNTRYKK AV AT DET EKSISTERER ET STORT MANGFOLD AV FAGSYSTEMER PÅ MARKEDET). Ingen av kommunene hadde bare ett fagsystem som var felles for alle etatene. Hver etat hadde sitt eget fagsystem.

Hvor lang tid (effektiv tid) kommunene brukte på å svare på skjema 13, varierte fra fem timer til en uke.

Alle skjemaansvarlige sendte ut papirversjoner av skjema og veiledning til svarpersonene. Disse svarte så på sine spørsmål, og rapporterte tilbake til skjemaansvarlig (enten via post, telefon eller møter). Flere av de skjemaansvarlige hadde brukt delegeringsfunksjonen på

andre Kostraskjema, men ingen på skjema 13. En viktig forklaring på dette er at dagens Kostraløsning mangler en funksjonalitet som gjør det mulig for flere svarpersoner å rapportere på ett og samme spørsmål. Løsningen mangler en funksjonalitet som summerer opp hva flere svarpersoner har svart på ett spørsmål.

Samtlige skjemaansvarlige sjekket at tallene var riktige før de sendte de inn til SSB. Det gjorde de ved å sjekke de opp mot fjorårets tall, eller ved å konferere med andre i kommunen, dersom de var usikre på riktigheten av tallene. De skjemaansvarlige ønsket seg en funksjonalitet i Kostra-portalen som varslet dem, dersom tallene de rapporterte avvek mye fra fjorårets tall.

Alle skjemaansvarlige syntes Kostra-portalen var grei og enkel å bruke. De hadde særlig sansen for ”statusboblene”. Denne funksjonaliteten gjorde det enkelt for dem å følge med på hvordan innrapporteringen gikk. En av de skjemaansvarlige sa det kunne være vanskelig å få øye på Kostra-lenken på forsiden av ssb.no. Vedkommende syntes også veien inn til selve Kostra-portalen var kronglete.

Hovedinntrykk

De fleste skjemaansvarlige syntes skjema 13 var greit å svare på. Det fantes andre skjema i Kostra som var langt verre. Utfordringen var ikke å forstå spørsmålene, men å hente fram opplysningene det ble spurt etter, samt å administrere innrapporteringen med de involverte etatene.

De skjemaansvarlige fortalte at motivasjonen for å svare på skjema 13 var lav i kommunene. Det kunne være flere årsaker til det, men den viktigste var at kommunene i liten grad brukte opplysningene fra skjemaet selv. De brukte informasjon fra andre Kostraskjema, men lite eller ingenting fra skjema 13. En av de skjemaansvarlige sa; ” det er et skjema som krever mye, men som gir lite tilbake”.

Gjennomgang av spørsmålsgruppene

Spørsmålsgruppe 1

En av de skjemaansvarlige kommenterte at det var mulig å delegere spørsmålsgruppe 1 i dagens Kostrålsøsning. Vedkommende anbefalte at dette ikke burde være mulig, for å unngå uklarheter om hvem som er skjemaansvarlig i kommunen.

Spørsmålsgruppe 2

De skjemaansvarlige hadde ikke problemer med å forstå spørsmålet ”antall kommunalt disponerte boliger” fordelt på disposisjonsform. Kommunene kunne levere presise tall.

Flere etater rapporterte opplysninger til spørsmålene. De vanligste var:

- teknisk etat
- boligkontoret
- pleie og omsorg

Alle kommunene hadde opplysningene i et dokumentasjonssystem. Noen hadde de i fagsystem, andre i Excel eller på papirlister.

To skjemaansvarlige hadde litt problemer med å forstå spørsmålene om tilrettelegging for rullestolbrukere.

Alle kommunene brukte noe skjønn da de svarte på spørsmålene om tilrettelegging for rullestolbrukere. Årsaken var at kommunene ikke hadde disse opplysningene i et dokumentasjonssystem. Opplysningene fantes som regel bare i hodene på de ansatte, enten i teknisk etat eller på boligkontoret. Kommunene hadde god oversikt over tilrettelegging på nye boliger (for disse skal oppfylle kravet om universell utforming). Når det gjaldt tilrettelegging i eldre kommunale boliger hadde de dårligere oversikt. Her måtte de bruke skjønn.

En av de skjemaansvarlige foreslo å droppe de to siste spørsmålene om tilrettelegging for rullestolbrukere (tilrettelegging til boligen og tilrettelegging inne i boligen).

Spørsmålsgruppe 3

De skjemaansvarlige hadde ikke problemer med å forstå spørsmålene. Kommunene kunne levere presise tall.

Hvilke etater som leverte opplysninger varierte fra kommune til kommune, men de vanligste var;

- boligkontoret
- pleie og omsorg

Kommunene hadde som regel opplysningene på oversiktslister i Word eller Excel.

Spørsmålsgruppe 4

De skjemaansvarlige hadde ikke problemer med å forstå spørsmålene. Jobben bestod i å hente fram opplysningene. Spørsmålene ble oppfattet som relevante. Kommunene kunne stort sett levere presise tall på spørsmålene. Det virket som etater som formidlet behovsprøvde boliger kunne svare mer presist enn etater som formidlet ikke behovsprøvde boliger. De førstnevnte etatene hadde bedre dokumentasjonssystem. En av de skjemaansvarlige sa det kunne forekomme noe skjønn på spørsmålet ”antall ubehandlede spørsmål/antall søknader under behandling pr.31.12”. Årsaken var at saksbehandlere kunne ha glemt å oppdatere vedtak, eller at det tok noe tid før vedtak ble registrert. Den samme skjemaansvarlige, som representerte en stor kommune, ønsket også at skjemaet skilte mellom ”vanlige” avslag og ”prioriterte” avslag. Prioriterte avslag, var avslag der søkeren oppfylte kravene for å få kommunal bolig, men der søkeren allikevel fikk avslag pga. streng prioritering i tildelingen.

Flere etater levere opplysninger til spørsmålene. De vanligste var;

- boligkontoret
- pleie og omsorg
- servicekontor

Kommunene hadde opplysningen i ulike dokumentasjonssystem, fra fagsystem, Excel-ark til permer. I de små kommunene fantes informasjonen om ikke behovsprøvde boliger kun i hodene på enkelte ansatte. Til tross for dårlig dokumentasjon på ikke behovsprøvde boliger,

mente de skjemaansvarlige at kommunene kunne levere ganske presise tall. Dette fordi kommunene var små og oversiktlige.

To av kommunene fattet ikke vedtak før tildeling av bolig skjedde.

Spørsmålsgruppe 5

De skjemaansvarlige hadde ikke problemer med å forstå spørsmålet ”Antall vedtak/tildelte boliger, i løpet av året, i alt” fordelt på brukergrupper og alder, men spørsmålet ble betraktet som det vanskeligste i hele skjemaet. Det var særlig to grunner til det;

For det første, brukergruppene i spørsmålet er ikke gjensidig utelukkende. Svarkategoriene overlapper hverandre. Forskjellen på kategoriene ”bevegelseshemmet” og ”utviklingshemmet” er for eksempel uklar. Det samme gjelder forskjellen på brukergruppene ”psykiske lidelser”, ”rus” og ”rus/psykiske lidelser”. Det at to til tre brukergrupper kan være riktig for en bruker, gjør at svarpersonen (e) må bruke skjønn ved tildeling i brukergrupper, og da blir det litt tilfeldig hvilken brukergruppe ”søkerne” plasseres i. (KOMMENTAR: TILFELDIG TILDELING I BRUKERGRUPPER KAN SKAPE DÅRLIG DATAKVALITET, OG ENDA MER ALVORLIG, DERSOM DET FOREKOMMER SYSTEMATISKE SKJEVHETER I SVARENE (F.EKS AT REKKEFØLGE ELLER VISUELL UTFORMING AV SPØRSMÅL LEDER TIL FAVORISERING AV ENKELTE SVARALTERNATIV)). Samtlige skjemaansvarlige brukte/ville ha brukt ”hoveddiagnose” ved tildeling i brukergrupper.

For det andre, det var en svært tidkrevende oppgave å besvare spørsmålene under spørsmålsgruppe 5. Svarpersonene måtte hente opplysningene fra brukernes klientmapper, og opptellingen skjedde manuelt.

En av de skjemaansvarlige opplevde det unaturlig å måtte plassere eldre med behov for omsorgsbolig i brukergruppen ”bevegelseshemmet”. Han ønsket at gruppen fikk en egen svarkategori. Den kunne f.eks hete ”eldre med behov for enklere bolig”.

En av de skjemaansvarlige forstod ikke hensikten med å måtte rapportere alderen på brukerne. Det var i hvert fall ikke informasjon som kommunen hadde bruk for.

En av de skjemaansvarlige var bekymret for anonymiteten til brukerne i spørsmålsgruppe 5, da det spørres om både brukergruppe og alder. Kommunen hans var så liten at personer kunne gjenkjennes. Dersom en person var plassert i brukerkategorien ”sosial/økonomisk vanskeligstilt” og var i alderskategorien ”25- 34” år, var dette nok informasjon til at en person kunne gjenkjennes. Testpersonen var bekymret for gjenkjenning både blant ansatte i kommunen (skjemaansvarlig kunne for eksempel se hva sosialetaten hadde svart) og blant andre innbyggere i kommunen (de kunne identifisere vedkommende i Kostrapubliseringen).

Flere etater leverte opplysninger til spørsmålene. De vanligste var:

- boligkontoret
- pleie og omsorg
- sosialetaten

Opplysninger til spørsmålene fantes først og fremst i klientmapper (diagnose) og på søknadsskjemaene (alder). Det varierte hva slags dokumentasjonssystem kommunene hadde, fra fagsystem (Gerica, Efforte), sak- og arkivsystem (Akos), Excelark, søknadsskjemaer til fysiske klientmapper.

De skjemaansvarlige hadde ikke problemer med å forstå spørsmålet ”antall husstander på venteliste”. Kommunene kunne rapportere presise tall. De små kommunene hadde svært sjelden folk på venteliste. De skjemaansvarlige ble ikke spurt om hva slags dokumentasjonssystem kommunene hadde.

Spørsmålsgruppe 6

De skjemaansvarlige hadde ikke problemer med å forstå spørsmålene, men en skjemaansvarlig bemerket at veiledningen var svært uklar.

I alle kommunene var det sosialetaten som svarte på spørsmålene. De kunne levere presise tall.

Opplysningene lå i fagsystem (Akos-sosial, Oskar, Velferd og Sosio). En av de skjemaansvarlige bemerket at det gikk greit å svare på spørsmålene, så lenge det dreide seg om få ”saker”. Dersom kommunene hadde hatt mange midlertidige opphold, ville det ha vært

en stor oppgave å svare på spørsmålsgruppe 6. Årsaken var at informasjonen lå i ”klientmapper” i fagsystemene, og at disse måtte telles manuelt.

Spørsmålsgruppe 7

De skjemaansvarlige hadde ikke problemer med å forstå spørsmålene. Det var sosialetaten som svarte på spørsmålene. De kunne levere presise tall.

Hva slags dokumentasjonssystem kommunene hadde på spørsmålet varierte, fra fagsystem (Oskar, Akos-sosial) til permer.

Spørsmålsgruppe 8

Det var bare en av kommunene som ga kommunal bostøtte. De kunne levere totalbeløpene, men ikke fordelt på de ulike typene husstander.

Spørsmålsgruppe 9

Ingen av kommunene var pr.idag tilknyttet Bokart, og ingen hadde gjennomført kartleggingen de siste tre årene. De slapp derfor å svare på spørsmålet. Kommunene hadde imidlertid svart på spørsmålet tidligere. Da hadde det vært en stor og arbeidskrevende oppgave å svare på spørsmålene om vanskeligstilte på boligmarkedet, men det hadde vært nyttig. Kommunene hadde brukt opplysningene i planleggingen av ”nye” kommunale boliger.

En av de skjemaansvarlige kommenterte at en svakhet med kartleggingen, var at den bare ga informasjon om de som hadde søkt om kommunal bolig, ikke informasjon om de som ikke hadde søkt, men som også var vanskeligstilte på boligmarkedet.

Spørsmålsgruppe 10

De skjemaansvarlige brukte merknadsfeltet til å skrive utfyllende kommentarer om spørsmålene, eller til å kommentere selve spørreskjemaet. En av de skjemaansvarlige kommenterte at merknadsfeltet ikke aksepterte flere enn 700 tegn. Det var litt knapt syntes han.

Generelt

Alle skjemaansvarlige brukte veiledningen som et oppslagsverk. De slo opp dersom de var usikre, eller dersom skjemaet hadde nye eller endrede spørsmål. De skjemaansvarlige foretrakk den separate veiledningen. De brukte i-ikonene av og til.

De skjemaansvarlige ble spurt om de foretrakk å fylle inn delsummene før totalen, eller totalen før delsummene. Samtlige skjemaansvarlige foretrakk å fylle inn delsummene først, for så å få totalen av programmet. De mente dette virket skjerpene, og at det ga mer korrekte tall.

De skjemaansvarlige fortalte at de svarte 0 i svarfeltene dersom 0 (ingen) var riktig svar. Spørsmål som ikke var aktuelle for kommunen lot de stå tomme.

De skjemaansvarlige forstod hensikten med å rapportere inn opplysningene på skjema 13, men kommunene brukte i svært liten grad opplysningene til noe selv.

De skjemaansvarlige ble spurt om det var noen opplysninger de savnet i skjema. De skjemaansvarlige hadde følgende ønsker:

Skjemaansvarlig 1

- Opplysninger om hvem som bor i kommunale boliger, og hva slags behov for tjenester disse har
- Opplysninger om kvaliteten på kommunale boliger

Skjemaansvarlig 2

- Opplysninger om hvem som bor i kommunale boliger
- Opplysninger om hva slags omsorgsboliger brukerne ønsker

Skjemaansvarlig 3

- Opplysninger om booppfølging
- Opplysninger om unges boligbehov

Skjemaansvarlig 4

- Opplysninger om størrelse og kvalitet på kommunale boliger
- Opplysninger om prisnivået på kommunale boliger

Skjemaansvarlig 5

- Opplysninger om prisnivået på leie av omsorgsboliger som er bygget i henhold til boligreformen for eldre.

Flere av de skjemaansvarlige kommenterte at avgrensningen mot Kostraskjema 6 /IPLoS var uklar. De var usikre på hva som ble rapportert hvor.

En av de skjemaansvarlige kommenterte at vedkommende ønsket et klarere skille mellom nye søknader om kommunal bolig, og forlengelse av eksisterende kontrakter. Selv rapporterte vedkommende bare nye søknader i skjemaet.

To skjemaansvarlige ønsket at spørsmålene i skjemaet var nummererte (det var bare to skjemaansvarlige som fikk spørsmålet). Pr i dag er det bare overskriftene i skjemaet som er nummererte.

En av de skjemaansvarlige mente det foregikk mye dobbeltrapportering av informasjon til det offentlige. Hun savnet en bedre samordning av innrapporteringen.

Dersom det ble foretatt endringer i skjema 13, ønsket kommunene å bli varslet om disse ett år i forveien. Det ville gjøre det mulig å lage rutiner som ville gjøre innrapporteringen enklere.

4. Vedlegg

Vedlegg A. Intervjuguider

Prioriterte spørsmål er markert med gult.

Intervjuguide "Skjema 13 i KOSTRA" (ikke synlige problemer)

Løsprat

Hva jobber du/dere med?

Har du jobbet lenge i kommunen?

Er det et fint sted å jobbe?

Har dere noe særlig kontakt med SSB?

Svarer dere på mange skjema? Hvordan er de?

Bruker dere SSB.no

Bruker dere Statistikkbanken?

Hva synes dere om den nye Kostra-online løsningen?

Har den gjort innrapporteringen enklere?

Forslag til forbedringer?

1. Innledning

Jeg kan starte med å si litt om bakgrunnen for denne samtalen. Vi holder nå på med et prosjekt, hvor hensikten er å utvikle et nytt skjema 13. Bakgrunnen for det, er at byrden med å svare på dagens skjema er for stor, samtidig som datakvaliteten ikke er tilfredsstillende. Vi ønsker at det nye skjema 13 skal bli et mønsterskjema i KOSTRA. Tanken er at de andre skjemaene i KOSTRA skal kunne trekke lærdom av den prosessen som skjema 13 skal igjennom.

For oss er det viktig å lage et skjema som skal være enkelt og greit for dere å svare på, samtidig som vi får god datakvalitet. For at vi skal klare å lage et godt skjema, er vi helt avhengige av hjelp fra dere som svarer på skjema 13. Vi trenger hjelp av dere til å avdekke svakheter og problemer i dagens skjema.

Etterpå skal du få anledning til å kommentere svakheter og problemer i skjemaet. Når du kommenterer skjemaet, ønsker vi at du skal være kritisk. For at skjemaet skal bli bedre, er vi helt avhengige av at du er kritisk. Det er ikke vi som sitter her som har utviklet skjemaet, så du trenger ikke å være redd for å "trampe noen på tærne". Oppgave vår er å ivareta brukernes interesser.

Vi må også legge til at "kommunale boliger" ikke er vårt fagområde. Vi er først og fremst eksperter på det å lage spørreskjemaer. Så det er mulig vi kommer med en del grunnleggende spørsmål.

Vi har planlagt å gjennomføre 6 samtaler av denne typen. Vi planlegger å snakke med 2 store kommuner, 2 mellomstore, og 2 små kommuner, ellers er den ingen spesiell grunn til at nettopp din kommune er valgt ut.

Samtalen er todelt. Først skal vi snakke litt om hvordan innrapporteringen på skjema 13 organiseres i kommunen din. Deretter skal vi snakke mer om hva slags erfaringer dere har med skjema 13, og hva slags dokumentasjon dere sitter på. Vi holder på maks 2,5 time.

Har du noen spørsmål så langt?

Formaliteter

Jeg kan si noe om oppgaven til hver av oss. Jeg kommer til å lede samtalen, mens XX er med som sekretær og observatør. Sekretærens rolle er å ta notater, og mot slutten av samtalen er det også mulig at XX kommer med noen spørsmål. XX styrer også videoen.

For at vi skal få anledning til å tenke gjennom og ta hensyn til de kommentarene du gir, ønsker vi å ta opp samtalen på video. Årsaken til at vi ønsker å ta opp samtalen på video, er at det blir enklere for oss å analysere samtalen. Dersom det er noe vi er usikre på, har vi muligheten til å gå tilbake til kilden å se hva som ble sagt. Vi er bare noen få personer som vil se på videoen og videobåndet vil bli slettet senest i løpet av 2 måneder.

Har du spørsmål eller synes du at det er greit at vi setter i gang?

2. Organisering av innrapporteringen på skjema 13.

- Kan du si litt om hvordan innrapporteringen på skjema 13 organiseres i kommunen din?
- Hvor mange personer er involvert?
- Kan du beskrive oppgavene til de ulike personene?
- Hvilke etater er involvert?
- Hvor lang tid tror du dere bruker på å svare på skjema 13? Hva tok tid?

- Hvordan skjer delegering av skjemaer? Sender dere ut papirskjema eller skjer det elektronisk?
- Er det flere personer som leverer opplysninger til ett spørsmål? Ønsker dere en delegering-og summeringsfunksjon på spørsmålsnivå?

- Hvordan fungerer organiseringen? Svakheter ved organiseringen?

- Har du forslag til endringer i Kostra-portalen som kan gjøre organiseringen av innrapporteringen enklere for dere?

3. Gjennomgang av skjema

Da skal vi gå over til å se på skjemaet.

3.1 Hovedinntrykk av skjema:

Aller først vil jeg gjerne høre hva som er hovedinntrykket ditt av skjemaet? Er dette et skjema som er lett eller vanskelig å svare på?

Er det noe i skjemaet som er spesielt vanskelig eller uklart?

Har du noen umiddelbare forslag til forbedringer?

