

Melina Rø
Ruth Woods
Irene Jæger

Stolt beboer

Folk og hus i Tollåsenga



Melina Røe, Ruth Woods og Irene Jæger

Stolt beboer

Folk og hus i Tollåsenga

NTNU Samfunnsforskning AS

Mangfold og inkludering



Samfunnsforskning AS

Postadresse: NTNU Samfunnsforskning, 7491 Trondheim

Besøksadresse: Dragvoll Allé 38 B, Trondheim

Telefon: 73 59 63 00

E-post: kontakt@samfunn.ntnu.no

Web.: www.samforsk.no

Foretaksnr. NO 986 243 836

NTNU Samfunnsforskning AS

Mangfold og inkludering

November 2014

ISBN: 978-82-7570-387-1 (web)

ISBN: 978-82-7570-388-8 (trykk)

Illustrasjonsfoto: Silje Strøm Solberg

Trykk: NTNU Trykk

Innhold

<i>Forord</i>	5
<i>Sammendrag</i>	7
1 Prosjektet Stolt beboer	9
2 Et kommunalt boligområde på vei mot oppgradering	13
2.1 Planer for oppgradering og brukermedvirkning	15
2.2 Forsinkelser	20
2.3 Endringer i Stolt beboers fokus	24
3 Forskningsmetoder og arbeidsprosesser	27
3.1 Handlingsrettet forskning	28
3.2 Møtene, besøkene, befaringene og intervjuene.....	29
3.3 Spørreskjema/kartlegging	30
3.4 Arbeidsverksted som prosess og kilde til data.....	31
4 Beboerne i Tollåsenga	35
4.1 Om boligområdet og boligenes kvaliteter	36
4.2 Trivsel og trygghet i Tollåsenga.....	41
4.3 Nøkterne boligdrømmer	45
5 Tjenester i Tollåsenga	49
5.1 Beboere om tjenester	50
5.2 Ansatte om tjenester	51
5.3 En ny tjenestemodell?	54
6 Framtidens Tollåsenga	57
6.1 Hvem skal bo der og hvordan skal de bo?	57
6.2 Omdømme: Fra «ghettoen» til Tollåsenga	60
6.3 Fysiske omgivelser og boliger fra nedslitt til nytt	62

6.4 Et integrert boligområde eller en boligsosial spesialistenhet?	63
6.5 Stolte beboere i Tollåsenga	64
6.6 Veien videre	65
<i>Referanser</i>	69

Forord

Prosjektet Stolt beboer fulgte prosessen med den planlagte oppgraderingen av Tollåsenga i tett samarbeid med Tollåsengaakademiet. Prosjektet er finansiert av Husbanken og er gjennomført av NTNU Samfunnsforskning i samarbeid med SINTEF Byggforsk. Prosjektskissen ble utarbeidet av Eva Magnus ved NTNU Samfunnsforskning, som på grunn av overgang til annen jobb trakk seg ut av prosjektet. Prosjektet startet høsten 2012 og ble avsluttet høsten 2014. I den første delrapporten fra prosjektet ble det fokusert på forsinkelsene i oppgraderingsarbeidet i Tollåsenga og hvordan dette påvirker både beboere og ansatte. I tillegg ble det fokusert på beboernes opplevelse av å bo i området og samordning av tjenester i området. Denne sluttrapporten skal vise hvordan prosjektet vårt utviklet seg i andre halvdel av prosjektet og følge noen av de mange prosessene som var i gang i Tollåsenga. Rehabiliteringen kom i gang våren 2014.

Vi vil takke alle i Kristiansund kommune som har «sluppet oss til» og vist fram Tollåsenga og det Tollåsengaakademiet jobbet med. En særlig takk til beboerne i Tollåsenga som har latt oss få komme på besøk, både i hjemmene deres og i Tempokjelleren. Videre vil vi takke alle som deltok på de to arbeidsverkstedene vi gjennomførte. Innholdet og prosessene i og mellom disse verkstedene har vært en sentral kilde til innblikk i de mange og sammensatte prosessene det er når en kommunes ulike enheter og aktører skal samarbeide om å utvikle bedre tjenester og bedre bomiljø. Takk for at dere har delt av deres tid, tanker og erfaringer rundt Tollåsenga. Vi har opplevd et godt samarbeid og imøtekommenhet.

Rapporten er skrevet av Melina Røe, Ruth Woods og Irene Jæger. Kurt-Idar Løkke Elvegård fra NTNU Samfunnsforskning og Silje Strøm Solberg fra SINTEF Byggforsk har vært med på datainnsamling og arbeidsverksteder. Kari Hovin Kjølle har vært prosjektansvarlig fra SINTEF Byggforsk, og prosjektleder for hele prosjektet var Berit Berg fra NTNU Samfunnsforskning.

Trondheim, november 2014

NTNU Samfunnsforskning/SINTEF Byggforsk

Sammendrag

Denne rapporten presenterer forskningsprosjektet *Stolt beboer*, gjennomført av NTNU Samfunnsforskning og SINTEF Byggforsk i samarbeid med Kristiansund kommune. Husbanken finansierte prosjektet. Stolt beboer har sett på medvirkningsprosessene som løp parallelt med kommunale og strukturelle prosessene knyttet til et områdeløft i det kommunale boligområdet Tollåsenga. Stolt beboer tok utgangspunkt i erfaringer som ble gjort gjennom Husbank-prosjektet REBO, hvor fokuset var på energieffektivisering, universell utforming og brukermedvirkning som viktige prosesser i oppgradering av etterkrigstidsboligblokker. Tollåsenga var ett av pilotprosjektene i REBO, og det var et ønske om å jobbe videre med området og beboerne.

