

**Prosjekt  
lokalsamfunnservice  
– integrasjon mellom  
kollektive boformer**

Stiftelsen Østfoldforskning (STØ)  
Fredrikstad og omegn  
boligbyggelag (FOBBL)

**Fredrikstad,  
OR.xx.xx**

## RAPPORTFORSIDE

<b>Rapportnr:</b>	<b>ISBN nr:</b> <b>ISSN nr:</b>	<b>Rapporttype:</b> <b>OR</b>
<b>Rapporttittel:</b> Prosjekt lokalsamfunnservice - integrasjon mellom kollektive boformer		<b>Forfatter(e):</b> Frode Ramstad Johansen STØ, Mette Ledang, FOBBL
<b>Prosjektnummer:</b> 211330	<b>Prosjekttittel:</b> Prosjekt lokalsamfunnservice - integrasjon mellom kollektive boformer	
<b>Oppdragsgiver(e):</b> Fredrikstad og omegn boligbyggelag		
<b>Oppdragsgivers referanse:</b> Ragnar Vermedal		
<b>Resymé:</b> Rapporten beskriver hvordan prosjektet har sett på integrasjon mellom kollektive boformer, ved å søke å utforme en modell for hvordan borettslagtjenester og nye tjenester kan tilbys boliger organisert gjennom velforeninger og andre organiseringer. Prosjektet er gjennomført med en rekke intervjuer og med relevant dokumentasjon. De viktigste aktørene og deres innbyrdes sammenheng er beskrevet. Det er gjennomført en behovsundersøkelse med aktørene. Det er skissert utfordringer for boligbyggelaget og behov for avklaringer. Prosjektet presenterer modeller for samvirke mellom faste og mer løselig organiserte boformer. Til slutt gis det anbefalinger om tiltak boligbyggelaget bør iverksette.		
<b>Emneord:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• lokalsamfunn</li><li>• boligbyggelag</li><li>• innovasjon</li></ul>	<b>Tilgjengelighet:</b> Åpen <b>Denne side:</b> Åpen <b>Denne rapport:</b> Åpen	<b>Antall sider inkl. bilag:</b> 26
<b>Godkjent</b>		
<b>Dato:</b>		
<hr/>		
<b>Prosjektleder</b> <b>(sign)</b>	<b>Instituttleder</b> <b>(sign)</b>	

## Forord

Gjennom dette samarbeidsprosjektet har Fredrikstad og omegn boligbyggelag (FOBBL) og Stiftelsen Østfoldforskning (STØ) sett på integrasjon mellom kollektive boformer, ved å søke å utforme en modell for hvordan borettslagtjenester og nye tjenester kan tilbys boliger organisert gjennom velforeninger og andre organiseringer. Prosjektet er gjennomført med støtte fra Husbanken.

Prosjektet kobler borettslagets strukturfordeler inn mot privatboligene, men uten den fullstendige juridiske strukturen. Ved å utvikle en modell hvor velforeningene fungerer som et borettslag på visse områder, da særskilt tjenesteområdet, er det mulig å få til en tredelt suksesshistorie:

- Boligbyggelaget får flere medlemmer og utvikler og selger mer tjenester
- Velforeningene ivaretar sitt nærområde bedre og styrker sine bånd til innbyggerne
- Boligeierne får tilgang til ”ferdigforhandlede” tjenester og rådgiving som forenkler hverdagen

Det er samtidig startet en prosess med lokalsamfunnene og kommunen for å vurdere en felles innsats på dette området.

Prosjektet er gjennomført med Mette Ledang og Hege Gathen som faglige ressurspersoner fra FOBBL og med Frode Ramstad Johansen fra STØ som prosjektleder og metodisk ressurs. Oppdragsgiver er FOBBL ved adm dir Ragnar Vermedal.

Vi ønsker å takke alle som har tatt seg tid til å delta i intervjuer gjennom prosjektperioden.



FOBBL er et boligbyggelag som bygger og forvalter boliger for sine medlemmer, og representerer mange tusen husholdninger og en boligmasse med en samlet verdi på rundt 2.5 milliarder kroner. FOBBL er forretningsfører for de fleste tilknyttede borettslag, og tilbyr også teknisk rådgivning til borettslagene.



Stiftelsen Østfoldforskning er et regionalt senter for forskning, utvikling og kompetanseformidling innenfor forebyggende miljøvern og virksomhets- og næringsutvikling.

## **Innholdsfortegnelse**

1	Innledning .....	5
2	Metode og datagrunnlag .....	8
3	Aktørbildet .....	11
4	Behov fremkommet gjennom samtaler med aktørene .....	14
5	Modeller for samvirke med mer løselig organiserte boformer (lokalsamfunn/velforeninger) .....	18
6	Oppsummering - anbefaling for tjenesteutvikling rettet til kollektive boformer i ulike typer organisering .....	22

## 1 Innledning

Andelseiere i borettslag har tilgang til en rekke tjenester som forenkler hverdagen og samtidig gir økonomisk og sosial trygghet. Basisen for dette er et juridisk organisert system med rettigheter og plikter. Boligbyggelaget som står bak borettslaget har en inntjeningsprofil basert på dekning av faktiske kostnader samt noe til utvikling.

Eiere av private boliger mangler tilgang til denne type tjenester, selv om enkelte av tjenestene kan kjøpes av andre (kommersielle) aktører. Eierne har stor frihet innenfor gjeldende lovverk og reguleringsplaner, men de må selv stå for drift, vedlikehold og rehabilitering av bygningsmasse og utearealer. De må også stå for arbeidet med å finne leverandører, kvalitetssikre disse, avtale pris, følge opp fremdrift osv.

Velforeninger kan beskrives som en kollektiv boform hvor målet er ivaretagelse og oppgradering av boområdet og felles utearealer, samt ivaretagelse av beboernes interesser i forhold til boområdet/nærområdet. Velforeningene drives gjennom et styre og tar normalt en mindre og frivillig kontingent fra beboerne i området. I så måte har borettslag og velforeninger noe til felles. Velforeninger fungerer i praksis ofte i stor grad som ad-hoc grupper avhengig av ytre trusler som reguleringsplaner el, og med visse repeterende hendelser som sankthansfeiring med mer.