3.2 Gjennomgang av de ulike spørsmålsgruppene

Skjemaet består av ulike spørsmålsgrupper. For å gjøre det enklere for deg å huske svakheter og problemer i skjemaet, tenkte jeg vi skulle gå i gjennom de ulike spørsmålsgruppene en for en.

Jeg vil gjerne at du nå skal lese spørsmålene høyt, og forteller meg om det er noe ved spørsmålene du synes er vanskelig eller uklart, det være seg vanskelige ord og begreper som brukes i spørsmålet, at veiledningen er uklar, eller at dere ikke har den informasjonen det spørres etter i spørsmålet. I det hele tatt, fortell meg om alt som du synes er vanskelig/uklart.

Som jeg sa i innledningen, vi ønsker at du skal være kritisk.

Høres det greit ut? Noen spørsmål?

Spørsmålsgruppe 1.

Still spontante oppfølgingsspørsmål. (NOTER PÅ EGET ARK)

Sjekkliste:

- *Er det greit at spørsmålene om bydelsnummer og bydel står der de gjør, eller virker det forvirrende? Kunne du tenke deg et filterspørsmål som spør om kommunen har bydeler?*

Spørsmålsgruppe 2.

Still spontante oppfølgingsspørsmål.

Sjekkliste:

- *Var det noen av spørsmålene du stusset på? (særlig spørsmålet "privat eid med kommunal disposisjonsrett" og spørsmålene om tilrettelegging for rullestolbrukere)*
- *Hvor fører dere omsorgsboliger?*
- *Har dere omsorgsboliger som brukeren eier selv, men som kommunen har tilvisningsrett til (kommunen bestemmer prisen og hvem som kan kjøpe boligen). Har dere mange slike omsorgsboliger? Hvor fører dere disse?*
- *Kan dere svare presist på "alle kommunalt disponerte boliger" fordelt på disposisjonsform og tilrettelegging av bolig, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på disse spørsmålene?*
 - *Hvis de kan svare presist, - hva slags dokumentasjon har dere? (både på disposisjonsform og tilrettelagt for rullestolbrukere)*
 - *Hvis de ikke kan svare presist, - hva kan dere ikke svare presist på? - hva slags dokumentasjon har dere? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?*
- *Var det lett eller vanskelig å forstå summeringen?*

Spørsmålsgruppe 3

Still spontante oppfølgingsspørsmål.

Sjekkliste:

- Hva oppfatter du at det spørres om i hovedspørsmålet (utleide eller bebodde, eller begge deler)?
- Er del-spørsmålene og veiledningene til disse greie å forstå?
- Kan dere svare presist på "antall utleide /bebodde boliger pr 31.12" fordelt på ulike disposisjonsformer, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på spørsmålene?
 - Hvis de kan svare presist, - hva slags dokumentasjon har dere? Er det særlig vanskelig å vite om "Privateid bolig med kommunal disposisjonsform" er utleid/bebodd?
 - Hvis de ikke kan svare presist – hva kan dere ikke svare presist på? -hva slags informasjon har dere? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?

Spørsmålsgruppe 4

Still spontante oppfølgingsspørsmål.

Sjekkliste:

- Hvordan forstår dere det midterste spørsmålet (ubehandlede søknader/under behandling)?
- Hvordan foregår saksbehandlingen av søknader om kommunal bolig i kommunen? Fattes det vedtak før tildeling?
- Hva skjer hvis en søknad vedtas innvilget, og det ikke finnes en ledig kommunal bolig?
- Kan dere besvare spørsmålene på en presis måte, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på spørsmålene?
 - Hvis de kan svare presist, - hva slags dokumentasjon har dere på de tre spørsmålene?
 - Hvis de ikke kan svare presist, -hva kan dere ikke svare presist på? -hva slags dokumentasjon har dere? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?

Spørsmålsgruppe 5

Still spontante oppfølgingsspørsmål.

Sjekkliste:

- Var det lett eller vanskelig å svare på tabellspørsmålet? Hvis vanskelig, hva var vanskelig?
- Hvordan leser du tabellspørsmålet? (både horisontal og vertikal leseretning)
- Var det lett eller vanskelig å forstå hva som skal rapporteres i spørsmålet "antall vedtak/tildelte boliger i løpet av året, i alt"? (de spør om tildelte boliger)
- Kan dere svare presist på "antall vedtak/tildeling av bolig" fordelt på ulike bruker- og aldersgrupper, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på disse spørsmålene?
 - Hvis de kan svare presist, -hva slags dokumentasjon har dere (både på bruker- og aldersgrupper)?
 - Hvis de ikke kan svare presist, –hva kan dere ikke svare presist på (både på bruker- og aldersgrupper) ? - hva slags dokumentasjon har dere (både på bruker- og aldersgrupper)? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?
- Var det lett eller vanskelig å plassere søkerne i de ulike brukergruppene?(Veiledningen sier man skal velge den brukergruppen som ansees å være hovedbegrunnelsen for tildelingen av kommunal bolig)
- Var det lett eller vanskelig å forstå summeringen (både vertikale og horisontale summering)

- Hva synes du om at brukerne skal plasseres i aldersgrupper? Hva synes du om aldersgrupperingen?

VENTELISTE

- Kan dere svare presist på "antall husstander på venteliste per 31.12" fordelt på ulike brukergrupper, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på disse spørsmålene?
 - Hvis de kan svare presist, - hva slags dokumentasjon har dere?
 - Hvis de ikke kan svare presist, - hva kan dere ikke svare presist på? - hva slags dokumentasjon har dere, - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?

Spørsmålsgruppe 6

Still spontante oppfølgingsspørsmål.

Sjekkliste:

- Var det lett eller vanskelig å forstå hva et "midlertidig opphold" er?
- Kan dere svare presist på "antall midlertidige opphold i alt" fordelt på varighet, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på spørsmålet?
 - Hvis de kan svare presist, - Hva slags dokumentasjon har dere?
 - Hvis de ikke kan svare presist, - hva kan dere ikke svare presist på? - hva har dere av dokumentasjon? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?
- Kan dere svare presist på "antall midlertidige opphold i alt" fordelt på de tre brukergruppene i spørsmålet, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på disse spørsmålene?
 - Hvis de kan svare presist, - hva slags dokumentasjon har dere?
 - Hvis de ikke kan svare presist, hva kan dere ikke svare presist på? - hva har dere av dokumentasjon? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?
- Kan dere svare presist på spørsmålet "antall husstander som har benyttet et midlertidig botilbud i løpet av året", eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på spørsmålet?
 - Hvis de kan svare presist - hva har dere av dokumentasjon?
 - Hvis de ikke kan svare presist, - hva har dere av dokumentasjon? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?
- Er det lett eller vanskelig å forstå forskjellen mellom "antall midlertidige opphold" og "antall husstander som har benyttet et midlertidig botilbud" (SE VEILEDNING)?
- Var det lett eller vanskelig å forstå summeringen (ikke vertikal summering)

Spørsmålsgruppe 7

Still spontante oppfølgingsspørsmål.

Sjekkliste:

- Kan dere svare presist på spørsmålene, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på spørsmålene?
 - Hvis de kan svare presist - hva har dere av dokumentasjon?
 - Hvis de ikke kan svare presist, - hva kan dere ikke svare presist på? - hva har dere av dokumentasjon? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?

Spørsmålsgruppe 8

Still spontante oppfølgingsspørsmål.

Sjekkliste:

- Har dere en egen kommunal bostøtteordning i tillegg til den statlige ordningen? NEI - GÅ TIL SP.GR. 9
-

- Kan dere svare presist på "Totalt antall husstander som mottok kommunal bostøtte i løpet av året" fordelt på de ulike brukergruppene, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på spørsmålene?
 - Hvis de kan svare presist, -hva slags dokumentasjon har dere?
 - Hvis de ikke kan svare presist, -hva kan dere ikke svare presist på? -hva slags dokumentasjon har dere? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?
- Var det lett eller vanskelig å plassere "brukerne" i de ulike brukergruppene?
- Kan dere svare presist på "antall avslag på kommunal bostøtte i løpet av året" fordelt på de ulike brukergruppene, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på spørsmålene?
 - Hvis de kan svare presist, -hva slags dokumentasjon har dere?
 - Hvis de ikke kan svare presist, - hva kan dere ikke svare presist på? -hva slags dokumentasjon har dere? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?

Spørsmålsgruppe 9

Still spontante oppfølgingsspørsmål.

Sjekkliste:

- Rapporterer dere disse opplysningene via Bokart? (løsning som Husbanken har)? JA-GÅ TIL GENERELLE OPPFØLGINGSSPØRSMÅL
 - Har kommunen gjennomført en kartlegging av vanskeligstilte huster med boligbehov de siste tre årene (2005 -2007)? NEI - GÅ TIL GENERELLE OPPFØLGINGSSPØRSMÅL
-
- Kan dere svare presist på antall husstander "uten egen eid/leid bolig" fordelt på de ulike brukergruppene, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på spørsmålene?
 - Hvis de kan svare presist, - hva har dere av dokumentasjon?
 - Hvis de ikke kan svare presist, -hva kan dere ikke svare presist på? -hva slags dokumentasjon har dere? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?
 - Kan dere svare presist på antall husstander "som står i fare for å miste boligen" fordelt på de ulike brukergruppene, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på spørsmålene.
 - Hvis de kan svare presist, -hva har dere av dokumentasjon?

○ Hvis de ikke kan svare presist, -hva kan dere ikke svare presist på? -hva slags dokumentasjon har dere? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?

- Kan dere svare presist på antall husstander med "uegnet bolig" fordelt på de ulike brukergruppene, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på spørsmålene?
 - Hvis de kan svare presist, -hva har dere av dokumentasjon?
 - Hvis de ikke kan svare presist, -hva kan dere ikke svare presist på? -hva slags dokumentasjon har dere? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?
- Var det lett eller vanskelig å forstå Husbankens standard i veiledningen?
- Var det lett eller vanskelig å forstå summeringen (både vertikal- og horisontal summering)

Spørsmålsgruppe 10

Sjekkliste:

- Husker du om du brukte merknadsfeltet?
- Hva brukte du merknadsfeltet til?
- Husker du om du leste veiledning hvor du ble bedt om å gi supplerende informasjon i merknadsfeltet?

Generelle oppfølgingsspørsmål

Husker du om du brukte veiledningen? Når pleier du å lese veiledning?
Hvilken veiledning brukte du, ikoner eller separat veiledning?
Var veiledningen lett eller tung å forstå?

Husker du om du leste veiledning om hva du skal gjøre dersom du ikke kan svare på et spørsmål, og dersom 0 er riktig svar på et spørsmål? Hva gjorde du?

Hva synes du om tabellspørsmålene i skjemaet? Synes du det er enkelt eller vanskelig å svare på tabellspørsmål? Hva er vanskelig? (navigering, veiledning)

I tabellspørsmålene må dere oppgi delene før dere får totalen. Hva er lettest for dere, å oppgi totalen først, for så å oppgi del-ene, eller å oppgi delene før dere får totalen)? (Eksempelvis spørs. 2 og 3)

Den informasjonen som dere rapporterer inn i skjema 13. Forstår du hensikten med å rapportere inn disse tallene? Bruker dere tallene til noe selv? Bruker dere KOSTRA-tall for å sammenligne dere med andre kommuner? Er det noen statistikk som hadde vært nyttig for dere å samle inn gjennom skjema 13?

Er det noen spørsmål dere savner i skjema 13? (flere spørsmål om kvalitet på boligene eller om tjenester knyttet til boliger)

Dokumentasjon

Hvor har dere den informasjonen som etterspørres i skjema 13, elektronisk saksbehandlingssystem eller et papirbasert arkiv? Kan vi få kikke på saksbehandlingssystemet?

Hvem lager saksbehandlingssystemet for skjema 13? Hvem legger inn informasjon? Vet du om alle kommunene bruker det samme saksbehandlingssystemet

Er det noe du vil ha sagt, som du ikke har fått sagt?

Hva ville gjort skjema bedre? Har du forslag til forbedringer?

4. Oppsummering

Har vi forstått deg riktig?

Er det noe vi har glemt?

Intervjuguide "Skjema 13 i KOSTRA"(kritisk til skjema)

1. Innledning

Har du fått installert deg med kaffe og skjema?

Som jeg skrev i e-post til deg. Vi ønsker særlig å snakke med deg om to ting:

Først ønsker vi å høre litt om hvordan dere organiserer innrapporteringen på skjema 13 i kommunen din.

I den andre delen ønsker vi å gå gjennom spørsmålsgruppe for spørsmålsgruppe, og snakke om problemer og uklarheter i disse.

Ellers er det viktig for meg å si at vi ønsker at du skal være kritisk. For at skjemaet skal bli bedre, er det viktig at du forteller oss det du har på hjertet.

Formaliteter

Hvem som sitter her, Andras og jeg.

Jeg kan si noe om oppgaven til hver av oss. Jeg kommer til å lede samtalen, mens XX er med som sekretær og observatør. Sekretærens rolle er å ta notater, og mot slutten av samtalen er det også mulig at XX kommer med noen spørsmål. XX styrer også videoen.

For at vi skal få anledning til å tenke gjennom og ta hensyn til de kommentarene du gir, ønsker vi å ta opp samtalen på video. Årsaken til at vi ønsker å ta opp samtalen på video, er at det blir enklere for oss å analysere samtalen. Dersom det er noe vi er usikre på, har vi muligheten til å gå tilbake til kilden å se hva som ble sagt. Vi er bare noen få personer som vil se på videoen og videobåndet vil bli slettet senest i løpet av 2 måneder.

Har du spørsmål eller synes du at det er greit at vi setter i gang?

2. Organisering av innrapporteringen på skjema 13.

- Kan du si litt om hvordan innrapporteringen på skjema 13 organiseres i kommunen din?
 - Hvor mange personer er involvert?
 - Kan du beskrive oppgavene til de ulike personene?
 - Hvilke etater er involvert?
 - Hvor lang tid tror du dere bruker på å svare på skjema 13? Hva tok tid?
-
- Hvordan skjer delegering av skjemaer? Sender dere ut papirskjema eller skjer det elektronisk?
 - Er det flere personer som leverer opplysninger til ett spørsmål? Ønsker dere en delegering-og summeringsfunksjon på spørsmålsnivå?
-
- Hvordan fungerer organiseringen? Svakheter ved organiseringen?
-
- Har du forslag til endringer i Kostra-portalen som kan gjøre organiseringen av innrapporteringen enklere for dere?

3. Gjennomgang av skjema

Da skal vi gå over til å se på skjemaet.

3.1 Hovedinntrykk av skjema:

Aller først vil jeg gjerne høre hva som er hovedinntrykket ditt av skjemaet? Er dette et skjema som er lett eller vanskelig å svare på?

Er det noe i skjemaet som er spesielt vanskelig eller uklart?

Har du noen umiddelbare forslag til forbedringer?

3.2 Gjennomgang av de ulike spørsmålsgruppene

Skjemaet består av ulike spørsmålsgrupper. For å gjøre det enklere for deg å huske svakheter og problemer i skjemaet, tenkte jeg vi skulle gå i gjennom de ulike spørsmålsgruppene en for en.

Jeg vil gjerne at du nå skal lese spørsmålene høyt, og forteller meg om det er noe ved spørsmålene du synes er vanskelig eller uklart, det være seg vanskelige ord og begreper som brukes i spørsmålet, at veiledningen er uklart, eller at dere ikke har den informasjonen det spørres etter i spørsmålet. I det hele tatt, fortell meg om alt som du synes er vanskelig/uklart.

Som jeg sa i innledningen, vi ønsker at du skal være kritisk.

Høres det greit ut? Noen spørsmål?

Spørsmålsgruppe 1.

Still spontante oppfølgings spørsmål. (NOTER PÅ EGET ARK)

Sjekkliste:

- *Er det greit at spørsmålene om bydelsnummer og bydel står der de gjør, eller virker det forvirrende? Kunne du tenke deg et filterspørsmål som spør om kommunen har bydeler?*

Spørsmålsgruppe 2.

Still spontante oppfølgingsspørsmål.

Sjekkliste:

- Var det noe som var vanskelig eller uklart her? (særlig spørsmålet "privat eid med kommunal disposisjonsrett" og spørsmålene om tilrettelegging for rullestolbrukere)
- Hvilke etater lever opplysninger til spørsmålene?
- Hvor presist kan dere svare? Kan dere svare presist eller bruker dere mye skjønn? (både disp.form og tilrettelegging)
- Hva slags dokumentasjon har dere? (brukermapper, fagsystem, annet eller mangler dere dokumentasjon)
- Var det lett eller vanskelig å forstå summeringen?

Spørsmålsgruppe 3

Still spontante oppfølgingsspørsmål.

Sjekkliste:

- Var det noe som var vanskelig eller uklart her?
- Hvilke etater lever opplysninger til spørsmålene?
- Hvor presist kan dere svare? Kan dere svare presist eller bruker dere mye skjønn?
- Hva slags dokumentasjon har dere? (brukermapper, fagsystem, annet eller mangler dere dokumentasjon)

Spørsmålsgruppe 4

Still spontante oppfølgingsspørsmål.

Sjekkliste:

- Var det noe som var vanskelig eller uklar her?
- Hvilke etater lever opplysninger til spørsmålene?
- Hvordan forstår dere det midterste spørsmålet (ubehandlede søknader/under behandling)?
- Hvor presist kan dere svare? Kan dere svare presist eller bruker dere mye skjønn?
- Hva slags dokumentasjon har dere? (brukermapper, fagsystem, annet eller mangler dere dokumentasjon)
- Hvordan foregår saksbehandlingen av søknader om kommunal bolig i kommunen? Fattes det vedtak før tildeling?
- Hva skjer hvis en søknad vedtas innvilget, og det ikke finnes en ledig kommunal bolig?

Spørsmålsgruppe 5

Still spontante oppfølgingsspørsmål.

Sjekkliste:

- Var det noe som var vanskelig eller uklart her?
- Hvilke etater lever opplysninger til spørsmålene?
- Hvor presist kan dere svare? Kan dere svare presist eller bruker dere mye skjønn?
- Hva slags dokumentasjon har dere? (brukermapper, fagsystem, annet eller mangler dere dokumentasjon)

- *Var det lett eller vanskelig å plassere søkerne i de ulike brukergruppene? (Veiledningen sier man skal velge den brukergruppen som ansees å være hovedbegrunnelsen for tildelingen av kommunal bolig)*
- *Hva synes du om aldersgrupperingen?*

VENTELISTE

- *Kan dere svare presist på "antall husstander på venteliste per 31.12" fordelt på ulike brukergrupper, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på disse spørsmålene?*
 - *Hvis de kan svare presist, - hva slags dokumentasjon har dere?*
 - *Hvis de ikke kan svare presist, - hva kan dere ikke svare presist på? - hva slags dokumentasjon har dere, - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?*

Spørsmålsgruppe 6

Still spontante oppfølgingsspørsmål.

Sjekkliste:

- *Var det noe som var vanskelig eller uklart her?*
- *Hvilke etater lever opplysninger til spørsmålene?*
- *Hvor presist kan dere svare? Kan dere svare presist eller bruker dere mye skjønn? (både på varighet og brukergrupper)*
- *Hva slags dokumentasjon har dere? (brukermapper, fagsystem, annet eller mangler dere dokumentasjon)*

Spørsmålsgruppe 7

Still spontante oppfølgingsspørsmål.

Sjekkliste:

- *Var det noe som var vanskelig eller uklart her?*
- *Hvilke etater lever opplysninger til spørsmålene?*
- *Hvor presist kan dere svare? Kan dere svare presist eller bruker dere mye skjønn?*
- *Hva slags dokumentasjon har dere? (brukermapper, fagsystem, annet eller mangler dere dokumentasjon)*

Spørsmålsgruppe 8

Still spontante oppfølgingsspørsmål.