Den planlagte oppgraderingen ble forsinket og det medførte en endring i fokus i prosjektet. Vi fulgte det som skjedde og hvordan konsekvensene av forsinkelsene kom til uttrykk på flere plan. Beboerne brukte ord som *tillitsbrudd, lovnad og løgn, det skjer jo ingenting, og vi tror det ikke før vi får se det*. På samme tid kom beskrivelser om positive endringer etter at planarbeidet for området begynte og treffstedet Tempokjelleren ble etablert. Dette handlet i stor grad om bedring av de sosiale forholdene i området, om utvikling av et fellesskap og et samhold. En av beboerne beskrev det slik: *Tempokjelleren redder liv, vi har mye mindre politiutrykning hit, ja det er tryggere og roligere enn det var for bare ett år siden eller to*. Dette ble understøttet av tjenesteutøvere som fortalte at det hadde blitt mer ro etter at blant annet Tempokjelleren kom. Den fungerte som sosialt lim og er utgangspunkt for mange møter og aktiviteter som representerer en positiv katalysator for mange. Også verdien av en aktiv miljøvaktmester og bofellesskapets etablering i området kom tydelig fram.

Utgangspunkt for prosjektet var å framskaffe praksisnær kunnskap om hvilken betydning medvirkning kan ha i lokale prosesser og hvordan medvirkning bidrar til økt bokvalitet blant beboerne. Ønsket var at andre tilsvarende prosjekter kan dra nytte av de erfaringene som dette prosjektet deler, både når det gjelder beboermedvirkning i en oppgraderingsprosess, men også hvordan tjenester og fysiske omgivelser og boligens utforming virker inn på trivsel og samhold.

Kristiansund kommune fikk bevilget midler fra Husbanken til det toårige prosjektet Tollåsengaakademiet for å videreutvikle arbeidet med beboermedvirkning i området i samarbeid med Vestlandsforskning. Tollåsengaakademiet var tuftet på folkeakademitanken og jobbet med ulike prosesser i arbeidsverksteder sammen med beboere og andre aktører. Stolt beboer samarbeidet med Tollåsengaakademiet, og det ble organisert to arbeidsverksteder våren 2013 sammen med Tollåsengaakademiet.

Det ble levert en statusrapport desember 2013 som formidlet noen erfaringer midtveis i prosjektet og fokuserte på hva som hadde skjedd med oppgraderingen, på beboernes erfaringer så langt og på hvordan en kunne se for seg en ny tjenestemodell.

1 Prosjektet Stolt beboer

Stolt beboer er et handlingsrettet forskningsprosjekt finansiert av Husbanken som ble gjennomført av NTNU Samfunnsforskning og SINTEF Byggforsk i samarbeid med Kristiansund kommune. Stolt beboer startet høsten 2012 og ble avsluttet høsten 2014. Stolt beboer så på medvirkningsprosessene som løp parallelt med de kommunale og strukturelle prosessene knyttet til et områdeløft i det kommunale boligområdet Tollåsenga. Oppgraderingen av Tollåsenga er et stort boligsosialt utviklingsprosjekt beskrevet i «Boligsosial handlingsplan for Kristiansund kommune 2011-2014». Dette er et stort område med 104 leiligheter, og byggene og området er svært nedslitt. «Ghettoen» har vært tilnavnet, og politiutrykningene har vært mange. Kommunen ønsket en helhetlig plan for boligene i område, og ambisjonen var å endre Tollåsenga fra et «problemområde» til et levende og positivt lokalsamfunnsprosjekt. Blant annet ønsket kommunen å bygge ned fordommer i samfunnet og negativ omtale/syn på Tollåsenga og de som bodde der. Dette har vist seg som en utfordring da kommunen som eier har latt husene og området forfalle.



Tollåsenga, Kristiansund. Foto: Kristiansund kommune

De fleste beboerne faller inn under kategorien «vanskeligstilte på boligmarkedet». Vanskeligstilte på boligmarkedet er i følge Dyb mfl. (2004) definert som personer som av ulike årsaker må ha hjelp av det offentlige til å skaffe seg og/eller beholde en bolig. Boligproblemer kan ha sammenheng med egenskaper ved boligmarkedet og ved boligmassen. Manglende tilgjengelighet, diskriminering og manglende tjenester kan bidra til å ekskludere personer fra boligmarkedet (Magnus 2013). I forbindelse med forprosjektet i 2010/2011 ble det gjennomført en kartlegging av beboere i området og da var det 40 prosent flyktninger/innvandrere, og 40 prosent med utfordringer knyttet til rus og/eller psykiske helseproblemer som bodde der.



Uteområdet, Tollåsenga. Foto: SINTEF Byggforsk, Silje Strøm Solberg

De fysiske omgivelsene mennesker omgir seg med har betydning for hvordan du har det. Det kan bidra til stolthet, men det kan også bidra til det motsatte. Ofte er det detaljer i en planløsning eller konsept som bidrar til trivsel og funksjonalitet for den gitte brukergruppen. For å oppnå dette er det viktig at innsikt i brukergruppers behov på et konkret nivå kommer inn tidlig nok i prosjektet. Av erfaring er dette en av nøklene til suksess i et prosjekt. Mål for kommunens arbeid har vært å bidra til å bygge ned fordommer i samfunnet og negativ omtale/syn i Tollåsenga og de som bor der. Dette kan bare oppnås gjennom en tverrfaglig og helhetlig tilnærming, hvor små grep på ulike felt kan bidra til en forbedring. For å oppnå ønsket resultat var det viktig at det ble jobbet parallelt med å utvikle tjenestesiden og med på å utvikle de fysiske omgivelsene.

