

Vad tycker hyresgästerna?

Utvärdering av Stadsmissionens Stöd- och tillsynsboende i Göteborg.
En verksamhet med bostad-först intentioner.

Christel Backman

Vad tycker hyresgästerna?
Utvärdering av Stadsmissionens Stöd- och tillsynsboende i Göteborg.
En verksamhet med bostad-först intentioner.
Författare Christel Backman

Christel Backman
Institutionen för sociologi och arbetsvetenskap
Göteborgs universitet
Box 720
405 30 Göteborg
Sverige
christel.backman@gu.se

Göteborgs Kyrkliga Stadsmission
Stigbergsliden 6
414 63 Göteborg
Sverige

FÖRORD	5
SAMMANFATTNING.....	7
BAKGRUND.....	11
<i>Avtalen</i>	11
<i>Programmet</i>	11
<i>Tidigare uppföljning</i>	12
<i>Utvärderingens syfte</i>	13
<i>Disposition</i>	13
<i>Ett besök av Stadsmissionens boendeassistent</i>	14
BOSTAD FÖRST	15
<i>Svenska försök</i>	17
METOD OCH MATERIAL.....	21
VILKA ÄR HYRESGÄSTERNA?	25
VAD TYCKER HYRESGÄSTERNA.....	31
5.1 <i>Bra boendeassistenter</i>	31
5.2 <i>Omsorg, disciplin och kontroll</i>	32
<i>Stöd och omsorg</i>	32
Praktisk hjälp i boendet.....	33
Socialt stöd.....	34
Hjälp med saker som inte rör boendet.....	36
<i>Disciplin</i>	37
Sköta lägenheten.....	38
Hålla reglerna.....	40
Betala räkningar.....	41
Sköta resten av livet.....	41
<i>Kontroll</i>	41
5.3 <i>Reglerna</i>	44
5.4 <i>Behovet av stöd och programmets längd</i>	46
5.5 <i>Sammanfattning: den egna bostaden som en fristad</i>	48
REKOMMENDATIONER	49
Korta tidsramarna för stödet.....	49
Ge hyresgästerna inflytande över hur ofta de ska ha kontakt med boendeassistenten.....	49
Ställ krav på samarbetsparterna och skapa en bostad-först verksamhet.....	50
REFERENSER	53
BILAGA 1 AVTAL FÖR BOENDE MED STÖD.....	55
BILAGA 2 INFORMATIONSBREV (NUVARANDE HYRESGÄSTER)	61
BILAGA 3 ENKÄTEN (I BREVUTSKICKSUTFÖRANDET)	63
BILAGA 4 INTERVJUGUIDE	71
BILAGA 5 FREKVENSTABELLER.....	73

FIGURER OCH TABELLER

<i>Figur 1 Tid som bostadslös innan inflytt hos Stadsmissionen i procent bland kvinnor och män (N=67, n=47)</i>	<i>26</i>
<i>Figur 2 Procentandel av hyresgästerna med barn, uppdelat efter kön på hyresgästen (N=67, n=58)</i>	<i>27</i>
<i>Figur 3 Procent av hyresgästerna i respektive urvalsgrupp som upplever att de fått det stöd som de behöver av boendeassistenten eller som inte ansett sig behöva stöd (N=49, n=49).</i>	<i>31</i>
<i>Figur 4 Procent av hyresgästerna som uppger att de känner oro kring om de ska få bo kvar i sin lägenhet (N=49, n=48).</i>	<i>46</i>
<i>Tabell 1 Urvalsgrupper samt svarsfrekvenser för telefonenkäten</i>	<i>22</i>
<i>Tabell 2 Anledning till att hyresgästerna förlorat tidigare förstahandskontrakt uppdelat på andel kvinnor och män i procent och heltal (N=67, n=33).</i>	<i>28</i>
<i>Tabell 3 Uppgifter om ohälsa bland hyresgästerna (N=67, n=41)</i>	<i>28</i>
<i>Tabell 4 Korstabell över hyresgäster med missbruk och ohälsa i antal och procent av urvalet (N=67, n=39).....</i>	<i>29</i>
<i>Tabell 5 Andel och procent av hyresgästerna som ser fram emot boendeassistentens besök och procent av dessa som anser att boendeassistenten kommer på besök för ofta (N=49, n=49).....</i>	<i>32</i>

Förord

Den här rapporten har tagits fram på uppdrag av Göteborgs Kyrkliga Stadsmission och Göteborgs Stad Social resursförvaltning. Rapporten beskriver hyresgästernas upplevelse av Stadsmissionens bostad-först verksamhet i stadsdelen Biskopsgården i Göteborg. Utvärderingens upplägg arbetades fram av Christel Backman, forskare vid Institutionen för sociologi och arbetsvetenskap vid Göteborgs universitet, i samråd med berörda chefer inom Stadsmissionen och socialförvaltningen. Utvärderingen genomfördes av Christel Backman under perioden november 2011 till april 2012. Under utvärderingens lopp hölls löpande kontakter med berörd enhetschef som getts möjlighet att påverka utvärderingens upplägg. Vidare hölls också möten med berörd personal som har fått möjlighet att ta del av rapportens empiriska material och preliminära analyser och komma med kommentarer och frågor. Rapportens faktainnehåll rörande verksamheten har granskats av berörda chefer inom Stadsmissionen.

Sammanfattning

Göteborgs Kyrkliga Stadsmission bedriver sedan 2003 Stöd- och tillsynsboende i Biskopsgården, Göteborg. Verksamheten består av ett omfattande program av andrahandsuthyrning av lägenheter från fastighetsägare i området. Syftet är att hyresgästerna ska ta över förstahandskontraktet efter två år. Varje andrahandshyresgäst förbinder sig att följa de regler som kommer med boendet och att träffa en boendeassistent en eller flera gånger per vecka för att få stöd i boendet. Verksamheten bedrivs med "bostad-först intention" vilket syftar till att hyresgästerna ska få ett permanent boende utan att först ta sig igenom olika boenden där de bevisar att de är redo för att bo i en egen lägenhet.

Syftet med utvärderingen har varit att undersöka hur hyresgästerna upplevt det stöd och den tillsyn som Stadsmissionen tillhandahåller. Detta mot bakgrund av att såväl verksamheten som socialtjänsten upplever verksamheten som lyckad eftersom stadsdelens kostnader för köpt boende minskat samtidigt som flera personer som tidigare inte har kunnat få ett förstahandskontrakt nu har ett boende med eget kontrakt. Hur hyresgästerna upplever boendeformen och kontakten med boendeassistenterna har dock inte undersökts tidigare.

Följande två frågeställningar låg till grund för utvärderingen.

1. Hur uppfattar hyresgästerna stöd- och tillsynsboendet?
2. Vilken typ av bakgrund har hyresgästerna?

Tidigare och nuvarande hyresgästers upplevelse av att bo hos Stadsmissionen undersöktes med hjälp av telefon- och brevenkäter. Dessa följdes upp genom intervjuer med de hyresgäster som besvarade enkäten och uppgav att de kunde tänka sig bli intervjuade. Totalt besvarade 49 personer enkäten och 14 personer intervjuades. Svarfrekvensen var högst bland de hyresgäster som just nu bor hos Stadsmissionen (65 procent) och lägst bland den grupp som bott under 2008-2011 (17 procent). För att beskriva hyresgästernas bakgrund analyserades Stadsmissionens befintliga aktmaterial över nuvarande eller nyligen avslutade hyresgäster (67 akter).

Överlag visar resultaten från enkäterna på mycket goda resultat vad gäller boendeassistenternas kontakter med hyresgästerna. Majoriteten upplevde att de fått det stöd som de behövt och att de sett fram emot boendeassistenternas besök. En femtedel av hyresgästerna uppgav dock att de inte behövt något stöd och att det inte heller uppstått några problem under boendetiden.

Hyresgästernas upplevelser av bostödet kretsar i intervjuerna kring tre centrala teman: stöd och omsorg, disciplin samt kontroll. Stöd och omsorg upplever hyresgästerna i relation till att de får praktisk hjälp i boendet, exempelvis genom att boendeassistenten hjälper dem montera ihop nya möbler eller kontaktar fastighetsskötaren om något behöver åtgärdas i lägenheten. Boendeassistenterna fungerar också som ett socialt stöd för de hyresgäster som har ett litet socialt nätverk och vid de tillfällen då hyresgästerna går igenom jobbiga perioder. Alla hyresgäster uppskattar dock inte boendeassistenternas erbjudande om att vara ett socialt stöd utan kan uppleva det som att de är för närgångna. Förutom detta nämner intervjupersonerna en rad saker som inte direkt berör boendet men som boendeassistenterna eller Stadsmissionen hjälper till med. Exempelvis extra ekonomiska bidrag, att åka och storhandla eller en organiserad busstur till Ullared.

När hyresgästerna förhåller sig till sina erfarenheter av de krav och regler som ställs på dem som andrahandshyresgäster så handlar det dels om *disciplinering*, det vill säga upplevelser av att kontrollen sker i deras intresse och syftar till att lära dem saker som de har nytta av när de har ett förstahandskontrakt. Dels handlar det om *kontroll*, det vill säga upplevelser av boendeassistenternas besök som inspektion av hur de sköter sina lägenheter och sina liv men utan känslan att det sker av välvilja eller som hjälp. Eftersom hyresgästerna å ena sidan vill leva upp till kraven och gå boendeassistenterna till mötes och å andra sidan har en önskan om att freda sitt privatliv så ställer de kontrollerande inslagen hyresgästerna inför en paradoxal situation som är svår att lösa.

Många har långtgående strategier för att säkerställa att de inte ska kunna anklagas för att ha brutit mot någon av reglerna, till exempelvis att inte spela musik alls, bara lyssna på musik med hörlurar eller att undvika att träffa grannarna i trapphuset. Konsekvenserna av att bryta mot regler upplevs som stora. Hyresgästerna uttrycker det som att man inte kommer att få kontrakt och som att "allt kommer gå åt skogen".

De flesta av intervjupersonerna ifrågasatte både avtalets längd och omfattningen på kontakterna med boendeassistenterna. Även de hyresgäster som uppskattade kontakten och stödet gav uttryck för att det skedde för ofta och varade för länge. Det förekom dock även att hyresgäster önskade att de kunde träffa sin boendeassistent oftare än vad de gjorde.

Analysen av hyresgästernas sammansättning vid tidpunkten för genomgången av aktmaterialet visar att det är en mycket heterogen grupp. Det fanns hyresgäster med och utan barn samt med och utan hälsoproblem eller missbruksproblematik. Vidare fanns det både hyresgäster som inte talade svenska alls och hyresgäster som var födda och uppvuxna i Sverige. Hyresgäster utan varken missbruk eller hälsoproblem utgjorde den största kategorin. Majoriteten av kvinnorna hade barn medan det motsatta gällde för männen. Bland hyresgästerna med barn var det vanligaste att barnen bodde i lägenheten på heltid. Majoriteten av hyresgästerna har tidigare haft ett förstahandskontrakt och det vanligaste skälet till att man förlorat detta boende var att man separerat från en tidigare partner. I snitt hade hyresgästerna varit utan egen bostad i 12 månader innan de flyttade in hos Stadsmissionen men medianen var 4 månader. De flesta kom från någon form av akutboende eller vårdboende men det förekom även att hyresgästerna kom från sitt föräldrahem eller från ett andrahandsboende. Ingen kom från "gatan" eller från härbärg.

Baserat på det som framkommit i utvärderingen riktas tre rekommendationer till Stadsmissionen och dess samarbetspartners: 1) korta tidsramarna för programmet, 2) ge hyresgästerna inflytande över hur ofta de ska ha kontakt med boendeassistenten, och 3) ställ krav på samarbetsparterna och skapa en bostad-först verksamhet.

Korta tidsramarna för programmet. Många hyresgäster upplever inget behov av stöd och hyresgäster med ett upplevt stödbehov anser inte att det varat lika länge som insatsen. Jag rekommenderar att man kortar perioden med obligatoriskt stöd. Det är fullt möjligt att välja en tidsram för socialtjänstens åtaganden gentemot fastighetsägarna i form av hyresgarantier m.m. och en annan tidsram för hyresgästerna utifrån vad man bedömer bäst gynnar deras etablering på hyresmarknaden och deras möjlighet att uppleva trygghet i boendet. Skulle hyresskuld uppstå under en period som inte omfattas av kontakter med Stadsmissionen kan boendeassistenterna på uppdrag av socialtjänsten kontakta hyresgästen för att diskutera hyresskulden och höra om hyresgästen upplever behov av stöd.

Ge hyresgästerna inflytande över hur ofta de ska ha kontakt med boendeassistenten. Utifrån ambitionen att bedriva en verksamhet i enlighet med bostad-först så bör man ge hyresgästerna inflytande över hur stödet utformas och hur ofta de har kontakt med boendeassistenten. Intervjuerna med hyresgästerna visar att många hyresgäster vill ha mindre kontakt med boendeassistenterna eftersom man inte upplever ett behov av stöd men också att vissa hyresgäster önskar mer stöd och tätare kontakter. Erfarenheterna från andra bostad-först liknande projekt visar att behovet av stöd inte alltid är störst i inledningsskedet utan att det kan uppstå ett stort behov först efter ett tag. Ett upplägg där hyresgästerna ges inflytande över hur ofta och i vilken form stödet ges ökar deras grad av kontroll över det egna boendet vilket främjar bostadens roll som en trygg punkt där hyresgästerna får utrymme för sitt privatliv och för egna beslut. Ledstjärnan i arbetet bör vara att de personer som bor hos Stadsmissionen ska uppleva boendet som deras egna hem och känna att de har kontroll över vad som sker där.

Ställ krav på samarbetsparterna och skapa en bostad-först verksamhet. Den verksamhet som idag bedrivs av Stadsmissionen skiljer sig inte nämnvärt från den "vanliga" sekundära bostadsmarknaden i Sverige. Det finns stöd i amerikansk forskning för att utveckla verksamheten i enlighet med befintliga riktlinjer för bostad-först program. Det innebär att erbjuda förstahandskontrakt utan specialregler och att ha kontakt men inte kräva att hyresgästen accepterar det stöd som erbjuds. För att kunna utveckla verksamheten i den riktningen krävs att man får med sig sina samarbetspartners (fastighetsägare och socialtjänst). Den ekonomiska risken som fastighetsägarna tar när de upplåter lägenheter inom ramen för bostad-först kan på olika sätt föras över på andra aktörer så som socialtjänsten genom garantier om att täcka hyresförluster vid uteblivna hyresinbetalningar eller vräkningar och genom garantier om att täcka kostnader för missköta och skadade lägenheter under en inledande tidsperiod, exempelvis de två år som idag täcks av andrahandskontraktet. En sådan utveckling av verksamheten skulle innebära att man erbjuder en permanent boendelösning för hyresgästerna som ger kontinuitet i vardagen. Det stärker möjligheten att bostaden kan fungera som en trygg fristad där man kan återhämta sig och vila.

Rekommendationerna innebär sammantaget att man lyssnar på hyresgästernas upplevelser av programmet och tar fasta på dess styrkor samtidigt som man förändrar de negativa delarna av det. Det innebär att gå från en verksamhet med bostad-först intentioner till en bostad-först verksamhet.

Bakgrund

Göteborgs kyrkliga stadsmission bedriver, genom bolaget Bistånd och entreprenad AB, sedan 2003 stöd och tillsynsverksamhet i Biskopsgården enligt avtal med socialtjänsten och fastighetsägare i området. Bakgrunden till avtalet var socialtjänstens höga kostnader för köpt boende i Biskopsgården. Tillsammans med fastighetsägare i stadsdelen och Stadsmissionen slöts ett avtal i syfte att skapa ett boende "enligt 'housing first' intention" för att lösa boendeproblem för några av stadsdelens bostadslösa invånare och få ner socialtjänstens kostnad för köpt boende (Avtal för boende med stöd, se bilaga 1).

Avtalen

Grunden för Stadsmissionens verksamhet är fyra avtal: ett ramavtal med Göteborgs stad, ett huvudavtal mellan fastighetsägare i området, socialtjänsten i stadsdelen och Stadsmissionen, ett avtal med fastighetsägarna samt ett avtal med socialtjänsten som reglerar bostödet. I huvudavtalet regleras principerna för verksamheten och antal lägenheter som fastighetsägarna kommer att upplåta till Stadsmissionen. För närvarande (2011/2012) har Stadsmissionen 37 lägenheter i området. I avtalet med socialtjänsten regleras bland annat avgifterna som socialtjänsten betalar för Stadsmissionens verksamhet, ansvarsfördelning mellan Stadsmissionen och socialtjänsten samt vilka regler som ska gälla för hyresgästerna (Avtal för boende med stöd). Förutom dessa avtal sluts hyreskontrakt mellan Stadsmissionen och fastighetsägare samt andrahandshyresavtal mellan Stadsmissionen och hyresgästerna. Det betyder att personer som får bostad på detta vis bor med andrahandskontrakt och betalar sin hyra till Stadsmissionen. Stadsmissionen betalar i egenskap av innehavare av lägenhetskontraktet hyran till fastighetsägaren. Om andrahandshyresgästen inte betalar sin hyra debiteras socialtjänsten. Vidare tecknas ett avtal om avstående av besittningsrätt mellan Stadsmissionen och andrahandshyresgästen.

Programmet

Bostödet är organiserat enligt en trappa i fem steg. I "tillsynsnivå 1" ingår fyra kontakter per vecka mellan Stadsmissionens boendeassistent och hyresgästen. Minst ett av dessa ska vara ett besök i hemmet. Hyresgästen befinner sig på nivå ett under en månads tid. "Tillsynsnivå 2" innebär tre kontakter per vecka varav minst ett besök i bostaden och pågår under två månaders tid. "Tillsynsnivå 3" innebär två kontakter per vecka. Fortfarande är minst ett av kontakttillfällena förlagt till hyresgästens hem. Den tredje nivån pågår under tre månader. I "tillsynsnivå 4" ingår en kontakt per vecka och enligt avtalet behöver den kontakten inte ske genom hembesök. Nivå fyra pågår under ett års tid. Nivå ett till fyra pågår under sammanlagt arton månader. Det finns utrymme

för Stadsmissionen att i samråd med socialtjänsten och hyresgästen förlänga en stödnivå. I de allra flesta fall innebär en förlängd period att en efterföljande period förkortas så att boendetiden inte överstiger 24 månader. De avslutande sex månaderna i 24 månaders perioden bor hyresgästen utan tillsyn från Stadsmissionen. Det förekommer dock att socialtjänsten möter upp med andra former av stödinsatser när Stadsmissionens insatser minskar eller upphör. Sammantaget bor den hyresgäst som inte flyttar eller blir förflyttad under (minst) två års tid som andrahandshyresgäst hos Stadsmissionen.

För att komma ifråga för ett förstahandskontrakt krävs att hyresgästen följer de regler som satts upp. I det avtal som hyresgäster som flyttade in före 2012 ingick med Stadsmissionen ålades hyresgästerna att:

1. betala sin hyra i tid
2. inte störa sina grannar
3. hålla lägenheten i gott skick
4. vara drogfri och inte ha alkohol i lägenheten
5. inte ha husdjur
6. inte ha några inneboende

Dessutom tillkom regler om att 7) betala sin elräkning och 8) inte få skulder av något slag under boendetiden. De två sistnämnda fanns dock inte med i det kontrakt som hyresgästen skrev under hos Stadsmissionens utan förmedlades muntligt. När verksamheten startade 2003 kontrollerades drogfrihet genom utandningsprov och urintest vilket inte sker längre. Att regeln funnits kvar på pappret motiverades av socialtjänsten och Stadsmissionen med att man var bunden av Göteborgs Stads ramavtal för boende och att det där endast finns kategorin "drogfritt boende". Under 2011 förändrades verksamheten och de andrahandshyresgäster som flyttat in under sista delen av 2011 och under 2012 får inte längre skriva under ett papper med ovan nämnda regler utan informeras endast om de "trivselregler" som respektive fastighetsägare förmedlar till sina förstahandshyresgäster och som i huvudsak är baserade på hyreslagstiftningen. Det vill säga:

1. betala hyran i tid
2. inte störa grannarna
3. hålla lägenheten i gott skick

Kravet på kontakt med boendeassistenterna i enlighet med nivåbeskrivningarna kvarstår dock. Majoriteten av de hyresgäster som ingår i denna utvärdering flyttade in när det mer omfattande regelverket gällde men det finns några hyresgäster som bott en kortare tid och med färre krav.