Sjekkliste:

- *Har dere en egen kommunal bostøtteordning i tillegg til den statlige ordningen? NEI - GÅ TIL SP.GR. 9*

- *Kan dere svare presist på "Totalt antall husstander som mottok kommunal bostøtte i løpet av året" fordelt på de ulike brukergruppene, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på spørsmålene?*
 - *Hvis de kan svare presist, - hva slags dokumentasjon har dere?*

- Hvis de ikke kan svare presist, -hva kan dere ikke svare presist på? -hva slags dokumentasjon har dere? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?
- Var det lett eller vanskelig å plassere "brukerne" i de ulike brukergruppene?
- Kan dere svare presist på "antall avslag på kommunal bostøtte i løpet av året" fordelt på de ulike brukergruppene, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på spørsmålene?
 - Hvis de kan svare presist, -hva slags dokumentasjon har dere?
 - Hvis de ikke kan svare presist, - hva kan dere ikke svare presist på? -hva slags dokumentasjon har dere? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?

Spørsmålsgruppe 9

Still spontante oppfølgingsspørsmål.

Sjekkliste:

- Rapporterer dere disse opplysningene via Bokart? (løsning som Husbanken har)? JA-GÅ TIL GENERELLE OPPFØLGINGSSPØRSMÅL
- Har kommunen gjennomført en kartlegging av vanskeligstilte hustander med boligbehov de siste tre årene (2005 -2007)? NEI - GÅ TIL GENERELLE OPPFØLGINGSSPØRSMÅL
- Kan dere svare presist på antall husstander "uten egen eid/leid bolig" fordelt på de ulike brukergruppene, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på spørsmålene?
 - Hvis de kan svare presist, - hva har dere av dokumentasjon?
 - Hvis de ikke kan svare presist, -hva kan dere ikke svare presist på? -hva slags dokumentasjon har dere? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?
- Kan dere svare presist på antall husstander "som står i fare for å miste boligen" fordelt på de ulike brukergruppene, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på spørsmålene.
 - Hvis de kan svare presist, -hva har dere av dokumentasjon?
 - Hvis de ikke kan svare presist, -hva kan dere ikke svare presist på? -hva slags dokumentasjon har dere? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?
- Kan dere svare presist på antall husstander med "uegnet bolig" fordelt på de ulike brukergruppene, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på spørsmålene?
 - Hvis de kan svare presist, -hva har dere av dokumentasjon?
 - Hvis de ikke kan svare presist, -hva kan dere ikke svare presist på? -hva slags dokumentasjon har dere? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?

Spørsmålsgruppe 10

Sjekkliste:

- Husker du om du brukte merknadsfeltet?
- Hva brukte du merknadsfeltet til?
- Husker du om du leste veiledning hvor du ble bedt om å gi supplerende informasjon i merknadsfeltet?

Generelle oppfølgingsspørsmål

Husker du om du brukte veiledningen? Når pleier du å lese veiledning?

Hvilken veiledning brukte du, ikoner eller separat veiledning?

Var veiledningen lett eller tung å forstå?

Husker du om du leste veiledning om hva du skal gjøre dersom du ikke kan svare på et spørsmål, og dersom 0 er riktig svar på et spørsmål? Hva gjorde du?

Hva synes du om tabellspørsmålene i skjemaet? Synes du det er enkelt eller vanskelig å svare på tabellspørsmål? Hva er vanskelig? (navigering, veiledning)

I tabellspørsmålene må dere oppgi delene før dere får totalen. Hva er lettest for dere, å oppgi totalen først, for så å oppgi del-ene, eller å oppgi delene før dere får totalen)? (Eksempelvis spørs. 2 og 3)

Den informasjonen som dere rapporterer inn i skjema 13. Forstår du hensikten med å rapportere inn disse tallene? Bruker dere tallene til noe selv? Bruker dere KOSTRA-tall for å sammenligne dere med andre kommuner? Er det noen statistikk som hadde vært nyttig for dere å samle inn gjennom skjema 13?

Er det noen spørsmål dere savner i skjema 13? (flere spørsmål om kvalitet på boligene eller om tjenester knyttet til boliger)

Dokumentasjon

Hvor har dere den informasjonen som etterspørres i skjema 13, elektronisk saksbehandlingssystem eller et papirbasert arkiv? Kan vi få kikke på saksbehandlingssystemet?

Hvem lager saksbehandlingssystemet for skjema 13? Hvem legger inn informasjon? Vet du om alle kommunene bruker det samme saksbehandlingssystemet

Er det noe du vil ha sagt, som du ikke har fått sagt?

Hva ville gjort skjema bedre? Har du forslag til forbedringer?

Oppsummering

Har vi forstått deg riktig?

Er det noe vi har glemt?

Intervjuguide "Skjema 13 i KOSTRA" (ikke svart på skjema)

1. Innledning

Har du fått installert deg med kaffe og skjema?

Som jeg sa på telefonen da jeg snakket om deg. Vi ønsker særlig å snakke med deg om to ting:

Først ønsker vi høre litt om hvordan dere organiserer dere ved sykdom. I denne delen kunne vi også tenke oss å høre litt om hvordan dere pleier å organisere innrapporteringen på Kostra-skjemaene.

I den andre delen ønsker vi å gå gjennom spørsmålsgruppe for spørsmålsgruppe, og snakke om problemer og uklarheter i disse.

Ellers er det viktig for meg å si at vi ønsker at skal være kritisk. For at skjemaet skal bli bedre er det viktig at dere forteller oss det dere oppfatter som vanskelig eller uklart.

Formaliteter

Jeg kan si noe om oppgaven til hver av oss. Jeg kommer til å lede samtalen, mens XX er med som sekretær og observatør. Sekretærens rolle er å ta notater, og mot slutten av samtalen er det også mulig at XX kommer med noen spørsmål. XX styrer også videoen.

For at vi skal få anledning til å tenke gjennom og ta hensyn til de kommentarene du gir, ønsker vi å ta opp samtalen på video. Årsaken til at vi ønsker å ta opp samtalen på video, er at det blir enklere for oss å analysere samtalen. Dersom det er noe vi er usikre på, har vi muligheten til å gå tilbake til kilden å se hva som ble sagt. Vi er bare noen få personer som vil se på videoen og videobåndet vil bli slettet senest i løpet av 2 måneder.

Har du spørsmål eller synes du at det er greit at vi setter i gang?

2. Årsak til at de ikke har svart på skjema?

Du nevnte på telefonen at årsaken til dere ikke har svart på skjemaet de siste par årene skyldtes sykdom.

Hvor sårbare er dere ved sykdom? Kan dere ta over hverandres oppgaver ved sykdom? Hva er problemet? Er dere flere som har tilgang til dokumentasjonssystemene?

Kan du si litt om hvordan pleier dere å organiserer dere ved sykdom?

Hvem besluttet at dere ikke skulle svare på skjema 13 i år? Ble det tatt en beslutning, eller bare ble det sånn?

Har dere problemer med å sette av tid til å svare på Kostra-skjemaene? Er det mange andre oppgaver som har høyere prioritet? Hvor på prioriteringslista havner oppgaven med å svare på Kostra-skjemaene?

Omtrent hvor mange personer er involvert i arbeidet med å svare på Kostra skjemaene i kommunen?

Kan du si noe om hva som er vanlig måte å organisere innrapporteringen på i kommunen? Bruker dere delegeringsfunksjonen i KOSTRA-portalen, eller kopierer dere opp papirskjemaer som dere sender rundt til aktuelle svarpersoner.

Hva er det vanskeligste ved Kostra-skjemaene? (forstå spørsmålene, eller å finne fram opplysninger, foreta beregninger, andre ting)

3. Gjennomgang av skjema

Da skal vi gå over til å se på skjemaet.

3.1 Hovedinntrykk av skjema:

Aller først vil jeg gjerne høre hva som er hovedinntrykket ditt av skjemaet? Er dette et skjema som er lett eller vanskelig å svare på?

Er det noe i skjemaet som er spesielt vanskelig eller uklart?

Har du noen umiddelbare forslag til forbedringer?

3.2 Gjennomgang av de ulike spørsmålsgruppene

Da kan vi gå over til spørsmålsgruppene. Når vi går gjennom spørsmålsgruppene vil jeg gjerne at forteller om det er noe ved spørsmålene du synes er vanskelig eller uklart, det være seg vanskelige ord og begreper som brukes i spørsmålet, at veiledningen er uklar, eller at dere ikke har den informasjonen det spørres etter i spørsmålet. I det hele tatt, fortell meg om alt som du synes er vanskelig/uklart.

Som jeg sa i innledningen, vi ønsker at du skal være kritisk.

Høres det greit ut? Noen spørsmål?

Spørsmålsgruppe 1.

Still spontante oppfølgingsspørsmål. (NOTER PÅ EGET ARK)

Sjekkliste:

- *Er det greit at spørsmålene om bydelsnummer og bydel står der de gjør, eller virker det forvirrende? Kunne du tenke deg et filterspørsmål som spør om kommunen har bydeler?*

Spørsmålsgruppe 2.

Still spontante oppfølgingsspørsmål.

Sjekkliste:

- *Var det noe som var vanskelig eller uklart her? (særlig spørsmålet "privat eid med kommunal disposisjonsrett" og spørsmålene om tilrettelegging for rullestolbrukere)*
- *Hvilke etater lever opplysninger til spørsmålene?*
- *Hvor presist kan dere svare? Kan dere svare presist eller bruker dere mye skjønn?*

- Hva slags dokumentasjon har dere? (brukermapper, fagsystem, annet eller mangler dere dokumentasjon)

Spørsmålsgruppe 3

Still spontante oppfølgingsspørsmål.

Sjekkliste:

- Var det noe som var vanskelig eller uklart her?
- Hvilke etater lever opplysninger til spørsmålene?
- Hvor presist kan dere svare? Kan dere svare presist eller bruker dere mye skjønn?
- Hva slags dokumentasjon har dere? (brukermapper, fagsystem, annet eller mangler dere dokumentasjon)

Spørsmålsgruppe 4

Still spontante oppfølgingsspørsmål.

Sjekkliste:

- Var det noe som var vanskelig eller uklar her?
- Hvilke etater lever opplysninger til spørsmålene?
- Hvordan forstår dere det midterste spørsmålet (ubehandlede søknader/under behandling)?
- Hvor presist kan dere svare? Kan dere svare presist eller bruker dere mye skjønn?
- Hva slags dokumentasjon har dere? (brukermapper, fagsystem, annet eller mangler dere dokumentasjon)
- Hvordan foregår saksbehandlingen av søknader om kommunal bolig i kommunen? Fattes det vedtak før tildeling?
- Hva skjer hvis en søknad vedtas innvilget, og det ikke finnes en ledig kommunal bolig?

Spørsmålsgruppe 5

Still spontante oppfølgingsspørsmål.

Sjekkliste:

- Var det noe som var vanskelig eller uklart her?
- Hvilke etater lever opplysninger til spørsmålene?
- Hvor presist kan dere svare? Kan dere svare presist eller bruker dere mye skjønn?
- Hva slags dokumentasjon har dere? (brukermapper, fagsystem, annet eller mangler dere dokumentasjon)
- Var det lett eller vanskelig å plassere søkerne i de ulike brukergruppene? (Veiledningen sier man skal velge den brukergruppen som ansees å være hovedbegrunnelsen for tildelingen av kommunal bolig)

VENTELISTE

- Kan dere svare presist på "antall husstander på venteliste per 31.12" fordelt på ulike brukergrupper, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på disse spørsmålene?
 - Hvis de kan svare presist, - hva slags dokumentasjon har dere?
 - Hvis de ikke kan svare presist, - hva kan dere ikke svare presist på? - hva slags dokumentasjon har dere, - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?

Spørsmålsgruppe 6

Still spontante oppfølgingsspørsmål.

Sjekkliste:

- *Var det noe som var vanskelig eller uklart her?*
- *Hvilke etater lever opplysninger til spørsmålene?*
- *Hvor presist kan dere svare? Kan dere svare presist eller bruker dere mye skjønn?*
- *Hva slags dokumentasjon har dere? (brukermapper, fagsystem, annet eller mangler dere dokumentasjon)*

Spørsmålsgruppe 7

Still spontante oppfølgingsspørsmål.

Sjekkliste:

- *Var det noe som var vanskelig eller uklart her?*
- *Hvilke etater lever opplysninger til spørsmålene?*
- *Hvor presist kan dere svare? Kan dere svare presist eller bruker dere mye skjønn?*
- *Hva slags dokumentasjon har dere? (brukermapper, fagsystem, annet eller mangler dere dokumentasjon)*

Spørsmålsgruppe 8

Still spontante oppfølgingsspørsmål.

Sjekkliste:

- *Har dere en egen kommunal bostøtteordning i tillegg til den statlige ordningen? NEI - GÅ TIL SP.GR. 9*

- *Kan dere svare presist på "Totalt antall husstander som mottok kommunal bostøtte i løpet av året" fordelt på de ulike brukergruppene, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på spørsmålene?*
 - *Hvis de kan svare presist, -hva slags dokumentasjon har dere?*
 - *Hvis de ikke kan svare presist, -hva kan dere ikke svare presist på? -hva slags dokumentasjon har dere? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?*
- *Var det lett eller vanskelig å plassere "brukerne" i de ulike brukergruppene?*
- *Kan dere svare presist på "antall avslag på kommunal bostøtte i løpet av året" fordelt på de ulike brukergruppene, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på spørsmålene?*
 - *Hvis de kan svare presist, -hva slags dokumentasjon har dere?*
 - *Hvis de ikke kan svare presist, - hva kan dere ikke svare presist på? -hva slags dokumentasjon har dere? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?*

Spørsmålsgruppe 9

Still spontante oppfølgings spørsmål.

Sjekkliste:

- Rapporterer dere disse opplysningene via Bokart? (løsning som Husbanken har)? JA-GÅ TIL GENERELLE OPPFØLGINGSSPØRSMÅL
- Har kommunen gjennomført en kartlegging av vanskeligstilte huster med boligbehov de siste tre årene (2005 -2007)? NEI - GÅ TIL GENERELLE OPPFØLGINGSSPØRSMÅL

- Kan dere svare presist på antall husstander "uten egen eid/leid bolig" fordelt på de ulike brukergruppene, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på spørsmålene?
 - Hvis de kan svare presist, - hva har dere av dokumentasjon?
 - Hvis de ikke kan svare presist, -hva kan dere ikke svare presist på? -hva slags dokumentasjon har dere? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?
- Kan dere svare presist på antall husstander "som står i fare for å miste boligen" fordelt på de ulike brukergruppene, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på spørsmålene.
 - Hvis de kan svare presist, -hva har dere av dokumentasjon?
 - Hvis de ikke kan svare presist, -hva kan dere ikke svare presist på? -hva slags dokumentasjon har dere? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?
- Kan dere svare presist på antall husstander med "uegnet bolig" fordelt på de ulike brukergruppene, eller brukte dere mye skjønn da dere svarte på spørsmålene?
 - Hvis de kan svare presist, -hva har dere av dokumentasjon?
 - Hvis de ikke kan svare presist, -hva kan dere ikke svare presist på? -hva slags dokumentasjon har dere? - har dere noe lignende informasjon som er lett for dere å rapportere?

Spørsmålsgruppe 10

Sjekkliste:

- Husker du om du brukte merknadsfeltet?
- Hva brukte du merknadsfeltet til?
- Husker du om du leste veiledning hvor du ble bedt om å gi supplerende informasjon i merknadsfeltet?

Generelle oppfølgings spørsmål

Kikket du på veiledningen? Når pleier du å lese veiledning?
Hvilken veiledning brukte du, ikoner eller separat veiledning?
Var veiledningen lett eller tung å forstå?

I tabellspørsmålene må dere oppgi delene før dere får totalen. Hva er lettest for dere, å oppgi totalen først, for så å oppgi del-ene, eller å oppgi delene før dere får totalen)? (Eksempelvis spørs. 2 og 3)

Den informasjonen som dere rapporterer inn i skjema 13. Forstår du hensikten med å rapportere inn disse tallene? Bruker dere tallene til noe selv? Bruker dere KOSTRA-tall for å sammenligne dere med andre kommuner? Er det noen statistikk som hadde vært nyttig for dere å samle inn gjennom skjema 13?

Er det noen spørsmål dere savner i skjema 13? (flere spørsmål om kvalitet på boligene eller om tjenester knyttet til boliger)

Dokumentasjon

Hvor har dere den informasjonen som etterspørres i skjema 13, elektronisk saksbehandlingssystem eller et papirbasert arkiv? Kan vi få kikke på saksbehandlingssystemet?

Hvem lager saksbehandlingssystemet for skjema 13? Hvem legger inn informasjon? Vet du om alle kommunene bruker det samme saksbehandlingssystemet

Er det noe du vil ha sagt, som du ikke har fått sagt?

Hva ville gjort skjema bedre? Har du forslag til forbedringer?

4. Oppsummering

Har vi forstått deg riktig?

Er det noe vi har glemt?

Vedlegg B. Referater fra eksplorerende samtaler med kommunene

Brukertest 1 av skjema 13, mellomstor kommune.

Organisering

Kommunen har ca 18000 innbyggere.

To ansatte fra kommunen deltok i brukertesten. Den ene var skjemaansvarlig og Kostraansvarlig, mens den andre jobbet på boligkontoret.

Tre etater leverte opplysninger til skjema 13. Det var:

- Boligkontoret (de svarte på spørsmål 2, 3, 4 og 5)
- Pleie og omsorg (de svarte på spørsmål 2, 3, 4 og 5)
- Sosialkontoret (de svarte på spørsmål 6 og 7)

Skjemaansvarlig fortalte at han sendte ut tre kopier av skjema/veiledning til svarpersonene i de aktuelle etatene. Deretter fylte de, unntatt svarpersonen på boligkontoret, inn tallene på papirskjemaet og sendte det tilbake til skjemaansvarlig. Svarpersonen på boligkontoret førte tallene direkte inn i web-skjemaet. Hun hadde fått passord av skjemaansvarlig.

Skjemaansvarlig summerte så tallene (på spørsmål der det var flere etater som leverte opplysninger, spørsmål 2, 3, 4 og 5) før han la de inn i web-skjemaet. Skjemaansvarlig fortalte at han alltid sjekket om tallene virket rimelige før han sendte de til SSB. Det gjorde han ved å sammenligne tallene mot fjordårets tall og ved å kontakte svarpersonene hvis han var i tvil.

Skjemaansvarlig fortalte at en av svarpersonene hadde lang erfaring med å svare på skjema 13, de to andre var mer ferske. Skjemaansvarlig mente de "ferske" mestret innrapporteringen like godt som den erfarne. De stilte ham kanskje noen flere spørsmål, men han mente de mestret utfyllingen godt.

Skjemaansvarlig mente de brukte ca 1 uke (effektiv tid) på å svare på skjemaet.

Skjemaansvarlig syntes skjema 13 var relativt selvforklarende. Han sa det fantes andre skjema i Kostra som var langt tyngre å svare på.

Skjemaansvarlig fortalte at han ikke hadde brukt delegeringsfunksjonen i Kostra-portalen. Han var ikke oppmerksom på den. Testpersonene (TP) ønsket seg en funksjonalitet som gjorde det mulig for flere enheter i kommunen å levere opplysninger på ett og samme spørsmål. Det var imidlertid viktig at opplysningene var skikkelig samkjørt, slik at det ikke oppstod dobbeltrapportering eller manglende rapportering.

Skjemaansvarlig hadde sansen for "statusboblene" i Kostra-portalen. De gjorde det enklere for han å følge med på hvordan utfyllingen gikk.

Hovedinntrykk

TP'ene syntes skjema 13 var veldig lett å besvare. De syntes spørsmålene var relevante og kommunen brukte selv opplysningene som styringsinformasjon.

TP'ene kom ikke på noe spesielt vanskelig i skjema. De hadde heller ingen forslag til forbedringer.