Stolt beboer bygger på erfaringer gjort gjennom det fireårige strategiske forskningsprogrammet «God boligkvalitet for alle – utfordringer og løsninger for etterkrigstidens boligblokker» (2008-2013), med kortnavnet REBO, og hvor Tollåsenga var ett av pilotprosjektene. REBO ble gjennomført av SINTEF Byggforsk i samarbeid med NTNU Samfunnsforskning AS og hadde en flerfaglig tilnærming til bærekraftig oppgradering av etterkrigstidens boligblokker. Hensikten med REBO var å bidra til ny kunnskap og endring av praksis mot en oppgradering av eksisterende boligmasse med ambisiøse mål for universell utforming, redusert energibehov og økt bruk av

miljøvennlige energikilder. I tillegg til forskning på fysiske løsninger ble oppgradering studert ut i fra et beboerperspektiv. Videre ble det gjort undersøkelser på hvordan organisering, eierforhold, beboersammensetning og beslutnings- og medvirkningsprosesser påvirker ambisiøse mål for oppgraderingen. Med basis i dette var målet å foreslå tiltak som fremmer ambisiøs og samtidig realistisk oppgradering mht universell utforming og redusert energibehov (Kjølle mfl. 2013). Kunnskapen skulle være nyttig for beslutningstakere som kommunale etater, eiendomsforvaltere og borettslag/ boligbyggelag.

Både prosjektet Stolt beboer, samt oppgraderingsprosessen i Tollåsenga berørte mange nivå og mange tema både på individ, kultur og strukturnivå. Det er snakk om oppgradering av en stor bygningsmasse i tillegg til at det i prosjektet har vært viktig å ha fokus på at den samme bygningsmassen er hjemmene til de som bor der. Og samtidig som det er snakk om *beboergrupper* handler det om enkeltmenneskene Raid, Per, Knut, Aisha og Rita¹.

Forsinkelsene i oppgraderingen av Tollåsenga har vært en utfordring for både beboere og ansatte. Det har også gjort at forskningsprosjektet har vært nødt til å endre planer under veis. For å ta vare på grunntanken i Stolt beboer, har vi forsøkt å være løsningsorientert og hatt fokus på hva som kan gjøres «her og nå». Hva kan vi bidra til å utvikle noe i forhold til? Hva får vi ikke gjort noe med? Hva bør prioriteres? Og hvordan bruke dette konstruktivt videre i prosessene mot bygningsmessige endringer og områdeløft? Samtidig har det vært viktig å beholde fokus på de langsiktige målene i prosjektet.

I neste kapittel vil vi gi en redegjørelse for bakgrunnen til prosjektet, for samarbeidet og vår rolle i arbeidet med å gjennomføre intensjonene for Tollåsenga som var ambisiøst beskrevet i den boligsosiale handlingsplanen.

¹ Fiktive navn.

2 Et kommunalt boligområde på vei mot oppgradering

Tollåsenga er et kommunalt boområde der det bor det som omtales som «vanskeligstilte på boligmarkedet». Det består av 105 leiligheter fordelt på ni toetasjes trebygninger. Området ligger sentralt i Kristiansund. Bebyggelsen er gjenreisningsarkitektur fra siste del av andre verdenskrig (1943/renovert i 1977) og er typisk for Kristiansund. Boligene og området er underlagt krav fra fylkesantikvaren om tilbakeføring til opprinnelig arkitektonisk uttrykk ved renovering/ oppgradering. Dette betyr å ta vare på den stramme fasadekomposisjonen, inngangspartiene med omramming, dørblad og bordkledning, samt tilbakeføring av den utvendige detaljeringen av hjørnestilte vindu.



Fasadene i Tollåsenga. Foto: SINTEF Byggforsk, Silje Strøm Solberg

Byggene er svært nedslitte, malingen flasser av, bordkledning er sliten, og vinduene er gamle og trekkfulle. I forbindelse med oppgraderingen skal antallet leiligheter reduseres, og det er planlagt en fellesbase for tjenester, forsamlingslokale, samt gjennomgangsleiligheter/natthjem som kan fungere som «akuttbolig». Det er plan om å etablere treningsleiligheter, samt universell utforming og livsløpsstandard i de resterende leilighetene. Det anslås at de som har sitt daglige arbeid i området vil øke fra 10-12 årsverk til 30 årsverk. Organiseringen av tjenester og aktiviteter er derfor en avgjørende faktor for utviklingen av området og den omleggingen som er nødvendig. I dag er det flere kommunale enheter som er inne, både innen helse og omsorgssektoren og bygg og eiendomssiden. Arbeidsgruppen som arbeidet med den boligsosiale planen så for seg en gradvis samling av tjenestene for å gi best mulig samordnet og koordinert

tilbud til beboerne, og begynte så smått med å overflytte personell fra aktuelle enheter. I denne perioden ble treffstedet Tempokjelleren etablert ved at de overførte ressurser fra psykisk helse til å drifte dette lavterskeltilbudet.



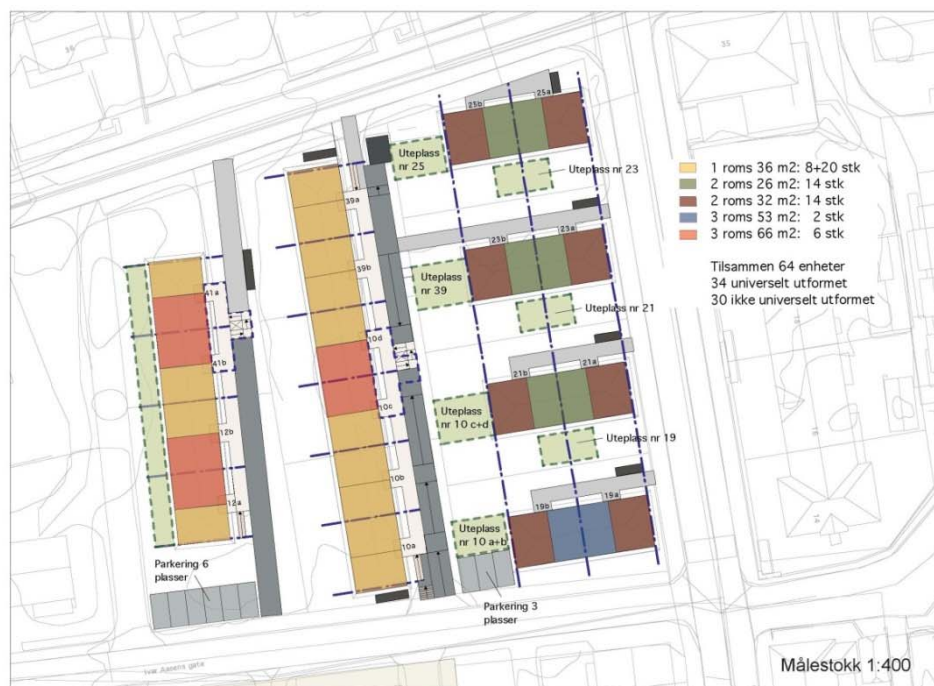
Tempohuset, Kristiansund. Foto: SINTEF Byggforsk, Silje Strøm Solberg