Lokalsamfunnsutvalgene er en organisasjonsform som overfører mer ansvar til lokalnivået. Det sitter syv personer, normalt fra skolen, velforeninger, lag og foreninger, i hvert lokalsamfunnsutvalg som velges i et åpent møte for alle innbyggere i det angjeldende lokalsamfunnet. I forhold til velforeningene fungerer lokalsamfunnene som en overbygning som skal bidra til koordinering av kommunale økonomiske ressurser og fungere som en støtte for velforeningene.

### 1.1 Om boligbyggelag og borettslag

Boligbyggelag bygger og forvalter boliger for sine medlemmer, og stifter borettslag som bygger og eier boliger

Å bo i et borettslag er en velprøvd boform som innebærer å ta del i et velorganisert system hvor de fleste daglige rutiner er vel ivaretatt, f.eks. ytre vedlikehold og stell av hage. Gjennom generalforsamling og styre ivaretas den enkeltes plikter og rettigheter til fellesskapets beste. Alle kan være med og bestemme, men er også bundet av de vedtak som fattes.

Styret i borettslaget har normalt ansvar for at bygningene og fellesanlegg er i stand, vedlikeholde og sørge for belysning i alle oppganger og fellesrom, at alt ytre vedlikehold og bearbeiding av fellesarealer er i orden. Påbygging eller ombygging av bygningen kan bare skje etter vedtak i generalforsamlingen. Alle utgifter i forbindelse med ytre vedlikehold dekkes vanligvis gjennom fellesutgiftene. Mindre oppgaver kan også løses ved dugnad.

Andelseieren skal normalt sørge for forsvarlig vedlikehold innenfor boligen og eventuelle boder. Det betyr at den enkelte selv bestemmer hva som skal gjøres og når med hensyn til eventuell oppussing. Man har imidlertid plikt til å sørge for forsvarlig vedlikehold av alt som angår sikkerhet, elektriske og sanitære forhold. Det samme gjelder for innsiden av vinduer og dører.

I borettslaget kan oppussing samordnes slik at boligbyggelaget ivaretar alle forhold rundt kvalitet, kostnader, fremdrift osv. Dette reduserer risiko og kostnader for andelseieren, men kvalitet, pris, sjekk og oppfølging av leverandør med mer kvalitetssikres av en profesjonell virksomhet (boligbyggelaget).

Normale ”goder” som dekkes av felleleien er eksempelvis:

- Bygningsforsikring
- Eiendomskatt
- Felles strøm
- Forretningsførsel/administrasjon
- Kommunale avgifter: avfall, vann og kloakk
- Utvendig vedlikehold: dører, vinduer, tak og vegger
- Vaktmestertjenester
- Vedlikehold av fellesarealer: parkeringsplasser og veier

Innføringen av energisertifikat for boliger fra 1.1.2006 er et eksempel på et nytt krav, som det er sannsynlig vil ivaretas av borettslaget som en ny tjeneste.

Kort om enkelte interessante forskjeller mellom borettslag og selveide boliger/leide boliger (hentet fra Hvem bor i borettslag? NBBL<sup>1</sup>-undersøkelse av data fra Folke- og Boligtellingen 2001):

- I 52 % av husholdningene i borettslag bor det én person. I selveide boliger er denne andelen 26 % og i leide boliger er den 60 %.
- Borettslagsboliger har i gjennomsnitt en betydelig mindre boligstørrelse enn den øvrige boligmassen. 19 % av boligene i borettslag har et bruksareal på over 100 kvm, blant selveide boliger er denne andelen 73 %.
- Borettslag har en markert overvekt av kvinner. I gruppen 16-74 år er det i borettslag 26.000 flere kvinner enn menn. Både i selveide og leide boliger er det et knapt mannlige flertall.
- Borettslavere har lavere inntekt enn selveiere men høyere inntekt enn leietakere. 81 % av husholdningene i borettslag hadde i 2001 en inntekt på under 400.000 kr. I husholdningene i selveide boliger var andelen 60 %, og i leide boliger 89 %

## 1.2 Mandat

Hensikten med samarbeidsprosjektet mellom FOBBL og STØ for å utforske nye muligheter i samband med utviklingen av lokalsamfunnene i Fredrikstad.

Eiere av private boliger danner et marked for tjenester rettet inn mot drift, vedlikehold og rehabilitering med mer. Ved en segmentering av markedet vil boligbyggelaget

---

<sup>1</sup> Hvem bor i borettslag? NBBL-undersøkelse av data fra Folke- og Boligtellingen 2001, [www.boligsamvirket.no](http://www.boligsamvirket.no)

kunne tilby eiere av private boliger tilsvarende tjenester som tilbys borettslagene, samt utvikle nye tjenester, uten borettslagorganiseringen.

Målsettingen er å utarbeide en modell (et konsept) for integrasjon mellom kollektive boformer

- hvor borettslagtjenester kan integreres i lokalsamfunnene/velforeningene

Modellen skal beskrive

- Organisering av tilbudet
- Aktuelle tjenester
- Distribusjon/form av tjenester
- Betalingsform

Modellen skal også inkludere utvikling av nye innovative tjenester rettet mot andre boformer (enn borettslag).

## 2 Metode og datagrunnlag

I prosjektet er det gjort intervjuer/samtaler både med grupper og enkeltpersoner, og det er benyttet en intervjuguide underveis. Det er også innhentet dokumentasjon fra FOBBL og kommunen med flere.

Det er gjennomført intervjuer og samtaler med følgende grupper/personer:

1. Intervju med ”LSU-utviklingsgruppe”
2. Intervju med ”borettslagsgruppa” (fire ledere i styrene i borettslag med eneboliger og boliger i rekke)
3. Intervju med leder av Servicetorget i Fredrikstad kommune, Ingrid Trømborg
4. Intervju med leder av Omsorgsetaten i Fredrikstad kommune, Kirsten Piil
5. Intervju med Rekustad lokalsamfunnsutvalg
6. Intervju med FOBBL, ved Mette Ledang og Hege Gathen
7. Intervju med Oksviken II velforening
8. Intervju med Glombo og Rød velforening
9. Møte mellom Fredrikstad kommune ved Plan og miljø og representanter for FOBBL
10. Møte med kommunal tverrsektoriell ressursgruppe for lokalsamfunn og folkehelse
11. Samtale med Knut Enger, Norges velforbund

I tillegg er det benyttet dokumentasjon fra FOBBLs endringsprosjekt og brev av 2.9.2005 fra Per Erik Sørensen som underlag i prosjektet.