Gjennomgang av spørsmålsgruppene.

Sp. 1

Skjemaansvarlig kunne ha tenkt seg at det var mulig å ha flere skjemaansvarlige. Han ønsket at de som hadde svart på spørsmål, også var ansvarlige for spørsmålene. (HAN ØNSKER VEL EGENTLIG AT DE VAR SPØRSMÅLSANSVARLIGE. SKJEMAANSVARLIG SVARTE BARE PÅ SPØRSMÅL 1, DERFOR SYNTES HAN DET VAR LITT RART AT DET VAR HAN SOM VAR SKJEMAANSVARLIG).

Sp. 2

TP'ene hadde ikke problemer med å forstå spørsmålene om disposisjonsform og tilrettelegging for rullestolbrukere. Kommunen hadde litt over 200 kommunale boliger, og alle ble ført under "kommunalt eid til utleie".

To etater leverte opplysninger til spørsmålene om disposisjonsform. Det var; boligkontoret og pleie og omsorg. De kunne svare presist. Boligkontoret hadde opplysningene i et Excelark. Det samme gjaldt pleie og omsorg.

Deltakeren fra boligkontoret mente spørsmålene om tilrettelegging for rullestolbrukere var de vanskeligste i hele skjema. Det som gjorde de vanskelige, var at kommunen ikke hadde informasjonen i et dokumentasjonssystem. Hun hentet opplysningene fra ansatte på eiendomsavdelingen. De hadde opplysningene i hodet. Hun mente de kunne svare ganske presist. Videre, hun mente tallene endret seg lite fra år til år, da kommunen både kjøpte og kvittet seg med få kommunale boliger. I fjord hadde de kjøpt tre boliger.

Sp. 3

TP'ene hadde ikke problemer med å forstå spørsmålene. Kommunen kunne levere presise tall. To etater leverte opplysninger til spørsmålene;

- boligkontoret
- pleie og omsorg

Boligkontoret hadde opplysningene i et Excelark. Det samme gjaldt pleie og omsorg. Opplysningene fantes også i et felles sak- og arkivsystem (Kosdok) for kommunen.

TP'ene syntes ikke det var så veldig relevant å vite hvor mange boliger som var utleid pr 31.12.

Sp. 4

TP'ene syntes spørsmålene var greie å forstå. To etater leverte opplysninger til spørsmålene. Det var;

- boligkontoret

- pleie og omsorg

Boligkontoret hadde opplysningene i et Excelark (et annet enn i spørsmål 3). Opplysningene fantes også på papir. Etaten tok vare på alle søknader og avslag. Boligkontoret hadde ikke fagsystem, men det var noe som stod på ønskelisten. Pleie og omsorg hadde opplysningene i et Excelark.

TP'ene ble spurt om hvordan saksbehandlingen av søknader om kommunal bolig skjedde i kommunen. De sa det ikke ble fattet vedtak før tildeling. Når kommunen hadde mottatt en søknad, sendte de et brev tilbake hvor de fortalte at søknaden er registrert og hvordan den vil bli behandlet videre. Et fordelingsteam bestående av personer fra sosial, psykiatri og forvaltningstjenesten gikk gjennom alle søknadene og vurderte dem. Søkere som ble vurdert til å ha andre muligheter for å få bolig, fikk avslag (i form av et brev). De som ble vurdert til ikke å ha andre muligheter, ble satt på venteliste. Da det dukker opp en passende bolig fikk de den. De som fikk "innvilget" søknaden hørte ikke noe fra kommunen før faktisk tildeling skjedde.

Kommunen har en saksbehandling som gjør at "søkerne" ikke har formell klagemulighet. Kommunen jobbet imidlertid med å endre praksisen.

Sp. 5

Deltakeren fra boligkontoret sa; "det å svare på spørsmålsgruppe 5 er den største jobben i skjema".

To etater leverte opplysninger til spørsmålene. Det var;

- boligkontoret
- pleie og omsorg

Deltageren fra boligkontoret hadde ikke problemer med å forstå spørsmålene. Det som var utfordrende, var at brukergruppene ikke var gjensidig utelukkende. Flere brukerkategorier kunne passe like godt på en bruker. Det gjorde at TP måtte bruke noe skjønn ved tildeling i brukergrupper. TP plasserte etter hovedkjennetegn. Hun støttet seg på Husbankens kategorisering i forbindelse med boligsosial handlingsplan.

TP hadde ikke problemer med å rapportere alder på brukerne.

TP mente hun kunne svare ganske presist på spørsmålene. Hun brukte noe skjønn ved tildeling i brukergrupper. TP sa hun tok utgangspunkt i hver enkelt bruker, og hentet informasjon om alder og diagnose. TP følte hun hadde god nok dokumentasjon for å plassere søkerne i brukergrupper. Opplysningene til spørsmålene fant hun i et saksbehandlersystem som het "Eforte" (søknadene lå der) og i et Excelark (registreringsskjema) som lå på sikker sone.

Pleie og omsorg hadde opplysningene i et Excelark som lå på sikker sone.

TP hadde ikke problemer med å svare på spørsmålet om "antall husstander på venteliste pr 31.12".

Sp. 6

Deltageren fra boligkontoret hadde ikke problemer med å forstå spørsmålene. Hun mente spørsmålene var relevante.

Det var sosialtjenesten som svarte på spørsmålene. TP mente de kunne svare presist.

Sosialtjenesten hadde opplysningene i eget fagsystem som het ”Sosio”. De hentet opplysningene fra brukernes klientmapper. De måtte telle opplysningene manuelt, men det var ikke noe problem så lenge det dreide seg om få brukere. Dersom kommunen hadde hatt mange på midlertidig opphold, ville jobben ha vært arbeidskrevende.

Sp. 7

Deltageren fra boligkontoret hadde ikke problemer med å forstå spørsmålene.

Det var sosialtjenesten som svarte på spørsmålene. TP sa dette var en ren tellejobb. Det var å finne fram en mappe og telle antall gjeldsbrev på innvilgende garantier. Kommunen lånte ikke ut penger til depositum. Det var ikke nødvendig så lenge private utleierte godtok kommunale garantier.

TP mente sosialtjenesten kunne svare presist på spørsmålene. De svare 0 på spørsmålet om depositum.

Sp. 8

Kommunen ga ikke kommunal bostøtte, de slapp derfor å svare på spørsmålsgruppe 8.

Sp. 9

Kommunen rapporterte ikke via Bokart. Kommunen hadde tidligere vært knyttet opp mot Bokart, men pga tekniske problemer (over lang tid) var de ikke lenger det.

Kommunen hadde ikke foretatt en kartlegging siden 2002, de slapp derfor å svare på spørsmålet.

TP’ene ble spurt om hvordan kartleggingen skjedde forrige gang (2002). De sa den hadde fulgt husbankens anbefalinger til gjennomføring. Kartleggingen skjedde manuelt. De gikk inn på alle brukernes klientmapper og hentet informasjonen derfra. Kommunen hadde fått penger for å gjennomføre kartleggingen. De hadde også vært på kurs for å lære hvordan de burde gjennomføre kartleggingen (hos Husbanken).

Generelle oppfølgingsspørsmål

TP’ene brukte veiledningen som et oppslagsverk, de slo opp ved behov. De leste ikke veiledningen dersom spørsmålet virker forståelig. TP’ene brukte både separat veiledning og i-ikoner, men den separate veiledningen ble brukt mest. TP’ene synes det var relativt enkelt å finne fram i veiledningen, men de ville gjerne ha kortere veiledninger. TP’ene ble spurt om de fortrakk en separat veiledning eller at veiledningsteksten var bakt inn i spørsmålene. De sa de foretrakk at veiledningen sto i tilknytning til spørsmålene.

TP’ene kunne tenke seg at Kostra-dataprogrammet varslet avvik, f.eks dersom tallene på et spørsmål avvek mye fra fjordårets tall.

TP’ene mente det bare var skjema 1 og 13 som har spørsmål hvor det er flere enheter som må svare på ett og samme spørsmål.

TP'ene fortalte at de svarer 0 i svarfeltene dersom 0 (ingen) er riktig svar. Spørsmål som ikke er aktuelle for kommunen lot de stå tomme.

TP'ene ble spurt om de foretrakk å fylle inn totalen før de førte delsummer, eller vice versa. TP foretrakk å fylle inn del-summene, for så å få summen (totalen) av programmet. De mente dette virket skjerpene på dem, og at det ga mer korrekte tall.

TP'ene forstod hensikten med å rapportere opplysningene i skjema 13. De oppfattet spørsmålene som relevante og de brukte opplysningene selv. De sammenlignet seg mot andre kommuner, og noe informasjon ble brukt som styringsinformasjon.

Deltageren fra boligkontoret kunne tenke seg at skjemaet inneholdt flere spørsmål om hvem som bodde i de kommunale boligene, og hva slags behov for tjenester disse hadde behov for. Skjemaansvarlig kunne tenke seg flere spørsmål om kvaliteten på de kommunale boligene. Pr i dag var veldig mange av spørsmålene om kvantitative forhold.

TP'ene ble spurt om hva slags dokumentasjonssystem de ulike etatene brukte. De fortalte at:

- Sosialkontoret hadde to fagsystem/saksbehandlersystem, henholdsvis "Sosio" og "Kosdok".
- Pleie og omsorg hadde et eget fagsystem/saksbehandlersystem som het Gerica. De fleste opplysningen lå imidlertid i Excelark.
- Boligkontoret hadde ikke et fagsystem, men de hadde opplysningene i Excelark.

I tillegg til disse fagsystemene hadde alle etatene et eget pairarkiv, og de kunne finne opplysningene i et felles elektronisk sak- og arkivsystem, men dette var en arbeidskrevende måte å finne informasjon på.

TP'ene trodde det var mulig å kjøre rapporter, samt ta filuttrekk, fra "Sosio" og "Gerica". TP var usikre på om det var mulig i "Kosdok".

TP'ene trodde ikke det fantes kommuner som bare hadde ett fagsystem. De mente ulike etater måtte ha egne fagsystem.

Dersom det ble foretatt endringer i skjema 13, ønsket kommunen å se disse et år i forveien. Dette for å lage rutiner for å gjøre innrapporteringen enklere.

Brukertest 2 på skjema 13, middels stor kommune.

Organisering

Kostra-ansvarlig jobber på økonomiavdelingen. Kommunen består av mange virksomheter. Hver virksomhet ledes av en virksomhetsleder. Virksomhetsleder plukker ut en "Kostra-ansvarlig" på virksomheten, heretter kalt skjemaansvarlig. Disse skal hjelpe Kostra-ansvarlig med innrapporteringen. Hvert år i desember arrangerer Kostra-ansvarlig et møte med alle skjemaansvarlige. Her informerer han om skjemaer som er gått ut, og om endringer i skjemaene. Skjemaene fordeles på samme måte år etter år, med unntak av skjema 13. Skjema 13 har vært et skjema som ingen har villet ha. De to siste årene er det vår skjemaansvarlig som har hatt ansvaret for utfyllingen. Han jobber på virksomheten HRO "Helse Rehabilitering og Omsorg. Bakgrunnen for at ingen har villet ta ansvaret for skjema 13, er at flere virksomheter er involvert i utfyllingen, og at det er arbeidskrevende å hente inn opplysninger fra flere virksomheter (krever mye puring).

Tre etater er involvert i utfyllingen. Det er:

1. Teknisk etat
2. Sosial etat (sosialkontoret)
3. HRO

Skjemaansvarlig for skjema 13 fortalte at han i år hadde arrangert et møte med svarpersoner (bidragsytere) fra teknisk etat og HRO. Før møtet hadde svarpersonene samlet inn de opplysningene de skulle, og på møtet fylte de sammen ut det elektroniske skjemaet. Skjemaansvarlig fortalte at han var meget godt fornøyd med denne måten å organisere innrapporteringen på. Han slapp å bruke mye tid på å purre, og han hadde mer kontroll med innrapporteringen. Han trodde også at svarpersonene tok innrapporteringsoppgaven mer på alvor, da han arrangerte et felles møte. I fjord hadde de ikke hatt et slikt møte, og da hadde han mistanke om at svarpersonene tok meget lett på oppgaven, de hadde bare kopiert inn fjordårets tall. Skjemaansvarlig ønsket å organisere innrapporteringen på samme måte neste år også. Tallene fra sosialetaten fikk han over telefon. (Vet ikke hvorfor svarpersonen fra sosialkontoret ikke var med på møtet).

Skjemaansvarlig sa HRO og teknisk etat hadde god oversikt over omsorgsboligene i kommunen. HRO brukte et fagsystem som het Profil. De hadde brukt det siden i fjord. Profil inneholdt informasjon om brukerne, og tjenester som disse mottar. I fagsystemet er det mulig å kjøre ut statistikk (rapporter) over informasjon i fagsystemet. Skjemaansvarlig trodde ikke teknisk etat hadde et eget fagsystem, men de hadde noen opplysninger i Excel. Sosialetaten brukte et fagsystem som het "Velferd". Skjemaansvarlig sa det ikke hadde vært mulig å svare på skjema 13 ved bare å bruke Profil, ettersom en del av opplysningene det spørres etter i skjema ligger hos teknisk etat og sosialkontoret, og disse ikke bruker Profil.

Skjemaansvarlig tror Gerika, Akos og Profil er de store fagsystemene i kommunenorge.

Skjemaansvarlig sa han arrangerte et møte med avdelingslederne i HRO før han sendte inn skjemaene som virksomheten skulle svare på. Dette for å sjekke at opplysningene i skjemaene var korrekte. Før møtet med avdelingslederne hadde han også sjekket opp årets tall mot fjordårets tall. Hensikten var å avdekke store avvik i forhold til fjordåret.

Skjemaansvarlig trodde kommunen brukte ca fem effektive timer på å svare på skjemaet.

Skjemaansvarlig ble spurt om kommunen selv brukte tallene som ble innrapportert på skjema 13. Det trodde han ikke at de gjorde. De brukte andre tall i KOSTRA, men ikke fra skjema 13. Skjemaansvarlig sa han kunne tenke seg å vite mer om boligbehovet til unge mennesker med atferdsvansker. Skjemaansvarlig sa de har god oversikt over boligbehovet til eldre og utviklingshemmede.

Skjemaansvarlig var kjent med delegeringsfunksjonen i KOSTRA-portalen. Han hadde brukt den på skjema 13 i fjor, og på noen andre Kostra-skjema i år.

Hovedinntrykk av Skjema

Skjemaansvarlig syntes skjemaet var greit å forstå, men utfordringen bestod i å finne fram opplysningene og å samle inn opplysningene fra ulike etater i kommunen.

Skjemaansvarlig fortalte at motivasjonen for å svare på skjemaet er lavere enn på andre Kostra-skjema. Bakgrunnen er at kommunen selv ikke bruker opplysningene i skjema 13 til noe.

Gjennomgang av skjemagruppene

Sp. 2

Skjemaansvarlig syntes spørsmålene om disposisjonsform var greie å forstå. Skjemaansvarlig mente de kunne svare presist på spørsmålene om disposisjonsform, særlig på ”Kommunalt eid til utleie” og ”Privat eid med kommunal disposisjonsrett”.

Kommunene hadde mange omsorgsboliger og disse ble først og fremst ført på ”Kommunalt eid til utleie” og ”Privat eid med kommunal disposisjonsrett”.

Det var to etater som leverte opplysninger til spørsmålene om disposisjonsform;

1. Teknisk etat
2. HRO

HRO hadde opplysningene om disposisjonsform i et fagsystem som het Profil. Teknisk etat hadde opplysningene i et Excel-ark.

Skjemaansvarlig fortalte at de slet med spørsmålene om tilrettelegging for rullerstolbrukere. De måtte bruke litt tid på å forstå spørsmålene, og det var vanskelig å fordele boligene på de tre spørsmålene om tilrettelegging. Årsaken til at det var vanskelig å fordele boligene, var at de ikke kjente ”fasilitetene” til alle boligene.

Skjemaansvarlig sa det var lett å plassere nye boliger. Disse skal oppfylle kravet om universell utforming, og de ble derfor plassert under spørsmålet ”tilrettelagt til og inne i boligen”. De eldre boligene var imidlertid vanskeligere å plassere, særlig de som bare var ”tilrettelagt kun inne i boligen”.

Verken teknisk etat eller HRO hadde opplysninger om tilrettelegging for rullestolbruk i sine fagsystem. De måtte bruke skjønn, særlig på de to siste spørsmålene.

Sp. 3

Skjemaansvarlig syntes spørsmålene var greie å forstå.

Skjemaansvarlig sa de kunne svare presist for omsorgsboligene. En av de ansatte på HRO hadde talt opp antall utleide omsorgsboliger fordelt på de ulike disposisjonsformene, ved å gå gjennom alle saksmappene til brukerne (brukermapper). All informasjon var ikke lagt inn i Profil ennå, men når det var gjort, kunne de kjøre ut denne statistikken fra fagsystemet.

Skjemaansvarlig forstod ikke helt hensikten med spørsmålet. Han forstod det med hensyn til utleieleiligheter, men ikke med hensyn til sykehjemsplasser. De er stort sett fylt opp hele tiden.

Sp. 4

Skjemaansvarlig syntes spørsmålene under spørsmålsgruppe 4 var greie å forstå, utfordringen var å finne og samle inn tallene.

I spørsmålsgruppe 4 er det først og fremst søknader og avslag om omsorgsboliger som rapporteres. Skjemaansvarlig rapporterer ikke søknader og avslag via sosialkontoret. Årsaken er at det foreligger få søknader til sosialkontoret. Der tildeles boliger på bakgrunn av problemer som må løses en gang.

HRO kan svare presist på spørsmålet ”Antall registrerte søknader om bolig i løpet av året”. De registrer søknader om omsorgsboliger. Foreløpig telles de manuelt, de har ikke fått lagt inn registreringsinformasjon i Profil ennå.

Med spørsmålet ”Antall ubehandlede søknader” forstår skjemaansvarlig søknader som er registrert, men som ikke er ferdigbehandlet. Skjemaansvarlig kan svare presist på spørsmålet. Informasjonen fantes i Profil.

Skjemaansvarlig kan rapportere presist på spørsmålet ”Antall avslag på søknader om bolig i løpet av året”. Denne informasjonen finnes i Profil.

Skjemaansvarlig ble spurt om hvordan saksbehandlingen på søknader om kommunal bolig skjer i kommunen. Han svarer med utgangspunkt i omsorgsboliger. Skjemaansvarlig sier man enten får positivt vedtak eller avslag. Får man positivt vedtak får man enten bolig med en gang, eller man settes på venteliste.

Skjemaansvarlig er usikker på hvem som behandler søknaden, men et inntaksteam fordeler boligene. De er opptatt av at søkeren skal passe inn i det eksisterende bomiljøet.

Skjemaansvarlig sier de burde kunne svare presist på spørsmålene som berører sosialkontoret, men de er ikke godt nok koordinert med dem.

Sp. 5

To etater lever opplysninger til spørsmålsgruppe 5; HRO og sosialkontoret.

Skjemaansvarlig syntes alle brukergruppene var greie, men det kunne være vanskelig å plassere folk i kategoriene ”Personer med psykiske lidelser”, ”Rusmiddelbruker” og ”Rus/psykiske lidelser”. Han synes kategorien ”Rus/psykiske lidelser” var grei å ha med.

Når det gjelder spørsmålet ”Antall vedtak/tildelte boliger i løpet av året” fortalte skjemaansvarlig at informasjonen foreløpig bare fantes i klientmapper. Han fortalte at de talte manuelt, og at de kunne svare presist på spørsmålet fordelt på de ulike alders- og brukergruppene.

Sosialkontoret fant opplysninger om ”Antall vedtak/tildelte boliger i løpet av året” fordelt på ulike alder- og brukergrupper i en perm. Opplysninger om diagnose og alder fantes også på søknadsskjemaene.