Tidigare uppföljning

Socialtjänsten för Västra Hisingen och Stadsmissionen är hittills mycket nöjda med verksamheten och dess resultat. I en sammanställning som gjordes av socialtjänsten över perioden 2003-2009 för de lägenheter som lämnats av Bostads AB Poseidon och av Bostadsbolaget AB framgår att 45 personer fått eget kontrakt, att kontraktet avbrutits för 23 personer, antingen av Stadsmissionen eller på hyresgästens initiativ, och kontraktet omvandlats till kommunalt kontrakt för två personer. Av de 45 som fått förstahandskontrakt har man haft problem i sex fall. Problem definierades som

"överlämnat lägenheten till barnen som orsakade störningar", "övergett lägenheten" samt "mindre bekymmer med sena hyror men inget som lett till uppsägning". Av de 45 som fått eget kontrakt var det 31 personer som bodde kvar när sammanställningen gjordes. Övriga 14 uppgavs ha flyttat på eget initiativ.

Socialtjänsten är också mycket nöjd med de besparingar som verksamheten inneburit för stadsdelen. Socialtjänsten har gjort sammanställningar över deras kostnader för Stadsmissionens boende och jämfört med vad kostnaderna skulle ha varit om hyresgästerna bott kvar i de boendelösningar som de hade innan de flyttade in hos Stadsmissionen. Under januari till augusti 2011 beräknade socialtjänsten att man på detta sätt "sparat" 5 169 747 kronor. För hela perioden (2003-augusti 2011) beräknar man att besparingen varit nästan 59 miljoner kronor. Beräkningen är en uppskattning och den ger troligen en siffra som är något i överkant eftersom flera av hyresgästerna kom från olika typer av akutboenden och det kan antas att de, även om de inte flyttat till Stadsmissionens lägenheter, hade flyttat till någon annan boendeform under perioden som medfört lägre kostnader. Oavsett om beräkningarna är något i överkant så är det otvetydigt att boendeformen som Stadsmissionen erbjuder inneburit minskade kostnader för stadsdelen.

Utvärderingens syfte

Syftet med utvärderingen har varit att undersöka hur hyresgästerna upplevt det stöd och den tillsyn som Stadsmissionen tillhandahåller. Detta mot bakgrund av att såväl verksamheten som socialtjänsten upplever det som en "win-win" situation där stadsdelens kostnader för köpt boende minskat samtidigt som flera personer som tidigare inte har kunnat få ett förstahandskontrakt nu har ett boende med eget kontrakt. Samtidigt som både Stadsmissionen och socialtjänsten är nöjda med det arbete som utförs av Stadsmissionens stöd och tillsynsverksamhet i Biskopsgården så saknas det uppföljning av hur hyresgästerna upplevt situationen. Av den anledningen gavs jag i uppdrag att genomföra en utvärdering där både nuvarande och tidigare hyresgäster tillfrågas om sina erfarenheter och åsikter om boendestödet.

Två frågeställningar arbetade inledningsvis fram tillsammans med Stadsmissionen och socialtjänsten.

1. Hur uppfattar hyresgästerna stöd- och tillsynsboendet?
2. Vilken typ av bakgrund har hyresgästerna?

Disposition

I nästkommande avsnitt ges en beskrivning av innebörden av "bostad-först" och en genomgång av studier av bostad-först verksamheter, framförallt från USA. Avsnittet innehåller också en beskrivning av två pågående svenska bostad-först projekt. Därefter redogör jag för det material som rapporten baseras på och de metodval jag gjort. Analyserna av materialet presenteras i de två avsnitten "Vilka är hyresgästerna?" och "Vad tycker hyresgästerna?". I det förstnämnda ges en beskrivning av ett urval av de personer som är eller har varit andrahandshyresgäster hos Stadsmissionen avseende sådana faktorer som kön, tid som bostadslös, om personen har barn m.m. I det andra avsnittet presenteras intervjupersonernas omdömen och erfarenheter av att leva med

boendestöd som andrahandshyresgäster hos Stadsmissionens stöd- och tillsynsboende. Jag inleder med att redogöra för de överlag mycket goda omdömen som boendeassistenterna får i enkätsvaren och går sedan över till att redogöra för tre centrala teman i intervjuerna: stödet som en form av omsorg, som disciplin och som kontroll. Avslutningsvis behandlar avsnittet först de regler som hyresgästerna diskuterar och därefter deras upplevelse av behov av stöd och programmets längd. Efter det följer en kortare sammanfattning och avslutningsvis de rekommendationer som jag på basis av utvärderingen riktar till Stadsmissionen och deras samarbetspartners.

Ett besök av Stadsmissionens boendeassistent

Boendeassistenten och hyresgästen har bestämt tid för möte. Boendeassistenten kommer hem till hyresgästen och de sitter ner en stund och småpratar. Boendeassistenten frågar om det är något hyresgästen behöver hjälp med. Det kan vara att översätta och förstå ett brev som är skrivet på svenska eller att kontakta hyresvärderna för att få ett stopp i avloppet fixat. Ibland går de en promenad ihop, ibland dricker de kaffe. Det händer att boendeassistenten kollar så att hyresgästen har betalt sina räkningar och hur det ser ut i lägenheten.

Boendeassistentens besök kan upplevas som en välkommen kontakt för att det egna sociala nätverket är skalt, för att man aldrig träffar svenskar annars och för att det är skönt att få prata av sig lite med någon som håller på en och vill en väl. Boendeassistentens besök kan också upplevas meningslöst och onödigt eftersom hyresgästen inte upplever att hon eller han behöver bli kontrollerad. Då uppskattar hyresgästen om det är kort och att boendeassistenten inte ställer frågor om man behöver hjälp och skulle helst se att man slapp hålla på och passa mötestiderna. Hyresgästen kan oavsett om hon eller han uppskattar boendeassistentens besök tycka att besöken är för täta.

Det är inte alltid som besöken sker hos hyresgästen. Ibland går hyresgästen istället till Stadsmissionens kontor och träffar boendeassistenten där. Också då sitter de ner en stund och småpratar, dricker en kopp kaffe och boendeassistenten frågar om hyresgästen vill ha hjälp med något. Hyresgästerna uppskattar att boendeassistenterna erbjuder sig att hjälpa till men lämnar det till dem själva att bestämma om hjälp behövs. Det är bra att boendeassistenterna är trevliga och att man alltid känner sig välkommen om man går till kontoret och vill ha hjälp med något.

Bostad först

Bostad först är en modell för att lösa hemlöshet som har utvecklats och testats i "Pathways to Housing" projektet i New York (Tsemberis 2010a). Eftersom tolkningarna av begreppet "bostad först" idag är flera har organisationen bakom "Pathways to Housing" valt att referera till sin modell som "Pathways Housing First" för att separera den från andra verksamheter och projekt som definierar sig som "bostad först" (Tsemberis 2010b, 4). I organisationens egna beskrivning av sin verksamhet definierar man några grundläggande principer för arbetet (Tsemberis 2010b, 18):

1. Att ha en bostad är en grundläggande mänsklig rättighet
2. Rätten till bostad ska separeras från stöd och service
3. Individen ska ha rätt till självbestämmande
4. Individen ska kunna få stöd så länge som det behövs

Till dessa grundläggande principer kommer principer som att klienter ska mötas med värme och respekt, att verksamheten ska vara inriktad på skadereducering och återhämtning (recovery) och att hyresgästerna ska bo i självständiga lägenheter som befinner sig utspridda inom det vanliga lägenhetsbeståndet. I praktiken innebär detta att Pathways to Housing har upparbetade kontakter med fastighetsägare som gör att de kan erbjuda personerna i målgruppen förstahandskontrakt. Detta sker utan motkrav på drogfrihet, nykterhet eller deltagande i program för rehabilitering och liknande. Det finns stödteam som antingen består av socialarbetare, sjuksköterska, psykiatriker, missbruksspecialist (addiction specialist), fastighetsskötare (housing specialist) och en kamratstödare (peer assistant) eller av personer med "bred kompetens". Teamen är tillgängliga alla dagar, dygnet runt för de hyresgäster som vill ha stöd eller hjälp (Tsemberis 2010b). Grundtanken är att den person som får ett stabilt boende kommer att ha bättre förutsättningar för att ta tag i problem som hon eller han upplever sig ha och bli motiverad att söka hjälp.

I vissa fall förekommer att hyresgästen erbjuds ett andrahandskontrakt istället för ett förstahandskontrakt. Exempelvis om fastighetsägaren inte vill gå med på ett förstahandskontrakt för att hyresgästen kommer direkt från ett institutionsboende (Tsemberis 2010b). Helt utan krav är heller inte kontrakten oavsett om det är ett förstahands- eller andrahandskontrakt som hyresgästen har. I Pathways to Housings egen manual för "Pathways Housing First" anges att hyresgästen måste gå med på att få besök av personal en gång i veckan och att detta besök är en "intervenering" som syftar till att få personen att vilja delta i behandling. (Tsemberis 2010b, 56, 83ff.). I andra rapporter nämns att det handlar om besök en gång per månad (Gulcur et al. 2003) eller två gånger per månad (Greenwood et al. 2005) vilket troligen beror på att hyresgästen efter ett tag kan förhandla med personalen om att minska antalet besöksstillfällen (Tsemberis 2010b, 49). Vidare måste hyresgästen gå med på att verksamheten har nyckel till lägenheten och att betala trettio procent av sin inkomst i hyra.

Den verksamhet som bedrivs av Pathways to Housing riktar sig mot personer som har både en psykisk sjukdom och ett missbruk, så kallat samsjukliga. Det är den grupp som oftast anses "besvärligast" att hantera och svårast att lösa bostadsfrågan för. De studier som gjorts av Pathways to Housing visar dock på goda resultat. Flera studier har baserats på två slumpvis skapade grupper: en kontrollgrupp bestående av personer som har fått "traditionell" hjälp och en grupp som fick boende via Pathways to Housing och följde deras program. Uppföljningen av dessa grupper visar att fler personer inom bostad först, uppemot 80 procent, stannar kvar i boende jämfört med de som fått hjälp inom vårdkedjan (continuum of care) (Tsemberis, Gulcur, and Nakae 2004). Det är också färre personer inom bostad först som spenderat nätter utomhus eller som behövt läggas in på sjukhus på grund av sin psykiska sjukdom jämfört med kontrollgruppen (Tsemberis 2010a; Gulcur et al. 2003). Vidare upplever personerna som fått en egen lägenhet via Pathways to Housing att de har större kontroll över sitt liv och fler valmöjligheter samt att de kan styra sina dagliga rutiner och skapa en identitet som är knuten till att ha ett hem (Padgett 2007; Tsemberis, Gulcur, and Nakae 2004). Hyresgästerna i Pathways to Housing ingår i ett ekonomiskt program som gör att de får hjälp att betala sin hyra vilket kan vara en bidragande orsak till att det går bättre för dem än för personerna i kontrollgruppen (Gulcur et al. 2003). Den viktigaste slutsatsen som går att dra utifrån den forskning som bedrivits kring Pathways to Housing är att även den grupp av hemlösa som av professionella betraktas som mest besvärlig och svårarbetad klarar av ett eget boende (jmf. Atherton and McNaughton Nicholls 2008; Tsemberis, Gulcur, and Nakae 2004; se även Raine and Marcellin 2007; Busch-Geertsema 2002).

När andra "bostad först"-verksamheter har startats har i många fall de principer som Pathways Housing First angett som centrala modifierats efter lokala kontexter och verksamhetstraditioner (Johnsen and Teixeira 2010; Socialstyrelsen 2009). De vanligaste sätt som verksamheterna skiljer sig från Pathways Housing First är att de:

- 1) inte använder sig av vanliga lägenheter inom det ordinarie bostadsbeståndet utan istället använder olika former av kategoriboende
 - 2) begränsar vilka som erbjuds boende och ställer krav på motivation att ta emot stöd
 - 3) inte tillåter droganvändning i boendena och/eller
 - 4) tidsbegränsar boendet
- (Johnsen and Teixeira 2010).

I Hannover i Tyskland har man byggt (om) separata hus med lägenheter för hemlösa med "särskilda svårigheter" (Busch-Geertsema 2005). Eftersom man använder sig av "kategoriboende" blir det en modifierad form av bostad-först samtidigt som hyresgästerna erbjuds en permanent, egen lägenhet med förstahandskontrakt utan krav på nykterhet eller att genomföra program. Hyresgästerna erbjuds tillgång till stöd så länge de har kvar sin lägenhet och styr i stor utsträckning själva över hur mycket stöd de vill ha (Busch-Geertsema 2005). En viktig erfarenhet som gjorts i dessa verksamheter är att hyresgästernas behov av stöd inte alltid är störst i början. Ibland uppstår större behov av stöd först när hyresgästen har bott en period i egen lägenhet. Det är därför viktigt att med en flexibilitet i stödets omfattning. I en tioårsuppföljning (1992-2001) av verksamheterna visades att 72 procent av hyresgästerna antingen bodde kvar i sina lägenheter eller hade flyttat till en lägenhet på den ordinarie bostadsmarknaden med förstahandskontrakt (Busch-Geertsema 2005).

Svenska försök

I Sverige pågår för tillfället två projekt för att prova att driva bostad först verksamheter: ett i Helsingborg och ett i Stockholm.

I Helsingborg startades år 2010 ett treårigt projekt som erbjuder förstahandskontrakt i form av ett så kallat "korttidsavtal" som gör att hyresvärd och hyresgäst kan säga upp lägenheten med endast en månads varsel. Hyresgästen avstår också från besittningsskyddet och förbinder sig att följa ett antal tilläggsregler (Socialförvaltningen Helsingborg 2012). I dagsläget har man 11 lägenheter och ett team bestående av en projektledare och tre "vägledare" som finns tillgängliga alla dagar i veckan mellan kl. 8-21 och på telefon efter klockan 21. Hyresgästerna är mellan 45 och 66 år och har "gedigna" erfarenheter av hemlöshet (Espmarker and Kristiansen 2012). Socialförvaltningen garanterar hyresvärderna att hyran betalas och att eventuella kostnader som uppstår på grund av misskötsel av lägenheten eller vid vräkning ersätts. Under våren 2012 bodde 80 procent av hyresgästerna kvar i lägenheterna utan varken störningar eller hyresskulder (Socialförvaltningen Helsingborg 2012).

År 2010 inleddes även i Stockholm ett treårigt projekt som vänder sig till personer som 1) inte bedöms kunna klara av att få en bostad genom boendetrappan på grund av ett pågående missbruk, 2) som samtidigt säger sig vilja ha en lägenhet med eget kontrakt och 3) är aktuella inom socialtjänsten och vill samarbeta med dem (Källmen, Blid, and Litvinov 2012). Det finns ett krav att hyresgästerna ska träffa en stödperson minst en gång per vecka. Som komplement till det finns ett "frivilligt och individanpassat" stöd som är tillgängligt dygnet runt (Hedlund-Kenttä 2012). Hyresgästen hyr i andrahand och erbjuds att ta över kontraktet till lägenheten efter nio månader om det 1) är hyresgästen själv som skött hyresinbetalningarna, 2) inte varit några anmärkningar under perioden vad gäller hyresinbetalning, kontakter med stödpersoner eller störningar, 3) inte tillkommit några nya skulder och 4) gamla hyresskulder omfattas av avbetalningsplan sedan minst sex månader tillbaks. Projektet omfattar 18 personer (utvidgning till 30 personer pågår) varav två personer hittills övertagit kontraktet och tre personer blivit uppsagda på grund av störning eller obetalda hyror. Alla hyresgästerna har ett pågående missbruk: en tredjedel med opiater som huvuddrog, en tredjedel med amfetamin och en tredjedel med alkohol.

Dessa projekt kan jämföras med den verksamhet som Stadsmissionen bedriver i Göteborg och som är föremål för denna rapport. Om jag kort sammanfattar den genomgång av Stadsmissionens verksamhet som gjordes inledningsvis så hyr hyresgästerna i andrahand i två års tid och ska under tiden träffa en boendeassistent från Stadsmissionen i enlighet med programmets nivåer. Därefter erbjuds de att ta över kontraktet till lägenheten om de skött hyresbetalningarna, inte har några anmärkningar vad gäller störningar eller skötsel av lägenheten och om boendeassistenten bedömer att hyresgästen klarar av att sköta ett förstahandskontrakt. Stadsmissionens verksamhet är större än både Stockholms och Helsingborgsprojektet och omfattar våren 2012 37 lägenheter. Dessutom fanns vid samma tidpunkt tio nytillkomna lägenheter i en angränsande stadsdel. Dessa hyresgäster har inte ingått i utvärderingen. Det finns fyra anställda boendeassistenter och en enhetschef på deltid som ansvarar för samtliga hyresgäster. Boendeassistenterna arbetar dagtid och en gång i veckan även kväll (fram till klockan 18). Hyresgästerna hos Stadsmissionen är samtliga aktuella hos socialtjänsten och kommer från eller är aktuella för köpta boendelösningar.

Samtliga de tre beskrivna svenska verksamheterna följer principen om att använda utspridda lägenheter i det vanliga lägenhetsbeståndet som förespråkas av Pathways to Housing. Hyresgästerna

bor insprängda bland andra hyresgäster som inte känner till deras bakgrund eller hyresförhållanden. Ingen av verksamheterna erbjuder dock ett vanligt förstahandskontrakt med besittningsskydd. Helsingborgsprojektet kommer med sitt korttidsavtals förstahandskontrakt närmast, dock med avsägande av besittningsrätt och en månads uppsägningstid istället för hyreslagens tre månader. Att det inte rör sig om normala förstahandskontrakt gör att det finns en tidsbegränsning. I Stadsmissionens fall är den perioden två år inom vilken Stadsmissionen, socialtjänsten och fastighetsägarna måste ha gjort bedömningen att personen kan få ett förstahandskontrakt för att personen ska kunna bo kvar i lägenheten. Om man inte gör bedömningen att personen kan ta över kontraktet då så får personen flytta till ett annat boende eller blir bostadslös. I några fall har ett sådant "annat boende" inneburit att hyresgästen flyttat till en annan av Stadsmissionens lägenheter som tillhandahålls av en annan fastighetsägare och ibland fått börja om på en ny tvåårsperiod.

I Stockholmsprojektet ställs uttalade krav på att hyresgästerna ska vara motiverade att ta emot stöd och i Stadsmissionens verksamhet krävs att hyresgästen skriver under ett avtal där hon eller han förbinder sig att träffa boendeassistenten mellan en till fyra gånger i veckan. Ett motsvarande krav på kontakt med stödpersonal om än inte lika intensivt finns i Pathways Housing First modell. Stadsmissionens verksamhet har varit den enda med krav på drog- och alkoholfritt boende men detta krav har tagits bort under 2011.

Det finns stora likheter med de tre svenska "bostad först" verksamheter som beskrivits ovan och det som i svensk bostadslöshetsforskning benämns som den sekundära bostadsmarknaden, det vill säga när socialtjänsten blir hyresvärd och hyr ut lägenheter i andrahand, ofta som tidsbegränsade referensboenden men ibland även som "sociala kontrakt" eller "övergångskontrakt" med målsättningen att klienten ska ta över kontraktet (Sahlin 2000, 2005). Dessa boendelösningar handlar alltid om andrahandskontrakt med regler knutna till sig som i varierande grad och kombination innefattar drog- och alkoholfrihet, inga husdjur, inga inneboende och inga störningar eller försenade hyresinbetalningar. Det går att ställa sig frågan om och på vilket sätt som de tre ovan beskrivna verksamheterna skiljer sig från de upplåtelse som görs på den sekundära bostadsmarknaden och på vilket sätt de gör skäl för epitetet "bostad först", speciellt i relation till Pathways Housing First.

För att förstå användandet av "bostad först" i den svenska kontexten behöver man göra en uppdelning mellan *å ena sidan* tolkningen att det handlar om att ge bostadslösa personer med multipla problem tryggheten i ett eget boende med förstahandskontrakt. Dels för att det ur etisk och demokratisk synvinkel ses som en rättighet att ha en bostad och dels för att det ur en terapeutisk synvinkel anses att den trygghet och stabilitet som boendet erbjuder kan skapa en egen vilja och förmåga till förändring av livssituationen. Det här är det sätt som "bostad först" används av exempelvis Pathways to Housing som också erbjuder lägenhet till personer som de söker upp på gator och härbergen. *Å andra sidan* tolkningen att bostad först handlar om att kunna erbjuda en lägenhet i ett vanligt hyreshus men särskilda villkor och regler till bostadslösa personer som bedöms sakna egen förmåga att få en lägenhet och utan att personen först bevisat att hon eller han "klarar" eget boende genom att bo i andra boendeformer (jmf. Johnsen and Teixeira 2010). Det är på detta sätt som bostad först i huvudsak tolkas i Helsingborgs- och Stockholmsprojekten och i det avtal mellan Stadsmissionen och Socialförvaltningen som styr Stadsmissionens verksamhet i Biskopsgården. Stadsmissionen har dock i sin verksamhet en ambition att röra sig mot den första tolkningen vilket varit tydligt i det att man frångått tilläggsreglerna för sina andrahandshyresgäster

under 2011 och i dagsläget endast tillämpar de regler som fastighetsägaren i enlighet med hyreslagen ställer på samtliga sina hyresgäster. I de avslutande rekommendationerna återkommer jag till tolkningen av vad "bostad först" kan innebära och ger utifrån hyresgästernas berättelser i intervjuerna rekommendationer för hur verksamheten kan utvecklas för att bättre svara mot hyresgästernas behov. I stor utsträckning överensstämmer detta med att arbeta mot en verksamhet som hamnar mer i linje med Pathways Housing First än med det sätt som bostad först används i dag. Det är i sammanhanget också värt att påpeka att Socialstyrelsen i sin kunskapsöversikt över boendelösningar för hemlösa personer betonade att bostad-först är verksamheter där rätten till bostad (och typ av bostad) skiljs från stöd- och vårdinsatser och där boendelösningen är avsedd att vara permanent (Socialstyrelsen 2009).