### Intervju med ”LSU-utviklingsgruppe”

For den videre utviklingen av lokalsamfunnene er det opprettet en egen utviklingsgruppe bestående av lederne av enkelte av utvalgene. Denne gruppen ble invitert til intervju:

- Johnny Olsen, leder ved Rød lokalsamfunnsutvalg
- Kai Øistad, leder ved Torp Lokalsamfunnsutvalg
- Leif Gjerdsbakk, leder ved Rekustad lokalsamfunnsutvalg
- Knut Marthinsen, leder ved Manstad lokalsamfunnsutvalg

Fredrikstadsamfunnet er delt inn i 23 lokalsamfunn basert på grunnskolekretsene. Lokalsamfunnet er i tillegg til geografisk avgrensning definert av kultur og historie, funksjonelt innhold og sosialt nettverk

I hvert lokalsamfunn er det opprettet grupper av personer som arbeider med spørsmål vedrørende sitt eget lokalsamfunn. Dette er engasjerte personer som i tillegg også ofte sitter i styrer i velforeninger og lag. Personer fra skolen deltar også som følge av skolens viktige posisjon i ethvert lokalsamfunn.



Lokalsamfunnsorganiseringen er et ambisiøst forsøk på å

- reformere tankemåte og kultur i kommunen
- utvikle tverrsektoriell struktur og arbeidsmåte
- utvikle områdebasert planlegging og drift
- stimulere det enkelte lokalsamfunn
- utvide kontakten med kommunen gjennom økonomisk hjelp til lokalsamfunnstiltak

#### Intervju med fire ledere av styrer i borettslag med eneboliger og boliger i rekke

Fredrikstad har flere borettslag bestående av eneboliger og hus i rekke. Fire av disse borettslagene, ved styrets leder, ble invitert til møte.

- Svenskeberget borettslag ved Helge Rokke
- Kilevoldbuen borettslag ved Egil Olsen
- Oladammen borettslag ved May Lillian Vidnes
- Smertudammen borettslag ved Kirsten Antonsen

#### Intervju med leder av Servicetorget i Fredrikstad kommune, Ingrid Trømborg.

Servicetorget gir informasjon og veiledning om alle kommunens tjenester, samt utfører enklere saksbehandling innenfor mange av tjenesteområdene. I tillegg til kommunale tjenester har de en representant fra Ligningskontoret og en fra Trygdekontoret, samt at det gis gratis juridisk rådgivning en gang i uken. Servicetorget har rundt 60.000 henvendelser i året, gjennom oppmøte, telefon, epost eller nettpat.

#### Intervju med leder av Omsorgsetaten i Fredrikstad kommune, Kirsten Piil.

Omsorgsetaten i Fredrikstad kommune omfatter sykehjem, åpen omsorg (hjemmesykepleie og praktisk bistand), boveiledningstjeneste og kjøkkentjenester, samt tjenester som dagtilbud for eldre, omsorgslønn, brukerstyrt personlig assistanse, omsorgsboliger, trygdeboliger, korttidsplasser, avlastningsplasser og rehabiliteringsplasser i sykehjem. Omsorgsetaten har ca 2450 brukere av hjemmetjenester og 185 brukere av boveiledningstjenester, og har ca 2500 ansatte som utgjør rundt 1200 årsverk.

#### Møte med Rød lokalsamfunnsutvalg

Representanten fra Rød lokalsamfunnsutvalg inviterte prosjektet til deres ordinære utvalgsmøte 21. september.

Prosjektleder informerte på møtet og inviterte til debatt om prosjektets problemstilling.

### Møte med Rekustad lokalsamfunnsutvalg

Representanten fra Rekustad lokalsamfunnsutvalg inviterte prosjektet til deres ordinære utvalgsmøte 29. september.

Prosjektleder informerte på møtet og inviterte til debatt om prosjektets problemstilling.

### Intervju med representanter for FOBBL

FOBBL gjennomfører i 2005 et større internt utviklings-/omstillingsprosjekt og det var naturlig med et møte med de angående den videre utviklingen. Møtet ble gjennomført med:

- Hege Gathen, driftservicesjef
- Mette Ledang, forvaltningskonsulent

### Intervju med representant for Oksviken II velforening

Oksviken er et nyere boligfelt med hvor hoveddelen av beboerne er i gruppene barn, ungdom og voksne. Eldre er i mindre grad representert her. Velforeningen omfatter ca. 270 husstander.

### Intervju med representant for Glombo og Rød velforening

Oksviken er et blandet boligfelt med alle aldersgrupper, og både nyere og eldre bebyggelse. Velforeningen omfatter ca. 500 husstander.

### Møte mellom Fredrikstad kommune ved Plan og miljø og representanter for FOBBL

Det ble som følge av interesse fra kommunen arrangert et møte mellom Lokalsamfunnsatsingen i kommunen ved leder Terje Heen og FOBBL ved driftservicesjef Hege Gathen og forvaltningskonsulent Mette Ledang.

### Møte med kommunal tverrsektoriell ressursgruppe for lokalsamfunn og folkehelse

Prosjektet ble invitert til deres ordinære møte 27. oktober. Tilstede var:

Tor-Anders Olsen, Terje Heen, Ole Petter Finess, Rolf Petter Heidenstrøm, Grethe B. Hansen, Anne Kari Sønsterød, Eva Sødal, Terje Lamberg, Bent Olav Olsen, Steinar Haugsten, Inger Eilertsen, Rita Heide Eggen, Roar Hovde og Knut Ramtvedt.

Prosjektleder informerte på møtet og det ble en debatt rundt om prosjektets problemstillinger.

### 3 Aktørbildet

De viktigste aktørene og deres innbyrdes sammenheng er forsøkt beskrevet her.

#### 1.3 Fredrikstad og Omegn Boligbyggelag – FOBBL

Fredrikstad og Omegn Boligbyggelag ble stiftet 5. april 1946 og er medlem av Norske Boligbyggelags Landsforbund. FOBBL er en medlemsorganisasjon med ca 12.500 medlemmer, av disse bor 4.000 i de ca 120 tilknyttede borettslagene lokalisert i Fredrikstad, Råde og Hvaler kommune. Laget utfører også regnskapsførsel, forvaltningsoppgaver og vaktmestertjenester for om lag 30 frittstående borettslag og sameier, samt 4 barnehager (Fredrikstad Distriktets Samvirkebarnehager).