Skjemaansvarlig fortalte at HRO kunne svare presist på spørsmålet ”Antall husstander på venteliste pr. 31.12” fordelt på de ulike brukergruppene. Opplysningene lå i Profil.

Sosialkontoret kunne svare presist på spørsmålet om ”Antall husstander på venteliste pr 31.12 fordelt på brukergrupper. De hadde opplysningene på en papirliste.

Sp. 6

Sosialkontoret leverte opplysninger til spørsmålsgruppe 6. Opplysningene lå i Velferd. De kunne svare presist på spørsmålene.

Sp. 7

Sosialkontoret leverte opplysninger til spørsmålsgruppe 7. Opplysningene lå i en perm. De kunne svare presist på spørsmålene.

Sp. 8

Kommunen gir ikke kommunal bostøtte, de slapp derfor å svare på spørsmålsgruppe 8.

Sp. 9

Kommunen rapporterer ikke via Bokart. Førrige kartlegging ble gjennomført i 2003, de slapp derfor å rapportere i år.

Det var sosialkontoret som har svart på spørsmålsgruppe 9 ved tidligere innrapporteringer.

Opplysningene i spørsmål 9 er nyttige for kommunen. For skjemaansvarlig hadde det vært nyttig å ha hatt informasjon om unge som nå bor hjemme, men som trolig vil ha behov for kommunal bolig om noen år.

Sp. 10

Skjemaansvarlig brukte merknadsfeltet til å rapportere store endringer i svarene i forhold til fjordåret.

Generelt

Skjemaansvarlig bruker hovedsakelig den separate veiledningen. Han bruker i-ikonene av og til. Skjemaansvarlig bruker veiledningen som et oppslagsverk, dvs ved nye og endrede spørsmål, eller dersom han er usikker på noe. På spørsmålet om han foretrekker at veiledningen bakes inn i spørsmålene, eller at den finnes som separat veiledning, svarer han at han er litt skeptisk til at all veiledning skal bakes inn i spørsmålene.

Skjemaansvarlig så ikke den store nytten av å svare på skjema 13. Kommunen bruker ikke opplysningene til noe.

Skjemaansvarlig ønsker at spørsmålene nummereres.

På spørsmålet om han foretrekker å føre totalen før delsummene, eller delsummene før totalen, svarte han at han foretrekker å føre delsummene først, for så å få totalen av programmet. Skjemaansvarlig liker å se om totalen i skjema, stemmer overens med den totalen som kommunen har.

Skjemaansvarlig ble spurt om det er noe informasjon han savner i skjema 13. Han svarte at han gjerne skulle hatt opplysninger om hva slags omsorgsboliger brukerne ønsker. Han syntes også det hadde vært interessant å vite noe om hvem som bor i alle boligene.

Skjemaansvarlig fortalte at kommunen bare lagrer personopplysninger (i dokumentasjonssystemene sine) som er godkjent av Datatilsynet. Kommunen sitter på sensitive personopplysninger i dokumentasjonssystemene sine, men de har ikke lov til å rapportere personopplysningene videre til andre.

Skjemaansvarlig ble spurt om han kunne tenke seg en funksjonalitet i Kostra-portalen som varslet han dersom innrapporteringen på et spørsmål avvek mye fra fjordårets tall. Dette var en funksjonalitet som skjemaansvarlig gjerne ville ha, men han ønsket at varslingen skjedde på spørsmålet, ikke at han fikk opp en liste med advarsler helt til slutt i utfyllingen.

Annet

Skjemaansvarlig hadde delegert spørsmål 1 (Opplysninger om kommunen og ansvarlig for rapporteringen) til svarpersoner på enkelte andre Kostra-skjema han var ansvarlig for. Dette ble problematisk, ettersom disse ikke var skjemaansvarlige, de var svarpersoner (bidragsyttere). For å unngå rolleblanding (det skal bare være en skjemaansvarlig) vil vi anbefale at det ikke lar seg gjøre å delegere spørsmål 1 i KOSTRA-portalen.

Spørsmål:

Hva slags dok systemer de ulike etatene har.

Hvem leverer opplysninger til spørsmålene?

Vet han noe om hva slags fagsystem de har på sosial?

Brukertest 3, bydel i stor kommune

Organisering:

Skjemaansvarlig er seksjonsleder på boligkontoret i bydelen. Boligkontoret har åtte ansatte, fire av disse jobber i booppfølgingstjenesten.

Fire enheter leverer tall til skjema 13. Det er:

1. Helse og velferdsetaten (sp.8)
2. Sosial kontoret (sp.6 og 7)
3. Boligbygg (sp.2 og 3)
4. Boligkontoret (sp.1, 2, 3, 4, 5, 8, 9 og 10)

I tillegg er boligkontoret i dialog med søknadskontoret om innrapportering på enkelte av spørsmålene. Dette for å kontrollere at tallene til boligkontoret er korrekte.

Skjemaansvarlig bruker ca to effektive dager på å svare på skjemaet. Skjemaansvarlig sier det tar litt tid å samle inn opplysningene fra andre svarpersoner (bidragsyttere), så det er et skjema hun må leve med en stund.

Skjemaansvarlig sender ut papirkopi av skjema/veiledning til svarpersoner. Innrapportering av tall fra svarpersoner skjer på ulike måter; på papirskjema, via telefon, e-post og på møter med saksbehandlere. Skjemaansvarlig har ikke brukt delegeringsfunksjonen i Kostra-portalen.

Skjemaansvarlig er usikker på avgrensningen mot skjema 6. Hun er usikker på om samme boliger rapporteres i begge skjema. Skjemaansvarlig er også usikker på om det foregår dobbelrapportering på skjema 6. (NOE MED Ungbo, HUSKER DU DET GUSTAV?)

Hovedinntrykk

Skjemaansvarlig ga uttrykk for at skjema 13 er et krevende skjema. Spørsmålene i seg selv er ikke vanskelige å forstå. Det som gjør skjemaet krevende, er å lete fram og samle inn opplysninger for å kunne svare på spørsmålene. Enkelte av spørsmålene krever f.eks at svarpersonene må bla seg gjennom alle saksmappene til brukerne for å kunne svare på spørsmålene. Skjemaansvarlig hadde svart på skjemaet i mange år, helt siden starten. Hun syntes skjemaet hadde blitt lettere å svare på med årene. Skjemaansvarlig fortalte at hun bruker mer skjønn nå enn tidligere. Det er særlig på spørsmålene om tilrettelegging for rullestolbrukere, antall ubehandlede søknader om kommunal bolig og antall tildelte boliger fordelt på ulike brukergrupper hun bruker skjønn.

Gjennomgang av spørsmålsgruppene

Sp. 2

To etater lever opplysninger til spørsmålene. Det er 1) Boligbygg og 2) Boligkontoret.

Boligbygg er et kommunalt foretak som både eier og leier inn boliger til kommunale boliger. Boligbygg har ikke nok kommunale boliger til å dekke behovet. Boligkontoret må derfor leie inn en god del leiligheter fra private aktører, f.eks OBOS og UngBo. Skjemaansvarlig kjenner ikke til hva slags dokumentasjonssystem Boligbygg har.

Når det gjelder spørsmålene om disposisjonsform, er skjemaansvarlig litt uskikker på hva som menes med spørsmålet ”Privat eid med kommunal disposisjonsrett”. Hun tror det er boliger hvor kommunen går inn med garantier. Skjemaansvarlig sier kategorien ”disposisjonsform” mangler en fjerde restkategori for å være uttømmende.

Skjemaansvarlig sier hun kan svare ganske presist på spørsmålene om disposisjonsform. Bydelen har flest leiligheter i kategoriene ”Kommunalt eid til utleie” og ”Innleid til utleie”. Hun stoler på tallene hun får fra Boligbygg, og sier hun har god oversikt over de boligene bydelen selv leier inn. Skjemaansvarlig kommenterer ikke hva slags dokumentasjon bydelen har på de boligene de leier inn for fremleie.

Skjemaansvarlig synes det er vanskelig å forstå forskjellen på de tre formene for tilrettelegging for rullestolbrukere. Skjemaansvarlig forteller at Boligbygg skiller mellom de tre formene for tilrettelegging, og hun stoler på tallene hun får fra dem. Når det gjelder de

boligene kommunen selv leier inn, så finnes ikke denne informasjonen i noe dokumentasjonssystem. Hun bruker skjønn og svarer med utgangspunkt med informasjon hun har i hodet.

SP. 3

To etater lever opplysninger til spørsmålene. Det er 1) Boligbygg og 2) Boligkontoret.

Skjemaansvarlig er litt usikker på hva som menes med spørsmålet ”Privat eid med kommunal disposisjonsrett”. Skjemaansvarlig sier kategorien ”disposisjonsform” mangler en fjerde restkategori for å være uttømmende.

Skjemaansvarlig vet ikke hva slags dokumentasjonssystem Boligbygg benytter. Boligkontoret har denne informasjonen på en liste (wordfil) og i en egen perm. Lista inneholder informasjon om hvem de leier av, hva de leier og hvem de leier ut til. Boligkontoret har ikke opplysninger om boligene de disponerer i et eget fagsystem.

Skjemaansvarlig mener hun kan levere presise tall på spørsmålene i spørsmålsgruppe 3.

Sp 4.

Det er Boligkontoret som leverer opplysninger til disse spørsmålene.

Skjemaansvarlig forteller at Boligkontoret registrer alle nye søknader om kommunal bolig i et eget skjema (registreringsskjema) som de har laget.

Skjemaansvarlig sier de kan svare presist på ”Antall registrerte søknader om bolig i løpet av året”.

Tallet på spørsmålet ”Antall ubehandlede søknader/antall søknader under behandling per 31.12” er noe mer usikkert. Årsaken til usikkerheten, er at registreringsskjemaet ikke alltid er oppdatert. Saksbehandler kan ha glemt å oppdatere vedtak, eller det tar litt tid før vedtak blir registrert. Skjemaansvarlig sjekker med saksbehandlerne at tallet virker korrekt.

Skjemaansvarlig sier de kan gi et presist tall på spørsmålet ”Antall avslag på søknad om bolig i løpet av året” Skjemaansvarlig savner imidlertid at skjemaet skjelner mellom vanlige avslag og prioriterte avslag. Prioriterte avslag vil si at søkerne oppfylder kravene til å få kommunal bolig, men at de får avslag på grunn av streng prioritering av kommunale boliger.

Skjemaansvarlig mener det hadde vært nyttig for dem å få dokumentert prioriterte avslag.

Skjemaansvarlig ble spurt om hvordan saksbehandlingen på søknader om kommunale boliger foregår i bydelen. Hun forteller at de foretar vedtak før boliger tildeles. De som får positivt vedtak settes på venteliste for tildeling av bolig.

Sp. 5

Det er boligkontoret som leverer opplysninger til spørsmålsgruppe 5.

Opplysningene finnes i to forskjellige dokumentasjonssystemer, alder finnes i registreringsskjemaet, mens opplysninger for plassering i brukergrupper finnes i saksmappene (brukerpappene).

Skjemaansvarlig sier de kan svare presist på hovedspørsmålet ” Antall vedtak/tildelte boliger i løpet av året, i alt”. Skjemaansvarlig sier imidlertid at hun bruker en god del skjønn når hun fordeler ”søkerne” på brukergrupper. Hva som er hovedbegrunnelsen for en søknad er ofte uklart. Hun eksemplifiserer med spørsmålet ”Hva kommer først av rus og psykiske lidelser?”. Skjemaansvarlig sitter med saksbehandler når hun rapporterer opplysningene i spørsmålsgruppe 5.

Skjemaansvarlig fortalte at de har flest søkere i kategoriene ”Personer med psykiske lidelser”, ”Rusmiddelbruker”, ”Rus/psykiske lidelser”, 1. gangs etablert flyktning og ”Sosialt/økonomisk vanskeligstilte”.

Skjemaansvarlig fortalte at det er lettere for dem å rapportere fødselsår enn alder.

Skjemaansvarlig sa hun kan rapportere forholdsvis presist på spørsmålet ”Antall husstander på venteliste pr 31.12” fordelt på brukergrupper. Her rapporterer hun personer som har fått positivt vedtak, men som må vente på tildeling av bolig.

Sp. 6

Skjemaansvarlig får alle opplysningene fra sosial kontoret. Skjemaansvarlig mener alle tallene er presise. Sosialkontoret benytter et fagsystem som heter ”Oskar”. Skjemaansvarlig får tallene fra sosialkontoret på et papirskjema.

Sp.7

Skjemaansvarlig får alle opplysningene fra sosial kontoret. Skjemaansvarlig mener tallene på de to spørsmålene er presise. Sosialkontoret henter informasjon i fagsystemet ”Oskar”. Skjemaansvarlig får tallene fra sosialkontoret på et papirskjema.

Sp. 8

Helse- og velferdsetaten og boligkontoret leverer opplysninger til spørsmålsgruppe 8. Etatene kan bare svare på de to hovedspørsmålene. De kan ikke fordele tallene på de ulike brukergruppene. Skjemaansvarlig mener hovedtallene er presise. Etatene har opplysningene i et saksbehandlersystem som heter ”Sako”.

Oslo kommune tilbyr fire typer kommunal bostøtteordning, to av dem er mest utbredt.

Sp. 9

Bydelen har tidligere vært knyttet opp mot Bokart, men fordi løsningen lenge lå nede, er de ikke med pr. i dag. Skjemaansvarlig sa det ville være en kjempejobb å oppdatere seg mot Bokart igjen.

Forrige gang bydelen gjennomførte en kartlegging av vanskeligstilte på boligmarkedet var i 2004. De behøvde derfor ikke å rapportere tallene i år.

Skjemaansvarlig sa de brukte opplysningene fra spørsmål 9 til å kartlegge boligbehov til de ulike brukergruppene. Skjemaansvarlig mente de hadde god kjennskap til boligbehovet i bydelen.

En svakhet med rapporteringen er at den bare gir informasjon om boligbehovet til de som har søkt, ikke de som ikke har søkt.

Skjemaansvarlig kunne tenke seg å ha mer informasjon om unge med boligbehov.

Sp. 10

Skjemaansvarlig bruker merknadsfeltet til å kommentere viktige ting.

Generelt

Skjemaansvarlig bruker først og fremst den separate veiledningen. Skjemaansvarlig bruker veiledningen som et oppslagsverk. Hun tar den fram hvis hun er usikker på noe. Hun syntes hun får svar på det hun lurte på i veiledningen, og at det er forholdsvis enkelt å finne det hun er ute etter.

Skjemaansvarlig synes avgrensningen til skjema 6 (Pleie og omsorg) er uklar. Hun er usikker på om det foregår dobbelrapportering.

Skjemaansvarlig sier hun forstår hensikten med å rapportere inn opplysningene på skjema 13. Hun sier imidlertid at bydelen ikke bruker tallene til noe. Etter å ha tenkt seg litt om, sier hun at de bruker tallene til å se om de har nådd målene de har satt seg. Tidligere i samtalen har hun også sagt at de bruker tallene til å få kunnskap om boligbehovet for ulike brukergrupper.

Skjemaansvarlig sier bydelen rapporterer mye informasjon, og at det foregår mye dobbelrapportering. Hun savner en bedre samordning av datainnsamlingen til det offentlige.

På spørsmålet om hun savner opplysninger i skjemaet, svarer hun at hun savner opplysninger om booppfølging og informasjon om unges boligbehov.

Skjemaansvarlig ønsker at skjema skiller klarere mellom nye søknader om kommunal bolig, og forlengelse av eksisterende kontrakter. Hun sier hun bare rapporterer nye søknader i skjemaet, ikke forlengelse av kontrakter.

Skjemaansvarlig sier hun savner et godt elektronisk fagsystem hvor det er lett å kjøre ut statistikker (rapporter). Hun sier det for tiden pågår et stort prosjekt i Oslo kommune for å utvikle et fagsystem.

Brukertest 4 av skjema 13, liten kommune

Organisering

Kommunen hadde ca 500 innbyggere.

TP (testpersonen) hadde tidligere vært Kostraansvarlig i kommunen. Da den forrige Kostraansvarlige hadde sagt opp stillingen sin, hadde TP gått inn i stillingen som Kostraansvarlig under årets innrapportering.

Kommunen hadde ikke svart på skjema 13 de to siste årene. TP var ikke klar over dette før vi tok kontakt. Skjemaet lå under ansvarsområdet til teknisk etat. TP sa årsaken til at kommunen ikke hadde svart, skyldtes at den ene av de to stillingene på teknisk etat var ubesatt, mens vedkommende i den andre stillingen hadde vært sykemeldt over lengre tid.

TP sa kommunen var sårbar mot sykdom når etatene som skulle svare på skjema var små (en til to ansatte). Det var vanskelig for andre utenfor etaten å svare på spørsmål som lå under ansvarsområdet til etaten. Større enheter, som helse- og sosial, var mindre sårbar mot sykdom. Her var det flere som kunne svare, hvis noen var borte.

TP fortalte at motivasjonen for å svare på Kostra-skjemaene var ganske lav i kommunen. Det skyldtes flere forhold. En årsak var at tallene som ble presentert i Kostra ikke stemte med virkeligheten. Kommunen hadde f.eks full barnehagedekning, men i følge Kostra hadde de en barnehagedekning på 80 %. Forklaringen på avviket, er at man i Kostra regner ut dekningsprosenten ved å dele antall barn som har barnehageplass på antall barn i ”barnehagealder”, for så å multiplisere dette tallet med 100. Kommunen mente de hadde full barnehagedekning, fordi de 20 % som i følge Kostra stod uten barnehageplass, hadde takket nei til tilbudet om barnehageplass. Et annet forhold som virket demotiverende var at mange av spørsmålene i Kostra var veldig detaljerte. TP kunne f.eks ikke forstå hvorfor Staten trengte å vite antall gatelys på kommunal vei, riksvei og fylkesvei i kommunen. TP mente detaljerte spørsmål fører til at svarpersonene bruker skjønn. TP kunne heller ikke forstå hvorfor kommunen skulle sende inn de samme tallene hvert år (det var tilfelle for mange av spørsmålene i Kostraskjemaene, f.eks spørsmålene om gatelys). TP lurte på hvorfor det ikke er godt nok å bare rapportere endringer. Et annet forhold som virket demotiverende på innrapporteringen, var at den falt sammen med mange andre viktige oppgaver, eks utarbeiding av årsrapporter.

TP mente svarpersonene brukte mye kvalifisert skjønn i innrapporteringen. Kommunen var imidlertid svært liten og oversiktlig, så han mente kvaliteten på dataene som ble sendt inn var god. Svarpersonene hadde de fleste tallene i hodet, så de slapp å lete fram informasjonen.

TP syntes Kostra-portalene var grei å bruke. Han brukte utfyllingsstatusen for å følge med på utfyllingen.

Hovedinntrykk

Hovedinntrykket til TP var at skjema 13 er greit å svare på. Det finnes andre Kostraskjema som er langt vanskeligere og mer arbeidskrevende. TP trodde det ville ta han ca en halvtime å svare på skjemaet, med en tilfredsstillende datakvalitet. TP syntes spørsmålene var greie å forstå, og det var ikke vanskelig å finne fram opplysningene i dokumentasjonssystemene til kommunen (for de som hadde tilgang).

Gjennomgang av spørsmålsgruppene.

Sp. 2

TP syntes spørsmålene om disposisjonsrett var greie å forstå. Kommunen hadde bare boliger i kategorien ”Kommunalt eid til utleie”.

TP syntes spørsmålene om tilrettelegging for rullestolbrukere var litt uklart formulert. TP måtte lese spørsmålene flere ganger før han forstod de. De var vanskelige å forstå hver for seg. Da han leste de samlet ble de greiere å forstå.

TP forslo å fjerne de to siste spørsmålene om tilrettelegging for rullestolbrukere. Det var teknisk etat som svarte på spørsmålene. De kunne svare presist. TP kommenterte ikke hva slags dokumentasjonssystem de brukte.