I prosessen med handlingsplanen ble Tollåsengaakademiet etablert. Dette var et prosjekt støttet av Husbanken der de drev et bredt spekter aktiviteter som skulle styrke den enkelte beboer, ansatte, boligområdets anseelse og fellesskapstilknytning. Man organiserte arbeidsverksted der beboerne skulle delta aktivt i områdets utvikling. Treffstedet Tempokjelleren var et resultat av et av arbeidsverkstedene i forbindelse med den første prosjekteringen av Tollåsenga. Tempokjelleren er et lavterskeltilbud til beboerne i området og medvirkning er den bærende tanken. Tilbudet er finansiert av Kristiansund kommune. Brukerne av treffstedet var aktivt med i utviklingsarbeidet i Tollåsengaakademiet. Tempokjelleren ble en sosial arena og en base for brukerstyrte aktiviteter. Den fungerer også som en uformell bistandsbase med enkel tilgang til hjelp. Tempokjelleren er allerede blitt evaluert som en del av REBO-prosjektet (Lien mfl. 2013; Magnus 2013). Tempokjelleren ble beskrevet av flere som en stor suksess. Treffstedet fungerer i tråd med kommunens boligsosiale plan. Brukerne har en stor grad av medvirkning, de blir med i planlegging av aktiviteter og de får jevnlig informasjon om «prosessen rundt Tollåsenga». Det ser også ut til at tilbudet fører til at rusproblemer i området er redusert, noe som har medvirket til at politiet har hatt færre utrykninger til området. Flere av beboerne var tydelige på at tilbudet var helt avgjørende i livene deres

i dag, og noen mener til og med at det har reddet liv. Tempokjelleren har hatt positive ringvirkninger for den enkelte, og en positiv forventning om oppgraderingen signaliserer en forventning om tilhørighet og eierskap, som også er forhold som vi vet bidrar til god bokvalitet og ivaretagelse av bolig og boområde. En av beboerne mente at området kan bli byens perle og flere håper at de kan bo der etter oppgraderingen (Lien mfl. 2013; Magnus 2013). Vi erfarte at ønsket om å bo i området etter oppgraderingen ble noe nyansert etter hvert som tiden gikk og oppgraderingen lot vente på seg.

2.1 Planer for oppgradering og brukervedvirkning

Situasjonsplan rehabilitering pr 24.06.10 utsnitt



En renovering og oppgradering av boligene i Tollåsenga skulle følge det særegne uttrykket ved den opprinnelige arkitekturen. Dette ga noen ekstra utfordringer ved en oppgradering for eieren Kristiansund kommune, som vedtok høye ambisjoner for universell utforming av boligområdet gjennom sin boligsosiale plan for 2011-2014. Forskrift om tekniske krav til byggverk stiller ikke krav om universell utforming av denne typen boliger, men stiller visse krav til tilgjengelighet. Antikvarisk sett var det viktig at boligene eksteriørmessig ble bevart i størst mulig grad ved en renovering/oppgradering, samtidig som de innvendig kunne gjennomgå full modernisering. I tilknytning til REBO ble det utarbeidet både en strategi for universell utforming og en energistrategi for Tollåsenga, som begge skulle gi grunnlag for beslutninger om ambisjonsnivå for oppgraderingen. Arbeidet skulle også gi grunnlag for spesifisering av krav i anbud og gi retningslinjer for videre planlegging, prosjektering og

gjennomføring. To nivå for energioppgradering ble utarbeidet, og resultatene av energiberegningene viste at energibehovet reduseres med 60 prosent fra dagens tilstand til dagens krav og med 70 prosent til passivhusnivå. Energistrategien viste at det var mulig å oppnå passivhusnivå for Tollåsenga uten at merkostnadene ble betydelig høyere (Lien mfl. 2013).



Fasader og inngangspartier, Tollåsenga. Foto: SINTEF Byggforsk, Silje Strøm Solberg

Begrepene oppgradering brukes framfor rehabilitering selv om disse begrepene ofte brukes om hverandre. Rehabilitering forstås gjerne som reparasjonsarbeider som strekker seg utover de mindre, løpende vedlikeholdsoppgavene, og som fører bygningen tilbake til dens opprinnelige standard. Oppgradering omfatter arbeider som hever bygningens standard i forhold til eksisterende eller opprinnelig standard (Iddeng & Hellstrand 2010). Dette er mest dekkende for den formen for ombygging vi snakker om her, siden det overgripende målet med prosjektet var å oppnå en standardheving mot en mer bærekraftig bygningsmasse (Kjølle mfl. 2013).

I en første utredningsfase ble arkitektfirmaet Solem:arkitektur (tidl Solem:Hartmann) engasjert som arkitekt som deltok i arbeidsgruppen for arkitektur og utemiljø på arbeidsverksteder i regi av kommunen og utarbeidet skisser som grunnlag for beskrivelser og mulighetsvurderinger². I forprosjektfasen ble det samme arkitektfirmaet

² Solem:Hartmann: På veg mot en helhetlig plan for Tollåsenga. Oppsummert konsept/mulighetsstudie pr 26.oktober 2010.

invitert av kommunen til å delta i en arkitektkonkurranse hvor også et annet arkitektfirma fra samme fylke var invitert for å få fram alternative løsninger som beslutningsgrunnlag. Dette la grunnlaget for de bygningsmessige forslag til løsninger for første byggetrinn: området som ligger nord for Ivar Aasens gate. Forslaget fra Solem:arkitektur ble valgt som et løsningsforslag for området å gå videre med (Lien mfl. 2013).