Metod och material

Studien av hur Stadsmissionens hyresgäster i Biskopsgården upplever sitt boende och det stöd de fått har genomförts med hjälp av en mindre enkätundersökning som gjorts via telefon eller mejl (se bilaga 3 för enkätfrågorna) och fördjupande intervjuer med ett urval av personerna som besvarat enkäten (se bilaga 4 för intervjufrågor). Dessutom har jag studerat de akter över nuvarande och tidigare hyresgäster som funnits i Stadsmissionens arkiv för att kunna ge en beskrivning av hyresgästernas bakgrund och sammansättning.

Urvalet för enkätstudien har varit de personer som bor eller har bott i Stadsmissionens lägenheter i Biskopsgården och som det funnits kontaktuppgifter till, totalt 169 personer. Det är inte ett fullständigt urval av Stadsmissionens hyresgäster under den tid som verksamheten funnits (2003-2011) utan urvalet baserades med nödvändighet på de uppgifter som Stadsmissionen kunde få fram. Med tanke på de svårigheter som förelåg (gallring av akter, organisationsförändring, byte av enhetschefer och införande av nytt datasystem) så måste det betraktas som lyckosamt att uppgifter till hela 169 nuvarande eller tidigare hyresgäster kunde fås fram. Dessa har delats in i tre grupper: 1) nuvarande hyresgäster (37 personer), 2) hyresgäster mellan 2008-2011 (59 personer) och 3) hyresgäster mellan 2003-2007 (73 personer). De tre urvalsgrupperna skapades för att kunna särskilja hyresgäster som tillhörde verksamheten när den drevs som projekt och för att kunna välja olika former för kontakt beroende på om det var nyligen eller länge sedan som man var andrahandshyresgäst hos Stadsmissionen. Personer som bodde hos Stadsmissionen vid tiden för utvärderingen (grupp 1) fick information om utvärderingen via sin boendeassistent som berättade om den och överlämnade ett informationsbrev (se bilaga 2). I den mån det behövdes översattes brevet till ett språk som hyresgästen förstod. En lista över de personer som svarade att de kunde tänka sig att delta sammanställdes av verksamhetens enhetschef och kontaktuppgifterna till personerna lämnades därefter till mig som utvärderare. Jag ringde upp personerna på listan och genomförde telefonenkäten som tog fem till sex minuter och frågade avslutningsvis om personen kunde tänka sig att ställa upp på en intervju. Telefonenkäter som kunde genomföras på svenska eller engelska gjordes av mig, i övriga fall användes en telefontolk.

Personer som var hyresgäster under 2008-2011 (grupp 2) informerades om utvärderingen via ett brevutskick på svenska och engelska och kontaktades sedan via telefon. I de fall personen inte svarade i telefon trots upprepade kontaktförsök skickades en enkät med post. För urvalsgruppen som bodde under projektperioden 2003-2007 (grupp 3) skickades en brevenkät på svenska ut tillsammans med ett missivbrev på svenska. En påminnelseenkät skickades två veckor senare. Tabellerna nedan visar urvalet och bortfall för respektive grupp.

Tabell 1 Urvalsgrupper samt svarsfrekvenser för telefonenkäten

Urvalsgrupp 1: nuvarande hyresgäster							
Totalurval	Bortvalda	Avstod från att delta	Besvarat telefonenkät	Bortfall	Svarsfrekvens	Svarsfrekvens totalurvalet	Antal intervjuer
37	2	9	24	2	92%	65%	7

Urvalsgrupp 2: hyresgäster under tiden 2008-2011 som ej bor hos Stadsmissionen vid tiden för utvärderingen						
Totalurval	Bortvalda	Besvarat enkät	Bortfall	Svarsfrekvens	Svarsfrekvens totalurvalet	Antal intervjuer
59	9	10	40	20%	17%	4

Urvalsgrupp 3: hyresgäster under tiden 2003-2007							
Totalurval	Bortvalda	Avlidna	Besvarat telefonenkät	Bortfall	Svarsfrekvens	Svarsfrekvens totalurvalet	Antal intervjuer
73	20	5	15	33	31%	21%	3

Kolumnen "bortvalda" rymmer de personer som boendeassistenterna bedömde skulle kunna fara illa av att delta i intervjustudien, i huvudsak personer med psykisk sjukdom, eventuellt med paranoida inslag, samt personer som bott kortare tid än fyra veckor eller som man vet flyttat utomlands eller avlidit. I kolumnen bortfall ryms personer som inte besvarat telefon eller brev eller där kontaktuppgifterna visade sig vara inaktuella och det inte var möjligt att få fram nya. I en del fall där kontaktuppgifter saknats har det varit för att personen flyttat från Sverige. I något fall har personen haft en psykiatrisk klinik som adress och jag har då gjort bedömningen att det etiskt korrekta, med hänsyn till att jag saknat kunskap om det rört sig om en sjukdomsbild med paranoida inslag, varit att inte söka kontakt med personen.

Av etiska skäl var det viktigt att göra en sällning på grundval av boendeassistenternas kunskap om hyresgästerna där de personer som bedömdes kunna fara illa av att ingå valdes bort. I något fall gjorde även jag bedömningen vid telefonsamtalet med en hyresgäst att personen befann sig i en situation som gjorde det etiskt olämpligt att genomföra enkäten. Sammantaget innebär detta att personer som utifrån vissa aspekter kan antas ha störst behov av boendestöd inte ingår i studien. Detta är viktigt att ha i åtanke när man läser analysen, inte minst de avsnitt som berör hyresgästernas uttryck för att sakna behov av stöd.

De flesta bostad-först verksamheter som har utvärderats har riktat sig till personer som är hemlösa i betydelsen "lever på gatan" och som haft ett akut behov av att få av bostad (se ex. Johnsen and Teixeira 2010; Padgett 2007; Raine and Marcellin 2007; Tsemberis 2010a). Det gör att de skiljer sig från de personer som ingått i denna studie. Bland dem som intervjuats var det ingen som uppgav att de kom från en situation som innebar att de levde på gatan. Inte heller i aktmaterialet fanns någon person som kom från "gatan" eller från härbärgen. Det var väntat, eftersom ett av socialtjänstens villkor för placering inom Stadsmissionens stöd- och tillsynsboende är att personen ska "bo fel" och befinna sig i en boendelösning som är kostsam för stadsdelen. Några av de intervjuade kom från akutboenden eller kvinnojourer, dit de ofta kommit efter att en relation spruckit och de varit

den part som fått flytta eller inte kunnat stanna kvar. Andra kunde inte bo kvar i föräldrahemmet eller hade bott på en institution och saknat boendelösning vid utskrivning.

Alla som deltog i enkätundersökningen informerades skriftligt innan telefonenkäten om undersökningens syfte och dess huvudmän samt att det var frivilligt att delta, att inga personuppgifter knöts till enkäten och att de deltog anonymt. Motsvarande information gavs inlednings- och avslutningsvis vid genomförandet. Alla som deltog i telefonenkäten tillfrågades om de ville ingå i intervjustudien. I samband med att frågan ställdes informerades de om att det var frivilligt att delta och att det också var anonymt. Särskilt påpekades att ingen inom Stadsmissionen skulle kunna få reda på vilka som valde att ställa upp på intervju och att det var viktigt att de inte berättade för sin boendeassistent att de valt att delta i intervjustudien. Innan varje intervjutillfälle informerades intervjupersonerna på nytt om studiens syfte och huvudmän, om frivilligheten att delta och om att de var anonyma.

Intervjuerna spelades in för att kunna skrivas ut ordagrant. I samband med att de skrevs ut togs alla uppgifter som bedömdes kunna identifiera personen i fråga bort. Alla gatu- och personnamn anonymiserades liksom kön på eventuella barn och uppgifter om ursprungsland m.m. Intervjuguiden finns i bilaga 4.

Vad gäller aktmaterialet som ingått i studien har det varit akterna över nu aktuella andrahandshyresgäster samt arkiverade akter gällande avslutade kontrakt. Verksamheten rensar ut akterna två år efter att ärendet är avslutat vilket innebär att studien av aktmaterialet belyst ett urval av hyresgästerna snarare än gett en bild av hur de sett ut under hela verksamhetens tid. Totalt fanns 67 akter att tillgå, varav 39 var nuvarande hyresgäster. Materialet avidentifierades i samband med kodning.

Vilka är hyresgästerna?

För att belysa sammansättning på Stadsmissionens hyresgäster och svara på frågan om det är någon skillnad bland dem som efter genomgången program fått eget kontrakt jämfört med dem som inte fått kontrakt bestämdes att det aktmaterial som Stadsmissionens stöd och tillsynsboende har skulle gås igenom. De bakgrundsfaktorer som kodades var:

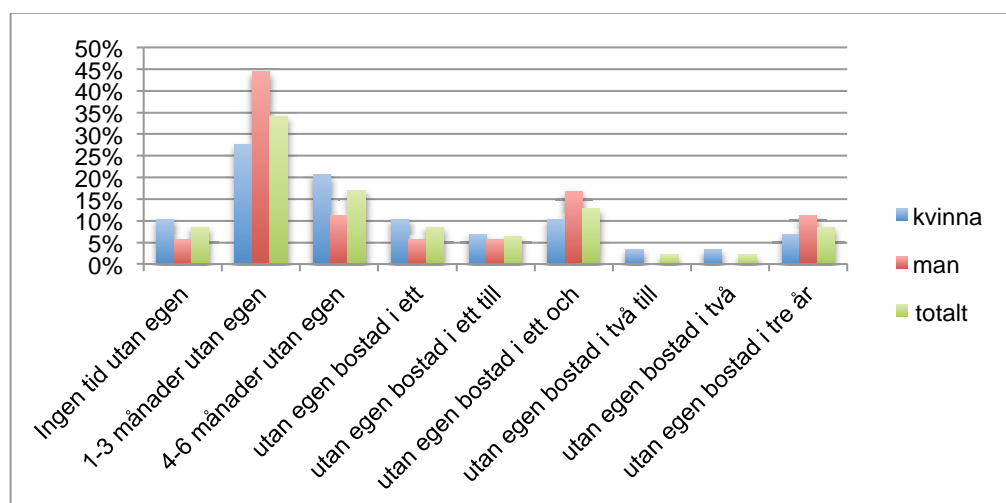
- kön
- typ av boende för inflyttning till Stadsmissionen (kvinnojour, kvinnoboende/akutboende/hos vänner/egen lägenhet/sov utomhus/anstalt/vårdboende/hos föräldrar/referensboende/andrahandslägenhet)
- tid som bostadslös före inflyttning till Stadsmissionen
- talar hyresgästen svenska eller inte (ja/lite/inte)
- har hyresgästen barn (antal)
- om hyresgästen har barn: bor barnet/n hos hyresgästen (heltid/deltid/nej)
- civilstånd (ensamstående/partner som inte bor i lägenheten/partner som bor i lägenheten/frånskild eller separerad med gemensamma barn/änka, änking)
- om personen enligt socialtjänsten hade ett missbruk (känt alkoholmissbruk/misstänkt alkoholmissbruk/känt drogmissbruk/misstänkt drogmissbruk/känt spelmissbruk/misstänkt spelmissbruk/känt kombinationsmissbruk)
- om personen själv ansåg sig ha ett missbruk (ja/nej/haft tidigare)
- om personen har husdjur (ja/nej/gjort sig av med djur i samband med inflyttning)
- om personen haft egen lägenhet tidigare (ja/nej/endast andrahand)
- om personen haft egen lägenhet: skäl till att personen förlorade lägenheten (separation/hyresskuld/störningar/missbruk/psykisk sjukdom/fysisk sjukdom/sagt upp lägenheten själv)
- personens hälsotillstånd (psykisk ohälsa/diagnostiserad psykisk sjukdom/fysisk ohälsa/diagnosticerad fysisk sjukdom/fysisk och psykisk ohälsa/diagnosticerad psykisk och fysisk sjukdom)
- hur länge personen bott hos Stadsmissionen
- om personen var aktuell i verksamheten vid tidpunkten för utvärderingen, fått eget kontrakt, flyttat i förtid eller blivit avhyst.

Vid genomgången av aktmaterialet var det remissen från socialtjänsten och till viss del boendeassistenternas rapporter till aktuell socialsekreterare samt deras loggar över kontakterna med hyresgästerna som gav information om bakgrundsfaktorerna. Det gick i de flesta fall bra att få fram efterfrågade uppgifter för personer som var aktuella i verksamheten vid tiden för utvärderingen. Vad gäller hyresgäster som antingen fått eget kontrakt, flyttat i förtid eller blivit avhysta förvarades ofta mycket lite information om dem i arkivet. Det vanligaste var att det endast fanns en kopia av

andrahandskontraktet. I de flesta fall gick det därmed inte att utläsa huruvida personen fått kontrakt eller inte och många av de övriga bakgrundsfaktorerna gick inte att hitta. En genomgång av de avslutade akterna gjordes därför tillsammans med den förra och den nuvarande enhetschefen för att koda vilka hyresgäster som fått kontrakt respektive inte fått kontakt, avhysts eller flyttat i förtid.

Totalt ingår 67 akter i genomgången varav 39 personer var nuvarande hyresgäster hos Stadsmissionen när kodningen gjordes och 28 var tidigare hyresgäster. I den presentation som följer har samtliga akter tagits med. Urvalet är litet och baserat på det tvärsnitt som nuvarande och nyligen avslutade andrahandshyresgästerna utgör. Det innebär att resultaten nedan inte får tolkas som en övergripande beskrivning av hur sammansättningen av andrahandshyresgäster sett ut under den tid som verksamheten funnits. Ett litet urval, som i det här fallet, innebär att förändringar i få fall, exempelvis när några hyresgäster flyttar ut och andra flyttar in, får stort genomslag på resultatet. Analysen av aktmaterialet har framförallt gjorts för att visa på hur det *kan* se ut och för att möjliggöra jämförelser vid eventuella framtida studier. Frekvenstabeller över samtliga bakgrundsfaktorer som ingått i materialet finns i bilaga 5.

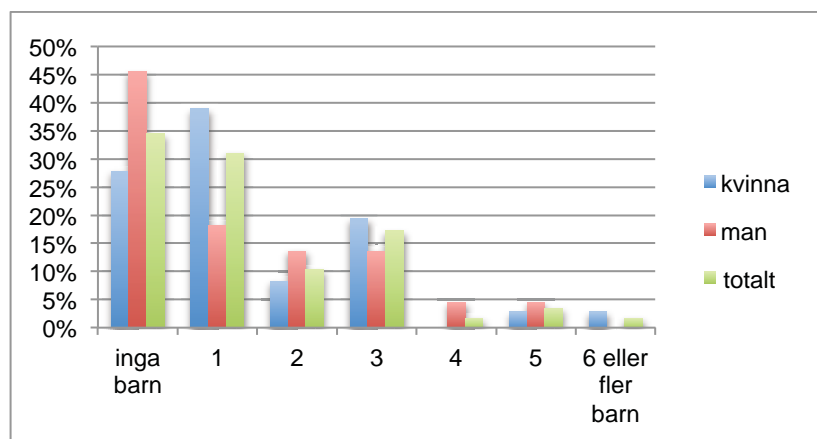
Bland de hyresgäster som vars akter fanns hos Stadsmissionen var 40 kvinnor och 27 män. Kvinnorna var därmed i majoritet bland dessa hyresgäster (60 procent medan männen utgör 40 procent). Det vanligaste var att hyresgästen kom från ett akutboende eller någon form av vårdboende (t.ex. altbo eller familjehem). Medelvärde för hur länge man varit utan egen, permanent bostad (första hand) innan man fick lägenhet hos Stadsmissionen var 12 månader medan medianen var fyra månader. Det betyder att hälften varit bostadslösa i fyra månader eller mindre och hälften varit bostadslösa i fyra månader eller mer innan de fick bostad genom Stadsmissionen. Den person som varit bostadslös längst var det i fem år. Sammantaget finns det inte någon större skillnad mellan män och kvinnor vad gäller tid som bostadslös innan inflyttning hos Stadsmissionen.



Figur 1 Tid som bostadslös innan inflytt hos Stadsmissionen i procent bland kvinnor och män (N=67, n=47)

Det är fler av hyresgästerna hos Stadsmissionen som har barn än som inte har det även om 34 procent av hyresgästerna inte har barn. Av hyresgästerna med barn har 66 procent barnen boende hos sig på heltid medan 11 procent har barnen på deltid. Det är vanligare bland kvinnorna med

barn att ha dem boende hos sig på heltid (73 procent) än vad det är bland männen med barn (50 procent). 8 procent av männen och 11 procent av kvinnorna har barnen boende på deltid. Bland de tolv män som har barn är det fem stycken (motsvarande drygt 40 procent) vars barn inte bor hos dem alls. Bland kvinnorna är det fyra stycken (av totalt 26 kvinnor med barn) vilket motsvarar drygt 15 procent. Av männen som bor hos Stadsmissionen har 46 procent inga barn medan motsvarande siffra hos kvinnorna är 28 procent. 35 procent av hyresgästerna är frånskilda eller separerade med barn från ett tidigare förhållande medan 30 procent är ensamstående.



Figur 2 Procentandel av hyresgästerna med barn, uppdelat efter kön på hyresgästen (N=67, n=58)

Majoriteten av hyresgästen har haft en egen lägenhet någon gång i livet och den vanligaste orsaken till att man förlorat den är separation från en tidigare partner. Den är en större andel av kvinnorna än männen som haft egen lägenhet, medan det är ungefär lika vanligt att männen och kvinnorna i materialet blivit utan bostad på grund av en separation. Det är vanligare att männen förlorat en tidigare egen lägenhet på grund av störningar eller hyresskulder men det är ändå bara tre män som förlorat en egen hyreslägenhet av det skälet. I materialet är det endast kvinnor (5 stycken) som förlorat en tidigare lägenhet genom att själv säga upp den. Det rör sig då ofta om att man antingen uppmanats att säga upp lägenheten för att förhindra en vräkning på grund av störning eller att man sagt upp lägenheten i samband med att man flyttat från en hotfull man eller försökt flytta till en annan ort av familjeskäl. Det är också endast kvinnor som förlorat en tidigare förstahandslägenhet på grund av psykisk sjukdom. Det kan hänga samman med att det är fler kvinnor än män i materialet som har noteringar om psykisk ohälsa (åtta kvinnor, motsvarande 32 procent av kvinnorna, jämfört med två män, motsvarande 13 procent av männen).

Tabell 2 Anledning till att hyresgästerna förlorat tidigare förstahandskontrakt uppdelat på andel kvinnor och män i procent och heltal (N=67, n=33).

	saknas uppgift	separation	hyresskuld	störningar	psykisk sjukdom	själv sagt upp	totalt
kvinnor	2 8%	9 38%	5 21%	2 8%	1 4%	5 21%	24 100%
män	2 22%	3 33%	1 11%	3 33%	0 0%	0 0%	9 100%
totalt	4 12%	12 36%	6 18%	5 15%	1 3%	5 15%	33 100%

Vad gäller aspekter som språkkunskaper, missbruk och hälsoproblem, som kan ställa särskilda krav på boendeassistenternas kompetenser, så talar hälften av hyresgästerna svenska medan 15 procent talar lite svenska och 13 procent inte talar svenska alls. I 22 procent av fallen har det inte gått att utläsa ut akterna. 42 procent av de boende har inget känt eller misstänkt missbruk medan 36 procent har det; i övriga fall saknas upplysningar i akten om eventuellt missbruk. Bland personerna med missbruk är drogmissbruk vanligare än alkoholmissbruk. Av remisser och anteckningar att döma anser flertalet av dessa (drygt 90 procent) att de inte längre har ett missbruk eller att de aldrig har haft det. Majoriteten av de boende (54 procent) har någon form av ohälsa registrerad och det är procentuellt fler män (63 procent) än kvinnor (48 procent) som har det. I de flesta fall är det en diagnostiserad sjukdom eller skada. Det är något vanligare med psykisk ohälsa (55 procent) än fysisk ohälsa (45 procent).