Tre enheter leverte opplysninger til spørsmålene om disposisjonsform:

- Pleie og omsorg (omsorgsboliger)
- Sentraladministrasjonen (vanlige utleieboliger)
- Teknisk etat (det hendte omsorgsboliger ble omgjort til vanlige boliger og vise versa, teknisk etat hadde oversikt på det)

Kommunen hadde et oversiktskart over alle de kommunale boligene, og hvem som bodde i dem. Kommunen kunne svare presist på alle spørsmålene.

Sp. 3

TP syntes spørsmålene var greie å forstå.

Det var sentraladministrasjonen som leverte opplysninger til spørsmålene. De hadde opplysningene i et oversiktskart over alle de kommunale boligene, og hvem som bodde i dem. TP sa de kunne svare presist. Kommunen var så liten og oversiktlig at også andre etater kunne svare på spørsmålene (pleie og omsorg, teknisk etat).

Sp. 4

TP syntes spørsmålene var greie å forstå.

To etater leverte opplysninger til spørsmålene;

- Pleie og omsorg
- Sentraladministrasjonen

Hver etat hadde en perm som inneholdt søknadene til kommunal bolig, tildelinger (kontrakter) og avslag. Etatene kunne svare presist på spørsmålene

TP sa det gjennomføres vedtak før tildeling av bolig.

TP sa det er ytterst sjelden at kommunen har folk på venteliste til kommunal bolig. Normalt får de bolig på dagen.

Sp. 5

TP syntes spørsmålene var greie å forstå. Det eneste han stusset på med hensyn til tolkning av spørsmålene, var at det stod ”Antall husstander på venteliste”. Han tolket det som antall hus på venteliste. Han mente det burde stå antall personer på venteliste.

TP bemerket at brukerkategoriene i spørsmålet ikke var gjensidig utelukkende. En bruker kunne plasseres i flere av kategoriene, alle passet mer eller mindre like godt. Det at flere brukerkategorier kan være riktig, gjør at det er svarpersonenes skjønn som bestemmer tildeling i brukergrupper. Tilfeldig tildeling i brukergrupper kan skape dårlig datakvalitet, og enda mer alvorlig, dersom det forekommer systematiske skjevheter i svarene (f.eks at rekkefølge eller visuell utforming av spørsmål leder til favorisering av enkelte svaralternativ).

TP ville ha brukt hoveddiagnose dersom det var han som skulle plassere brukere i de ulike brukergruppene.

TP forstod ikke hvorfor det var nødvendig å spørre om brukerens alder. Kommunen hadde i hvert fall ikke bruk for denne informasjonen. TP ville ha fjernet alder fra spørsmålet.

TP var bekymret for anonymiteten til brukerne, da det spørres om både brukergruppe og alder i spørsmålsgruppe 5. Kommunen var så liten at personer kunne gjenkjennes. Dersom en person var plassert i brukerkategorien ”sosial/økonomisk vanskeligstilte” og var i alderskategorien ”25- 34” år, var dette nok informasjon til at en person kunne gjenkjennes. TP var bekymret for gjenkjenning både blant ansatte i kommunen (skjemaansvarlig kan f.eks se hva sosialkontoret har svart på spørsmålet) og blant andre innbyggere i kommunen (de kan identifisere vedkommende i Kostrapubliseringen).

Tre etater leverte opplysninger til spørsmålet. Det var:

- Pleie og omsorg
- Helse og sosial (sosialkontoret)
- Sentraladministrasjonen (personer uten behovsprøving)

TP mente etatene kunne svare presist på antall brukere, men tildeling i brukergrupper ville skje på bakgrunn av skjønn hos svarpersonene. Det var derfor ikke sikkert at disse tallene stemte med virkeligheten.

På spørsmålet om hva slags dokumentasjonssystem de ulike etatene hadde, svarte TP at Pleie og omsorg hadde opplysningene i et fagsystem som het Gerica. I tillegg hadde de opplysningene i klientmapper (papir).

Helse og sosial hadde også et elektronisk fagsystem, men TP husket ikke navnet, men han mente det var et landsomfattende system som flere kommuner hadde.

TP kommenterte ikke hva slags dokumentasjonssystem sentraladministrasjonen hadde.

TP sa kommunen ikke hadde personer på venteliste for kommunal bolig.

Sp. 6

TP syntes spørsmålene var greie å forstå. Kommunen hadde ingenting å rapportere i spørsmålsgruppe 6. Dersom de hadde hatt noe å rapportere, trodde han tre etater ville ha vært involvert i innrapporteringen:

- Pleie og omsorg
- Helse og sosial
- Sentraladministrasjonen

Sp. 7

TP syntes spørsmålene var greie å forstå. Kommunen hadde ingenting å rapportere i spørsmålsgruppe 7

Sp. 8

Kommunen hadde ikke kommunal bostøtte, de slapp derfor å svare på spørsmålet.

Sp. 9

Kommunen var ikke knyttet opp mot Bokart.

Kommunen hadde ikke gjennomført en kartlegging av vanskeligstilte på boligmarkedet i perioden 2005 - 2007. TP sa kommunen ikke hadde vanskeligstilte på boligmarkedet. Alle hadde bolig. TP mente sosialkontoret hadde god oversikt på dette feltet.

Generelle oppfølgingsspørsmål.

TP tror det ville ha tatt han ca 30 minutter å svare på skjemaet. TP ville ha tatt med seg skjema til aktuelle svarpersoner, og fylt det ut sammen med dem. For å få opplysninger fra pleie og omsorg ville han ha tatt en telefon.

TP sa han leste veiledninger som et oppslagsverk, han leste de ved behov. Han foretrakk den separate veiledningen.

TP ble spurt om han foretrakk å fylle inn totalen eller delsummer først. Han sa han foretrakk å fylle inn delsummer først, for så å få opp totalen av programmet.

TP forstod hensikten med å rapportere inn mange av opplysningene i skjema 13, men ikke alle. Han forstod blant annet ikke hvorfor de skulle rapportere ”person uten behovsprøving”. Kommunen brukte ikke tallene fra skjema 13 til noe selv. TP fortalte at kommunen i liten grad bruker tall fra Kostra. De brukte noen tall fra regnskap, barnehage, pleie og omsorg og skole. Årsaken til at kommunen i liten grad brukte Kostra-tall, var at de ikke syntes kvalitetsindikatorerne var relevante, og at tallene ikke var korrekte. TP sa at dersom de skulle sammenligne seg mot andre kommuner, måtte de selv hente inn tallene fra andre kommuner, for så å bearbeide disse. Bearbeiding var nødvendig, fordi kommunene var ulikt organisert. Kommunen hadde ikke tid og resurser til å bearbeide tall, derfor ble det ikke gjort.

TP fortalte at det på enkelte av skjemaene i Kostra er få endringer fra år til år. Det gjelder f.eks skjema om vannledninger, kloakkrør, antall gatelys på kommunal vei osv. TP kunne tenke seg at de fikk skjemaene preprintet (med fjordårets tall). Det ville gjøre innrapporteringsjobben enklere. For kommunene var det da bare å registrere endringer i skjema.

TP ble spurt om det var noen opplysninger han savnet i Kostra. TP svarte at han ønsket seg opplysninger om standarden på kommunale boliger (størrelse og kvalitet). Videre, TP ønsket seg opplysninger om prisnivået på kommunale boliger.

Brukertest 5 av skjema 13, mellomstor kommune som har vært kritiske til skjemaet.

Organisering

Det bor 7600 personer i kommunen.

Testpersonen (TP) jobbet i helse- og sosial etaten. TP hadde vært ansvarlig for skjema 13 i mange år, men ikke i år. I år var det eiendomsavdelingen som hadde tatt over ansvaret for skjemaet. Etersom det var TP som kjente skjemaet best, og som hadde vært kritisk til skjemaet, var det han og ikke den nye skjemaansvarlige som deltok i brukertesten.

TP sa skjema 13 hadde vært stemoderlig behandlet i kommunen (uten at han utdypet det nærmere). TP syntes det var unaturlig at helse- og sosial etaten skulle ha ansvaret for skjemaet. Han følte det var mer naturlig at eiendomsetaten hadde ansvaret for skjemaet. Da kunne man ta utgangspunkt i leilighetene, og andre etater kunne supplere med opplysninger om hvem som bodde der.

Fem enheter var involvert i innrapporteringen på skjema 13. Det var:

- sosialetaten
- eiendomsetaten
- flyktning konsulenten
- inntaksutvalget på helse- og sosialområdet (søknad om omsorgsboliger gikk hit)
- servicekontoret (disse formidler boliger uten behovsprøving, mest til unge i etableringsfasen)

TP fortalte at ca. 10 personer var involvert i innrapporteringen på skjema 13.

Innrapportering på skjema 13 har til nå foregått ved at TP har levert ut en papirkopi av skjema og veiledning til aktuelle svarpersoner. Disse har så besvart spørsmålene sine og levert de tilbake til TP. TP har så punchet inn tallene i det elektroniske skjemaet (fra alle svarpersonene). TP sa han pleide å kontrollere at tallene fra svarpersonene virket rimelige. TP hadde brukt delegeringsfunksjonen i Kostra-portalen på andre skjema, men ikke på skjema 13. Etersom han skulle lære opp en ny skjemaansvarlig i år, hadde de sammen bestemt seg for å delegerere på den gamle måten i år. Han trodde imidlertid at den nye skjemaansvarlige ville bruke delegeringsfunksjonen fra neste år.

På enkelte av spørsmålene i skjema var det flere personer som bidro med opplysninger. TP fortalte ikke konkret hvilke spørsmål dette gjaldt, men flyktningkonsulenten og servicekontoret måtte samkjøre svarene sine. Behovet for samkjøring oppstod, fordi statusen som flyktning opphører på et bestemt tidspunkt, og da må ”flyktningen” bort fra flyktningkonsulentens liste og over på servicekontorets liste. Hvis ikke listene hadde blitt samkjørt, hadde det vært fare for dobbelrapportering, eller at ”brukere” ikke ble rapportert inn.

TP fortalte at inntaksutvalget brukte et fagsystem som het ”Geric”. Geric er et fagsystem for omsorgstjenester. Systemet inneholder generelle personalopplysninger og opplysninger om hva slags pleie- og omsorgstjenester brukerne har behov for, og hva slags tjenester de mottar.

TP sa bolig er en vesentlig del av omsorgstjenesten, og systemet inneholder informasjon om det, men bare i kommentarfeltet. TP sa det var mulig å kjøre ut statistikk fra fagsystemet (alder, diagnoser osv), men TP trodde ikke det var mulig å kjøre ut statistikk på informasjon som lå i kommentarfeltet (der informasjonen om bolig lå). Fysioterapeuten og ergoterapeuten i kommunen brukte også Gericca.

TP likte delegeringsfunksjonen i Kostra-portalen godt. Han likte at det var svarpersonene som fikk feilmeldingene, og ikke han som punchet inn svarene (slik det var tidligere med offline-løsningen).

TP syntes Kostra-portalen var enkel og grei å bruke. TP syntes ”smiley statusene” var geniale. Det gjorde det lett for han som skjemaansvarlig å følge med på utfyllingsprosessen.

TP syntes det kunne være vanskelig å finne lenken til Kostra-portalen på ssb.no, og ønsket at den ble gjort mer synlig på forsiden til SSB.

Hovedinntrykk

TP syntes skjema 13 var et kronglete skjema. TP bemerket at skjemaet var blitt bedre, men at det fortsatt var et krevende skjema. Det som gjorde skjemaet krevende var spørsmål 5. TP fortalte at det var en stor jobb å fremskaffe informasjon om hvem som bor i de kommunale boligene, ettersom det er stor utskifting blant beboerne. TP sa de brukte en god del kvalifisert skjønn i spørsmål 5. Det samme trodde han var tilfelle i andre kommuner.

En annen ting som hadde vært vanskelig i Kostra, men som var blitt atskillig bedre i år, var den visuelle utformingen av papirskjemaene. Før kunne det være vanskelig å se hvilke felt som skulle fylles ut, men med grå bakgrunn og hvite svarfelt, var dette blitt mye mer intuitivt.

Gjennomgang av spørsmålsgruppene.

Sp. 2

TP hadde ikke problemer med å forstå spørsmålene om disposisjonsform. Han tolket dem riktig. Kommunen kunne levere presise tall.

To enheter leverte opplysninger til spørsmålene om disposisjonsrett. Det var:

- inntaksutvalget (omsorgsboliger)
- servicekontoret (boliger uten behovsprøving)

Flyktningkonsulenten eller sosialkontoret disponerte ingen boliger pr 31.12.

På spørsmålet om hva slags dokumentasjonssystem etatene brukte på spørsmålene om disposisjonsrett, fortalte TP at begge etatene hadde en liste i Excel. De to listene var bygget opp på samme måte, og inneholdt informasjon om bolig, navn på bruker, alder og når vedkommende flyttet inn. De to listene ble oppdatert hele tiden. Listene inneholdt ikke sensitive personopplysninger. Kommunen arkiverte alle leiekontrakter elektronisk.

TP forstod spørsmålene om tilrettelegging for rullestolbrukere korrekt. TP fortalte at de kunne svare presist på spørsmålene. TP fortalte at det er inntaksutvalget som leverte opplysninger til spørsmålene, men de fikk opplysningene fra eiendomsforvaltningen. Opplysningene fantes i hodet på de som jobbet på eiendomsforvaltningen, ikke i et dokumentasjonssystem.

Sp. 3

TP hadde ikke problemer med å forstå spørsmålene. TP syntes spørsmålene var relevante. Kommunen kunne svare presist på spørsmålene.

Inntakskontoret og servicekontoret leverte opplysninger til spørsmålene. De brukte de samme Excel-listene som i spørsmålsgruppe 2. Dersom kommunen hadde hatt boliger under ”privateid med kommunalt disposisjonsrett”, ville det ha vært inntaksutvalget som hadde rapportert tallene. Private aktører er ikke involvert i Kostra-rapporteringen.

Sp. 4

TP syntes spørsmålene var relevante og greie å svare på.

Det er inntaksutvalget og servicekontoret som leverte opplysninger til spørsmålene.

Inntaksutvalget kan svare presist på spørsmålet om antall søknader om bolig. TP tror servicekontoret bruker kvalifisert skjønn når de svarer på spørsmålet om antall søknader. Kommunen er liten, så TP tror servicekontoret kan svare ganske presist på spørsmålet.

Både inntaksutvalget og servicekontoret kan svare presist på spørsmålet om antall søknader under behandling.

Inntaksutvalget kan svare presist på spørsmålet om antall avslag. TP tror servicekontoret bruker kvalifisert skjønn når de svarer på spørsmålet om antall avslag. TP tror imidlertid at servicekontoret kan svare ganske presist.

Når det gjelder spørsmålet om hvor opplysningene finnes, så finner inntakskontoret opplysningene i fagsystemet Geric. TP vet ikke om servicekontoret bruker et fagsystem, men det er en person som sitter på alle opplysningene, og det er ikke mange boliger som formidles via servicekontoret, så TP tror servicekontoret kan svare ganske presist på spørsmålene.

Kommunen setter ikke folk på venteliste dersom det ikke finnes en ledige kommunal bolig. Da gir de heller avslag. Søkere settes imidlertid på en prioriteringsliste. Kommunen tar kontakt med personer på lista når det dukker opp en ledig bolig.

Sp. 5

Det er først og fremst spørsmålsgruppe 5 som er vanskelig for kommunen å svare på.

Kommunen har 150 kommunale boliger. Inntaksutvalget formidler ca 80 % av disse. De resterende er det servicekontoret som formidler. Inntaksutvalget formidler behovsprøvede boliger, mens servicekontoret formidler boliger uten behovsprøving. Det er først og fremst servicekontoret som har problemer med å svare på spørsmålene i spørsmålsgruppe 5, men også inntakskontoret sliter noe.

Et problem som både inntaksutvalget og servicekontoret sliter med, er at brukergruppene i spørsmål 5 ikke er gjensidig utelukkende. Svarkategoriene sklir over i hverandre. Forskjellen på kategoriene ”bevegelseshemmet” og ”utviklingshemmet” er f.eks uklar. Det samme gjelder forskjellen på brukergruppene ”psykiske lidelser”, ”rus” og ”rus/psykiske lidelser”. Det at to til tre brukergrupper kan være riktig for en bruker, gjør at det blir litt tilfeldig hvilken brukergruppe vedkommende plasseres i av svarpersonen(e). Det at plasseringen i brukergrupper skjer tilfeldig (subjektivt skjønn hos svarpersonene), gjør at datakvaliteten kan bli dårlig, særlig dersom det forekommer systematiske skjevheter i svarene.

Servicekontoret opplever at spørsmålsgruppe 5 ikke helt passer deres virksomhet. Spørsmålet inneholder veldig mange svarkategorier med ulike diagnoser, svarkategorier som ikke passer deres brukere. Servicekontoret formidler først og fremst boliger til ”personer uten behovsprøving”. Selv om servicekontoret rapporterer de fleste boligene på ”personer uten behovsprøving”, så opplever de at det er knapphet på kommunale boliger, hvilket gjør at de må prioritere tildelinger strengt. De må også kunne begrunne tildelingene sine. TP sa at servicekontoret opplever at noen av dem som de rapporterer som ”personer uten behovsprøving” egentlig er personer med en diagnose, men at dette er kunnskap som servicekontoret ikke besitter eller har tilgang til.

Ett annet problem som servicekontoret har slitt med, men som nå har blitt løst, er at de tidligere manglet informasjon om alder på personer som søkte om kommunal bolig uten behovsprøving. Nå må søkerne oppgi alder i søknadsskjemaet. Inntaksutvalget kan rapportere alder på sine brukere.

For at spørsmålsgruppe 5 skulle bli bedre tilpasset kommunens organisering, foreslo TP at spørsmål 5 ble splittet i to hoveddeler. I a-delen burde man spørre om ”antall tildelte omsorgsboliger fordelt på”;

- Bevegelseshemmet/fysisk funksjonshemmet
- Utviklingshemmet
- Personer med psykiske lidelser
- Rusmiddelbruker
- Rus/psykiske lidelser
- Eldre med behov for enklere bolig

I b-delen burde man spørre om ”antall tildelte ”andre” kommunale boliger fordelt på

- Første gangs etablert flyktning
- Sosialt vanskeligstilt
- Økonomisk vanskeligstilt
- Lettere funksjonshemmet
- Personer uten behovsprøving

På spørsmålet om hva slags dokumentasjonssystem etatene bruker, svarte han at inntakskontoret bruker ”Gericca”, mens søknadskontoret lagrer søknader og kontrakter i et elektronisk arkivsystem som heter ”Akos”. Gericca inneholder opplysninger om diagnose. Ofte er diagnosene i Gericca mer detaljert enn de som brukes i spørsmålsgruppe 5. Svarpersonene teller opp diagnosene manuelt.

TP sa at de som svarer på skjema 13 i dag, er de som står brukerne nærmest. Ingen andre i kommunen kan levere mer presise tall.

På spørsmålet om ”Antall husstander på venteliste pr 31.12” rapporterer kommunen det samme tallet som på ”spørsmålet om ubehandlede søknader” i spørsmålsgruppe 4. Kommunen praktiserer ikke venteliste på kommunale boliger. Dersom det ikke finnes ledige kommunale boliger gir de avslag. Søkerne settes imidlertid på en prioriteringsliste, dersom de ønsker det. Kommunen tar da kontakt hvis det dukker opp en ledig bolig.

Sp. 6

TP syntes spørsmålene var greie å forstå, men veiledningen var svært uklar. Den var mer villedende enn veiledende. TP mente spørsmålsgruppe 6 først og fremst var relevant for storbyer, ikke for små kommuner som hans egen. I fjor rapporterte kommunen tre midlertidige opphold, alle med varighet på under 3 måneder.