FOBBLs fremste formål er å skaffe bolig til sine medlemmer. I tillegg så har laget tjenester som forretningsførsel, teknisk rådgivning og bistand, eiendomsmegling, og vaktmestertjenester. Dette er fordelt på ca 30 årsverk, i avdelingene Driftservice, Teknisk avd. (ØPAS, datterfirma som selger tekniske rådgivningstjenester. Eiet av FOBBL og OBOS), FOBBL Salg, Exact Eiendomsmeglere, FOBBL Vaktmestertjenesten og Administrasjon.

Den nye tiden

FOBBL er i ferd med å tilpasse tjenestetilbudet i større grad basert på livsfasene til medlemmene. De åtte livsfasene er relatert til behovene den enkelte har i forskjellige faser i livet, fra hjemmeboende barn og unge hvor fokuset er lek og utfoldelse til omsorgstrengende aleneboende.

#### 1.4 Lokalsamfunnene i Fredrikstad

Fredrikstadsamfunnet er delt inn i 23 lokalsamfunn basert på grunnskolekretsene. Lokalsamfunnet er i tillegg til geografisk avgrensning definert av kultur og historie, funksjonelt innhold og sosialt nettverk. Størrelsene varierer fra lokalsamfunn med 700 innbyggere og opp til samfunn med over 3000 innbyggere. Hvert lokalsamfunn har et lokalsamfunnsutvalg (LSU) som støttes økonomisk og med en person fra kommunen. Lokalsamfunnene har også egne nettsider med felles portal<sup>2</sup>.

Det sitter syv personer i hvert lokalsamfunnsutvalg. Disse velges av lokalsamfunnsforumet, det vil si i et åpent møte (i praksis årsmøtet) for alle innbyggere i det angjeldende lokalsamfunnet. Alle som bor i et lokalsamfunn kan delta, men for stemmerett i lokalsamfunnsforumene er nedre alder satt til 8. klasse. Forumene gjennomføres i praksis som åpne møter som arrangeres jevnlig.

Frivillige organisasjoner er en viktig drivkraft i lokalsamfunnsarbeidet sammen med blant annet skolen, næringsliv og ildsjeler.

Utvalget er bindeleddet mellom lokalsamfunnet og administrativt nivå i kommunen. I forhold til velforeningene fungerer lokalsamfunnene som en overbygning som skal bidra til koordinering av økonomiske ressurser og fungere som en støtte for disse.

Internt i kommunen er det opprettet en tverrsektoriell ressursgruppe for lokalsamfunn og folkehelse hvor alle organisasjonsledd i kommunen er representert. Denne gruppen er viktig i forhold til grunnideen bak prosjektet, "å se ulike tiltak innenfor geografiske

---

<sup>2</sup> [www.lokalsamfunn.net](http://www.lokalsamfunn.net)

områder (les lokalsamfunn) i sammenheng gjennom tverrsektoriell og områderettet planlegging".

Prosjektledelsen er forankret i en faggruppe i Plan og miljøseksjonen, som også fungerer som sekretariatsfunksjon for lokalsamfunnene.

LSU er finansiert gjennom den økonomisk støtte kommunen yter til driften av hvert enkelt utvalg, i størrelsesorden 30-40.000 kroner for 2005. I tillegg vil LSU arbeide for å skaffe prosjektmidler fra kommunen eller andre steder. Den kommunale økonomiske støtte forventes ikke å øke.

### **1.5 Velforeningene i Fredrikstad**

Det er 125 velforeninger i Fredrikstad som er registrert i kommunens database over lag og foreninger<sup>3</sup>. Velforeningene varierer veldig i størrelse, formål og aktivitet. Generelt viser samtalen at de ofte er bygd opp med et styre med én til to personer som er aktive. Der det er kostnader forbundet med medlemskap innebærer det oftest innkreving av frivillig "medlemsavgift".

Velforeningene er klart geografisk avgrenset.

Velforeninger oppstår gjerne i forbindelse med veiaksjoner og liknende, mens de over tid har fokus på bygging og vedlikehold av lekeplasser, forskjellige arrangementer i lokalmiljøet med mer. Samtidig er det noen velforeninger som lykkes med å opprettholde kontinuerlig aktivitet på flere områder til beste for sitt nærområde.

Det er også eksempler som tyder på at enkelte velforeninger kun oppstår i forbindelse med Ruskenaksjonen, og at de ikke lever ellers i året. Disse kan også være meget små i størrelse.

### **1.6 Husholdningene og borettslagene**

Med 161 boligselskaper med 4500 tusen husstander, her inkludert 130 borettslag, er i overkant av 12 prosent<sup>4</sup> av Fredrikstad befolkning medlem av et borettslag. En rekke av disse er medlem i FOBBL eller kjøper regnskapstjenester eller andre tjenester av FOBBL.

Den øvrige befolkningen kan deles inn i tre grupper; den vanlige husholdningen i eget hjem, husholdninger som leier hjem og studenter. En andel av befolkningen er bosatt i kommunale omsorgsboliger, sykehjem eller liknende.

### **1.7 Kommunen**

Omsorgsetaten i Fredrikstad kommune omfatter sykehjem, åpen omsorg (hjemmesykepleie og praktisk bistand), boveiledningstjeneste og kjøkkentjenester, samt tjenester som dagtilbud for eldre, omsorgslønn, brukerstyrt personlig assistanse, omsorgsboliger, trygdeboliger, korttidsplasser, avlastningsplasser og rehabiliteringsplasser i sykehjem.

Omsorgsetaten har ca 2450 brukere av hjemmetjenester og 185 brukere av boveiledningstjenester, og har ca 2500 ansatte som utgjør rundt 1200 årsverk.