Tabell 3 Uppgifter om ohälsa bland hyresgästerna (N=67, n=41)

	inga noteringar om ohälsa	psykisk ohälsa	fysisk ohälsa	psykisk och fysisk hälsa	totalt
kvinnor	13 52%	8 32%	4 16%	0 0%	25 100%
män	6 38%	2 13%	4 25%	4 25%	16 100%
totalt	19 46%	10 24%	8 20%	4 10%	41 100%

Det är värt att påpeka att i många fall har hyresgästerna inga utav de problem som normalt förknippas med personer som "inte klarar att bo", det vill säga, de har varken problem med missbruk, ohälsa eller har blivit vräkta från ett tidigare förstahandskontrakt. Stadsmissionens hyresgäster skiljer sig på så sätt från hyresgästerna i bostad-först verksamheterna i Helsingborg och Stockholm, Pathways to Housings verksamhet och det tyska H13 projektet.

Tabell 4 Korstabell över hyresgäster med missbruk och ohälsa i antal och procent av urvalet (N=67, n=39)

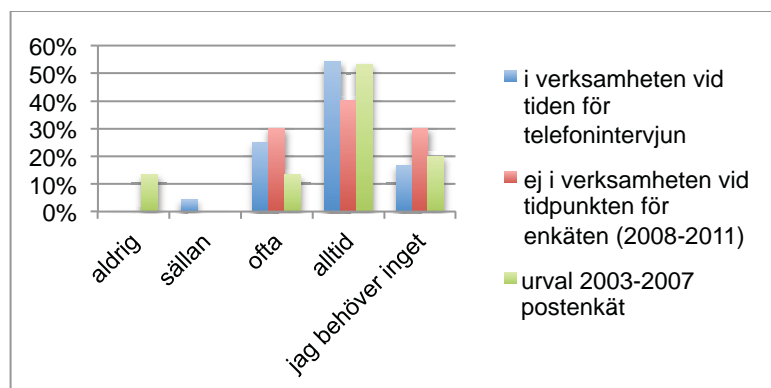
	Inget missbruk	Alkohol-missbruk	Drog-missbruk	Kombinations-missbruk	Totalt
inga noteringar om ohälsa	13 33%	3 8%	3 8%	0 0%	19 49%
psykisk ohälsa	2 5%	2 5%	5 13%	0 0%	9 23%
fysisk ohälsa	3 8%	2 5%	2 5%	0 0%	7 18%
psykisk och fysisk hälsa	2 5%	0 0%	0 0%	2 5%	4 10%
totalt	20 51%	7 18%	10 26%	2 5%	39 100%

Sammanfattningsvis är det viktigt att lyfta fram heterogeniteten i den grupp som Stadsmissionen arbetar med. Inom bostadslöshetsforskning påpekas ofta att personer som är utan egen bostad inte utgör en homogen grupp. Många boendelösningar konstrueras dock med en viss målgrupp i åtanke. Så är exempelvis fallet med Pathways to Housing i New York som vänder sig till personer med allvarlig psykisk sjukdom och ett aktivt missbruk. Så är också fallet med flera av social resursförvaltningsboenden i Göteborg. Stadsmissionens Stöd och tillsynsverksamhet har däremot en grupp hyresgäster med vitt skilda bakgrunder. Många har visserligen ett missbruk eller är föräldrar men även om det finns gemensamma nämnare dem emellan så träffar boendeassistenterna under en vanlig arbetsvecka personer med skilda bakgrunder och behov. Verksamheten är därmed ett exempel på att det är möjligt att rikta sig till människor med olika bakgrund och erbjuda dem boende och att det är organisatoriskt möjligt att lämna utrymme till boendeassistenterna att i kontakten med hyresgästen ha inflytande på hur mötena ska organiseras och vilket stöd som ska erbjudas.

Vad tycker hyresgästerna

5.1 Bra boendeassistenter

Den kortare enkät (se bilaga 3) som genomfördes via telefon eller som brevenkät och som besvarades av 49 personer visar på mycket goda resultat vad gäller hyresgästernas relation till boendeassistenterna och den information som hyresgästerna fått om programmet och villkoren för boendet. 84 procent av de hyresgäster som besvarat enkäten uppger att de ofta eller alltid såg fram emot boendeassistentens besök, och 85 procent ansåg att boendeassistenten ofta eller alltid kom på tider som passade hyresgästen. Tre fjärdedelar av hyresgästerna tyckte inte att det kändes som att boendeassistenterna snokade när de kom på besök, och 65 procent svarade att de helt och hållet kände förtroende för boendeassistenten. Boendeassistenterna fick i genomsnitt betyget 8,5 när hyresgästerna ombads sätta ett samlat betyg mellan 1 och 10, där 1 var det lägsta och 10 det högsta betyget. Endast 10 procent av hyresgästerna gav ett betyg som var lägre än 5. De allra flesta hyresgäster ansåg också att de fick den hjälp och det stöd som de behövde av boendeassistenterna. I det här sammanhanget behöver det dock uppmärksammas att 20 procent svarat att de inte behöver stöd eller hjälp och 12 procent att det inte uppstått några problem under boendetiden. Av urvalet från perioden 2008-2011 har 30 procent svarat att de inte behövde stöd.



Figur 3 Procent av hyresgästerna i respektive urvalsgrupp som upplever att de fått det stöd som de behöver av boendeassistenten eller som inte ansett sig behöva stöd (N=49, n=49).

Även om hyresgästerna överlag är nöjda med boendeassistenterna och den hjälp som de ger så tycker 41 procent av dem att boendeassistenten kommer för ofta. Av intervjuerna som gjorts framgår att det inte spelar någon roll om man befann sig på nivå 1 med fyra kontakttillfällen i veckan eller på nivå 4 med ett kontakttillfälle i veckan. Bland de förra hyresgästerna så framstod ett kontakttillfälle per vecka som lagom och bland de senare så var det istället ett besök varannan vecka

eller i månaden. De flesta av dem som tyckte att boendeassistenten kom för ofta såg ändå fram emot boendeassistentens besök (tabell 5). Det ska också framhållas att 27 procent svarade att de skulle vilja träffa boendeassistenten oftare. Sammantaget var 68 procent av hyresgästerna inte nöjda med hur ofta de träffade sin boendeassistent. Enkätsvaren ger alltså en bild av att hyresgästerna i allmänhet är nöjda med sina boendeassistenter men inte med kontakt- och besöksfrekvensen.

Tabell 5 Andel och procent av hyresgästerna som ser fram emot boendeassistentens besök och procent av dessa som anser att boendeassistenten kommer på besök för ofta (N=49, n=49).

		Boendeassistenten kommer för ofta?		
Jag ser fram emot boende- assistentens besök		Ja	Nej	Totalt
	sällan eller aldrig	5 63%	3 38%	8 100%
	ofta eller alltid	15 37%	26 63%	41 100%
totalt		20 41%	29 59%	49 100%

5.2 Omsorg, disciplin och kontroll

Intervjupersonernas berättelser om sina erfarenheter av att vara andrahandshyresgäst hos Stadsmissionen och att ha en boendeassistent kretsade runt tre olika teman: omsorg, disciplin och kontroll. I "omsorg" ryms berättelser om stöd som hyresgästen saknade i övrigt i sitt liv och som boendeassistenten tillhandahöll. "Disciplin" handlar om berättelser om "uppfostran" och hjälp som är kontrollerande men som uppfattades som positiv och hjälpsamt av hyresgästen. Till "kontroll" hör berättelser om hjälp som inte önskades av hyresgästen och om negativa upplevelser av krav på att sköta sig och klara kontrollerna. I vissa fall gav en och samma person uttryck för att relationen med boendeassistenten präglades av både omsorg och disciplin men det var inte ofta som en hyresgäst gav uttryck för att en relation präglades av både omsorg och kontroll. Det betyder att boendeassistentens besök och de regler som följer med avtalet med Stadsmissionen uppfattades olika. De som gav uttryck för att relationen präglades av omsorg var i stor utsträckning ensamstående kvinnor med litet språkligt och kulturellt kapital, det vill säga att de ofta inte talade någon eller bara lite svenska och inte var insatta i exempelvis hur svenska myndigheter fungerar eller hur man tar sig fram i staden. De verkade också uppleva stödet som både efterlängtat och behövt. De personer som gav uttryck för att relationen handlade om kontroll var oftast personer som upplevde litet behov av stöd och som tidigare haft egen lägenhet. De beskrev stödet som något som kom på köpet när de fick lägenhet och som de visserligen inte behövde men som inte var skäl till att tacka nej till lägenheten.

Stöd och omsorg

Till det som jag klassificerar som berättelser om "stöd och omsorg" hör sådant som hyresgästerna uttrycker uppskattning av. Bland annat att de fått praktisk hjälp med saker som hör till boendet och att de fått lära sig saker som man behöver kunna för att leva ensam, exempelvis att betala räkningar

via internet. Hit hör även att man fått hjälp med sådant som inte direkt har med boendet att göra, exempelvis att förnya sitt pass eller ta sig till ett läkarbesök, och att boendeassistenten fungerar som ett socialt stöd och som ett substitut i avsaknad av familj eller nära vänner.

Praktisk hjälp i boendet

Intervjupersonerna beskrev hur boendeassistenten hjälpt till med att handla färg när lägenheten skulle målas om vid inflyttningen, att hämta möbler och montera dem när hyresgästen köpt nya och berättade att man kan få porslin och husgeråd från Stadsmissionen. Boendeassistenten har också hjälpt till med att ringa elbolag och få till ett bra avtal. Under tiden som hyresgästerna bor i andrahand är det till boendeassistenten som de vänder sig om det är något som inte fungerar i lägenheten. Boendeassistenten fixar antingen till det själv, som när en lampa ska bytas om hyresgästen inte klarar det, eller tar kontakt med bovärderna som kommer och tar hand om problemet. Att boendeassistenten ordnar med praktiska saker för hyresgästen länkas samman med beskrivningar av hur boendeassistenten "fixar allt" och "alltid" hjälper till som i de två exemplen nedan.

Ex. 1

Hyresgäst: jag är *nöjd* med dem som har fixat lägenheten till oss. [Boendeassistenten], Stadsmissionen, de har hjälpt till till oss *alltid*. Till exempel vi fick kläder därifrån, tallrikar, köksgrejer /.../ [Min boendeassistent] har ringt till elbolaget, olika elbolag, vilken som, vilken priset till exempel billigt och sånt. NN har hjälpt mig på detta sätt också.

Ex.2

Hyresgäst: nej det var problem med min, där jag diskar, där med vatten i, ja det var problem och de fixade du vet. Ja, det var problem med min, det finns en grej att lägga på dörren ifall man gör, du vet mitt barn ramlade hela tiden där. Ja så jag ringer [boendeassistenten], de fixar allt.

Alla hyresgäster tackar inte ja till de olika formerna av stöd och hjälp som boendeassistenten erbjuder, exempelvis, som i citatet nedan, för att man inte upplevde att det fanns ett behov.

Intervjuare: men har du fått något sånt av Stadsmissionen, möbler eller?

Hyresgäst: nä

Intervjuare: nä. Har de erbjudit dig?

Hyresgäst: ja, de har erbjudit men jag sa nej. Det finns ett förråd därinne som man får grejer och sånt. Jag har bara kollat men jag har inte behövt så mycket.

Förutom hjälp vid inflyttning och när något går sönder i lägenheten har boendeassistenterna också hjälpt dem som behövt det med vardags saker som hör samman med boendet, såsom att betala hyran och andra räkningar. Det är framför allt hyresgäster som är nya i landet, flyttar hemifrån för första gången eller som bott på någon form av institution ett tag som svarat att de behövde boendeassistentens hjälp för att klara de praktiska saker som hör ihop med att ansvara för en lägenhet. I det första exemplet nedan behövde en hyresgäst hjälp att lära sig hur en svensk internetbank fungerar. Det andra exemplet gäller en svenskfödd hyresgäst som inte haft ansvar för en egen lägenhet tidigare och som via sin boendeassistent "lärde" sig betala räkningar och ta ansvar för hela sin ekonomi.

Ex. 1

Intervjuare: hjälpte de dig också att betala räkningar och hyran och så?

Hyresgäst: ja

Intervjuare: men hur gör du idag? Kan du själv?

Hyresgäst: ja (skratt) första gången de hjälpte mig. Jag kunde betala med internet. Nu betalar jag med internet, första gången de hjälpte mig, hur man ska göra, skriva och sånt.

Ex. 2

Intervjuare: tror du att du hade klarat, ja men att bo och ha lägenheten och så där även om du inte hade haft en kontaktperson?

Hyresgäst: nej, jag vet inte. Nä, det tror jag faktiskt inte. Jag flyttade ju, jag hade ju aldrig betalat en egen *räkning* liksom. /.../ Sen träffade jag ju min partner, sen flyttade vi hit, sen hade vi ju aldrig liksom aldrig riktigt betalat hyra. Jag bodde ju själv i [ort] när jag gick min utbildning men det var ju [förälder] som gjorde det [betalade hyra] och sen fick vi vårt barn liksom sen när vi flyttade hit. Nä det tror jag faktiskt, nä jag kan säga att det är nog tack vara dem ändå. De har ju ändå *lärt* mig, så här fick jag ju hjälp.

Socialt stöd

Intervjupersoner som saknar familj eller vänner i närheten beskrev kontakten med boendeassistenten som värdefull ur ett socialt perspektiv. Boendeassistentens besök var ett avbrott i en vardag där det inte händer så mycket eller ett tillfälle att prata någon annan vuxen om sina bekymmer och sitt barn. Boendeassistenten blev en person som kunde ge råd om alltifrån hur man skulle hantera sina relationer till vilken skola ens barn skulle gå i. I intervjuutdraget nedan berättar en hyresgäst som inte upplever sig ha behov av praktisk hjälp med boendet eller av att "lära" sig hur man sköter en lägenhet, att kontakten med boendeassistenten var viktig eftersom det inte fanns så många andra personer i hyresgästens liv.

Intervjuare: har de hjälpt dig med någonting annat någon gång?

Hyresgäst: ja, jag tycker det är mest, jag har sociala problem, att jag inte har så mycket, en större bekantskapskrets så det gör rätt mycket att de kommer en gång i veckan. Vi sitter och pratar lite om allt som har hänt runtomkring. Så det funkar ganska bra, jag tycker, jag trivs jättebra här.

Intervjupersonerna berättade också hur boendeassistenten fungerat som någon som uppmuntrar en att göra saker som att fixa en praktikplats eller ta körkort.

Boendeassistenten kunde fungera som en person som hyresgästen kunde "lasta av sig på" när familjerelationerna inte fungerade eller när familjen bor någon annanstans. I nästa citat beskriver hyresgästen att det är omöjligt att avskärma sig från problem inom familjen även om man bor själv och att det varit värdefullt att kunna berätta om situationen för boendeassistenten. Av berättelsen framkommer inte att boendeassistenten gjort något annat än lyssnat till hyresgästens upplevelser och situation men precis som i utdraget ovan är det just att någon tar sig tid att sitta ner och prata om det som pågår som beskrivs som värdefullt.

Intervjuare: men minns du något särskilt tillfälle med boendeassistenten som kändes så där extra bra eller .. någon specifik situation?

Hyresgäst: ja, när det var jävligt mycket. Det var mycket fester och mycket poliser och så vidare hos [anhöriga] och alltså allihop är inblandade, det blir ju dramen i familjen. Så att du kommer ju inte undan, när man får sms två på natten "ja nu ska jag ta livet av mig. Hejdå!" Ja då är det skönt att kunna tala av sig. Så det gillade jag under den veckan som de kom på besök då kunde man liksom lyfta av sig all djävla skit och så vädra lite (CB: mm). Det var guld värt.

I sammanhanget är det viktigt att påpeka att alla hyresgäster inte delar upplevelsen av att det är skönt att få prata med boendeassistenten om sitt liv och det som händer. Det förekommer också berättelser om hur boendeassistentens försök att sitta ner och fråga om vad som pågår i hyresgästens liv och boendeassistentens vilja att prata om privata och känsliga ämnen upplevs som påträngande och ovälkommet.

Det hände att boendeassistenten beskrevs som "en vän" eller "en i familjen", som i de två intervjuutdragen nedan, och hyresgästen hade inget emot att träffa boendeassistenten ofta eller länge. Det hände också att man höll kvar kontakten efter det att man fått förstahandskontrakt.

Ex. 1

Hyresgäst: de hjälper mig mycket för att jag kunde inte prata, jag kom till Sverige 2007 (Intervjuare: oj, wow!) (skratt) Jag kunde inte prata, jag har inte familjen, jag bor med mitt barn bara. Dom blir som en familj, det känns så. Min boendeassistent var jättesnäll. Om jag träffade inte henne det blev en stress för mig igen.

/.../

Intervjuare: var det någonting som du tyckte kändes extra bra med din handläggare?

Hyresgäst: jag tänkte "min handläggare bästa i hela världen" (skratt)

Intervjuare: varför?

Hyresgäst: jag vet inte, [min boendeassistent] är jättesnäll. [Min boendeassistent] är extra snäll till mig och mitt barn. När mitt barn eller jag träffade [min boendeassistent] vi blev jätteglada, vi känns som en familj.

Ex. 2

Hyresgäst: om [min boendeassistent] hade tid, jag, jag skulle säga till [min boendeassistent] "kom varje dag". Det är precis som en kompis vet du. Det är precis som en kompis.

Det här är ett mycket gott betyg åt verksamheten och för boendeassistenterna. Jag tolkar dessa och liknande berättelser från hyresgästerna som att man upplevt relationen med boendeassistenten som stöttande och efterlängtd. Dessa hyresgäster ger inte uttryck för att ha upplevt någon påtvingad kontroll eller granskning och upplever sig dessutom få mycket mer hjälp och stöd än vad de kunnat föreställa sig var möjligt. Den närmsta liknelsen för relationen som de kan hitta är den med en familjemedlem eller vän. Jag tolkar det som att hyresgästen dels upplever sig få hjälp med sådant som man annars får hjälp med av familjemedlemmar eller vänner, dels som att man också vågar be boendeassistenten om hjälp med sådant som man normalt inte ber en myndighetsperson om hjälp med. Samtidigt ställer relationen krav på boendeassistenterna. Arbetsuppgiften är att vara "boskola" för hyresgästerna och erbjuda det stöd och den hjälp som behövs för att de ska klara av att ha en

egen lägenhet. Det ingår också att bedöma huruvida hyresgästen sköter sin lägenhet och kan komma att klara eget boende utan störningar eller hyresförseningar efter det att programmet är slut. Som nämnts ovan verkar det som att hyresgäster som i förstahand har svårigheter att klara eget boende på grund av språk- och kulturhinder har god hjälp av verksamheten och relativt snabbt "lär" sig det som krävs utan att uppleva några större inslag av kontroll. Det är utmärkt och jag riktar ingen kritik mot att stödet beskrivs som vänskapligt eller familjärt, tvärtom, men jag vill belysa att det kan skapa gränsdragningssvårigheter för boendeassistenterna. Det gör också att boendeassistenterna kan bli indragna i hyresgästernas familjesituation och relationer och det bör undersökas i vilken utsträckning boendeassistenterna behöver stöd i avslutningsfasen av kontakten och hur denna utformas. Om man skulle övergå till en verksamhet där kontakten med hyresgästerna i större utsträckning styrs av hyresgästernas önskemål så kan det behövas en diskussion om hur boendeassistenterna ska hantera den som eventuellt vill ha en mycket tät och personlig kontakt.

Hjälp med saker som inte rör boendet

Intervjupersonerna nämnde flera saker som de fått hjälp med av sin boendeassistent eller som Stadsmissionen ordnat och som de fick del av eftersom de hade en boendeassistent därifrån, men som inte hade något direkt att göra med boendet. Exempelvis har Stadsmissionen ordnat en gratis bussresa till Ullared för hyresgästerna och bjudit in till fika på kontoret. Till kontoret kan hyresgästerna också komma om de behöver låna en dator eller behöver hjälp med att skriva ut eller kopiera papper. Boendeassistenten kan hjälpa till med sådant som att åka och storhandla, skjutsa in till stan eller till besök hos myndigheter eller vårdcentral. Via Stadsmissionen kan boendeassistenten också ordna extra bidrag vid tillfällen då det behövs vilket hyresgästen i utdraget nedan berättar om.

Hyresgäst: [min boendeassistent] har hjälpt mig förra året du vet. NN sa till mig när jag flyttade hit "säkert ni behöver pengar också", "jag ska prata med min" eh där, Stadsmissionens, NN har pratat med någon där. Och till barnen, till exempel, vi behövde, och 2000 kronor har de skickat till oss förra året.

Det går att se på de här sakerna som boendeassistenten gör och som inte direkt rör boendet på lite olika sätt. För det första kan det ses som en viktig stödinsats för hyresgästerna. Genom att hjälpa hyresgästen med saker som inte direkt rör boendet kan det bli lättare för hyresgästen att trivas med sitt liv i stort och uppleva att det är hanterbart. På så sätt kan man tänka sig att själva boendet i sig blir lättare om boendeassistenten hjälper till även med det som inte handlar om boendefrågor. I de fall då hyresgästen har svårigheter med språket eller saknar kontaktnät blir detta synligt.