Det var sosialkontoret som rapporterte tallene. De kunne svare presist Tallene lå i et fagsystem som heter Akos-sosial. Akos-sosial er et eget program innen Akos. Ingen andre enn ansatte på sosialkontoret hadde tilgang til Akos-sosial.

Sp. 7

TP hadde ikke problemer med å forstå spørsmålene. Det er sosialkontoret som normalt svarer på spørsmålene. De kan svare presist. Opplysningene ligger i Akos-sosial.

Sp. 8

Kommunen gir ikke kommunal bostøtte, de slapp derfor å svare på spørsmålene.

Sp. 9

Kommunen rapporterte ikke via Bokart.

Kommunen gjennomførte forrige kartlegging i 2004, de slapp derfor å rapportere i år.

TP deltok i kartleggingen i 2004. Han sa det var en voldsom gymnastisk øvelse. Utfordringen var at mange etater var involvert i innrapporteringen, og at disse måtte gi TP nok informasjon til at han kunne plassere brukerne i de ulike brukerkategoriene, samtidig som de ikke måtte gi han så mye informasjon at han forstod hvem det gjaldt. Dette var en øvelse som krevde mye tid og resurser. Kommunen fikk et tilskudd på 70 000 kroner for å gjøre jobben, hvilket gjorde at de kunne gjennomføre en grundig kartlegging. Kartleggingen fulgte Husbankens anbefalinger.

Kartleggingen var nyttig for kommunen. Kartleggingen la føringer på hvilke type boliger kommunen senere gikk til anskaffelse av. Det ble blant annet bygget et bygg med åtte leiligheter for personer med store psykiske lidelser.

Sp. 10

TP sa han brukte merknadsfeltet aktivt. Her skrev han inn kommentarer til spørsmålene i skjema. Han hadde blant annet kommentert at skjemaet var altfor diagnoseorientert. TP hadde også erfart at en tvinges til å begrense kommentarene sine. Feltet aksepterer nemlig ikke mer tekst enn 700 tegn.

TP sa han hadde sett at mange kommuner tok lett på utfyllingen. Han trodde det skyldes at skjemaet er unødvendig komplisert, at for mange etater/personer er involvert i utfyllingen og at det ikke er noen som tar ansvar for utfyllingen.

Generelle oppfølgingsspørsmål.

TP brukte veiledningen som et oppslagsverk. Han leste den når han var usikker, eller når det var endringer i skjema. TP syntes veiledningen var uklar på mange områder.

TP trodde kommunen til sammen brukte ca. 5 effektive dager på innrapporteringen. TP mente kvaliteten på opplysningene som ble gitt var god. For kommunen var det viktig å gi presise opplysninger. Dersom han hadde brukt kvalifisert skjønn kunne han ha fylt ut skjema på 30 minutter, uten at noen kunne ha tatt han på at tallene virket urimelige.

TP forstod hensikten med å rapportere inn opplysningene på skjema 13. TP fortalte at kommunen i liten grad selv brukte opplysningene til noe. Som han sa: ”det er et skjema som krever mye, men som gir lite tilbake”.

TP ble spurt om det var noen opplysninger han savnet i skjema. TP svarte at han savnet opplysninger om leieprisnivået på omsorgsboliger som var bygd i henhold til boligreformen for eldre. TP var nysskjerrig på prisnivået i andre kommuner.

TP sa avslutningsvis; ”Grovt sett spørres det om to ting i skjemaet; det spørres om det materielle (boligene) og det spørres om de som bor i boligene”. For kommunen var det ikke vanskelig å svare på spørsmålene om det materielle. Her var det små endringer fra år til år. Spørsmålene om hvem som bodde der var langt vanskeligere. Stort gjennomtrekk blant beboerne gjorde dette til en stor og arbeidskrevende oppgave.

Vedlegg C. Referat fra møte i arbeidsgruppa 28.01.2008

Referat fra møte med arbeidsgruppa skjema 13 i KOSTRA 28. januar 2008

Deltakere:

Agnes Aall Ritland, Boligavdelingen i KRD
Jonina Hermannsdottir, Boligavdelingen i KRD
Arild Kormeseth, Kommunalavdelingen i KRD,
Aud Kristiansen, KS og Ski kommune,
Atle Kristiansen, KS og Skien kommune,
John S. Schistad, KBL og Trondheim kommune,
Laila Nystad, KBL og Oslo kommune
Liv Kristensen, Utviklingsseksjonen, Strategikontoret, Husbanken,
Tanja Helen Auren, Boligosial seksjon, Region øst, Husbanken
Tuan Anh Ngu, Rapporterings- og analyseseksjonen, Strategikontoret, Husbanken
Tonje Houg, avd. for kommunale velferdstjenester, Sosial- og helsedirektoratet
Else Bredeli, seksjon for helsestatistikk, SSB
Andreas Hedum, seksjon for helsestatistikk, SSB
Tore Nøtnæs, seksjon for datafangstmetoder, SSB
Gustav Haraldsen, seksjon for datafangstmetoder, SSB

Dagsorden

1. Presentasjon av deltakere
2. Orientering om fasene i utviklingen av et "nytt" skjema 13.
3. Hver etat presenterer hva slags informasjon (opplysninger) den ønsker å samle inn via skjema 13.
4. Hvordan arbeide videre? – møteform og -hyppighet
5. Eventuelt

Sak 2. Orientering om fasene i utviklingen av et "nytt" skjema 13.

Haraldsen i SSB presenterte planene for utvikling av et nytt skjema 13. Han skisserte fem faser:

Fase1. Spesifisering

Fokuset i spesifiseringsfasen er rettet mot oppdragsgiverne (etatene). Hensikten med fasen er at etatene skal spesifisere informasjonsbehovet sitt, dvs. fortelle hva slags informasjon de ønsker å samle inn via skjema 13. Denne informasjonen er helt nødvendig for at etatene skal

få den informasjonen de ønsker, og at spørreskjemametodikerne skal kunne utforme enkle og entydige spørsmål.

Fase 2. Tidlig operasjonalisering

I denne fasen er fokuset rettet mot respondentene, dvs. kommunene. Det planlegges fire aktiviteter i denne fasen:

1. Snakke med Kostra-support for å høre hva slags henvendelser de får om skjema 13.
2. Gjennomføre en ekspertevaluering. I ekspertevalueringer er det to spørreskjemametodikere som bruker sin erfaring for å avdekke flest mulig svakheter/problemer i skjemaet. Disse ser både på spørsmålsformuleringer, rekkefølge og visuelt design.
3. Gjennomføre eksplorerende intervju. Dette er den viktigste aktiviteten i fase 2. Et eksplorerende intervju er en individuell samtale med en nøkkelperson, hvor hensikten er å få ny kunnskap om feltet man skal undersøke. I vårt tilfelle vil det være en samtale med skjemaansvarlig for skjema 13 i kommunene. Spørreskjemametodikerne planlegger å gjennomføre 3- 6 eksplorerende intervju. Hensikten er å få:
 1. kunnskap om hva slags problemer kommunene sliter med i skjema 13 (slik det er i dag).
 2. få kunnskap om hva slags dokumentasjon kommunene sitter på.Det planlegges å reise ut til kommune for å snakke med dem. Fordelen med det, er at det gir anledning til å kikke på fagsystemene til kommunene, dvs. vi kan se hva slags dokumentasjon kommunene sitter på. Spørreskjemametodikerne tror mange av problemene i skjema 13 skyldes at kommunene ikke sitter på den dokumentasjonen det spørres etter i skjemaet.
4. Gjennomføre delvis strukturerte telefonintervju. Hensikten er å få mer kunnskap om utbredelsen av de problemene som har blitt avdekket i de eksplorerende intervjuene. Det er mulig at denne aktiviteten utgår, det avhenger av hvor god informasjon vi får i de eksplorerende intervjuene.

Fase 3. Avklare endelig innhold.

I fase tre ønsker spørreskjemametodikerne å avklare det endelige innholdet i skjemaet. Med utgangspunkt i hva slags informasjon etatene ønsker å samle inn, og hva slags informasjon (dokumentasjon) kommunene sitter på, ønsker spørreskjemametodikerne å "spikre" det endelige innholdet i skjema i fase tre. Det planlegges to møter, hvor hensikten er at etatene skal diskutere seg fram til det endelige innholdet i skjema.

Fase 4. Utforming av skjema

Det legges opp til en iterativ utviklingsprosess, dvs. at utvikling og testing av skjema går fram og tilbake, helt til skjemaet fungerer tilfredsstillende. Det planlegges 8 -10 tester, 4 -5 tester i første omgang, deretter ca. to tester i hver omgang. Metoden som brukes for å teste spørreskjemaet er kognitiv kartlegging. Det er en metode som er meget effektiv for å avdekke svakheter/problemer i skjema.

Fase 5. Sluttrapport

Det er viktig å lage en god sluttrapport som de andre fag-seksjonene i SSB kan bruke i utviklingen av sine KOSTRA-skjema. Tanken er at disse skal kunne trekke lærdom av utviklingsprosessen til "nye" skjema 13.

Fase 1 og 3 er rettet mot oppdragsgiverne (representert med deltakere i arbeidsgruppa). Fase 2 og 4 er rettet mot respondentene, dvs kommunene ved skjemaansvarlige på skjema 13. Selv om fase 2 og 4 henvender seg til respondentene, er det naturlig at arbeidsgruppa holdes orientert om arbeidet i disse fasene.

Etter at arbeidsgruppa har fått den endelige sluttrapporten (resultatet av fase 5), skal gruppa ta stilling til om den vil anbefale at skjemaet tas i bruk overfor Samordningsrådet.

Kommentarer/spørsmål fra arbeidsgruppa til presentasjonen

Auren i Husbanken lurte på om prosjektgruppa hadde vurdert å gjennomføre en brukerundersøkelse i arbeidet med å videreutvikle skjema 13. Begrunnelsen for å gjennomføre en slik undersøkelse, var å få brukernes synspunkter på kvalitet på kommunale boliger som kunne inngått som grunnlag for vurdering av boligindikatorer i skjema 13. Etter litt diskusjon fram og tilbake, kom arbeidsgruppa fram til at dette er et arbeid, som hvis det er interessant, burde ha vært gjennomført før spesifiseringsfasen, og at det ikke er tid og resurser til et slikt arbeid nå. Det vil forsinke utviklingsarbeidet mye.

På møtet var det spørsmål fra en av deltagerne om hvordan man velger ut testpersoner til brukertestene i fase 2 og 4. Nøtnæs i SSB fortalte at det er mest naturlig å teste ut skjemaet på skjemaansvarlig for skjema 13 i kommunene. Det er de som sitter på mest erfaring om innrapporteringen på skjema. Nøtnæs fortalte videre at det vil være mest aktuelt å teste ut skjemaet på kommuner som sliter med å svare på skjemaet, men det vil også være interessant å snakke med kommuner som ikke har de store problemene med å rapportere på skjemaet. Nøtnæs ønsker at det er prosjektgruppa (i SSB) som skal styre rekrutteringen av deltakere til brukertestene, dette for at prosjektgruppa skal ha kontroll med rekrutteringen (det er viktig at personer med de ønskede "egenskapene" blir rekruttert, og erfaringsmessig kan det fort oppstå misforståelser hvis en tredjepart er involvert i rekrutteringen). På møtet kom det fram at det finnes flere potensielle testpersoner i arbeidsgruppa (personer som svarer på skjema 13 i sin kommune). Prosjektgruppa ønsker ikke å teste ut skjemaet på disse deltakerne, da de kjenner arbeidet med å videreutvikle skjemaet for godt. Deltakerne i arbeidsgruppa skal først å fremst bidra med å spesifisere informasjonsbehovet til etaten sin. Det er viktig å unngå rolleblanding.

Prosjektgruppa ble tipset om at ASSS-nettverket (Aggregerte Styringsdata for Samarbeidende Storkommuner) sitter på mye erfaring og kunnskap om skjema 13. Prosjektgruppa ønsker å nyttiggjøre seg av denne erfaringen.

I KOSTRA har det tradisjonelt vært et problem at innsamlingsinstrumentet har vært dårlig tilpasset organiseringen av innrapporteringen på skjemaene i kommunene. Dette har ført til mye kopiering og distribuering av papirskjemaer til de aktuelle svarpersonene (i kommunene). Disse har i sin tur sendt svarene tilbake til skjemaansvarlig, som har ført inn tallene i innsamlingsinstrumentet (KOSTRA-offline). Med den nye delegeringsfunksjonen i KOSTRA-online, håper man å ha løst de fleste utfordringene knyttet til organiseringen av innrapporteringen i kommunene. Det er imidlertid rom for å videreutvikle delegeringsfunksjonen, blant annet ved å lage en summeringsfunksjon som gjør det mulig å summere hva flere svarpersoner har svart på ett spørsmål. På sikt er det et mål at innsamlingsinstrumentet skal være godt tilpasset organiseringen av innrapporteringen i kommunene.

På møtet ble det spurt om hva som er årsaken til at man ønsker å gjennomføre en grundig "overhaling" av skjema 13. Bredeli i SSB forklarte dette med at svarprosenten og datakvaliteten ikke er tilfredstillende.

Kormeseth fra KRD tok opp at en gjennomgang av funksjons- og artskontoplanen bør tas med i fase 1 av prosjektet. Dette for å se om det er behov for endringer i eksisterende funksjoner som berører kommunale boliger, og om det er behov for nye funksjoner. Det er også viktig å se på regnskapsdataene i forhold til tjenestedataene for kommunale boliger, inklusive konsernfaktaarket. Det er en målsetting i KOSTRA at rapporteringen skal være uavhengig av organiseringen i kommunene. ASSS-nettverket har jobbet en del også med økonomidata, og bør kontaktes i denne prosessen.

Sak 3. Presentasjon av de ulike etatens informasjonsbehov

KRD, Husbanken, Trondheim-, Ski- og Skien kommune hadde skrevet notater til møtet hvor de beskriver etatens informasjonsbehov.

SHdir planlegger å komme med et notat i slutten av uke seks. Når det gjelder fristen for å komme med et notat, eller revidert notat om informasjonsbehovet, henviser vi til teksten under sak 4.

Innspillene nedenfor følger nummereringen til årets versjon av skjema 13 (KOSTRA-rapportering for 2007).

Husbanken

Husbanken fortalte at de ønsker å jobbe videre med å revidere notatet sitt.

Husbanken ønsker flere spørsmål om boligbeholdningen⁵. I tillegg til de spørsmålene som allerede finnes pr. i dag (spørsmål 2.1 tom. 3.1.3.) ønsker Husbanken informasjon om hvilke brukergrupper som bor i de kommunale boligene. Husbanken ønsker seg også flere spørsmål om kvaliteten på boligene. Mer spesifikt, flere indikatorer på universell utforming. Pr. i dag er universell utforming et begrep som er dårlig operasjonalisert (ikke målbart). Husbanken ønsker derfor å følge med på det pågående arbeidet til rammeverksgruppa for universell utforming i KOSTRA. Husbanken ønsker å beholde spørsmål 2.2 (tilrettelagt for rullestolbrukere), men at spørsmål 2.3 og 2.4 fjernes fra skjema.

Husbanken ønsker informasjon om behovsdekning, dvs. i hvilken grad behovene for kommunal bolig blir dekket.

Husbanken ønsker opplysninger om måloppnåelse, dvs. i hvilken grad kommunene oppfyller uttalte boligpolitiske mål.

Husbanken ønsker opplysninger om framtidig boligbehov. Denne informasjonen vil være nyttig for kommunene i planarbeidet, samtidig som departementer og etater får generert nasjonale behovstall (f.eks. på landsbasis er XX % bostedsløse).

⁵ Med boligbeholdning menes alle boligene som kommunen disponerer, ikke bare de som er tildelt det siste året.

Husbanden ønsker informasjon om hva slags husleiekontrakter kommunen tilbyr brukerne sine, og lengden på disse kontraktene.

Husbanden ønsker opplysninger om tjenester knyttet til booppfølging. Slike tjenester kan f.eks. være opplæring i det å holde boligen ren og ryddig, opplæring i det å ta hensyn til naboer, samt hjelp til å etablere en god døgnrytme. Dette er tjenester som ikke registreres i IPLOS (Individbasert PLeie og OmsorgStatistikk). IPLOS registrerer kun tjenester gitt av pleie- og omsorgstjenesten i kommunene. Det registrerer ikke tjenester gitt av bolig- eller sosialkontorene. Husbanden ønsker opplysninger om ressursbruken (regnskapstall), både om boligene og booppfølgingstjenestene.

Husbanden ønsker informasjon om bruken av midlertidige boliger. Pr i dag er kvaliteten på disse dataene ikke tilfredsstillende. Natthjem kan ikke lenger brukes som midlertidig botilbud, jamfør retningslinjer fra SHdir. Det er ikke ulovlig å tilby natthjem til bostedsløse og andre vanskeligstilte på boligmarkedet, men det kan ikke brukes som oppfyllelse av kommunens forpliktelser etter sosialtjenesteloven (§ 4-5) om å finne midlertidig husvære til dem som ikke klarer det selv. Begrunnelsen for at natthjem ikke regnes som midlertidig botilbud, er at brukerne/beboerne av natthjem som regel må ut på dagtid. Husbanden ønsker informasjon om kommunenes bruk av natthjem, men da skilt ut som et eget separat spørsmål.

Husbanden ser at spørsmål 9 (kartlegging av vanskeligstilte husstander med boligbehov) er viktig, men foreslår at det bør forenkles. Husbanden arbeider med et prosjekt som tar sikte på å etablere en individbasert kartlegging av bostedsløse og vanskeligstilte på boligmarkedet. Dersom denne kartleggingen blir realisert, kan den erstatte dagens spørsmål 9.

Husbanden ønsker opplysninger om antall begjæringer om utkastelse, og antall faktiske utkastelser fra kommunale boliger. Bakgrunnen for ønsket, er å se om målet om å redusere antall utkastelser i strategi for bekjempelse av bostedsløshet blir nådd. Husbanden er usikre på hvem som samler inn denne informasjonen pr. i dag, om det er kommunene, namsmyndighetene eller politidirektoratet.

Husbanden ønsker å kunne sammenligne kostnadene ved bruk av midlertidige botilbud (dekket over sosialhjelpsbudsjettet) opp mot kostnadene ved bruk av mer varige botilbud (kan til en viss grad hentes fra regnskapsdataene for kommunalt disponerte boliger i KOSTRA).

Husbanden ønsker at statistikken i KOSTRA blir gjort lettere tilgjengelig. Det kan f.eks. gjøres ved å lage flere ”ordinære” statistikkbanktabeller, dvs. tabeller som er bygget opp over malen i Statistikkbanken, ikke bare KOSTRA-faktaark (som også blir publisert i Statistikkbanken). Husbanden ønsker også at veiledningene til skjemaene i KOSTRA blir gjort lettere tilgjengelig. Pr i dag er de vanskelige å finne på SSB.no.

Husbanden er åpne for å forenkle inndelingen av brukergruppene i spørsmål 5 (tildelte boliger) og spørsmål 9 (kartlegging av vanskeligstilte på boligmarkedet). Husbanden reiste spørsmålet om dagens brukergrupper er for diagnoseorienterte. Husbanden tenker seg at dagens brukergrupper kan erstattes med opplysninger om hvilken posisjon brukerne har på boligmarkedet. Husbanden foreslo denne inndelingen av brukergruppene:

- 1) Bostedsløse
- 2) Personer som står i fare for å miste bolig

3) Personer som har uegnet bolig

Bakgrunnen for at Auren i Husbanken tok opp spørsmålet om dagens brukergrupper er for diagnoseorienterte, er erfaringer fra spørreskjemaet som ble brukt i forbindelse med individbasert pleie og omsorgsstatistikk (IPLoS). Der fikk SHdir kraftige reaksjoner fra ulike brukergrupper om at spørsmålene i skjemaet var sensitive, og at brukerne ikke var tilstrekkelig informert om hva slags personopplysninger som ble samlet inn og lagret om dem.