<Kristiansund kommune har planlagt at hele boligområdet skal renoveres og oppgraderes og det skal også bygges til servicearealer. Det har vært planlagt to byggetrinn. Området nord for Ivar Aasens gate utgjør første byggetrinn og består av seks to etasjes bygninger, to «langhus» og fire «korthus». Langhusene ligger med langsiden mot øst og vest og har 8 og 22 leiligheter. Korthusene ligger med langsiden mot nord og sør, tre har åtte leiligheter og en har seks leiligheter. Langhusene er planlagt ombygget til boliger med full tilgjengelighet. For de korte husene var det foreslått tilgjengelighet for rullestolbrukere i boligene i første etasje. Vurdering av energioppgradering og universell utforming er gjort for første byggetrinn. Det var disse forslag som var utgangspunkt for tiltak for energieffektivisering og universell utforming som ble foreslått i REBO.



Uteområdet, Tollåsenga. Foto: SINTEF Byggforsk, Silje Strøm Solberg

De fysiske omgivelser og ytre forhold som omgir oss i hverdagen har stor betydning for velvære og helse. Mellom- og etterkrigstidens boligområder ble bygget ut fra datidens idealer om rikelig tilgang til luft, lys og grøntarealer. Det er av betydning for beboere å

kunne ha bevegelsesfrihet og kunne føles seg trygge der man bor. En oppgradering av boligene vil kunne bidra til økt stolthet over boligområdet. Et viktig virkemiddel vil være en utbedring av omgivelsene i utearealer og fellesområder mellom husene og som fremmer positive aktiviteter for beboere i alle aldre.

Å få til oppgraderinger med høye ambisjoner handler mye om motivasjon hos beslutningstakeren. En hovedutfordring er knyttet til organisatoriske grep, som blant annet å få beboerne med på beslutningsprosesser som innebærer tiltak for økt tilgjengelighet eller universell utforming, og kostnader/betalingsvilje på individuell basis. En viktig motivasjon ligger i tilleggskvaliteter som følger med oppgraderingen - økt komfort, nytt utseende og bedre omdømme, samt en moderne standard, som gir boligene en markant verdiøkning. Dette er alle kvaliteter som ivaretar universell utforming uten at de forbindes med funksjonshemming eller sykehjem (Nørve mfl. 2006). Økt komfort og/eller verdiøkning på boligene generelt kan være potensielle argumenter for både universell utforming og energi.



Husene i Tollåsenga, Foto: SINTEF Byggforsk, Ruth Woods

De fysiske omgivelser og ytre forhold som omgir oss i hverdagen har stor betydning for velvære og helse, og boligen er sentral i livene til alle mennesker. Det er derfor av stor betydning at beboere har mulighet til å virke inn på beslutninger som tas og som har betydning for deres egen bokvalitet. Det finnes flere eksempler som belyser betydningen av beboermedvirkning og potensialet som ligger i høy grad av beboermedvirkning som en «motor» i oppgraderingsprosjekt (Kjølle mfl. 2013).



Et hjem i Tollåsenga. Foto: SINTEF Byggforsk, Ruth Woods

Beboermedvirkning kan være tidkrevende. Sentrale aktører i byggeprosessen kan ha en tendens til å oppfatte medvirkning som en forsinkende faktor samtidig som de ofte har en annen forståelse av oppgraderingsbehovet enn beboerne. Det krever en bevissthet fra planleggerens side om dette for å unngå at det oppstår misforståelser og unødige og uventede barrierer i samarbeidet. Beboeres medvirkning er likevel sentralt og bør finne sted tidlig i prosjekter, både for å finne fram til de beste løsningene og for å unngå unødig motstand. Det er imidlertid ikke for sent å innføre beboermedvirkning i et prosjekt som allerede er påbegynt. Eksempler fra REBO viser at i de prosjektene hvor det har vært arbeidet bevisst med beboermedvirkning, er beboerne tilfredse med prosessen og med resultatene. Noen av casene viser at man må finne måter å samarbeide med beboerne på som møter deres ønsker og behov for kunnskap om prosjektet. Dette krever tid og ressurser. Når beboere har mulighet til å få kunnskap om, diskutere og innvirke på beslutningene som tas om energieffektivisering, universell

utforming og andre forhold som er av betydning for bokvaliteten, vil involveringen bidra til større eierskap til tiltakene.

God planlegging, riktig kompetanse og gode medvirknings- og beslutningsprosesser er nødvendig for å oppnå gode resultater uavhengig av ambisjonsnivå. Erfaringer fra tidligere prosjekter viser at det er noen punkter som er gjennomgående viktig (Kjølle mfl. 2013):

- flerfaglig kunnskap hos offentlige aktører og i prosjektteam og projekteringsteam
- ildsjeler blant sentrale aktører
- beboermedvirkning som en "motor" i oppgraderingsprosjektet
- offentlige aktører som drivere i introduksjonsfasen
- god planlegging og tydelige mål for en helhetlig oppgradering - målrettet innsats for å få mest mulig ut av en oppgradering
- høye ambisjoner for energieffektivisering og universell utforming kan gjennomføres når en oppgradering uansett skal gjennomføres
- en oppgradering kan være lønnsom når kunnskap om smarte løsninger og spart energi kombineres
- verktøy basert på erfaringer fra forbildeeksempler som virkemiddel i dialog med beslutningstakere, beboere og for beboerinformasjon

2.2 Forsinkelser

Oppgraderingen ble vedtatt i 2011 og opprinnelig skulle første etappe av rehabiliteringen starte høsten 2011 og med en ferdigstillelse av området nord for Ivar Aasens gate ved utgangen av 2013. Det oppstod imidlertid forsinkelser underveis, og byggestart for renovering av det første huset var i april 2014. Stolt beboer var lagt tett opp til denne oppgraderingen og skulle rette oppmerksomheten mot prosesser knyttet til innflytting i en kommunal bolig som var pusset opp. Opplæring og utvikling av gode arbeidsmodeller skulle vektlegges, slik at boligen og bomiljø skulle oppleves som godt for de som bodde der (fra prosjektbeskrivelsen til *Stolt beboer*). Gjentatte forsinkelser skapte frustrasjon både i kommunene, i tjenestene og blant beboerne. Her er noen eksempler på utsagn underveis:

Det er forsinkelser, hvordan kan vi tilpasse aktivitetene? Hvordan redefinere det vi holder på med? Vi må prioritere, vi ønsker framdrift og forutsigbarhet. Vi må konstatere at kommunen ikke har en planlagt framdrift for byggeprosessen. Det lider vi alle under.