För det andra kan de "extra aktiviteterna" ses som viktiga led i boendeassistentens relation med hyresgästen. De båda ska trots allt träffas minst en gång i veckan under ett och ett halvt års tid. Genom att erbjuda hjälp med mer än bara det som direkt rör boendet så skapar boendeassistenten en bättre relation till hyresgästen. Om man bortser från när boendeassistenterna skjutsar till olika möten, vilka kan upplevas som tvingade att ställa upp på, så är det inte något av de olika saker som de hjälper till med eller erbjuder som av hyresgästerna beskrevs som påtvingat eller oönskat. I exemplet nedan nämner hyresgästen att Stadsmissionen ordnar fika men inte upplever att man "bör" komma.

Hyresgäst: de har kaffe ibland. [Min boendeassistent] ringer, men ibland jag har ingen tid du vet så jag går inte. När de har någonting du vet, de ringer

För det tredje kan denna typ av aktiviteter ses som ett utslag för att hyresgästerna när allt kommer omkring inte behöver så mycket hjälp med sitt boende. Eftersom boendeassistenten ska träffa hyresgästen minst en gång i veckan oavsett hyresgästens behov av stöd och hjälp så kan det uppstå ett behov av att hitta något att hjälpa till med.

Intervjuare: när de var här, vad gjorde ni då?

Hyresgäst: frågade om jag behövde hjälp

Intervjuare: hände det att du behövde det?

Hyresgäst: ... inte så mycket. Typ den enda hjälpen som jag har fått det är ju när jag storhandlar

Intervjuare: ja ok

Hyresgäst: för det är jobbigt för att man är ensam

Intervjuare: ja, och vad har de gjort då?

Hyresgäst: ja men de fixar en bil ibland då

Intervjuare: men de har kunnat komma och hämta dig i bil och?

Hyresgäst: ja

Intervjuare: ok

Hyresgäst: om jag ska storhandla, för det är jobbigt att bära en massa påsar

Intervjuare: mm, men är det för att du inte har behövt hjälp eller är det för att de inte har kunnat hjälpa dig?

Hyresgäst: jo de frågar ju "behöver du hjälp?" men jag behöver inte [hjälp].

För både boendeassistenten och hyresgästen kan det vara skönt att hitta något konkret att göra så att inte boendeassistentens besök framstår som överflödiga och meningslösa. Särskilt viktigt blir det kanske i relation till de hyresgäster som inte behöver ett socialt stöd i sin vardag. Samtidigt är det viktigt att uppmärksamma att hyresgästerna inte alltid har problem som gör det motiverat med en boendeassistent och att det då kan vara svårt att hitta uppgifter som boendeassistenten kan hjälpa till med. Att hyresgästen är nöjd med den hjälp som ges är inte samma sak som att hjälpen är nödvändig eller som att den ska ligga inom ramen för boendeassistentens uppdrag.

Disciplin

Hyresgästerna skriver på ett hyreskontrakt när de flyttar in i lägenheterna som Stadsmissionen har. Fram till slutet av 2011 skrev de också på ett extra avtal där de förband sig att följa de regler som gällde. Idag informeras de istället om de trivselregler som fastighetsägaren tillämpar för sina hyresgäster. Slutligen undertecknar de ett avtal om att de avsäger sig sin besittningsrätt till lägenheten vilket betyder att hyresgästen inte har en principiell rätt till förlängning av avtalet vilket är det normala samt att hyresvärden vid uppsägning av kontraktet inte behöver uppge varför hyresgästen sägs upp. Det som jag här betecknar som "disciplin" handlar om hur hyresgästerna förhåller sig till avtalen och de regler som gäller och pratade om hur det inverkar på deras liv och vad de gjorde för att leva upp till kraven som ställs. Hyresgästens agerande kan delas upp i följande kategorier: "sköta lägenheten", "hålla reglerna", "betala räkningar" och "sköta resten av livet".

Sköta lägenheten

Hyresgästerna upplever att en del av syftet med boendet hos Stadsmissionen är att boendeassistenterna ska "se att man kan sköta en lägenhet". Det försöker hyresgästerna exempelvis visa genom att städa innan boendeassistenten kommer. I det första exemplet nedan beskriver hyresgästen en vardag som många säkert känner igen sig i – man städar när man ska få besök för man vill inte att det ska "se för djävligt ut" – men när boendeassistenten ska komma blir det extra viktigt. I det andra exemplet beskrivs också en vardag som många känner igen sig i, nämligen att man inte alltid är så noggrann hemma, men att man inte vill att det ska märkas vid besök.

Ex. 1

Intervjuare: men när din boendeassistent ska komma hit på besök och så där brukar du städa eller diska?

Hyresgäst: ja, ja, inte för att jag, jag vill ju att det ska se lite bra ut så att det inte ser för djävligt ut. Det gör jag ju för vem som helst som kommer men jag gör det lite för att de ska komma.

Ex. 2

Intervjuare: men när de skulle komma hem till dig, brukade du förbereda på något särskilt sätt?

Hyresgäst: ja man städar ju lite extra (skratt). Nä men

Intervjuare: ja, typ att diska eller dammsuga

Hyresgäst: ja diska och dammsuga och lite, röja upp lite det mesta. Ja men jag gillar ju att ligga framför datorn mest och då blir det liksom att man slänger iväg chipspåsen på bordet. Det kan se lite stökigt ut (skratt).

Att städa innan boendeassistentens besök motiverades även med att man ville dölja att man bröt mot någon av de regler som var uppställda, exempelvis att inte ha en partner boende i lägenheten när socialtjänsten eller Stadsmissionen bestämt att man inte får det, vilket intervjupersonen i citatet nedan berättar om.

Hyresgäst: alltså jag har alltid städat. Det var väl när min partner bodde med mig och då var det ett tag så, [min partner] fick ju inte bo med mig då och då var det ju det att man städade undan, det gjorde man ju. Ja kastade [partnerns] kläder under sängen.

Om man alltid har det städat hemma och inte ska dölja eventuella inneboende personer så behöver man inte förbereda särskilt innan boendeassistenten kommer. Det hände att intervjupersonerna, som i nästa utdrag, var noga med att påpeka för mig att det alltid var städat i deras hem.

Intervjuare: men när de skulle komma brukade du liksom städa och diska och så där innan

Hyresgäst: alltså det är alltid så så

Intervjuare: det är alltid städat?

Hyresgäst: ja

Det kan tolkas som att det är viktigt för hyresgästerna att alltid ha det städat hemma men det kan också vara ett utslag av att det var svårt att veta sin roll och på vilket sätt svaren under intervjun skulle komma att rapporteras till Stadsmissionen.

Hyresgästernas sätt att förbereda inför boendeassistenternas besök visar att det är svårt för boendeassistenterna att få en inblick i hyresgästens vardagsliv eftersom det läggs tillräkta på samma sätt som de flesta snyggar till innan det kommer besök. Samtidigt kan man argumentera för att den hyresgäst som har lärt sig knepet med att leva med den ordning man vill i sin lägenhet men ändå kan få den att se respektabel ut om någon kommer på besök verkligen har lärt sig en "bofärdighet". Att lägenheten är stökig är heller inte i sig ett tecken på att hyresgästen missköter den så länge det inte uppstår skador. Intervjupersonerna kunde också påpeka att det inte var viktigt för boendeassistenten att det var städad i lägenheten, antingen därför att boendeassistenten aldrig sagt något om att det behövde städas eller förberedas inför besöken, eller också för att man menade att boendeassistenten hade sett att man var kapabel till att städa och sköta lägenheten, och att det därför inte gjorde något om det råkade vara stökigt vid några av besöken. Samtidigt är "stökigt" ett relativt begrepp och hyresgäst och boendeassistent kan ha olika uppfattningar om vad som är en acceptabel ordningsnivå. Nästa intervjuutdrag belyser hur boendeassistentens kontroll av att man sköter lägenheten och påpekande om sådant som behöver göras tolkas som välvilliga men det visar också hur exempelvis kartonger som står länge i lägenheten kan bli föremål för uppmärksamhet även om det knappast innebär att man missköter sitt boende.

Hyresgäst: ja alltså det var ju, de kollade ju alltid igenom lägenheten och så, det gjorde de ju. Lite i smyg så, det är ju inte så att de gör det öppet men de försöker ju se hela tiden hur det ser ut och påpeka lite saker och så. Om det är lite väl smutsigt eller om det är lite kartonger: "borde du inte bära ner de kartongerna i källaren nu?" (skratt). Såna saker då men det har aldrig varit-, alltså de försöker väl styra upp den inneboendes liv på så sätt att de försöker få struktur och kontroll på personen som bor där. Så att man har detta med sig sen efter avslutet då.

Till att sköta lägenheten hör inte bara att hålla den städad utan också sådana saker som att inte störa grannarna. Hyresgästerna har flera olika strategier för det, bland annat att helt avstå från att spela musik, endast lyssna på musik med hörlurar, gå försiktigt i trapphuset och inte bekanta sig med grannar samt att själv avstå från att klaga på grannar som stör. De uttryckte ingen frustration över att behöva passa sig för att dra på sig störningar, samtidigt som de själva inte klagade på dem som stör, vilket intervjupersonen i utdraget nedan berättar utförligt om.

Hyresgäst: men samtidigt så har man ju en alkisgranne /.../ *fy vad trött jag var* en sommar vet du. Ouch! Jag skulle upp måndagen, jobba, då har han alltså festat ifrån *fredag*, sen har du lite lugnt på *söndag*, sen börjar han måndag morgon klockan ett. Då börjar stereon, och det är lyhört så du hör allt, du känner ju alltså *basen* i sängen va (skratt) då liksom bara va "men fy faan" (skratt) /.../

Intervjuare: men har du, kunde du göra någonting i de situationerna, kunde du ringa liksom och klaga på att han störde?

Hyresgäst: ja det tror jag. Jag hade kunnat ringa till Stadsmissionen så hade Stadsmissionen ringt till [fastighetsägare] tror jag

Intervjuare: okej, men gjorde du det någon gång?

Hyresgäst: nä, faktiskt inte. Jag är inte, jag gillar inte att klaga så mycket på folk (skratt). Så att, men ibland kan det bli för mycket.

Stadsmissionens avsikt med reglerna kring att inte störa grannarna och boendeassistenternas arbete med att informera om reglerna är givetvis inte att hyresgästerna helt måste avstå från att lyssna på musik eller att grannarna aldrig ska se dem. Samtidigt förekommer det att hyresgäster tar till sådana

strategier för att vara säker på att inte dra till sig någon uppmärksamhet och vara säker på att inte kunna anklagas för att störa.

Hålla reglerna

Att inte missa mötet med boendeassistenten framstod under intervjuerna som den viktigaste regeln att följa. Det är också en regel som skapade stress och oro hos hyresgästerna eftersom de veckovisa uppbokade mötena innebar en känsla av att vara ofri och en rädsla för konsekvenserna av att komma för sent eller utebli från ett möte. I intervjuutdraget nedan beskriver hyresgästen att det "inte är lugnt" att missa ett möte med boendeassistenten.

Intervjuare: ja .. men om du fick bestämma helt fritt hur skulle du vilja att det var?

Hyresgäst: jag tror att det räcker med en träff en gång i månaden /.../ eller två gånger, två gånger i månaden va

Intervjuare: varannan vecka?

Hyresgäst: mm, för ibland jag blir lite stressad om man ska typ, ja om jag har, ska vara på [praktikplats] så ska jag hit och det-, jag känner att jag måste, att [min boendeassistent] ska få veta var jag är för att det-, för att det inte är lugnt att säga att jag inte har infunnit mig. Så egentligen två gånger i månaden eller en gång i månaden tycker jag.

Intervjupersonen berättar också under intervjun om en erfarenhet av att missa ett möte och att inget hände den gången. Trots det förblev de inbokade tiderna en stressfaktor och det fanns en önskan om att det skulle vara färre obligatoriska träffar med boendeassistenten eftersom det nuvarande systemet skapade stress.

För att kunna sköta de regler som hyresgästen är ålagd att sköta så behöver hon eller han avstå från saker som att dricka alkohol i lägenheten eller skaffa husdjur. I utdraget nedan beskriver en intervjuperson hur det blev en markering att åka till systembolaget och köpa en flaska likör samma dag som hyresgästen fick överta förstahandskontraktet.

Intervjuare: Hände det någon gång att du avstod från att göra någonting för att du var rädd att det skulle riskera dig ditt kontrakt eller så där?

Hyresgäst: ja det var framför allt att köpa hem alkohol från systemet (skratt). Det gjorde jag ju första dagen jag fick kontraktet. Då åkte jag ner och köpte en liten sån här Bailys (skratt). Firade lite (skratt). Men det var allt (skratt)

Intervjuare: men fick de reda på det någon gång?

Hyresgäst: nej! Då hade jag ju fått kontrakt (skratt), då var det ingen fara. Nu kan man ju spela och få varning från värden, det gör inget (skratt). Så att, men det händer ju aldrig. Jag är en rätt lugn typ.

Jag tolkar det som att det inte enbart handlar om att fira kontraktet utan också om friheten att inte längre behöva följa Stadsmissionens regler. Att få ett förstahandskontrakt innebär att få ett visst svängrum. Det går att få en varning från värden, som intervjupersonen säger i citatet ovan, utan att för den sakens skull riskera att förlora sin bostad. Samtidigt påpekar samma person att något sådant inte händer eftersom "jag är en rätt lugn typ". Intervjuutdraget illustrerar hur reglerna och pressen att sköta dem kan bli ett stressande moment även för de hyresgäster som inte skulle tänka sig att bryta mot dem och som inte behöver dem för att exempelvis hålla sin alkoholkonsumtion i schack eller ljudnivån på stereon på en lagom nivå.

Betala räkningar

Intervjupersonerna beskriver antingen hur de betalar sina räkningar på egen hand eller med hjälp av boendeassistenten. Det förekommer också att hyresgästen betalar sina räkningar själv och sedan visar upp sitt kontoutdrag för boendeassistenten. Stadsmissionen har också hela tiden koll på hyresinbetalningarna eftersom det är till Stadsmissionen som hyresgästen i egenskap av andrahandshyresgäst betalar in sin hyra.

Sköta resten av livet

Hyresgästerna beskrev hur boendeassistenterna intresserade sig för flera aspekter av deras liv och inte bara sånt som hade med boendet att göra. Som tidigare nämnts kunde de hjälpa till med myndighetskontakter om hyresgästen hade svårt med språket eller skjutsa till olika besök. Boendeassistenten kunde också ha synpunkter på hyresgästens val av partner eller hur kontakten med familjemedlemmar såg ut, ibland i samråd med eller på direkt uppdrag av socialsekreteraren. I en av telefonintervjuerna berättade exempelvis en hyresgäst hur relationen med boendeassistenten satts på prov när denna sagt till intervjupersonen att avbryta sitt förhållande, "det var ju för mitt eget bästa men jag såg det inte då". I mångt och mycket påminner boendeassistenternas relation till hyresgästerna i dessa avseenden om uppfostran. Det förekom både berättelser om motstånd (gömt inneboende partners kläder så att det ser ut som att man följer reglerna) och erkännanden av att boendeassistentens "tjat" eller förmaningar syftat till att lära dem saker som de behöver kunna i framtiden och att man, som nyss nämnda intervjuperson, i efterhand tycker att det var för ens eget bästa. Då har man övertagit den bild av hur man ska leva sitt liv som boendeassistenten förmedlar vilket kan sägas vara vad boendetiden och kontakten med boendeassistenten, liksom en förälders uppfostran, går ut på. Samtidigt kräver en sådan relation att boendeassistenterna får möjlighet att inom ramen för sin yrkesutövning reflektera över vilka bilder de förmedlar, vad som är acceptabla sätt att leva i en lägenhet och var gränsen för hyresgästens integritet bör dras.

Kontroll

Hyresgästerna är på olika sätt utsatta för kontroll av boendeassistenterna. Att de ska kontrollera hur hyresgästen sköter sin lägenhet och rapportera eventuella problem samt om hyran inte blir betald är en del av avtalet mellan Stadsmissionen och socialförvaltningen. Hyresgästerna talade om boendeassistenternas kontroll av hur lägenheten sköts, om de regler som de måste följa, om känslan av att boendeassistenterna kom för ofta eller stannade för länge, kontrollerade för många aspekter av hyresgästens vardag eller var för misstänksamma och kom för nära hyresgästens privatliv.

Citatet nedan illustrerar den nära kopplingen som hyresgästen gör mellan att sköta lägenheten och att få behålla sitt boende. Liknelsen med att lägenheten inte får se ut som "en tonårslya" är intressant eftersom den associerar till hur relationen mellan hyresgästen och boendeassistenten ibland har en "uppfostrande" karaktär.

Hyresgäst: och sen så var det att man skulle hålla någorlunda städat i lägenheten också (skratt) det får inte se ut som en tonårsly (skratt)

Intervjuare: nä, och det var det som de kontrollerade lite och så där eller vad?

Hyresgäst: ja

Intervjuare: ja

Hyresgäst: ja så att de kunde se att man kunde sköta en lägenhet, annars blir det ett annat boende

Citatet visar också hur boendet, tvärtemot exempelvis Pathways to Housings intentioner i sitt bostad-först program, upplevs som villkorat av hyresgästen. Kan man inte visa att man kan sköta lägenheten så blir det "ett annat boende" menar intervjupersonen.

Bostaden är för de allra flesta förknippad med privatlivet och rätten att själv bestämma vem som kommer över tröskeln. Relationen mellan besökaren och lägenhetsinnehavaren påverkar ofta i vilket skick man väljer att visa upp sitt hem. Inför en obekant persons besök kan det upplevas som att lägenheten behöver vara mer städat än om en familjemedlem kommer förbi. Det återspeglades också i intervjuerna där hyresgäster med en trygg relation till sin boendeassistent kunde beskriva boendeassistenten som "en kompis" och att det inte gjorde något om det var ostädat när boendeassistenten kom eftersom hon eller han också har sett lägenheten när den är städat och dessutom förstår att hyresgästen inte alltid hinner städa före besöket. För andra så upplevdes besöket av boendeassistenten som ett intrång i privatlivet:

Intervjuare: men hur är ett sånt typiskt besök då? När de ska komma liksom, hur har ni gjort upp om det innan och

Hyresgäst: vet du så här var det: [boendeassistenten] sitter bara ner, sen kan de ju om de misstänker någonting så säger de "jag ska gå på toaletten" men man hör ju inte toaletten spola eller att kranen låter. Eller "behöver du renovera här någonstans?" och så vill de böja sig ner och kolla om man har någonting under sängen eller-, man är ju inte dum i huvudet, sånt där har hänt. Eller de öppnar skåpet för att kolla liksom

/.../

CB: det låter ju så klantigt av dem att inte, ja men det borde väl vara självklart att de låtsas spola i alla fall? (skratt)

Hyresgäst: ja (skratt) de tror kanske inte att vi fattar, men det är så jävla tydligt så att det är inte sant alltså. Det är så här bara: "kolla i garderoben också om du ändå vill" liksom, det är lite ironiskt nästan. Men jag förstår ändå att det kanske är-, jag vet inte vad de ser för crazy när de jobbar men lite privatliv måste man ändå få ha

Det blir paradoxalt för hyresgästerna att å ena sidan försöka freda sitt privatliv och å andra sidan visa att man sköter sig och inte har något att dölja. I intervjusituationen löses det genom ironiska kommentarer på temat "varsågod att leta, jag har inget att dölja" och som i citatet ovan där hyresgästen utbrister "kolla i garderoben också om du ändå vill" eller i citatet nedan där hyresgästen precis före i intervjun har beskrivit ett idealt stöd som att man får hjälp i en övergångssituation men övergår till att säga att boendeassistenten väl kan komma varje dag så länge som hon eller han ids:

Hyresgäst: det är inga problem, jag har inget att dölja för någon, vill de komma varje dag, visst jag ska se om jag är hemma. "Varsegod, välkommen, kaffet är där" (skratt). Hoppas att de tröttnar någon dag. Nä men (skratt)

Hyresgästerna beskriver också hur de vänjer sig vid kontrollen. Det som inledningsvis framstår som skrämmande mycket kontroll går att vänja sig vid, vilket illustreras i det första citatet nedan. Kravet att meddela sin boendeassistent vad man gör och om man exempelvis ska vara bortrest kan dock fortsatt upplevas som påfrestande och som något som begränsar. I det andra citatet nedan beskriver intervjupersonen hur det kändes att behöva planera i förväg vad man ska göra under veckan och komma ihåg att säga det till boendeassistenten när man träffas.

Ex.1

Intervjuare: men hände det att du kände dig övervakad av dem eller som att de hade lite så här koll på dig?

Hyresgäst: ja de första månaderna var ju så. De första tre månaderna när de kommer varje vecka. Då var det väl lite så där, då var det lite övervakning men sen så släppte de ju det rätt fort tycker jag

Ex.2

Intervjuare: tyckte du någon gång att det var för mycket kontakt?