Husbanken ønsker å se nærmere på om aldersinndelingen i spørsmål 5 er hensiktsmessig.

KRD

For KRD er det viktig å få et oversiktsbilde, de ønsker seg tall på nasjonalt nivå. Videre, KRD ønsker å kunne studere utviklingen over tid.

For KRD er det viktig med en god og brukervennlig formidling av boligstatistikken. Statistikken bør være lett å finne og det bør være lett å ta ut den statistikken man ønsker. KRD ønsker flere ”ordinære” statistikkbanktabeller.

KRD ønsker flere spørsmål om boligbeholdningen. I tillegg til de spørsmålene som allerede finnes pr. i dag (spørsmål 2.1 tom. 3.1.3.) ønsker KRD opplysninger om hvilke brukergrupper som bor i de kommunale boligene. KRD ønsker å bruke de samme bruker- og aldersgruppene som i spørsmål 5 og 9. KRD vil gjerne ha flere spørsmål om boligkvalitet, f.eks. spørsmål om bomiljø. KRD ønsker opplysninger om både sosialt bomiljø (ligger boligen i et belastet område, i en kommunal gård med beboere som har rus- og psykiske problemer) og fysisk bomiljø (er gården nedslitt, trafikk- og støybelastninger, rot og søppel i fellessarealer osv). KRD ønsker å beholde spørsmål 2.2 (tilrettelagt for rullestolbrukere), men at spørsmål 2.3 og 2.4. fjernes fra skjemaet.

KRD ønsker å kunne skille mellom nye og forlengede kontrakter i spørsmål 4 og 5.

KRD foreslår å fjerne aldersfordeling for brukergruppen ”Personer uten behovsprøving” i spørsmål 5.

KRD ønsker å kunne vite hvor lenge folk står på venteliste for å få kommunal bolig.

KRD ønsker opplysninger om kontraktstyper. KRD ønsker opplysninger om hvor mange av kontraktene som inngås i løpet av året som er tidsbestemte-, tidsubestemte og såkalte ”unntakskontrakter”. Et eksempel på sistnevnte type kontrakt, vil være kontrakter som inngås for kortere tid enn tre år.

KRD ønsker å gjøre noe med spørsmålene om midlertidig botilbud (spørsmål 6), men er usikre på hvilke grep som bør gjøres. Inntil Husbankens prosjekt om en individbasert kartlegging av bostedsløse og vanskeligstilte på boligmarkedet blir etablert (hvis det blir realisert), ønsker KRD å samle inn opplysninger om midlertidige botilbud via skjema 13. KRD ønsker imidlertid å telle antall personer som har fått et midlertidig botilbud, framfor antall opphold. KRD ønsker seg også mer informasjon om barn i midlertidige botilbud, f.eks opplysninger om antall husholdninger med barn som har benyttet midlertidig botilbud i løpet av året.

Når det gjelder spørsmål 8, ønsker KRD å avvete arbeidet med den statlige bostøtteordningen. Blir det endringer der, bør dette avspeiles i skjema 13. Det er fortsatt uklart når arbeidet med den statlige bostøtteordningen blir ferdig, høst 2008 har vært antydnet.

Kormeseth i KRD stilte spørsmål til representantene for KRD's boligavdeling om hvordan de bruker dataene som samles inn via skjema 13. Kormeseth er opptatt av å veie kostnadene med å samle inn dataene opp mot nytten av å kunne bruke tallene som styringsinformasjon. Ritland i boligavdelingen til KRD fortalte at de ofte får inn databestillinger fra politisk ledelse, og da er det viktig for dem å kunne hente ut tallene i Statistikkbanken. Kormeseth mener det publiseres en del nøkkeltall i KOSTRA i dag, som ikke er interessant som styringsinformasjon. Kormeseth mener det er greit at denne informasjonen ligger i grunnlagsdataene, men det gir ikke mening å publisere den som nøkkeltall.

Trondheim kommune

For Trondheim kommune er opplysninger om søknadsmengde (søknad om kommunal bolig) og beholdning (beholdning av kommunale boliger) det viktigste. Kommunene ønsker å vite i hvilken grad kommunen klarer innfri innbyggernes boligbehov (behov for kommunale boliger). Trondheim kommune ønsker mer informasjon om beholdningen, blant annet med spørsmål om hvilke brukergrupper som bor i de kommunale boligene.

Trondheim kommune ønsker at privateide omsorgsboliger (boliger der brukeren eier boligen, men kommunen har tilvisningsrett) blir skilt ut fra svarkategorien "Privateid med kommunal disposisjonsrett" i spørsmål 2 og 3.

Trondheim kommune ønsker å beholde spørsmål 2.2 (tilrettelagt for rullestolbrukere), men at spørsmål 2.3 og 2.4. fjernes fra skjemaet.

Trondheim kommune ønsker å beholde spørsmål 3 (Antall utleide/bebodde boliger per 31.12).

Trondheim kommune ønsker at det skilles mellom søknader om ny bolig, fornyinger og byttesøknader i spørsmål 4.

Trondheim kommune ønsker at det bare spørres etter søknader om ny bolig i spørsmål 5.

Trondheim kommune synes dagens inndeling på brukergrupper i spørsmål 5 og 9 er ok.

Trondheim kommune forstår ikke begrunnelsen for aldersinndelingen i spørsmål 5, aldersinndelingen skiller ikke ut myndighetsalder og pensjonsalder.

Trondheim kommune ønsker opplysninger om gjennomsnittlig ventetid på kommunal bolig for de ulike brukergruppene.

Trondheim kommune ønsker opplysninger om bruk av andre bostøtteordninger enn kommunal bostøtte. I Trondheim er f.eks. kommunal bostøtte et lite brukt virkemiddel, sammenlignet med sosialhjelp til boligformål og subsidiert husleie. Trondheim kommune synes også det hadde vært interessant med opplysninger om hvordan kommunene fastsetter

husleia. Brukes markedsleie, kostnadsdekkende husleie, historisk fastsatt leie, eller er husleia fastsatt ut fra leietakers betalingsevne (variant av kommunal bostøtte)? Kormeseth i KRD fortalte at departementet jobber med å lage en veileder for prisfastsettelse for beregning av internhusleie på kommunale formålsbygg.

Trondheim kommune ønsker opplysninger om kontraktstyper og kontraktslengde.

Ski kommune

Ski kommune ønsker å beholde brukergruppene i spørsmål 5. Ski mener det ikke er nødvendig å fordele vedtak på aldersgrupper i spørsmål 5.

Ski kommune ønsker å beholde spørsmål 2.2 (tilrettelagt for rullestolbrukere), men å fjerne spørsmål 2.3 og 2.4 fra skjemaet.

Ski kommune ønsker å kunne skille mellom søknad om ny bolig og søknad om fornyelse av bolig i spørsmål 4.1, 4.2 og 4.3.

Ski kommune ønsker å kunne skille mellom søknad om ny bolig og søknad om fornyelse av bolig i spørsmål 5.

Ski kommune foreslår å droppe spørsmål 9. Bakgrunnen er at mange kommuner ikke har gjennomført en kartlegging av vanskeligstilte på boligmarkedet siste tre år (som spørsmålet forutsetter).

Skien kommune

For Skien kommune er det viktig å få informasjon som gjør det mulig å sammenligne kommunen med andre kommuner. Kristiansen sier KOSTRA-tall brukes i argumentasjonen for å få "nye ting opp å stå".

Skien kommune ønsker å skille ut privateide omsorgsboliger (boliger der brukeren eier boligen, men kommunen har tilvisningsrett) fra svarkategorien "Privateid med kommunal disposisjonsrett" i spørsmål 2 og 3.

Skien kommune ønsker å beholde spørsmål 2.2 (tilrettelagt for rullestolbrukere), men å fjerne spørsmål 2.3 og 2.4 fra skjemaet.

Skien kommune ønsker opplysninger om hvor lenge kommunale boliger står tomme. For kommunen hadde det vært interessant å kunne studere utnyttelsen av egne kommunale boliger opp mot standarder på hva som er en akseptabel "tomgangstid", f.eks. 30- eller 60 dager. Skien kommune tror det vil være utfordrende å få gode data på dette, ettersom mange kommuner bevisst lar spesialboliger stå tomme for å vente på forespørsel fra "riktig" bruker.

Skien kommune ønsker å fjerne spørsmål 4.2 (spørsmål om antall ubehandlede søknader pr. 31.12.).

Skien kommune mener det er interessant å spørre om vedtak og venteliste i spørsmål 5, men bare for nye søknader om kommunal bolig, ikke "bytte-" eller "forlengelsessøknader". Kommunen ønsker å forenkle aldersfordelingen eller fjerne den helt.

Skien kommune synes spørsmålet om midlertidig botilbud (spørsmål 6) er ok.

Skien kommune ønsker opplysninger om bruk av andre bostøtteordninger enn kommunal bostøtte. Skien kommune syntes det hadde vært interessant å få opplysninger om hvordan kommunene fastsetter husleia. Skien gir f.eks. ikke kommunal bostøtte, men subsidierer husleia.

Skien kommune kunne tenke seg å vite noe om nivået på den kommunale bostøtten. Det kan gjøres ved å koble den opp mot det lokale husleienivået. Pr. i dag gir det bare mening å si noe om husleienivået i de største norske byene, utvalget på andre steder er for lite til at det er mulig å si noe sikkert om det lokale husleienivået.

Skien kommune ønsker å fjerne spørsmål 9. De får god nok informasjon fra søknadene til kommunale boliger.

Skien kommune ønsker opplysninger om hvorfor personer søker om kommunal bolig. Kristiansen har en forståelse av at det ofte ligger "små" problemer bak søknadene. Noen føler det vanlige boligmarkedet er utrygt med tanke på utkastelse, andre har flyttet ofte, og noen ønsker kommunal bolig fordi de tror det er veldig rimelig.

Skien kommune ønsker opplysninger om oppfølging i bolig. Oppfølging i bolig er særlig viktig for personer med rus-/psykiske problemer. Disse tjenestene dekkes antakelig ikke av Kostraskjemaene for pleie- og omsorg og et nytt skjema om psykisk helse. IPLOS har heller ikke denne informasjonen.

I likhet med Husbanken ønsker Skien kommune opplysninger om framtidig boligbehov.

KBL

Nystad i KBL hadde ikke skrevet et notat, men holdt et muntlig innlegg om hva slags informasjon KBL ønsker i skjema 13.

For KBL er det viktig å kunne sammenligne kommunene med hverandre, både med hensyn til boligbehov og tiltak. For KBL er det også viktig å kunne se utviklingen over tid.

KBL ønsker opplysninger om hvem og hvor mange som har boligbehov.

KBL ønsker seg også bedre mål på hvem som får hjelp og hvem som ikke får hjelp.

Sak 4. Hvordan arbeide videre - møteform og hyppighet?

Etatene vil først og fremst være involvert i fase 1 (spesifisering) og fase 3 (avklare endelig innhold). Det innebærer at etatene først og fremst vil ha innflytelse på hva som skal være innholdet i skjemaet. I fase 4 (utforming av skjema) overføres makt til spørreskjemametodikerne og respondentene, dvs. kommunene. Det er viktig å understreke at vi bare gir respondentene "makt" med hensyn til måten spørsmålene blir formulert på. Det er fortsatt oppdragsgiverne som skal bestemme innholdet i skjema. Gode og "brukervennlige" spørsmålsformuleringer skal imidlertid sørge for at dere som oppdragsgivere får den informasjonen dere ønsker.

Det er svært viktig at etatene kommer med innspill til rett tid. Det er f.eks. for sent å komme med forslag til endringer i innhold i skjema, etter at fase tre er avsluttet.

Når det gjaldt representasjon av kommuneorganisasjonene i arbeidsgruppa, så har KS gitt Aud Kristiansen i Ski kommune og Atle Kristiansen i Skien kommune fullmakt til å representere KS i arbeidsgruppa. KS ønsker imidlertid å holdes orientert om arbeidet med å videreutvikle skjema 13. Nystad i Oslo kommune og Schistad i Trondheim kommune representerer KBL.

Til møtet i arbeidsgruppa 28. januar hadde som tidligere nevnt noen av etatene skrevet et notat hvor de spesifiserer informasjonsbehovet sitt. Prosjektgruppa hadde problemer med å forstå enkelte av innspillene i notatene. Prosjektgruppa vil derfor sende ut merknader på de innspillene gruppa syntes var litt uklare, og be om at disse gjøres tydeligere i et revidert notat. Fristen for å levere det reviderte (endelige) notatet er **30.mai 2008**.

På møtet i arbeidsgruppa 28. januar avtalte vi at neste møte ble mandag 28. april. Dette var ment å skulle være det første møtet i fase tre. Vi må dessverre utsette møtet til **mandag 1.september, kl 10 -15.30**. Bakgrunnen for utsettelsen er at arbeidet med fase 1 og 2 er mer omfattende og tidkrevende enn det vi trodde på møtet i januar. Avvikling av sommerferie gjør også at møtet må skyves mye ut i tid. Andre møtet i fase 3 planlegges **fredag 31. oktober, kl 10 -15.30**.

På møtet fortalte Nøtnæs i SSB at han var litt usikker på hvordan arbeidsgruppa skulle håndtere uenighet mellom etatene i fase 3. Nøtnæs sa han ønsket å diskutere saken nærmere med noen mer erfarne i SSB, for å høre på deres erfaringer. Prosjektgruppa ønsker å komme tilbake med en skriftlig strategi på hvordan vi anbefaler at fase 3 gjennomføres.

Før det første møtet i fase 3 vil deltagerne i arbeidsgruppa få tilsendt to dokumenter:

- 1.) ett som oppsummerer funnene fra aktivitetene i fase 2.
- 2.) ett som gir en systematisk sammenstilling av etatenes informasjonsbehov (fase 1) og hvilken informasjon kommunene kan levere (fase 2).

Dokumentene vil bli tilsendt i god tid før det første møtet (i fase 3).

Sak 5. Eventuelt

Kormeseth i KRD mente behovet for styringsinformasjon bør være avgjørende for hva slags informasjon etatene bør etterspørre i skjema 13. For at skjemaet ikke skal bli altfor omfattende og oppgaven med å besvare spørsmålene altfor vanskelig, ber han om at etatene ikke etterspør annen informasjon enn den de faktisk har behov for.

Kormeseth i KRD tok opp spørsmålet om hvorvidt "aldersgrupper" er viktig styringsinformasjon. Kormeseth er tvilende til det. Kormeseth syntes det er greit å spørre etter aldersgrupper, hvis det er informasjon som er lett å hente ut fra register. Han er imidlertid mer betenkt til å spørre etter aldersgrupper, hvis det krever at respondenter må foreta beregninger for å kunne rapportere det. Kristensen i Husbanken sa at aldersgrupper i seg selv ikke er interessant, det som er interessant er å ha informasjon om ulike livsfaser, f.eks. unge i etableringsfasen.

I spørsmål 5 og 9 spørres det etter opplysninger på aggregert nivå, det spørres f.eks etter "hvor mange boliger har kommunen tildelt personer med psykiske lidelser i 2007?" Dersom kommunene skal kunne gi gode og nøyaktige tall på dette spørsmålet, krever det at kommunene har foretatt en fortløpende dokumentasjon på individnivå, fortrinnsvis i et elektronisk saksbehandlersystem. Dersom kommunene ikke lagrer denne typen informasjon på individnivå, blir svarene på spørsmålet basert på kvalifisert gjetning. Det blir derfor viktig å sjekke om kommunene har lov til å lagre diagnoseorienterte opplysninger på individnivå (spørsmål 5 og 9). Husbanken og Trondheim kommune ønsker at dette sjekkes opp med Datatilsynet.

SHdir ønsker å beholde de nåværende brukergruppene i spørsmål 5 og 9, og vil motsette seg endring av disse. Nystad i KBL sa det er viktig med gjensidig utelukkende brukergrupper i spørsmål i spørsmål 5 og 9. Pr. i dag er de ikke det mente Nystad.

Nystad i KBL poengterte at det ikke er nok å kjenne til kontraktslengde for å vite noe om hvor lenge folk bor i kommunale boliger. Vi må også ha informasjon om antall fornyinger. En person kan f.eks bo 20 år med fire fornyelser av en fem-årskontrakt.

Hermannsdottir i KRD lurte på hvorfor en del av spørsmålene om midlertidig botilbud har dårlig svarprosent? Skyldes det dårlig spørsmålsformuleringer, eller at kommunene ikke besitter den informasjonen det spørres om i skjema? Bredeli i SSB svarte at når det gjelder spørsmål om varighet på opphold, så skyldes det uklare spørsmålsformulering og veiledning. Når det gjelder løslatelse fra fengsel, og utskrivning fra institusjon, så mangler kommunene den informasjonen det spørres etter i skjema. Det pågår imidlertid et arbeid med å bedre rutinene for informering av kommunene på dette området – blant annet så har Kriminalomsorgen inngått avtaler med en del kommuner om rapportering av boligbehov for personer som er løslatt fra fengsel. Bredeli forventer at svarprosenten på disse spørsmålene vil bli bedre på sikt. Schistad i Trondheim kommune forklarer den dårlige datakvaliteten på spørsmålene om midlertidige botilbud, med måten kommunene er organisert på. I Trondheim kommune er f.eks. ansvaret for midlertidig botilbud spredt på flere kommunale etater. Det at ansvaret er spredt på flere etater, gjør det vanskeligere å rapportere informasjonen.

Liv Kristensen i Husbanken poengterte at det blir viktig å se tilbudet om kommunal bolig i forhold til boligstøtteordninger som Husbanken administrerer (f.eks bostøtte, startlån og ulike tilskuddsordninger). Det gir mulighet for å se om de som ikke blir tilbudt kommunal bolig, får annen hjelp til å etablere seg på boligmarkedet. Når "nye" skjema 13 foreligger, blir det viktig å foreta en gjennomgang av Husbankdataene som publiseres i KOSTRA, for å vurdere om noen av dataene bør tas ut, og andre tas inn.

Nystad i KBL, ønsker i likhet med Trondheim kommune, at skjema 13 bør samle inn opplysninger om andre former for økonomisk støtte enn kommunal bostøtte. Slik det er pr i dag, vil det være vanskelig å sammenligne kommunene med hensyn til hvor mye de "subsidiierer" personer som bor i kommunale boliger. Bakgrunnen er at kommunene praktiserer ulike former for økonomisk støtte. Noen tar markedspris, men gir bostøtte. Andre gir ikke bostøtte, men subsidiierer husleia. Nystad mente det er viktig at subsidieringselementet blir synliggjort, enten det er i form av bostøtte eller subsidiert husleie.

Nystad i KBL anbefaler tett oppfølging av de som svarer på skjemaet ute i kommune. Nystad opplever ofte at avgrensningene i spørsmålene er uklare, og hun mener svarpersonene trenger hjelp til å vite hva slags informasjon som skal føres på de ulike spørsmålene. Nøtnæs i SSB tror bedre spørsmålsformuleringer med tydeligere avgrensninger vil løse dette problemet.

Nystad i KBL sa det er viktig at deltakerne i arbeidsgruppa gis anledning til å ta saker tilbake til etatene sine for "høring". Prosjektgruppa ønsker å gi deltagerne tid til "høring" etter det første- og andre møtet i fase 3. Prosjektgruppa kommer tilbake til hvor lang tid dere får i notatet hvor vi skisserer et forslag til hvordan vi bør gjennomføre fase 3.

Hedum i SSB understreket at det finnes mye interessant registerinformasjon i Husbanken, SSB og andre offentlige etater. Hedum anbefaler at arbeidsgruppa sjekker opp hva som finnes av registerinformasjon, slik at det ikke oppstår dobbeltrappering i skjema 13 (at det spørres etter opplysninger i skjema som allerede finnes i registre).