*Det **skulle** vært en sammenheng mellom det som skjer og standardhevingen/renoveringen. Det er skapt forventinger om at «Æ ska få mæ ny leilighet». Forsinkelsene er utfordringen for beboerne og oss. Går ut over tålmodigheten og beboernes tillit til om det kommer til å skje noe i det hele tatt. Det er viktig å komme i gang med byggeprosessen, det er helt nødvendig neste skritt nå.*

Utbedringer av det fysiske miljøet har vært på vent lenge, på tross av at viktige beslutninger og kommunale vedtak er fattet. Lite vedlikehold er gjort, antageligvis fordi man venter på en renovering.

Det er flere årsaker til forsinkelsene, blant annet ønsket Kristiansund kommune større og grundigere utredning av boligene. I tilknytning til REBO-prosjektet ble det lagt fram alternative forslag til løsninger både for universell utforming og energioppgradering. Kommunen har brukt tid på å ta stilling til dette og videre antydte at det ble for kostbart. SINTEF Byggforsk ønsket en dialog om å finne tilpasninger og videreutvikle konsept og løsninger som var foreslått, men Bygg og eiendom som hadde ansvar for å sette i verk en oppgradering foretrakk å jobbe videre med prosjektet uten en slik dialog. Samtidig hadde kommunen andre store prosjekter på gang, og vi fikk en forståelse av at andre prosjekt måtte prioriteres foran dette prosjektet og at kapasiteten derfor ikke var tilstrekkelig. Det var likevel overraskende at arbeidet med oppgraderingen så å si stoppet helt opp en lengre periode. Etter hva prosjektgruppen er gjort kjent med er det valgt kun en helt enkel og nødvendig rehabilitering for de fire korthusene som ligger i J.P. Clausens gate. Den økonomiske situasjonen i kommunen satte sine begrensninger på valg og prioriteringer, og bidro til at en ambisiøs rehabilitering ble valgt bort for de fire korthusene i J.P. Clausens gate. De valgte løsninger i forhold til energinivå og universell design gjør at det ikke kan defineres som en oppgradering. For disse fire husene har Bygg og eiendom valgt å prioritere en enkel rehabilitering av ytterveggene, og utbedre leilighetene med robuste materialer og en utførelse som kan tåle hard bruk. Etter hva prosjektgruppen er gjort kjent med er det heller ikke gjennomført en reell brukermedvirkningsprosess om utforming av de nye boenhetene i forkant av renoveringen. Vi vet lite om på hvilken måte informasjon, kunnskap og erfaringer innhentet gjennom spørreundersøkelsen er implementert. Resultatet ble presentert for kommunens representanter på arbeidsverksted og mer utfyllende i etterkant.

Tross alt er det viktigste at en renovering av boligområdet i Tollåsenga endelig er i gang, og det er mye positivt knyttet til det. Det første korthuset er snart ferdig rehabilitert, og det skal være innflyttingsklart til 1. desember i år. Leilighetene er utbedret, men ikke endret i størrelse. Innvendig er det satt inn massive dører, og veggene er kledd med plater av en blanding av gips og spon. På golvet er det lagt et robust golvbelegg med oppbrett i samtlige rom og sveiset før dører er satt inn slik at det tåler vannsøl o.l. Kjøkkeninnredningen er solid med gripekanter på skap og skuffer i stedet for håndtak. Felles vaskekjeller er erstattet med vaskemaskin i hver leilighet, og kjellerbodene er utbedret og har fått tette vegger.

Utvendig er ytterveggene rehabilitert, mens taket ble vurdert til å være i god nok stand slik det er. Pipene er fjernet mens pipebeslaget bevart for å bevare det visuelle uttrykket. Ytterveggene er etterisolert 50 mm med ny papptekking og bordkledning, nye vinduer og ny ytterdør. Hjørnevindu er gjenopprettet og utførelse tilbakeført nært opptil det opprinnelige. Videre har Bygg og eiendom i samråd med fylkeskonservatoren, og ved å lete i malingslag på en eksisterende yttervegg i området, funnet frem til og for dette huset valgt en blå pastellfarge som utgjorde en av fargene i den opprinnelige fargepaletten i Tollåsenga. Dermed fremstår den rehabiliterte boligen med et fasadeuttrykk som viser til områdets historie. De andre husene vil males i en av de andre fargene i fargepaletten. Og rehabiliteringen slik den allerede er utført og vil bli for de andre husene kan bidra til at beboere og naboer opparbeider en ny stolthet for området. Det rehabiliterte korthuset ligger i det ene hjørnet av boligområdet og er godt synlig for naboer og byens befolkning ellers. Både for beboerne i Tollåsenga og for nabolaget er det viktig at renoveringen av området har gitt et første synlig resultat. Rehabiliteringen av huset har skapt nysgjerrighet blant beboerne, og flere har vært innom for å se hvordan de oppussede leilighetene tar form.



J.P. Clausens gate 25 før og etter rehabiliteringen. Foto: Kristiansund kommune

En omflyttingsplan for beboerne ble satt i gang før oppstarten av det første huset, og kommunen opplever at det har gått veldig bra med omflyttingen av beboerne i dette huset. De har til og med erfart at beboerne er godt fornøyd med de alternativene de har fått utdelt, og noen ønsker seg ikke tilbake til Tollåsenga. Likevel har de et prinsipp om at de beboerne som ønsker det skal kunne flytte tilbake. Det neste korthuset står for tur til å tømmes.