Hyresgäst: första gången jag tyckte (lätt skratt) första gången när jag läste reglerna, det är jobbigt för mig. /.../ Vad gör du? Vad ska du göra? Det var panik för mig men efter det jag blev van /.../ om du vill ha resa du måste säga till hur många, hur lång tid du ska resa och vart du ska gå och när du är tillbaka /.../ men jag tänkte om jag måste säga, vad ska göra på denna vecka. Det är jobbigt. Måste säga "okej jag ska på resa kanske tio dagar" och komma tillbaka då. Det blir så mycket

Ibland beskrev hyresgästerna olika typer av motstånd mot boendeassistenternas kontroll. Exempelvis att kontakta hyresgästföreningen, att bryta mot regler utan att boendeassistenten märkte det eller, som i exemplet nedan, att föreställa sig en snar framtid där ens vardagsliv följer en "normal" rytm och boendeassistenten får anpassa sig efter hyresgästen istället för tvärtom.

Hyresgäst: det hade räckt med kanske [kontakt] en gång i veckan, att vi syntes någon vardag eller någonting för jag-. Ja när jag börjar jobba framöver här så kommer inte jag kunna ha den kontakten vet du. Dom får ju hemskt gärna ringa mig och vad som-, det kommer bli så tror jag också, jag kommer leva på som ett vanligt liv, jag kommer inte ta hänsyn till dom, det är dom som kommer att få ta hänsyn till mig för att få kontakt med dom. Och det får de köpa liksom. Så är det bara. Och har [de] något att tillägga där så får de ta det med mitt barn (skratt). Ja men, nä men för jag kommer leva på mitt liv som, ja vilken förälder som helst. Det är upp och jobba och iväg och helger kanske jag hittar på saker och ting med antingen mina föräldrar och vänner eller mitt barn och, ja, dom får ju rätta sig efter mig då. Jag har inte det behovet av så mycket kontakt.

Förutom att motstånd ligger inbyggt i resonemanget är uttalandet också en tydlig illustration av att boendeformen och kontakten med boendeassistenten inte upplevs som ett " normalt " boende. Det är också tydligt att hyresgästen inte ser någon möjlighet att få det på ett annat sätt så länge det bara är egna krav som kan ställs emot Stadsmissionens och socialtjänstens. I en tänkt framtid däremot, där också arbetssituationen har normaliserats, så föreställer sig hyresgästen att arbetsgivarens krav på närvaro kan tvinga Stadsmissionen att modifiera sina krav. Även föräldraskapet används för att skapa normalitet kring den egna livssituationen och visa en upptagenhet i vardagen som gör kraven på kontakt med boendeassistenten orimliga samtidigt som intervjupersonen fjärrar sig från positionen av att vara i behov av stöd.

5.3 Reglerna

De flesta av de regler som hyresgästerna förhåller sig till – både de som finns på det kontrakt man skriver under och de som boendeassistenten informerat om eller som man själv tolkat in – godtas och rättfärdigas av hyresgästerna bland annat med hänvisning till att samma regler gäller för vanliga lägenheter eller genom att förklara att reglerna behövs för "alla de andra" personerna som bor hos Stadsmissionen och har många fler problem än hyresgästen ifråga.

Regler som hyresgästerna räknar upp:

- träffa boendeassistenten
- inte ha husdjur
- inte röka inomhus
- inte förstöra lägenheten (slå sönder något, rita på väggarna)
- inte dricka alkohol
- inte ha någon inneboende
- inte ha droger i lägenheten
- inte störa grannarna (spela musik, ha fest, slå i dörrar)
- bo i två år innan man kan välja att flytta
- betala hyran i tid
- betala elräkningarna
- lämna urin- eller utandningsprov
- inte ha en partner boende i lägenheten
- inte få några skulder
- sköta om sin lägenhet (visa att man kan ta hand om en lägenhet)
- ha städlat
- inte ta in anhöriga/vänner om dessa är missbrukare
- inte ha mer än max tio gäster i lägenheten samtidigt

Om reglerna om att inte störa sina grannar, inte röka inomhus och att inte orsaka skadegörelse sa hyresgästerna "men det gäller för alla lägenheter". Att inte dricka alkohol i lägenheten och att inte ha husdjur framstod som onödiga regler och alltför kontrollerande men eftersom de är nödvändiga för andra och Stadsmissionen måste ha samma regler för alla så omtalades de ändå som rimliga. Exempelvis menade hyresgästerna att man måste ha regler om förbud mot husdjur eftersom andra som bor hos Stadsmissionen inte tar hand om sina djur eller kanske dör, och då skulle organisationen behöva ta hand om djuren. Att det skulle kunna inträffa, och inträffar, för vilken hyresgäst som helst som har husdjur och att någon då måste rycka in och ta hand om ett vanvårdat eller ett kvarlämnat djur är inget som diskuteras.

Regeln om att man inte får ha djur i lägenheten togs bort 2011. Eftersom flera av intervjupersonerna flyttade in före 2011 har de fått skriva under regeln om att inte ha djur och den nämns också i flera av intervjuerna. Det handlar exempelvis om föräldrar till barn som velat ha djur men fått nej av boendeassistenten, som i intervjuutdraget nedan, och om hyresgäster som känt sig svikna när den egna önskan om att skaffa husdjur har avslagits med hänvisning till reglerna samtidigt som man träffat andra hyresgäster hos Stadsmissionens som får ha djur.

Hyresgäst: ja alltså [mitt barn] ville jättegärna ha en hund

Intervjuare: ja ok

Hyresgäst: men då frågade jag om en katt men det är ju det att, då menar de att om någonting skulle hända med djuret så skulle jag behöva någon som kunde ta hand om den om någonting skulle hända. Men nä, då sa de det att "när du väl har fått det, när du får kontraktet då kan du få ha djur"

Intervjuare: men hade det varit samma om [ditt barn] hade velat ha typ en hamster eller en kanin eller någonting

Hyresgäst: inga djur alls

Intervjuare: inga djur alls

Hyresgäst: jag vet inte hur det är med guldfiskar, det har jag inte frågat om men jag vet inte de kan ju (skratt). Nä jag vet inte, det här-, jag frågade faktiskt inte

På samma sätt som regeln om att inte ha husdjur blir begriplig och försvarbar i relation till bilden av andra hyresgäster som inte tar hand om sina djur och ger Stadsmissionens problem, så blir förbudet mot alkohol i lägenheten rimligt utifrån föreställningen om att Stadsmissionen har hyresgäster som har alkoholproblem:

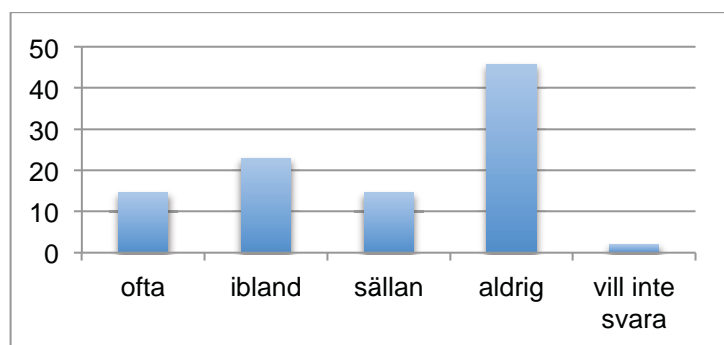
Intervjuare: men känns det rimligt tycker du eller känns det ok att du har fått lova [att inte dricka alkohol]

Hyresgäst: lite överdrivet, men jag kan tänka mig vad de har och liksom handskas med och folk som-, det är ju oftast en öl som är början till oändlighet, alltså oändligt mycket mer. Det som kommer, och jag kan tänka mig vad de kommer ifrån. Så det är lika bra att det, att inte dricka alkohol alls

Den regel som blev mest ifrågasatt var kravet att träffa boendeassistenten minst en gång i veckan. Det beskrevs ibland som ett nödvändigt ont som kunde orsaka mycket stress hos hyresgästerna eftersom de var rädda för vad konsekvenserna av ett uteblivet möte skulle bli. Det fanns en rädsla för att allt "ska gå åt skogen" om man inte skulle få kontrakt och många var måna om att inte göra några fel. Det hände att hyresgäster träffade boendeassistenten fastän att de inte ville – för att de var sjuka eller hade sjukt barn eller bara var alltför trötta – för att inte dra till sig onödigt uppmärksamhet och riskera att boendeassistenten tyckte att man var besvärlig.

Hyresgästen kan ha erfarenhet av att ha brutit mot en regel, exempelvis genom att ha uteblivit från ett möte eller betalt in sin hyra för sent. Konsekvenserna av att bryta mot en regel beskrevs ibland som "nä det händer ingenting" om man ringer och förklarar varför man missar ett möte eller att man är sen med hyran. Men ibland beskrevs det som "man får varningar och de kan inte rekommendera mig" och att ett missat möte endast kunde gottgöras genom att man inte gör om sitt misstag. Hyresgästen kan ha blivit tillsagd att: "nu var det nära att, alltså vi funderade på om du skulle bli av med lägenheten". Det har också hänt att en hyresgäst har fått "backa ett steg" för att boendeassistenten tyckt att man inte visat att man kan klara nästa nivå i programmet och reglerna kan upplevas som ett ständigt närvarande krav att "man alltid måste *bevisa* någonting". En sådan upplevelse av reglerna och boendeassistentens besök är begriplig med tanke på att syftet med boendestödet är att "lära" hyresgästen att sköta sin lägenhet och sitt vardagsliv, och utifrån grundtanken att det bara är den hyresgäst som lever upp till reglerna som får ett förstahandskontrakt.

Hyresgästerna oroade sig alltså då och då för om de skulle få bo kvar och få ett förstahandskontrakt. Bland dem som besvarade enkäten uppgav 37 procent att de ofta eller ibland oroade sig för om de skulle få bo kvar.



Figur 4 Procent av hyresgästerna som uppger att de känner oro kring om de ska få bo kvar i sin lägenhet (N=49, n=48).

Majoriteten av hyresgästerna uppgav dock att de sällan eller aldrig oroade sig. I intervjusituationen tog de kontroll över sin oro genom att hänvisa till att det är upp till dem själva: om man sköter sig och gör som boendeassistenterna säger så får man kontrakt. Det kunde ändå finnas en kvardröjande oro för att det trots allt finns sådana som inte fått kontrakt. Den hanterades genom att intervjupersonen återigen hänvisade till att de hyresgäster som inte fått kontrakt varit olika en själv, exempelvis att de haft drogproblem. Men inte heller i relation till oron över om man kommer att få kontrakt ifrågasattes reglerna. Istället poängterar man att det kommer gå bra om man ser till att sköta sig och följer reglerna.

Det kan tolkas som att hyresgästerna fullt ut har individualiserat situationen, accepterat reglerna som givna och inte upplever någon större möjlighet att ifrågasätta dem, inte ens när det kommer någon som explicit frågar vad man tycker om dem. Det kan jämföras med när hyresgästen beskriver sig själv som en person som inte behöver någon hjälp med sitt boende men som inte har någon annan chans att få en lägenhet, exempelvis för att bostadsmarknaden ser ut som den gör eller för att hon eller han har en betalningsanmärkning eller hyresskuld sedan tidigare. Man ifrågasätter inte heller då boendeformen och de regler som följer med dem, utan konstaterar enbart att det är enda sättet för dem att få lägenhet och att de inte kan tacka nej till en lägenhet bara för att man måste följa vissa regler och träffa någon från Stadsmissionen varje vecka, även om det är stressande.

5.4 Behovet av stöd och programmets längd

Många av hyresgästerna uppgav att de inte haft behov av boendeassistentens stöd. De kunde exempelvis, som intervjupersonen i nästa citat, ställa sig frågande till varför man har behövt träffa boendeassistenten och beskriva det som "onödigt".

Intervjuare: kommer boendeassistenten till dig?

Hyresgäst: ja boendeassistenten kommer, eller vi bestämmer så kommer boendeassistenten

Intervjuare: vad gör ni då då? Eller varför kommer boendeassistenten hit och vad-?

Hyresgäst: ja jag vet inte. Det är så onödigt. De måste göra typ sitt jobb men jag har inte eh värsta fest eller

Många hyresgäster var som sagt nöjda med sina boendeassistenter och upplevde att relationen till dessa funkade bra, men det hindrar inte att en del av dem kunde uppleva att stödet inte hade behövts och att de bedömde att de mycket väl hade klarat av att ha en egen lägenhet utan krav på att följa Stadsmissionens program. Intervjupersonen i utdraget nedan ger uttryck för en viss känsla av uppgivenhet inför hur det ser ut, vilket också återkom vid flera tillfällen under intervjun då personen också var mån om att visa sig insatt i hur bostadsmarknaden i Göteborg ser ut.

Intervjuare: men så här i efterhand om du tänker tillbaks, om du hade fått *välja*. Om man tänker sig en annan situation där det hade funnits en lägenhet som den var eller en lägenhet som den du fick med boendeassistent, vad hade du helst velat ha?

Hyresgäst: en vanlig lägenhet (Intervjuare: en vanlig lägenhet) det hade passat mig bäst. Det hade det gjorts. Men som sagt de kan ju inte bara lotta ut vanliga lägenheter, socialtjänsten har inga sådana möjligheter längre

Intervjuare: nä. Nä jag vet

Hyresgäst: så är det. Det är många som tror det men så är det ju inte. Och då finns det ju bara det här att tillgå och då får det bli det (skratt). Det är en krass verklighet.

Jag tolkar uttalanden i stil med det ovan som ett uttryck för intervjupersonens försök att göra det acceptabelt både för sig själv och för mig som lyssnare att man faktiskt har bott i den här typen av andrahandsboende för att kunna få ett eget kontrakt. Genom att peka på att det är omöjligt att få en lägenhet utan att acceptera den typen av program som det varit fråga om, är det möjligt att framhålla och förstå sig själv som en person som inte är hjälpbehövande även om man befinner sig i en hjälpmottagande position. Den typen av erfarenheter är det viktigt att reflektera över i arbetet med stöd till bostadslösa. Om ambitionen är att få människor att uppleva sig kapabla att ta hand om en lägenhet så finns det ett kontraproduktivt inslag i att börja med att placera dem i en "hjälpbehövande" position som de har svårt att förhandla sig ur. Intervjupersonen i citatet ovan hade vid intervjutillfället fått ett förstahandskontrakt men arbetar fortfarande med att normalisera sin erfarenhet av att ha bott med stöd.

Även när hyresgästerna uppger att de behövt boendeassistentens stöd och hjälp med praktiska saker som rör boendet menar flera att kontakten med Stadsmissionen var för långvarig. Hur lång tid som upplevdes som rimlig varierar från en till två månader upp till ett år, men de flesta var överens om att man klarar att lära sig det som man behövs på kortare tid än de arton månader som stödet ges idag. Här skilde sig uppfattningarna åt mellan dem som främst ansåg sig behöva hjälp med praktiska saker som rör boendet och dem som sa sig mest behöva det sociala stödet. Den senare gruppen var mer nöjd med den tid som stödet pågår men kan på samma sätt som de som behöver praktisk hjälp vara kritisk till hur ofta stödet ges.

5.5 Sammanfattning: den egna bostaden som en fristad

En egen bostad kan ses som en plats som är klart skild från det omgivande samhället och de krav som ställs på en där. I en värld som upplevs som föränderlig och osäker med många händelser som ligger bortom vår kontroll fyller den egna bostaden idealt sett rollen av att vara en säker plats där vi kan uppleva både trygghet och kontinuitet. I den privata sfär som den egna bostaden utgör kan de grundläggande behoven av trygghet som utmanas i vår vardag återställas (Giddens 1996). För att bostaden ska kunna fylla en sådan funktion krävs det bland annat att:

1. bostaden är permanent och ger kontinuitet
2. bostaden är en fristad från övervakning och kontroll från andra
3. bostaden är en plats där individen upplever sig vara i kontroll (på grund av avsaknaden av andras övervakning)
4. bostaden är en säker plats som en känsla av identitet kan byggas kring (Padgett 2007; Dupuis and Thorns 1998)

Resultaten från utvärderingen av Stadsmissionens verksamhet utifrån de boendes perspektiv är tvetydiga när det kommer till frågan om den egna bostaden upplevs som en fristad och en trygg plats för återhämtning. Å ena sidan är det fler som uppger att de aldrig känner oro för om de ska få bo kvar än vad det är som uppger att de alltid eller ibland känner oro. Det är också få som anser att det känns som att boendeassistenter snokar när de kommer på besök. Å andra sidan är upplevelsen av att befinna sig under boendeassistentens kontrollerande öga, och att det är just lägenheten som kontrolleras, ett centralt tema i intervjuerna tillsammans med oron inför om man ska klara att leva upp till kraven och därmed trygga sitt kontrakt.

Intervjuer med hyresgäster som fått sin lägenhet via Pathways to Housing i New York visar att den egna lägenheten och avsaknaden av särskilda regler att följa skapade en känsla av att ha ett vardagsliv med rutiner och en egen privat sfär som man bestämde över och där man kunde återhämta sig (Padgett 2007). Det gjorde det också möjligt att fundera över sitt liv, vem man var och vad man ville på ett sätt som hyresgästerna menade inte hade varit möjligt tidigare. En annan uppföljning av programmet visade att en upplevd känsla av valmöjligheter och kontroll minskade symptom på psykisk sjukdom hos hyresgästerna (Greenwood et al. 2005). Samtidigt måste framhållas att Pathways to Housings program fortfarande innebär att hyresgästen måste släppa in personer från verksamheten i lägenheten och dessutom låta dem ha en nyckel till lägenheten. Det innebär att hyresgästernas inte är fria från övervakning eller kontroll. En studie av ett kanadensiskt bostad-först program där det förekom att hyresgästerna bodde både i egna och i delade lägenheter visar att de som bodde i egna lägenheter var mer nöjda än de som delade, liksom att de som kände att de hade stort inflytande över sitt boende också överlag var nöjdare än dem som upplevde att de hade mindre kontroll (Raine and Marcellin 2007).

Stadsmissionens hyresgäster uttrycker visserligen det ibland som att det är samma regler som gäller för dem som för "vanliga" hyresgäster, men som visats finns det också en medvetenhet om att det finns ett större utrymme för att få varningar när man har ett eget förstahandskontrakt än vad det gör när man bor i andrahand via Stadsmissionen. Det för med sig att hyresgästerna exempelvis har som strategi att inte spela musik alls och att inte märkas bland grannarna. Den sortens strategier är inte förenliga med den känsla av trygghet och kontinuitet som boendet behöver representera om det ska fylla funktionen av att vara en fristad för personen i fråga.

Rekommendationer

Utifrån resultaten i utvärderingen kan tre rekommendationer ges till Stadsmissionens stöd och tillsynsverksamhet och till andra verksamheter som vill arbeta på ett liknande sätt: 1) korta tidsramarna för programmet, 2) ge hyresgästerna inflytande över hur ofta de ska ha kontakt med boendeassistenten, och 3) ställ krav på samarbetspartnerna och skapa en bostad-först verksamhet.

Korta tidsramarna för stödet

I den kritik som riktas mot verksamheten och då framför allt mot kraven på kontakt med boendeassistenter framkommer dels att inte alla hyresgäster upplever sig ha ett stödbehov, dels att hyresgäster som har upplevt ett stödbehov inte anser att det varat lika länge som insatsen. Jag rekommenderar därför att man kortar den tidsperiod då hyresgästen måste ha kontakt med boendeassistenterna och att man arbetar aktivt med frågorna "hur länge behövs kontrollen" och "vilka intressen styr valet av tidsperiod". Det finns alternativa vägar att gå för att exempelvis övertyga fastighetsägare om att de kan hållas skadefria vid uthyrning till hyresgäster inom ramen för Stadsmissionens verksamhet, exempelvis, så som Helsingborgsprojektet valt, att socialtjänsten förbinder sig att betala eventuella hyresskulder och täcker eventuella kostnader för skador på lägenheten. Ett sådant åtagande från socialtjänstens sida behöver inte nödvändigtvis korrespondera i tid med hyresgästernas förpliktelser att ha kontakter med boendeassistenterna. Det är fullt möjligt att välja en tidsram för socialtjänstens åtaganden som överensstämmer med vad fastighetsägarna bedömer nödvändigt för att upplåta lägenheter och en annan tidsram för hyresgästerna utifrån vad man bedömer bäst gynnar deras etablering på hyresmarknaden och deras möjlighet att uppleva trygghet i boendet. Skulle hyresskuld uppstå under en period som inte omfattas av kontakter med Stadsmissionen kan boendeassistenterna på uppdrag av socialtjänsten kontakta hyresgästen för att diskutera hyresskulden, informera om konsekvenserna av uteblivna hyresbetalningar och höra om hyresgästen upplever behov av stöd.