---

<sup>3</sup> <http://www.fredrikstad.kommune.no/foreningsbase/default.asp?page=Forening/Foreninger.asp>, valgt kategori Velforeninger, 2005

<sup>4</sup> I borettslag bor det nå i underkant av 2 personer i hver bolig, Hvem bor i borettslag? NBBL-undersøkelse av data fra Folke- og Boligtellingen 2001, [www.boligsamvirket.no](http://www.boligsamvirket.no)

Etaten yter i stor grad lovpålagte og behovsprøvde pleie- og omsorgstjenester, de tjenester kommunen historisk har som ikke er lovpålagte stoppes fortløpende. Hjemmehjelpstjenesten som i det vesentlige består av renhold tilbys etter behovsprøving og har en kostnad for brukeren.

Servicetorget gir informasjon og veiledning om alle kommunens tjenester, samt utfører enklere saksbehandling innenfor mange av tjenesteområdene. I tillegg til kommunale tjenester har de en representant fra Ligningskontoret og en fra Trygdekontoret, samt at det gis gratis juridisk rådgivning en gang i uken.

Servicetorget har rundt 60.000 henvendelser i året gjennom oppmøte, telefon, epost eller nettpat.

I den tverrsektorielle prosjektgruppen er alle organisasjonsledd i kommunen representert. Gruppen har som mål å "se ulike tiltak innenfor geografiske områder (les lokalsamfunn) i sammenheng gjennom tverrsektoriell og områderettet planlegging".

## 4 Behov fremkommet gjennom samtaler med aktørene

Beskrivelser av resultatene fra behovsundersøkelsen.

### Kommunal tjenesteyting

Servicetorget har hatt over 600 henvendelser det siste året om behov for klipping av plener, klipping av hekk og grener med mer. De har også hatt ca 100 henvendelser om behov for hjelp til innvendig vedlikehold (kraner som lekker, lyspærer som må skiftes osv) og utvendig vedlikehold knyttet til egen bolig som gressklipping, tette takrenner, mindre snekkerarbeider osv.

Dette er i stor grad ikke kommunale oppgaver, og kommunen henviser på generell basis til private på dette området.

Omsorgstjenesten i kommunen innretter seg i stor grad etter å levere lovpålagte behovsprøvde tjenester, dvs at et stadig større tjenestespekter må ivaretas av andre aktører.

Den gamle hjemmehjelpstjenesten hvor kommunen bidro med renhold og handling, og hadde tid til å ta en kaffekopp er skjært ned til et lovpålagt og behovsprøvd nivå, samtidig som tjenesten stadig etterspørres av de eldre og pårørende. Det er særlig renhold som etterspørres, men behovet for et sosialt tilbud spesielt for de eldre er der.

Omsorgstjenesten ser et behov for vaktmestertjenester til de eldre, både i fht utvendig og innvendig vedlikehold. Det oppfattes også at det kan være en barriere for de eldre å ta kontakt med private bedrifter for dette.

Kommunen henviser til et mindre og lokalt rengjøringsbyrå som tilfeldigvis har gitt dem brosjyrer. Problematikken i fht at flere rengjøringsbyråer ber om det samme er ikke tatt opp, og kommunen foretar ingen organisert form for kvalitetssikring. Dersom andre bedrifter med andre tjenester ber om distribuering av forskjellige former for markedsføring, er det ingen bestemt strategi for å håndtere dette.

### Lokalsamfunnsatsingen i kommunen

Den tverrsektorielle ressursgruppa for lokalsamfunn og folkehelse stilte spørsmål ved det prinsipielle rundt en samarbeidsform (FOBBL og kommunen gjennom lokalsamfunnsorganiseringsen) der tilbudet lett kan få et kommunalt stempel. De påpekte at det er flere aktører i dette markedet.

Etter en bred meningsutveksling, der ingen betvilte behovet for disse tjenestene, konkluderte de med et behov for mer informasjon og diskusjon rundt denne type samarbeidsformer.

Status er at kommunen som følge av møtet har startet en prosess for å vurdere organisering av partnerskap og styringsmodeller for dette. Dette arbeidet er forankret i ledelsen i kommunen.

Leder for lokalsamfunnsatsingen ser et behov for å avklare grensen mellom kommunale tjenester og FOBBL-tjenester. Vise skillet mellom kommunale oppgaver og oppgaver private kan utføre.

LSU anses som en overbygning for velforeningene. Utvalgsledere møtes hvert halvår. Det er lite midler i LSU. Målgruppe for FOBBL bør derfor være velforeningene. Et utviklingsprogram for velforeninger er interessant.

Lokalsamfunnsarbeidet startet for 10-12 år siden. Første fase av arbeidet i LSUene har vært preget av fysiske prosjekter; lekeplasser, skatebaner, ballbinger med mer.

Opptatt av at leverandører ofte ”skummer fløten”. Viste til eksempelet med ballbinger hvor disse finansieres med 200.000 i spillemidler og tilsvarende i egeninnsats. Dette har ført til at ballbinger alltid koster ca 400.000 fra leverandør.

Interessert i om boligbyggelaget og kommunen kan redusere kostnader gjennom å gå ut sammen i markedet.

### **Lokalsamfunnene**

Lokalsamfunnsutvalgene (LSU) ønsker så bred kommunikasjon som mulig ved å bygge et så stort nettverk av aktører som mulig for å nå sine mål. De er åpne for kontakt med mange forskjellige aktører dersom dette bidrar til å styrke lokalsamfunnet til beste for de som bor der.

Det er en veldig prioritet for LSU å komme i bedre kontakt med de som bor i lokalsamfunnene. LSU opplever at det er en rekke innbyggere de aldri kommer i kontakt med eller klarer å engasjere til å styrke samholdet i nærmiljøet.

Det kan være flere årsaker til dette, men selv peker de på ”tidsklemma”, nyinnflytting og generelt manglende engasjement for nærmiljøet som viktige faktorer. De har en sterk opplevelse av at mange er ”seg selv nok” og ikke tar vare på nabolaget eller familien som tidligere, som eksempel nevner de at flere eldre er ensomme selv om de har familie i distriktet.

I samtalene er det tre behov som peker seg ut. De ser behov for

- tjenester rettet inn mot LSU og velforeningene, behov for
- tjenester rettet inn mot de enkelte husstandene, og de ser et økende behov for
- tjenester som bidrar til sosial kontakt for enkeltmennesker.