Kommunen har fortsatt ikke landet på hvem de ønsker skal bo i boligene. De ønsker variasjon, men har ikke en definert målgruppe ennå. Dette er imidlertid et viktig spørsmål som er stadig oppe til diskusjon. Det som er bestemt for dette første trinnet er at det skal være et større bofellesskap i området og resten av boligene skal ha en universell standard for folk som har behov for tjenester. Det ligger klare føringer for nordområdet som primært skal være for mennesker med tjenestebehov. Man ser

derimot på sørområdet med nye øyne mens arbeidet med nordområdet gjennomføres. I dag har nordområdet om lag 64 boenheter, og sørområdet har om lag 35 boenheter.



«Tilbakeført» hjørnevindu i J.P. Clausens gate 25. Foto: Kristiansund kommune

Husbankens ståsted er at det er uheldig at det blir en opphopning av kommunale boliger i et område, og ønsker å støtte opp om en annen utvikling. For eksempel ser de for seg at Tollåsenga kan utvikles til et integrert område der deler av området kan bli borettslag hvor beboerne etter hvert kan kjøpe sin egen bolig. Kommunen trenger også løsninger for hvordan frigjøre kommunale boliger for de som trenger det mest. Husbanken ser alle de boligsosiale prosjektene under ett og har blant annet gitt støtte til et prosjekt som heter «Stabile boliger for barnefamilier» i kommunen. Dette arbeidet handler primært om flyktningfamilier og deres boligsituasjon, og de ser på muligheter for å legge økonomisk til rette for at flere kan eie sin egen bolig. Bygg og eiendom jobber aktivt med «Fra leie til eie» der bruk av Husbankens startlån, bostøtte og etableringstilskudd er sentrale virkemidler.

Kommunenes boligplaner er under revidering høsten 2014, og en del spørsmål som har blitt reist i løpet av prosjektperioden blir tatt med i diskusjonene om veien videre. Det som skjer i Tollåsenga vil ha innvirkning på hele det boligsosiale arbeidet og tenkningen i kommunen i årene framover. De er åpne for å revurdere planene de en gang hadde for sørområdet, men som en nøkkelinformant i kommunen uttalte det våren 2014: *For nordområdet er det vesentligste at vi kommer i gang.* De ser mer på mulighetene for å integrere beboerne i andre områder av byen, og at Tollåsenga blir et mer mangfoldig område med mange ulike beboergrupper. Med en såpass tung beboergruppe de

prosjekterte med i boligplanen, ser de at det vil trenge stadig større ressurser på tjenestesiden, noe som vil gi området et (ytterligere) institusjonspreg. Dette er noe som verken beboerne eller den gjeldende boligpolitikken støtter.

2.3 Endringer i Stolt beboers fokus

Et handlingsrettet forskningsopplegg som Stolt beboer la opp til, vil ofte justere kurs underveis. En prosjektplan beskriver mål og framgangsmåter, men ofte vil disse bli påvirket av hendelser og handlinger underveis. Derfor blir ofte en prosjektplan kalt for prosjektskisse, da det er en skisse som beskriver tenkte resultater, men som ofte justeres underveis. For prosjektet Stolt beboer ble en rekke forutsetninger for å gjennomføre de aktivitetene som var beskrevet i prosjektplanen endret underveis. Det førte til at vi måtte justere fokus, men også det som skulle komme ut av prosjektet.

I prosjektplanen til Stolt beboer var mål og aktiviteter knyttet opp til oppgraderingen av området. På bakgrunn av arbeidsverksteder skulle det blant annet etter planen utvikles en opplæringspakke for nyinnflyttede beboere og en opplæringspakke på energi. Dette skulle gjøres i tett samarbeid med Tollåsengaakademiet. Intensjonen var at alle skulle få opplæring i tilknytning til innflytting i oppgraderte boliger, både nye og gamle beboere. På grunn av forsinkelser i arbeidet ble disse leveransene satt på vent. Da vi så at oppgraderingen lot vente på seg enda mer enn først antatt, ble prosjektgruppa enige med Husbanken om å endre på noen av leveransene i prosjektplanen, og dermed ble også aktivitetene endret. Arbeidet med energi ble det ikke noe av, og opplæringspakke for nyinnflyttede ble også tatt bort. Imidlertid ble det mer fokus på å ivareta beboerne «i ventetida», kartlegge beboernes boligsituasjon her og nå og ønsker og behov for en framtidig bolig, samt å bidra til en prosess for bedre samordning av tjenester i området.

Vi var på flere besøk i kommunen og i boligområdet under hele perioden, på møter og intervjuer, og vi arrangerte to arbeidsverksteder på bakgrunn av situasjonen slik den var «her og nå». Vi var en dialogpart og en igangsetter til prosessarbeid i arbeidsverkstedene.

REBO-prosjektet bidro til å skape en forventning at boligene i Tollåsenga skulle bli energieffektive boliger, men dette syntes ikke å være fokuset til Kristiansund kommune. Prosjektbeskrivelsen hadde som utgangspunkt at prosjektgruppen skulle arbeide med boliger som var rehabilitert, eller snart skulle bli ferdig oppgradert. Byggeprosessen, med prosjektering, utarbeidelse og innhenting av anbud, samt oppstart av selve byggeprosjektet tok lengre tid enn opprinnelig skissert og dette påvirker formen til de endelige leveransene. Skikk og bruk-regler i enhver bosituasjon ble mer relevant enn rutiner for å få ned energiforbruket. Dette fordi husene var i så dårlig forfatning at det ville være en utfordring å få til en energireduksjon basert på eksisterende situasjon. Det kunne vært mulig å begynne med en opplæring i en slik situasjon, men det er uklart hvor stor motivasjonen ville ha blant beboerne. For eksempel kan ett enkelt Enøk-tiltak være

å slå av lyset når man forlater et rom. Men når beboere formidler via spørreundersøkelsen at de lar lyset stå på hele tiden fordi det kan motvirke potensielle innbruddstyver, bør det bli tatt på alvor. Opplæringen skulle være i forhold til beboernes behov og uten oppgraderte boliger var det begrenset behov.