Ge hyresgästerna inflytande över hur ofta de ska ha kontakt med boendeassistenten

I den kritik som riktas mot att stödet är för långvarigt finns också en kritik mot att de obligatoriska besöken av boendeassistenten sker för tätt. Detta gäller dels den initiala månaden med kontakter fyra gånger i veckan, dels de senare skedena då kontakten är reducerad till en gång i veckan. Även bland dem som upplever kontakten som positiv förekommer det att man önskar sig att den skulle ske högst en gång i månaden eller varannan vecka. Man bör utifrån resultaten i undersökningen se över utformningen av kontaktkravet. Utifrån ambitionen att bedriva en verksamhet i enlighet med bostad först så bör man ge hyresgästerna inflytande över hur stödet utformas och hur ofta de har kontakt med boendeassistenten. Intervjuerna med hyresgästerna visar att många vill ha mindre kontakt med boendeassistenterna eftersom man inte upplever ett behov av stöd men också att vissa hyresgäster önskar mer stöd och tätare kontakter. Erfarenheterna från de bostad-först liknande

projekten i Hannover (Busch-Geertsema 2005) visar även att behovet av stöd inte alltid är störst i inledningsskedet utan att det kan uppstå ett stort behov av stöd när hyresgästen har haft fast bostad en period. Ett upplägg där hyresgästerna ges inflytande över hur ofta och i vilken form stödet ges säkerställer att de hyresgäster som inte upplever problem i sin vardag eller med sitt boende kan uppfylla kontaktkraven utan att uppleva att det sker för tätt eller är för krävande, samtidigt som de personer som behöver mer stöd i boendet kan få det. När hyresgästerna ges ett reellt inflytande över hur kontakten med boendeassistenterna ska läggas upp så ökar det graden av kontroll som de har över det egna boendet vilket främjar bostadens roll som en trygg punkt där hyresgästerna får utrymme för sitt privatliv och för egna beslut.

I arbetet med Stöd- och tillsynsverksamheten bör ledstjärnan vara att de personer som bor hos Stadsmissionen ska uppleva boendet som deras egna hem. Det sätt som verksamheten är uppbyggd och arbetet bedrivs bör granskas utifrån om det främjar eller motarbetar hyresgästens möjlighet att uppleva trygghet i sitt boende. Man behöver hålla i minne att för en del hyresgäster så är regelbundna kontakter med boendeassistenten i det egna hemmet ett led i skapandet av en trygg känsla. Frågan om arbetet främjar eller motarbetar hyresgästens upplevelse av bostaden som en trygg plats måste därför göras utifrån en medvetenhet om den heterogena grupp hyresgäster som Stadsmissionen har och med känsla för olika hyresgästers behov för att känna trygghet i boendet.

Ett sådant arbete kräver att boendeassistenterna ges tid och stöd att reflektera över sitt arbete och hur kontakten med olika hyresgäster ska se ut. Boendeassistenterna behöver också en bred kompetens, alternativt behöver arbetet specialiseras och delas upp mellan boendeassistenterna beroende på deras olika kompetens. Boendeassistenterna behöver också ha utrymme att anpassa stödet till hyresgästens behov. Det handlar både om att kunna erbjuda stöd vid fler tillfällen än vad som ingår i programmet, om att variera intensiteten över tid beroende på hyresgästens behov och situation och om att kunna avstå från att kräva hembesök eller veckovisa kontakter med hyresgästen om det inte framstår som nödvändigt.

Ställ krav på samarbetspartnerna och skapa en bostad-först verksamhet

Stadsmissionens stöd och tillsynsverksamhet i Biskopsgården har en "bostad-först intention". Som redogjorts för inledningsvis i rapporten kommer begreppet "bostad först" från verksamheten "Pathways to housing" som startades i New York 1992 med syfte att åtgärda bostadslöshet hos "kroniskt" hemlösa personer som lider av psykisk sjukdom och missbruk. Kortfattat går verksamheten ut på att erbjuda personer ur målgruppen lägenheter med förstahandskontrakt. Personen är med och väljer bland befintliga lägenheter i det ordinarie bostadsbeståndet som Pathways to Housing fått tillgång till genom sitt samarbete med fastighetsägare. Hyresgästen erbjuds kontakt med ett stödteam men förbinder sig inte att följa några krav på nykterhet eller andra särskilda regler. Personal i verksamheten har dock nyckel till lägenheten och kan gå in om de misstänker att personen ifråga har övergivit lägenheten eller far illa.

Den verksamhet som bedrivs av Stadsmissionen och det avtal som upprättats mellan Stadsmissionen och socialförvaltningen skiljer sig mycket från Pathways to Housings verksamhet. Man benämner det ändå som att verksamheten bedrivs med "intentioner" om bostad först. Som jag också nämner i rapportens inledning är Stadsmissionens verksamhet inte den enda som bedrivs i Sverige med beteckningen "bostad först" utan att leva upp de grundprinciper som utarbetats inom Pathways to Housing. Nedan finns en schematisk jämförelse mellan Stadsmissionens verksamhet

och några av de riktlinjer som satts upp för Pathways Housing First (och som är av relevans för svenska förhållanden, se appendix C-5 i Tsemberis 2010b):

Pathways Housing First	Stadsmissionens Stöd och tillsynsboende
Egen lägenhet inom det vanliga bostadsbeståndet	Ja
Hyresgästen har möjlighet att välja läge och typ av lägenhet	Nej
Förstahandskontrakt (i möjligaste mån), inga tidsbegränsningar eller regler utöver de som gäller för vanliga förstahandskontrakt	Nej
Rätten till bostad är separerad från stöd och service	Nej
Hyresgästerna behöver inte visa att de klara att bo innan de får flytta in	Ja
Hyresgäster som förlorar sin lägenhet erbjuds ny bostad obegränsat antal gånger	Ja/nej (det förekommer att hyresgäster som inte får kontrakt efter två år erbjuds en ny lägenhet hos en annan fastighetsägare. Ibland kortas den andra perioden med hänsyn till att hyresgästen redan har bott under två års tid.)
Boendeassistenterna kan möta hyresgästerna på andra platser än i deras hem	Ja
Hyresgästerna har rätt till självbestämmande och styr typ av stöd och intensiteten	Nej
Boendeassistenterna arbetar utifrån skademinskningsperspektivet och kräver inte nykterhet	Ja/nej (hyresgäster som flyttat in före 2011 har förbundit sig att inte ha alkohol eller droger i lägenheten)
Boendeassistenterna ger stöd som hjälper hyresgästerna klara av att ha en egen lägenhet (lära sig ta hand om lägenheten, budgetera för hyran och övriga utgifter, orientera sig i området och stan, ha kontakt med hyresvärderna och fastighetsskötaren m.m.)	Ja
Hyresgästerna får stöd så länge det behövs	Nej
Hyresgästerna bemöts med respekt	Ja

Den verksamhet som bedrivs av Stadsmissionens stöd- och tillsynsverksamhet skiljer sig inte nämnvärt från den "vanliga" sekundära bostadsmarknaden i Sverige där socialtjänsten upplåter andrahandskontrakt till hyresgäster med krav om regelbundna kontakter, ett antal tilläggsregler som måste skötas för att hyresgästen ska visa att hon eller han klarar av att bo (jmf. Sahlin 2000) och med löfte om att andrahandskontraktet kan omvandlas till ett förstahandskontrakt efter en viss tid

(oftast ett och ett halvt till två år) om hyresgästen lever upp till kraven. Indirekt innebär det ett ständigt närvarande hot om att kunna förlora sitt boende närsomhelst då vanliga regler om vräkning inte behöver följas eftersom det är ett andrahandskontrakt utan besittningsskydd med särskilda regler inskrivna i kontraktet.

Utifrån den internationella forskning som finns och de genomgående bra resultat som visats så bör Stadsmissionens verksamhet utvecklas i enlighet med de riktlinjer för bostad-först program som utarbetats av Pathways to Housing. Det innebär att frångå andrahandskontraktet och specialreglerna samt att erbjuda kontakt och stöd men inte kräva att hyresgästen accepterar det stöd som erbjuds. För att kunna utveckla verksamheten i den riktningen krävs att man får med sig sina samarbetspartners (fastighetsägare och socialtjänst). Med stöd i de goda resultat som finns från andra länder och att man i den aktuella verksamheten arbetar med personer som i många fall inte har lika svåra problembilder så bör det inte uteslutas att samarbetspartnerna kan gå med på en sådan utveckling. Den ekonomiska risken som fastighetsägarna tar när de upplåter lägenheter inom ramen för bostad först kan på olika sätt föras över på andra aktörer så som socialtjänsten genom garantier om att täcka hyresförluster vid uteblivna hyresinbetalningar eller vräkningar och genom garantier om att täcka kostnader för missköta och skadade lägenheter under en inledande tidsperiod, exempelvis de två år som idag täcks av andrahandskontraktet. En sådan utveckling av verksamheten skulle innebära att man erbjuder en permanent boendelösning för hyresgästerna som ger kontinuitet i vardagen. Det stärker möjligheten att bostaden kan fungera som en trygg fristad där man kan återhämta sig och vila.

Tillsammans innebär dessa rekommendationer att man lyssnar på hyresgästernas upplevelser av programmet och tar fasta på dess styrkor samtidigt som man förändrar de negativa delarna av det. Det innebär att gå från en verksamhet med bostad-först intentioner till en bostad först verksamhet. Med stöd i den internationella forskning som visar att det är möjligt för personer med betydligt svårare problem en Stadsmissionens genomsnittliga hyresgäst att sköta och behålla ett förstahandskontrakt så bör man ställa krav på samarbetspartnerna och utforma ett progressivt program.

Referenser

- Atherton, Iain, och Carol McNaughton Nicholls. 2008. 'Housing First' as a means of addressing multiple needs and homelessness. *European Journal of Homelessness* 2:289-303.
- Avtal för boende med stöd. Socialtjänsten Biskopsgården och Göteborgs Kyrkliga Stadsmission.
- Busch-Geertsema, Volker. 2002. When Homeless People are Allowed to Decide by Themselves. Rehousing Homeless People in Germany. *European Journal of Social Work* 5 (1):5-19.
- . 2005. *Från härbärke till egen bostad*. Malmö: Égalité.
- Dupuis, Ann, och David C. Thorns. 1998. Home, Home Ownership and the Search for Ontological Security. *The Sociological Review* 46 (1):24-47.
- Espmarker, Anna, och Arne Kristiansen. 2012. Bostad först ur hyresgästernas perspektiv. Papper presenterat vid konferensen *Bostad först – vad hände sedan?* Lund 2012-03-30.
- Giddens, Anthony. 1996. *Modernitetens följder*. Lund: Studentlitteratur.
- Greenwood, Ronnie Michelle, Nicole J. Schaefer-McDaniel, Gary Winkel, and Sam Tsemberis. 2005. Decreasing Psychiatric Symptoms by Increasing Choice in Services for Adults with Histories of Homelessness. *American Journal of Community Psychology* 36 (3/4):223-238.
- Gulcur, Leyla, Ana Stefanic, Marybeth Shinn, Sam Tsemberis, och Sean N. Fischer. 2003. Housing, Hospitalization, and Cost Outcomes for Homeless Individuals with Psychiatric Disabilities Participating in Continuum of Care and Housing First Programmes. *Journal of Community & Applied Social Psychology* 13 (2):171-186.
- Hedlund-Kenttä, Birgitta. 2012. Bostad först i Stockholms Stad. Papper presenterat vid konferensen *Bostad först – vad hände sedan?* Lund 2012-03-30.
- Johnsen, Sarah, och Lígia Teixeira. 2010. Staircases, Elevators and Cycles of Change. 'Housing First' and Other Housing Models for Homeless People with Complex Support Needs. London: Crisis & The University of York.
- Källmen, Håkan, Mats Blid, och Anita Litvinov. 2012. Utvärdering av förändringar i psykologiska och sociala faktorer och missbruk bland hemlösa. En jämförelse mellan Bostad först och boendetrappan. Papper presenterat vid konferensen *Bostad först – vad hände sedan?* Lund 2012-03-30.
- Padgett, Deborah K. 2007. There's no place like (a) home: Ontological security among persons with serious mental illness in the United States. *Social Science and Medicine* 64 (9):1925-1936.
- Raine, Laural, och Tricia Marcellin. 2007. What Housing First Means to People. Toronto: Toronto Shelter, Support & Housing Administration.
- Sahlin, Ingrid. 2000. Den sekundära bostadsmarknaden och dess betydelse för 1900-talets hemlöshet. I: *Hemlöshet*, W. Runquist och H. Swärd (red). Stockholm: Carlssons.
- . 2005. The Staircase of Transition. *Innovation: The European Journal of Social Science Research* 18

(2):115-136.

Socialförvalningen Helsingborg. 2012. Bostad först Helsingborg. Papper presenterat vid konferensen *Bostad först – vad händer sedan?* Lund 2012-03-30.

Socialstyrelsen. 2009. Boendelösningar för hemlösa personer – en kunskapsöversikt. Stockholm: Socialstyrelsen.

Tsemberis, Sam. 2010a. Housing First: Ending Homelessness, Promoting Recovery, and Reducing Costs. I: *How to House the Homeless*, I. Gould Ellen och B. O'Flaherty (red.). New York: Russell Sage Foundation.

---. 2010b. Housing First. The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction. Center City: Hazelden.

Tsemberis, Sam, Leyla Gulcur, och Maria Nakae. 2004. Housing First, Consumer Choice, and Harm Reduction for Homeless Individuals With a Dual Diagnosis. *American Journal of Public Health* 94 (4):651-656.

Bilaga 1

Avtal för boende med stöd

Avtal för boende med stöd

Stadsmissionens boende enligt "housing first" intention, i Västra Hisingen.

Mellan SDF Västra Hisingen och Göteborgs Kyrkliga Stadsmission har träffats följande avtal angående Stadsmissionens Tränings och referensboende, nedan kallad Stadsmissionsboende. Avtalet är ett avrop på gällande ramavtal IK 07160-07 Flexibelt boendestöd, mellan Göteborgs kommun och Göteborgs Kyrkliga Stadsmission.

1. Rangordning av avtalen

1. Detta samarbetsavtal
2. Ramavtalet
3. Huvudavtal

Ändringar och tillägg till detta avtal skall vara skriftliga för att gälla.

2. Avtalsperiod

Detta avtal gäller från och med 2008-09-01 tills vidare enligt samma förutsättningar som huvudavtalet och att kommunens ramavtal förlängs motsvarande tid, med ömsesidig uppsägning om 6 månader.

3. Bakgrund

Socialtjänsten i Västra Hisingen tvingades köpa dyra boenden för att klara de stora behov som fanns för bostadslösa personer. Mot bakgrund av detta togs initiativ av SDF Västra Hisingen, Bostads AB Poseidon och Bostadsbolaget att med gemensamma krafter avhjälpa en del av bostadslösheten och samtidigt verka för att sänka kostnaderna för köpt boende i stadsdelen. Stadsmissionsboende har avsett bostadslösa människor som varit aktuella för bistånd hos SDF Västra Hisingen och som förorsakat stadsdelen onormalt höga boendekostnader.

SDF Västra Hisingen, Stadsmissionen och de kommunala bostadsbolagen Bostads AB Poseidon, Bostadsbolaget, Newsec och Bovista vill samverka till att lösa bostadsproblemet för stadsdelens bostadslösa innevånare. Av den orsaken tecknar SDF Västra Hisingen och Stadsmissionen ett boendeavtal som avser stöd och tillsyn i boendet.

4. Målgrupp

Målgruppen är bostadslösa människor som är aktuella för bistånd hos SDF Västra Hisingen.

5. Syftet med boendet

En skötsam hyresgäst som i träningsboendet levtt upp till gemensamt upprättad genomförandeplan, under minst 18 månader och därefter under 6 månader uppvisat ett problemfritt boende utan tillsyn (sammanlagt max 24 månader) skall av Stadsmissionen till Fastighetsförvaltarna (Bostads AB Poseidon, Bostadsbolaget, Newsec och Bovista) rekommenderas till ett boende med eget kontrakt (enligt nedan angivna "boskola" med prisnivåer). Verksamheten avser också generellt att få ner de sociala boendekostnaderna för SDF Västra Hisingen.

(Ett huvudavtal upprättas dessutom mellan SDF Västra Hisingen, Stadsmissionen, Bostads AB Poseidon AB, Bostadsbolaget, Newsec och Bovista)

6. Stadsmissionens åtaganden

Stadsmissionens förbinder sig att:

Via Huvudavtalet tillhandahålla lägenheter. Boendet i lägenhet förutsätter efterlevnad av hyreslagen

att till hyresvärderna betala månadsdebiterad hyra, för att sedan omgående debitera hyresgästen i annat fall där så är bestämt debiteras SDF Västra Hisingen. Uppkommer hyressvärigheter debiteras SDF Västra Hisingen. Stadsmissionen tar inte på sig någon hyresskuld under punkt 7. Betalning för stöd och tillsyn sker mot faktura månadsvis i efterskott.

Utöva tillsyn och ge stöd och vägledning till personer i boendet.

Genomföra insatserna i enlighet med för varje individ upprättad genomförandeplan och att fortlöpande delta i uppföljningen av genomförandeplanen för de boende och därmed medverka till att genomföra de anpassningar i planen som kan anses behövas.

I övrigt att i alla frågor som rör insatser enligt detta avtal samverka med SDF Västra Hisingen och då fortlöpande hålla SDF Västra Hisingen informerad om hur verksamheten fortskrider samt att ingå i möten med bostadsbolagen.

Det åligger också Stadsmissionen att fortlöpande månadsvis skriftligen informera SDF Västra Hisingen om alla viktiga händelser som rör stödinsatser för den enskilde boende.

Stadsmissionen står för kostnader vid eventuell "slutstädning" men står inte för kostnaderna för bortkomna nycklar samt låsbyte.

7. SDF Västra Hisingens åtagande

SDF Västra Hisingen förbinder sig att för varje lägenhets "Tillsynsnivå" per dag betala:

Tillsynsnivå 1. 530 kr/dygn

Nivå 1 innefattar 4 timmar per vecka (varav minst ett besök i hemmet) och gäller för första månaden.

Nivåplaceringen utarbetas av SDF Västra Hisingen och Stadsmissionen i samförstånd.

Tillsynsnivå 2. 385 kr/dygn

Nivå 2 innefattar 3 timmar per vecka (varav minst ett besök i hemmet) och understiger inte 2 månaders boendetid.

Nivåplaceringen utarbetas av SDF Västra Hisingen och Stadsmissionen i samförstånd.

Tillsynsnivå 3. 275kr/dygn

Nivå 3 innefattar 2 timmar per vecka (varav minst ett besök i hemmet) och understiger inte 3 månaders boendetid.

Nivåplaceringen utarbetas av SDF Västra Hisingen och Stadsmissionen i samförstånd.

Tillsynsnivå 4 220 kr/dygn

Nivå 4 innefattar 1 timma per vecka och understiger inte 12 månader.

De avslutande 6 månaderna skall ske utan tillsyn, där den boende skall uppvisa ett problemfritt boende

Nivåplaceringen kan utarbetas av SDF Västra Hisingen och stadsmissionsboendet i samförstånd och SDF Västra Hisingen har då tolkningsföreträdare.

Nivå	Antal dagar	Kr/dag	Kr/mån	Totalt kr
Tillsynsnivå 1 – månad 1	30	530	15900	15900
Tillsynsnivå 2 – månad 2-3	60	385	11550	23100
Tillsynsnivå 3 – månad 4-6	90	275	8250	24750
Tillsynsnivå 4 – månad 7-18	360	230	6900	82800
månad 19-24	180	35	1050	6300
Totalt	720			152850

Snitt/dygn

Priser är exkl moms

221 kr

Tillkommer en förvaltningskostnad för hyreshantering samt en serviceavgift på; 30 kr/dygn.

Serviceavgiften avser ansvarsförsäkring samt uppkommande av eventuella reparationer vid normal förslitning som inte täcks av försäkringar samt andra kostnader som kan uppkomma vid avvikelser i boendet.

SDF Västra Hisingen ansvarar för placering av hyresgäst tillsammans med berörd fastighetsförvaltare, därefter sker samråd med Stadsmissionsboendet.

SDF Västra Hisingen delger stadsmissionsboendet alla relevanta uppgifter om den boende inom avtalet, dock med den begränsning som föreskrivs enligt sekretesslagen.

För varje ej utnyttjad lägenhet betalar SDF Västra Hisingen (tomhyra) hyra och el tills lägenheten åter kommer till användning eller sägs upp.

Om hyresgäst inte kan leva upp till hyreslagen i boendet skall SDF Västra Hisingen på Stadsmissionens begäran omgående ombesörja alternativt boende.

Prisjustering görs enligt samma indexering som i ramavtalet

8. Uppföljning och utvärdering

Stadsmissionen förbinder sig till att ge SDF Västra Hisingen insyn i verksamheten och att tillhandahålla alla de uppgifter som SDF Västra Hisingen behöver för sin uppföljning och utvärdering av verksamheten.

Stadsmissionen förbinder sig vidare att i övrigt medverka i SDF Västra Hisingens uppföljning av verksamheten.