Blant de nevnte behovene for fellestjenester er:

- driftstjenester i tilknytning til f.eks fellesarealer som lekeplasser, aktivitetsområder (ballbinger, skateparker med mer), grøntområder, parkeringsarealer og samfunnshus
- økonomi og prosjekthjelp

Interessante behov rettet inn mot de enkelte husstandene som er nevnt i samtalene er:

- sikkerhetstjenester
- enkelt vedlikehold

– besøkstjenester

For å sikre enkeltpersoner sosial kontakt ser de for seg at det etableres eller reetableres ordninger i form av besøkstjenester eller liknende. De ser for seg at de trenger hjelp til å etablere slike ordninger.

For eksempel kan FOBBL bidra til å få opp lokale grupper av f.eks. pensjonister som kan ta enkelt vedlikehold og drive en form for besøkstjeneste. Dette vil også styrke FOBBLs anseelse som en positiv samfunnsaktør.

De ser det som veldig viktig med informasjon om hvor tjenester kan skaffes og kostnaden på disse tjenestene. Ønsker at FOBBL kan bidra med et system for håndtering av tjenester, som lokalsamfunnene kan informere om gjennom eget deres eget infoblad.

De ser også et stort behov for å skille mellom tjenester som koster penger og tjenester som er gratis, slik at det aldri er tvil om dette.

### **Velforeningene**

Opptatt av hva som er til det beste for innbyggerne og hvordan velforeningen kan bidra. Fordelene med en velforening er at den ivaretar lokalområdets behov, også for de beboere som i utgangspunktet ikke tenker så mye på det. Følger opp lekeplasser og andre uteområder, følger med på reguleringsplaner, arrangerer jule- og st. hansfester, men ser et økende behov for andre typer tiltak relatert til det sosiale og det å hjelpe hverandre.

Ser problemer med små ressurser, stort sett alt er basert på egeninnsats og ildsjeler. Viktig med rette personer i velforeningenes styre.

Er ofte vanskelig å engasjere medlemsmassen, og egentlig alle beboere i området. I praksis anses alle som medlem av velforeninger, også de som ikke betaler kontingent. Alle er velkomne til arrangementer med mer.

Innflyttingen av nye mennesker uten historiske bånd til området eller til byen (Fredrikstad er et pressområde) gir nye impulser, men gir også nye utfordringer i forhold til å etablere et godt samhold i området.

Velforeningene ser at en del mennesker frivillig eller ufrivillig deltar mindre i det sosiale livet i nabolagene. Det er også flere mennesker som ønsker seg hjelp til daglige oppgaver, enkelt vedlikehold og for å få mer sosial kontakt. Det er behov for tiltak som skaper mer samhold og mer deltakelse fra flere innbyggere.

En av velforeningene har forhandlet frem bredbåndavtale for innbyggerne i sitt område. Denne omfatter oppgradering av anlegget og levering av tjenester til en lavere pris enn markedsprisen. Avtalen forutsetter bindingstid over flere år.

Arbeidet med avtalen har tatt mye tid, og var mulig på grunn av kompetansen til enkeltpersoner i styret. Kompetansebistand til avtaler fra noen de stoler på ville være til stor hjelp.



## **Borettslaggruppa**

Gruppa fokuserte på hva som er fordelene med å bo i borettslag kontra egen bolig og f eks bare å være tilknyttet en velforening. Samtidig ser de utviklingen hvor flere ønsker en enklere bosituasjon og av den grunn velger å selge hus og flytte inn i borettslagleiligheter.

Blant de fordelene med å bo i borettslag som ble nevnt er:

- redusert risiko,
- flere å dele på,
- noen å diskutere med.

De opplever en vekst i eldre personer som ønsker å flytte til borettslag, samtidig som de anser at dette også fører til nye utfordringer. Blant annet tror de på, og ser også i dag, et stort behov for enklere vaktmesterservice, f eks skru i en lyspære.

Samtidig mener de trenden med flytting til leilighet fra hus gir et økt behov for rådgivning i forhold til ombygging/innredning/møblering for at leiligheter skal fungere mest mulig praktisk. Dette ble først diskutert i forbindelse med eldre, men de anser at dette også gjelder alle andre grupper.

Et vesentlig moment her er sikkerhet, relatert til at feil ombygging kan medføre risiko for feil eller skader også i andre leiligheter. Bærende konstruksjoner, vannlekkasje og brann ble nevnt som eksempler her.

Økonomisk veiledning, f eks husholdningsbudsjett, er eksempel på en tjeneste de tror blir stadig mer aktuell. Kostnadene på leiligheter og usikker renteutvikling gir også grunn til bekymring for mange.

Energirådgivning ble nevnt som et eksempel på hva som bør være et aktuelt marked, og som ”er i tiden”.

I tillegg til ovenstående tas det med behov uttrykt gjennom et skriftlig innspill til FOBBL fra beboer i borettslag. Beboeren foreslår konkret at det ansettes en miljøvaktmester i borettslagene som kan arbeide med bistand til nye beboere, skrevne og uskreve regler, beboerkonflikter relatert til renhold, støy, bruk av avfallscontainere med mer, hjelp til småoppgaver, samt igangsetting av alle typer sosiale aktiviteter. Finansiering av slike stillinger foreslås som et samarbeid mellom kommune, departementer og boligbyggelaget.

## 5 Modeller for samvirke med mer løselig organiserte boformer (lokalsamfunn/velforeninger)

Det har i prosjektet ikke vært mulig å konkludere med en bestemt modell for samvirke mellom faste og mer løselig organiserte boformer. For FOBBL er det to modeller som peker seg ut:

- en form for partnerskapsmodell med kommunen og lokalsamfunnene/velforeningene
- en mer tilbudsbasert samarbeidsmodell med velforeningene

Det må bemerkes at det ikke er uproblematisk for kommunen å akseptere at medlemsavgift til FOBBL er en betingelse for at privatpersoner skal kunne kjøpe tjenester. Det kreves en nærmere gjennomgang med kommunen på dette feltet, eventuelt må det finnes en annen måte å håndtere denne problemstillingen.

Prinsipielt kan et samarbeide innebære at FOBBL betaler LSU/velforeninger for å bli leverandør av tjenester rettet inn mot husstandene i lokalsamfunnet, gjennom et samarbeid hvor LSU/velforeninger markedsfører og selger tjenester. Siden personene i LSU/velforeninger gjør sitt arbeid uten godtgjørelse, må FOBBL effektivt selge selv. FOBBL blir ikke nødvendigvis den eneste leverandøren til et LSU/velforeninger. Dette er mer en tillitsmodell hvor samarbeidet med FOBBL bidrar til økonomisk inntjening for LSU/velforeningene.