Stadsmissionen och SDF Västra Hisingen förbinder sig att efter 6 månader tillsammans med hyresvärderna medverka till en genomgång och utvärdering av boendeprognosen för hyresgäster inom avtalet.

SDF Västra Hisingen är sammankallande till den styrgrupp bestående av SDF Västra Hisingen, Stadsmissionen, Bostads AB Poseidon, Bostadsbolaget, Newsec och Bovista som regelbundet träffas för att tillse att samarbetet utvecklas enligt syftet.

9. Tillstånd och försäkringar

Stadsmissionen svarar och står för att alla nödvändiga tillstånd och försäkringar för verksamheten finns.

Stadsmissionen medverkar till att hyresgäst tecknar hemförsäkring och SDF Västra Hisingen ansvarar för att hyresgästens hemförsäkring efterlevs.

För ansvarsförsäkring, se punkten 11.

10. Sekretess

Stadsmissionen svarar för att de anställda informeras om de sekretessbestämmelser som kan gälla i verksamheten och att de i samband med anställningen förbinder sig att följa dessa bestämmelser. Om verksamheten inte omfattas av någon av de straffsanktionerade tystnadspliktsbestämmelserna, förbinder sig Stadsmissionen att skriftligen ålägga de anställda förbud mot att till obehöriga röja vad de upplevt om boende samt se till att tystnadsplikten efterlevs.

Stadsmissionen ansvarar för att handlingar som rör de boendes personliga förhållanden förvaras så

att den som är obehörig inte får tillgång till dem.

11. Ansvar och ansvarsförsäkring

Stadsmissionen har det fulla juridiska ansvaret för verksamheten och för den tillsyn och omvårdnad som bedrivs i verksamheten så vitt denna inte innefattar myndighetsutövning. Stadsmissionen ansvarar för att nödvändig ansvarsförsäkring, innefattande arbetsgivaransvar tecknas.

För övriga försäkringar, se punkten 9.

SDF Västra Hisingen ansvarar inte för verksamheten utöver vad som följer av detta avtal.

12. Omförhandlingar vid ändrade förhållanden

Om förutsättningarna för verksamheten i avsevärd grad påverkas av ändrad lagstiftning eller offentliga beslut, är parterna överens om att uppta förhandlingar om de förändringar som kan föranledas i avtalet.

13. Hävningsrätt

Part får häva detta avtal om motpart inte fullgör sina plikter enligt avtalet och rättelse inte sker utan dröjsmål efter erinran, förutsatt att avtalsbrottet är av väsentlig betydelse för parterna.

14. Tvist

Parterna skall i god anda söka bilägga eventuella tvister angående detta avtal och då gemensamt sträva efter att uppnå uppgörelse i godo. Endast om detta visar sig omöjligt skall tvisten hänskjutas till allmän domstol.

Bilaga 2

Informationsbrev (nuvarande hyresgäster)

Till dig som bor i Biskopsgården och har stöd från Stadsmissionen

En forskare vid Göteborgs universitet (Christel Backman) ska undersöka hur det är att få stöd i sitt boende från Stadsmissionen.

Stadsmissionen är nöjda med arbetet men det är viktigt att veta vad du som bor tycker om det. Vad fungerar bra? Vad fungerar dåligt? Trivs du?

Alla som bor eller har bott med stöd från Stadsmissionen kommer att kontaktas.

Christel Backman kommer att ringa dig om 1-2 veckor. Hon kommer ställa några korta frågor om ditt boende och fråga om du kan tänka dig att bli intervjuad.

Det är helt frivilligt att vara med. När Christel ringer kan du säga om du inte vill vara med. Dina åsikter är viktiga och vi hoppas att du ska vilja berätta vad du tycker.

Du är anonym. Det betyder att ingen hos Stadsmissionen eller Socialtjänsten kommer veta om du väljer att prata med Christel.

Det är Göteborgs universitet som gör undersökningen och Stadsmissionen och Göteborgs stad betalar för den.

Om du undrar något kan du ringa till Christel Backman på Göteborgs universitet,

telefon 031-786 58 13. Du kan också skicka epost: christel.backman@gu.se

Vi hoppas att du ska vilja berätta om dina erfarenheter!

Bilaga 3

Enkäten (i brevutskicksutförandet)

Till dig som haft en boendeassistent från Stadsmissionen

Den här enkäten är en del av Göteborgs universitets utvärdering av Stadsmissionens stöd och tillsynsverksamhet i Biskopsgården. Syftet med undersökningen är att ta reda på vad personer som har eller har haft en boendeassistent tycker om det. Det är frivilligt att vara med. Svaren är helt anonyma och ingen kan se vad just du har svarat. Dina åsikter och erfarenheter är viktiga i arbetet med att förbättra stöd- och tillsynsverksamheten och vi hoppas att du vill svara på frågorna.

1. Tillsynen och frekvensen

- A) Kom boendeassistenten på tider som passade dig?
- aldrig
 - sällan
 - ofta
 - alltid
 - jag vill inte svara
- B) Såg du fram emot boendeassistentens besök?
- aldrig
 - sällan
 - ofta
 - alltid
 - jag vill inte svara
- C) Kom boendeassistenten för ofta?
- ja
 - nej
 - jag vill inte svara
- D) Hade du velat träffa boendeassistenten oftare?
- ja
 - nej
 - jag vill inte svara

E) Kändes det som att boendeassistenten snokade när hon eller han var hos dig?

- inte alls
- lite
- rätt så mycket
- helt och hållet
- jag vill inte svara

2. Boendeassistenterna

A) Fick du det stöd du behövde från boendeassistenten?

- aldrig
- sällan
- ofta
- alltid
- jag behövde inget stöd
- jag vill inte svara

B) Förstod boendeassistenten de problem du hade?

- aldrig
- sällan
- ofta
- alltid
- jag hade inga problem
- jag vill inte svara

C) Kunde boendeassistenten hjälpa dig när det uppstod problem?

- aldrig
- sällan
- ofta
- alltid
- det uppstod inga problem
- jag vill inte svara

D) Kände du förtroende för boendeassistenten?

- inte alls
- lite
- rätt så mycket
- helt och hållet
- jag vill inte svara

3 Kunskap om programmet

A) Visste du vad som krävdes av dig för att du skulle få kontrakt?

- ja jag visste precis vad som gäller
- ja jag visste på ett ungefär
- jag var osäker på vad som krävdes
gå till D
- jag fick ingen information
gå till D
- jag vill inte svara **gå till D**

om ja på A

B) Kändes det lätt eller svårt att leva upp till de krav som ställdes på dig?

- det kändes lätt att leva upp till
- det kändes ganska lätt att leva upp till
- det kändes ganska svårt att leva upp till
- det kändes svårt att leva upp till
- vill inte svara
- vill inte svara

om ja på A

C) Kändes det rimligt med de krav som ställdes på dig?

- inte alls
- lite
- rätt så mycket
- helt och hållet
- jag vill inte svara

D) Oroade du dig för om du skulle få bo kvar?

- ofta
- ibland
- sällan
- aldrig
- jag vill inte svara

4. Boendeformen, lägenheten och trivsel

A) Kändes lägenheten som du hade som ett hem?

- inte alls
- lite
- rätt så mycket
- helt och hållet
- jag vill inte svara

B) Uppfyllde lägenhet dina behov?

- inte alls
- lite
- rätt så mycket
- helt och hållet
- jag vill inte svara

5. Samlat omdöme:

Om du skulle sätta ett samlat betyg på boendeassistenten där 1 är det sämsta och 10 det bästa, vilket betyg skulle du ge?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Om du skulle sätta ett samlat betyg på ditt boende där 1 är det sämsta och 10 det bästa, vilket betyg skulle du ge det?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. Uppgifter om dig: [endast i brevenkäten]

Kön:

- kvinna
- man
- annat
- vill ej uppge

Bor du kvar i din lägenhet:

- nej, jag fick inget kontrakt
- nej, jag valde själv att flytta innan jag blev erbjuden kontrakt
- nej jag flyttade efter att jag fick kontrakt
- ja jag fick kontrakt och bor kvar

7. Övrigt

Här kan du lämna kommentarer eller utförligare svar på frågorna

_____ (fortsätt på baksidan om utrymmet inte räcker)

Skulle du kunna tänka dig att ställa upp på en intervju?

I utvärderingen ingår fördjupade intervjuer med några av de som svarar på enkäten. Om du skulle vilja vara en av dem ber vi dig fylla i dina kontaktuppgifter på nästa sida. Riv loss den sidan från enkäten, vik ihop och tejpa samman. Lägg sedan lappen med dina kontaktuppgifter i svarskuvertet tillsammans med enkäten. Dina kontaktuppgifter kommer inte att öppnas i samband med att enkäten öppnas och det kommer inte att gå att knyta dina svar till dina kontaktuppgifter.

Ja jag vill bli intervjuad.

Namn: _____

Telefonnummer: _____

Ring helst _____ (dag/ar) mellan klockan _____ eller _____

Riv loss sidan från enkäten, vik ihop den och tejpa samman. Lägg sidan i svarskuvertet tillsammans med din enkät.

Du kommer att bli kontaktad inom 2-3 veckor efter att ditt svar har kommit in.

Dina kontaktuppgifter behandlas separat och det är ingen som kommer kunna knyta dem till dina enkätsvar.

Bilaga 4

Intervjuguide

- Berätta för mig hur det var när du flyttade in här?
- Hur går det normalt till när du träffar boendeassistenten?
- Hur var det sist när du träffade din boendeassistent?
- Finns det något som du tycker känns bra med att bo så här?
- Finns det något som du tycker känns dåligt med att bo så här?
- Kan du berätta om ett tillfälle då det känts extra bra med boendeassistenten?
- Kan du berätta om ett tillfälle då det känts extra jobbigt eller dåligt med boendeassistenten?
- Vilka krav är det som gäller för att du ska få bo kvar?
 - Hur känns det?
 - Är det något du har velat göra men låtit bli av rädsla för konsekvenserna?
 - Känner du dig trygg med ditt boende eller oroar du dig för vad som ska hända?
 - Vem bestämmer om du ska få kontraktet?
- Händer det att du känner dig övervakad?
- Brukar du städa eller göra något annat innan boendeassistenten kommer?
- Kan du välja när du vill att boendeassistenten ska komma?
- hur känns det att boendeassistenterna har nyckel till din lägenhet?
 - Har du varit med om att de använt den?
- Känns det som ett hem här?
 - Hur är det jämfört med hur du bott innan?
- Om du fick bestämma helt fritt: vad skulle du ändra med det här?

Bilaga 5

Frekvenstabeller

Enkätstudien

Om inget annat framgår av tabellrubriken är N=49 och n=49

Tabell 1 Antal och procent av svarande som anser att tiderna passar samt antal och procent som ser fram emot besöket

	Boendeassistenterna kommer på tider som passar mig		Jag ser fram emot boendeassistentens besök	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Aldrig	3	6	6	12
Sällan	2	4	2	4
Ofta	11	22	16	33
Alltid	32	65	25	51
Vill inte svara	1	2	0	0
Totalt	49	100	49	100

Tabell 2 Antal och procent av svarande som anser att besöken är för ofta respektive för sällan

	Boendeassistenten kommer för ofta		Jag skulle vilja träffa boendeassistenten oftare	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Ja	20	41	13	27
Nej	29	59	36	73
Totalt	49	100	49	100

Tabell 3 Antal och procent av svarande som upplever att boendeassistenten snokar (n=49) samt som känner förtroende (n=48)

	Det känns som att boendeassistenten snokar när hon/han är här		Känner du förtroende för boendeassistenten?	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Inte alls	37	76	3	6
Lite	6	12	3	6
Ganska så	1	2	10	20
Helt och hållet	4	8	32	65
Vill inte svara	1	2	0	0
Totalt	49	100	48	98
Bortfall			1	2
Totalt			49	100

Tabell 4 Antal och procent av svarande som upplever sig få det stöd som behövs, att boendeassistenten förstår problemen och att de kan hjälpa till

	Ger boendeassistenten dig det stöd du behöver?		Förstår boendeassistenterna de problem som du har?		Har boendeassistenterna kunnat hjälpa dig när det uppstått problem?	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Aldrig	2	4	2	4	3	6
Sällan	1	2	3	6	0	0
Ofta	11	22	11	22	13	27
Alltid	25	51	27	55	24	49
Behöver inget stöd/ har inga problem	10	20	6	12	9	18
Totalt	49	100	49	100	49	100

Tabell 5 Antal och procent som känner till reglerna (n=47)

	Vet du vad som krävs av dig för att du ska få bo kvar?	
	Antal	Procent
Vet precis	34	69
Vet på ett ungefär	9	18
Osäker	1	2
Har inte fått information	2	4
Vill inte svara	1	2
Total	47	96
Bortfall	2	4
Total	49	100

Tabell 6 Antal och procent som upplever att det är lätt att leva upp till kraven (n=44)

	Känns det lätt eller svårt att leva upp till de krav som ställs på dig?	
	Antal	Procent
Lätt	22	45
Ganska lätt	14	29
Ganska svårt	5	10
Svårt	3	6
Totalt	44	90
Bortfall	5	10
Totalt	49	100

Tabell 7 Antal och procent som tycker att kraven känns rimliga (n=44)

	Känns det rimligt med de krav som ställs på dig?	
	Antal	Procent
Inte alls	6	12
Lite	3	6
Ganska	16	33
Helt och hållet	18	37
Vill inte svara	1	2
Bortfall	5	10
Totalt	49	100

Tabell 8 Antal och procent som oroar sig för sin boendesituation (n=48)

	Oroar du dig för om du ska få bo kvar?	
	Antal	Procent
Ofta	7	14
Ibland	11	22
Sällan	7	14
Aldrig	22	45
Vill inte svara	1	2
Total	48	98
Bortfall	1	2
Totalt	49	100

Tabell 9 Antal och procent som upplever lägenheten som ett hem respektive att den uppfyller behoven

	Det känns som ett hem där jag bor nu		Min lägenhet uppfyller mina behov	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Inte alls	5	10	3	6
Lite	6	12	7	14
Rätt så mycket	12	25	16	33
Helt och hållet	26	53	23	47
Totalt	49	100	49	100

Tabell 10 Samlat betyg på boendeassistent och lägenhet uppdelat på antal och procent av svarande (n=46)

	Vilket betyg skulle du ge din boendeassistent		Vilket betyg skulle du ge ditt boende?	
	Antal	Procent	Antal	Procent
1	2	4	5	10
2	1	2	0	0
3	1	2	1	2
4	1	2	2	4
5	0	0	2	4
6	1	2	3	6
7	2	4	4	8
8	7	14	10	20
9	4	8	2	4
10	27	55	17	35
Totalt	46	94	46	94
Bortfall	3	6	3	6
Totalt	49	100	49	100

Frisvar (endast i brevenkäterna till före detta hyresgäster)

Jag tyckte att de inte skötte sitt arbete så bra och jag har inte varit nöjd med dem pga att de aldrig kom när vi bestämde tider

Jag fick inte ha nån tjej i lägenheten - inga polare och jag fick inte ha min hund där m.m. m.m.

Jag tackar stadsmissionen för hjälpen

Aktmaterialet

Om inget annat framgår av tabellrubriken är N=67 och n=67

Tabell 1 Hyresgästernas kön efter andel och procent

	Antal	Procent
Kvinna	40	60
Man	27	40
Total	67	100

Tabell 2 Civilstånd (n=54)

	Kvinna	Man	Totalt
Ensamstående	11 33%	10 48%	21 39%
Partner som ej bor i lägenheten	4 12%	2 10%	6
Partner som bor i lägenheten	1 3%	2 10%	3 6%
Frånskild eller separerad med gemensamma barn (ej barn=ensamstående)	17 52%	6 29%	23 43%
Änka/änkling	0 0%	1 5%	1 2%
Totalt	33 100%	21 100%	54 100%

Tabell 3 Boendeform innan inflyttningen hos Stadsmissionen (n=51)

	Kvinna	Man	Totalt
Kvinnojour/boende	5	0	5
	16%	0%	10%
Akutboende	11	4	15
	36%	20%	29%
Hos vänner	2	1	3
	7%	5%	6%
Egen lägenhet	2	1	3
	7%	5%	6%
Vårdboende	7	6	13
	23%	30%	26%
Hos föräldrar	0	2	2
	0%	10%	4%
Referensboende	3	4	7
	10%	20%	14%
Andrahand	1	2	3
	3%	10%	6%
Totalt	31	20	51
	100%	100%	100%

Tabell 4 Tid utan egen bostad innan inflyttning hos Stadsmissionen (n=47)

	Kvinna	Man	Totalt
Ingen tid utan egen bostad	3	1	4
	10%	6%	9%
1-3 månader utan egen bostad	8	8	16
	28%	44%	34%
4-6 månader utan egen bostad	6	2	8
	21%	11%	17%
Utan egen bostad i ett halvår upp till ett år	3	1	4
	10%	6%	9%
Utan egen bostad i ett till ett och ett halvt år	2	1	3
	7%	6%	6%
Utan egen bostad i ett och ett halvt upp till två år	3	3	6
	10%	17%	13%
Utan egen bostad i två till två och ett halvt år	1	0	1
	3%	0%	2%
Utan egen bostad i två och ett halvt till tre år	1	0	1
	3%	0%	2%
Utan egen bostad i tre år eller mer	2	2	4
	7%	11%	9%
Totalt	29	18	47
	100%	100%	100%

Tabell 5 Antal och procent av hyresgästerna med barn (n=58)

	Antal	Procent
Inga barn	20	30
1	18	27
2	6	9
3	10	15
4	1	2
5	2	3
6 eller fler barn	1	2
Totalt	58	87
Bortfall	9	13
Totalt	67	100

Tabell 5.1 Antal och procent som har barnen boende hos sig (n=38)

	Kvinna	Man	Totalt
Heltid	19	6	25
	73%	50%	66%
Deltid	3	1	4
	12%	8%	11%
Nej	4	5	9
	15%	42%	24%
Totalt	26	12	38
	100%	100%	100%

Tabell 6 Antal och procent av hyresgästerna med husdjur (n=39)

	Antal	Procent
Ja	6	9
Nej	31	46
Totalt	39	58
Bortfall	30	45
Totalt	67	100

Tabell 7 Språkkunskaper hos hyresgästerna (n=53)

	Antal	Procent
Talar svenska	34	51
Talar lite svenska	10	15
Talar ingen svenska	9	13
Totalt	53	79
Bortfall	14	21
Totalt	67	100

Tabell 8 Hyresgäster som någon gång haft egen lägenhet (n=49)

	Kvinna	Man	Totalt
Ja	18 60%	7 37%	25 51%
Nej	6 20%	9 47%	15 31%
Endast andrahandskontrakt	5 17%	2 11%	7 14%
Framgår ej	1 3%	1 5%	2 4%
Totalt	30 100%	19 100%	49 100%

Tabell 8.1 Skäl till att man förlorat tidigare lägenhet (n=33)

	Kvinna	Man	Totalt
Separation	9 41%	3 43%	12 41%
Hyresskuld	5 23%	1 14%	6 21%
Störningar	2 9%	3 43%	5 17%
Psykisk sjukdom	1 5%	0 0%	1 3%
Själv sagt upp	5 23%	0 0%	5 17%
Totalt	22 100%	7 100%	29 100%

Tabell 9 Noteringar om ohälsa (n=41)

	Kvinna	Man	Totalt
Inga noteringar om ohälsa	13 52%	6 38%	19 46%
Psykisk ohälsa	8 32%	2 13%	10 24%
Fysisk ohälsa	4 16%	4 25%	8 20%
Psykisk och fysisk hälsa	0 0%	4 25%	4 10%
Totalt	25 100%	16 100%	41 100%

Tabell 10 Noteringar om missbruk (n=53)

	Kvinna	Man	Totalt
Inget missbruk	18 56%	11 52%	29 55%
Alkoholmissbruk	6 19%	2 10%	8 15%
Drogmissbruk	8 25%	6 29%	14 26%
Kombinationsmissbruk	0 0%	2 10%	2 4%
Totalt	32 100%	21 100%	53 100%

Tabell 10.1 Andel av hyresgästerna med noteringar om missbruk som själva anser att de har ett missbruk (n=20)

	Antal	Procent
Ja	2	8
Nej	2	8
Har haft tidigare men inte längre	16	67
Saknas uppgift	4	17
Totalt	24	100

Tabell 11 Nuvarande och tidigare hyresgäster i antal och procent (n=65)

	Antal	Procent
Bor med andrahandskontrakt	39	58
Fått förstahandskontrakt	20	30
Flyttade självmant i förtid	2	3
Fick ej kontrakt eller avhystes i förtid	4	6
Total	65	97

Tabell 12 Antal och procent av avslutade andrahandskontrakt som fått kontrakt (n=26)

	Antal	Procent
Fått förstahandskontrakt	20	77
Flyttade självmant i förtid	2	8
Fick ej kontrakt eller avhystes i förtid	4	15
Total	26	100