Det blir her gitt skisseringer av hvordan disse modellene eventuelt kan utvikles videre.

En partnerskapsmodell med kommunen og lokalsamfunnene er basert på det faktum at kommunen finansierer LSU, og ser disse som sin forlengede arm ut i kommunen. Videre vil kommunen sannsynligvis ha interesse i å være med og avklare grensene mellom kommunale tjenester og private tjenester. Kommunen kan henvisse til LSU ved forespørsler fra innbyggere som går på tjenester innenfor rammen av samarbeidet og bli avlastet på den måten, samtidig som de guider innbyggeren til en kvalitetssikret tjeneste. Organisering av samarbeidet som et partnerskap er ikke diskutert videre, men vil måtte gjøres dersom kommunen ønsker å delta i en form for partnerskap.

Et eventuelt partnerskap kan også innebære at kommunen, i en fremtid hvor de fokuserer på lovpålagte tjenester, setter ut LSU som eget selskap eller til en tredjepart, her boligbyggelaget.

LSU vil styrke sin kontakt med innbyggerne, og samtidig verifisere sin tilstedeværelse. De vil også styrke kontakten med velforeningene ved f.eks å la disse stå for den praktiske gjennomføringen mot innbyggerne.

Velforeningene vil styrke sin kontakt med innbyggerne, gjennom i sterkere grad å kunne bidra på den ”myke” siden ved å tilby tjenester. Velforeninger generelt fokuserer i stor grad på den ”harde” siden med reguleringsplaner og lekeplasser som to gjennomgående tema.

FOBBL vil kunne øke medlemsmassen og selge flere tjenester, samtidig som de bedrer samfunnsbildet sitt. De vil også komme i dialog med aktører som kan bidra til å utvikle og forbedre tjenestetilbudet til boligbyggelaget.

Den videre teksten er i prinsipp lik for begge de tenkte modellene, men velforeningene erstatter uten kommunen og LSU i ”tilbudsmodellen”.

### **Organisering av det konkrete tilbudet**

Organiseringen kan gjennomføres basert på prinsippene om at LSU/velforening er fronten mot husstandene i lokalsamfunnet, mens FOBBL ivaretar de tekniske løsninger og er tjenesteleverandør.

Eksemplifisert kan det skisseres slik:

- FOBBL og LSU/velforeningene definerer et sett tjenester og kvalitetsmål innrettet mot husstandene (basert på dagens tilbud til borettslag)
- LSU/velforeningene fakturerer FOBBL basert på en fordelingsnøkkel relatert til f eks omsetning
- LSU/velforeningene er ansvarlig for markedsføring, i samarbeid med FOBBL
- LSU/velforeningene oppretter en abonnementsordning for husstander i lokalsamfunnet
- FOBBL utfører den praktiske abonnementsordningen for LSU/velforeningene
- Husstander abonnerer på ordningen gjennom sin lokale LSU/velforening
- FOBBL leverer tjenester, enten selv eller gjennom samarbeidspartnere
- FOBBL er ansvarlig for kvaliteten på leveransene, etter tidligere definerte mål

I denne organiseringen er LSU/velforening er fronten mot husstandene i lokalsamfunnet, mens FOBBL ivaretar de tekniske løsninger og er tjenesteleverandør.

Det bør i første omgang kjøres en pilot av modellen i et egnet lokalsamfunn.

### **Aktuelle tjenester**

Det er avdekket flere mulige tjenesteområder i prosjektet:

- Avtalebasert tjenesteportefølje rettet inn mot LSU og velforeningsledelse
- Enkeltkjøp (on demand) tjenesteportefølje rettet inn mot privatpersoner

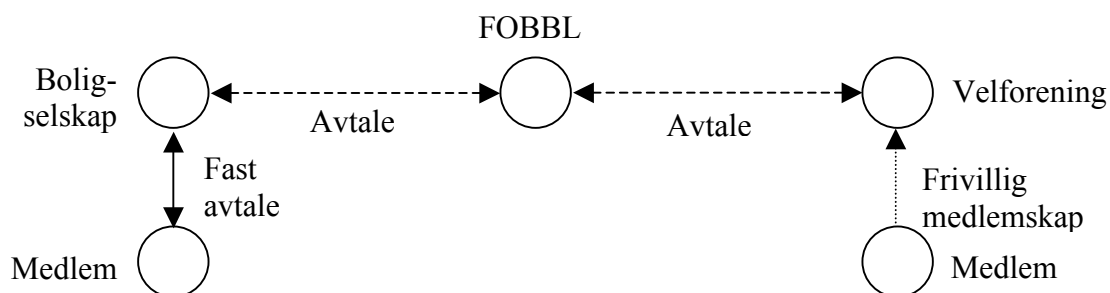
I tillegg kan det være nødvendig å tilby sekretariatstjenester for LSU-/velforeningene i forbindelse med praktisk gjennomføring av en avtaleordning.

Enkeltkjøp vil sannsynligvis kun innebære markedsføring og ”branding” gjennom LSU/velforening, mens det i praksis er FOBBLs ordinære tjenestetilbud på dette området som benyttes.

Det vil være av interesse å vurdere grensegangen mellom offentlig og privat tilbudte tjenester i et samarbeid med kommunen. De tjenester kommunen tilbyr enkeltpersoner

er tildels lovpålagte og behovsprøvde tjenester. Gjennom en realisert lokalsamfunnservice vil FOBBL kunne tilby tjenester som faller utenfor kommunal sektors oppgaver, satt inn i en kontekst i form av en samarbeidsrelasjon med kommunen, LSUer og velforeninger.

Dette leder frem til spørsmålet om hva som skal til for at LSU/velforening skal kunne benytte avtaler. Dersom en forutsetning er at kontaktpunktet mot FOBBL er medlemskapet, stiller det krav til at LSU/velforening kan håndtere sine medlemmer i en relasjon til medlem/ikke-medlem i FOBBL.



Figuren viser hvordan medlemskap i LSU/velforeninger differensierer i forhold til hvordan dette fungerer i boligselskapene. Medlemskap i boligselskapene er basert på et felles forretningshold, mens LSU/velforeningers medlemsforhold i utgangspunktet er av en helt annen karakter basert på frivillighet. Det må derfor etableres modeller for etablering av medlemskap i FOBBL og modeller for å håndtere medlemmene, gjennom LSU/velforeningene.

Samtidig bør det i utviklingen av FOBBL se på om det kan tenkes alternative avtaleforhold i tillegg til dagens medlemskapsforutsetning. I utgangspunktet er medlemskapet grunnlaget for boligbyggelaget, men det kan være interessant med en diskusjon om ikke et godt tjenestetilbud kan selges til ikke-medlemmer, for eksempel under forutsetning av at inntektene inngår i styrkingen av boligbyggelaget og dets medlemmer. Formen på dette bør også være gjenstand for diskusjon.

Det foreslås at boligbyggelaget tar dette opp til diskusjon med sine medlemmer i en egnet form, og med tilfredsstillende forberedelser.

### Distribusjon/form av tjenester

Hvordan distribusjonen eller formen på tjenester skal være er det ikke kommet noen avklaringer på gjennom prosjektet. Det foreslås derfor å gjennomføre et pilotprosjekt med et utvalg interesserte LSU/velforeninger for å teste ut en samarbeidsløsning og for å samle erfaringer.

I første rekke vil det være av interesse for FOBBL å etablere kontakten med og tilliten til LSU-/velforeningene for eksempel gjennom et samarbeid som går direkte på disse behov, og ikke på innbyggernes behov.

Konkret kan et organisasjonsprosjekt for LSU/velforeninger på innkjøpstjenester være en mulighet. Innkjøpstjenester allerede et etablert tilbud til borettslag og egner seg derfor godt for utprøving i et samarbeidsprosjekt.

Et vellykket samarbeid her åpner for trinnvis innføring av nye tjenester, og en eventuell felles satsing mot innbyggerne for å selge de tjenester etter en

”borettslagmodell”. Dette bør også gjennomføres i form av et pilotprosjekt for å redusere både økonomisk risiko og markeds- og tillitsrisiko.

### **Betalingsform**

LSU og velforeninger vil normalt ikke arbeide med fakturering av tjenester overfor innbyggerne, med unntak av medlemskontingent. FOBBL vil her kunne være en profesjonell aktør som leverer nødvendige faktureringstjenester.

Tidligere undersøkelser har vist god interesse for forskjellige typer tjenester, men lav betalingsvilje. Det er derfor nødvendig å utvikle en enkel og tillitsfull betalingsmodell som er tett koblet til et attraktivt tjenestetilbud. Modellen bør utvikles i samarbeid med LSU/velforeningene

Som tidligere nevnt er det behov for å avklare hvorvidt medlemskap i FOBBL kan stilles som krav for å kjøpe tjenester.

## **6 Oppsummering - anbefaling for tjenesteutvikling rettet til kollektive boformer i ulike typer organisering**

Som en konklusjon tyder mye på at boligbyggelaget bør involvere seg trinnvis på dette markedet. Det er en rekke utfordringer knyttet til samarbeidsform, konkurranseforhold, organisering av tjenest salg, fakturering og oppfølging, og selve medlemskapsforholdet til boligbyggelaget som må avklares. Disse avklaringene må gjøres i forhold til flere parter; LSU/velforeninger, kommunen og boligbyggelagets egne medlemmer.

Det anbefales at FOBBL fører samtaler med de tre partene med sikte på en felles samling hvor målet er å diskutere et felles utviklingsprosjekt med lokalsamfunnene/velforeningene og kommunen, med det formål å igangsette et prøveprosjekt i løpet av 2006.

Hovedanbefalingen vil være å avklare om det er mulig å få etablert en samarbeidsmodell med kommunen og lokalsamfunnene, basert på en form for partnerskapsmodell. Dette forutsetter at kommunen avklarer sine standpunkter i forhold til dette. Fordelene med et slikt partnerskap kan være flere:

- FOBBL vil kunne øke medlemsmassen og selge flere tjenester, samtidig som de bedrer samfunnsimaget sitt. De vil også komme i dialog med aktører som kan bidra til å utvikle og forbedre tjenestetilbudet til boligbyggelaget.
- LSU vil styrke sin kontakt med innbyggerne og verifisere sin tilstedeværelse. De vil også styrke kontakten med velforeningene ved å la disse stå for den praktiske gjennomføringen mot innbyggerne.
- Kommunen kan henvise til LSU ved forespørsler fra innbyggere som går på tjenester innenfor rammen av samarbeidet og bli avlastet på tjenester som ikke er lovpålagte eller behovsprøvde. Samtidig guider de innbyggeren til en kvalitetssikret tjeneste.

Dersom dette ikke lar seg gjøre kan det være fornuftig å arbeide for å etablere en tilbudsmodell som innebærer et praktisk samarbeid direkte med velforeningene.

Uavhengig av dette anbefales boligbyggelaget å opprette et brukerforum for evaluering, oppfølging og videreutvikling av tjenester over tid. Utgangspunktet for denne gruppens arbeid bør igjen være basert på behov fremkommet i dette prosjektet og ut fra FOBBLs egen endringsprosess i løpet av 2005, samt samfunnsutviklingen generelt. Gruppen bør bestå av personer innenfor alle delene av livsfasekonseptet til FOBBL, og kan eventuelt ledes av en ekstern prosessveileder. Det vil være viktig å definere konkrete oppgaver og mål for gruppens arbeid, og evaluere dette med jevne mellomrom med tanke på endringer i gruppens sammensetting. For å styrke kontakten med LSUene kan det være aktuelt å hente medlemmene i gruppen fra LSUene da disse i utgangspunktet omfatter mennesker i alle aldersgrupper og med alle typer boforhold.

Boligbyggelaget bør se på om det kan tenkes alternative avtaleforhold i tillegg til dagens medlemskapsforutsetning. Det foreslås at boligbyggelaget tar dette opp til diskusjon med sine medlemmer i en egnet form, og med tilfredsstillende forberedelser.

Boligbyggelaget bør også, basert på behov fremkommet fra flere, vurdere utvikling av et konsept for enkle vaktmestertjenester rettet inn mot grupper av husstander. En form for miljøvaktmester bør organiseres gjennom lokalsamfunnene/velforeningene som et fellestiltak med de.