Mens vi ventet på at oppgraderingen skulle starte, valgte vi å fokusere mye på tjenestene i 2013. Kommunen med Tollåsengaakademiet ønsket en kreativ prosess for å prøve ut ting og se på hvordan de skulle løse samordningen av tjenester på organisatorisk nivå. De ønsket å videreutvikle samvirket mellom hjemmetjenesten og psykisk helse og prøve ut baseløsningen, gå videre på struktur og samarbeid, samt samvirket i det daglige med Tempokjelleren. Det ble lagt vekt på at det var større potensial i å samordne tjenestene og å utvikle både roller og ansvar og redusere behov gjennom mer organisert uformell innsats fra Tempokjelleren. Et primært mål var å myke opp grensene mellom tjenesteutøverne gjennom å skape fellesarenaer og mer samarbeid på tvers. Prosjektlederen for Tollåsenga i kommunen opplevde at det var behov for en reorientering og justering av de opprinnelige planene:

Vi trenger en restart. Vi trenger en felles forankring og organisering av tjenestene i Tollåsenga. Planene er der! De er gode og intensjonene er gode.

3 Forskningsmetoder og arbeidsprosesser

Ulike valg av tilnærming gir ulik informasjon, noe som gjør at det er brukt mange ulike metoder i vår dataproduksjon. Det har vært en beboerkartlegging i form av et spørreskjema til et utvalg beboere, semistrukturerte individuelle forskningsintervju, gruppeintervju, allmøter, workshops og observasjon.

Forskningsprosjektet *Stolt beboer* ble til i tett samarbeid med Kristiansund kommune. Vi fulgte noen av prosessene med omorganisering av tjenestene og oppgraderingen av de kommunale boligene i Tollåsenga, samt med Tollåsengaakademiets arbeid med beboermedvirking i de ulike prosessene. Vi har sammen med Tollåsengaakademiet arrangert to arbeidsverksteder/workshops der den ene hadde fokus på samordning av tjenester og den andre hadde fokus på energiløsninger, samt boligpreferanser og boligbehov. Arbeidsverksted er betegnelsen på en metode for arbeid i større grupper som også ofte kalles workshop.

Prosjektet hadde et hovedmål å øke kunnskapen om det boligsosiale arbeidet, med særlig vekt på prosessene i forbindelse med innflytting og senere ivaretagelse av en ny bolig. Dette skulle gjøres i forbindelse med den store oppgraderingen av Tollåsenga. Vi skulle sammen utvikle og teste ut læringsprogrammer og prøve ut former for samordning av tjenester, med en stor grad av involvering av beboere og ansatte. Dette ble oppsummert i følgende hovedproblemstilling: *På hvilke måter kan organisering og innhold i det boligsosiale arbeidet bidra til vedlikehold, trivsel, stolthet og eierskap i en kommunal bolig?* Problemstillingen innebar arbeid med flere temaer, hvor sentrale målsettinger handlet om:

- 1) At beboere fikk støtte i å håndtere det å bo på en måte som bidrar til mestring og myndiggjøring. Prosjektet innebar kompetanseheving hos beboere, inkludert oppmerksomhet mot bomiljø, nabolag og energiforbruk.
- 2) At det bidro til kompetanseheving i Kristiansund kommune på tvers av enheter. Det var et ønske at den enkeltes spesialkompetanse kan utnyttes på best mulig måte, i utvikling av tjenester mot beboere og med samordning av kommunens samlede ressurser.
- 3) At det skulle være medvirkning av beboere i alle deler av arbeidet. Planen var at kommunen skulle være en slags pilot i dette arbeidet. Prosjektet skulle bistå i det å utvikle og teste ut former for organisering og innhold i tjenester som både beboere, tjenesteutøvere og de kommunen selv hadde vært med på å utforme og initiere.

Prosjektet ble bygd opp med tre aktivitetspakker. Sentralt i prosjektet var en tanke om at beboerne skal støttes i prosesser som bidrar til myndiggjøring, og hvor mangfold og inkludering er sentrale stikkord. I dette arbeidet har forskerne hatt rollen som en form

for «prosessagenter». Siden arbeidet med oppgraderingen av Tollåsenga ble forsinket (jfr.kap.1), ble det gjort noen endringer i forhold til prosjektbeskrivelsen. Stolt beboer fulgte prosesser lokalt, og ønsket å framskaffe kunnskap om beboermedvirkningsperspektivet i utviklingen av boligene og tjenestene. Å måle konkrete effekter av prosessarbeid er vanskelig, men vi skal vise noen av de prosessene og de konkrete eksemplene som foreligger. Det gir et innblikk i både på hvor vanskelig og tidkrevende endringsarbeid er, men viser også eksempler på at noe kan gjøres med en gang. Dette er også kjent fra forebyggende virksomhet, effektene kommer ikke med det samme, men vil først vise seg i et mer langsiktig perspektiv (Baklien 1993). Når vi viser til mulige effekter eller virkninger av for eksempel arbeidsverkstedene i Stolt beboer, handler det om våre erfaringer og observasjoner, og tilbakemeldinger fra deltakere. Hvilke elementer fra arbeidsverkstedene ble framtrædende? Ble det gjort noe med de punktene som kom opp etter verkstedene? Og hvis ikke, hvorfor ikke? Stolt beboer hadde et spesielt fokus på beboermedvirking i utvikling av nye tjenestemodeller i oppgraderingsprosessene rundt egen bolig og boligområde. Det ble også gjort en beboerkartlegging av de fysiske omgivelsene. Kartleggingen skulle gi viktige innspill i det videre arbeidet med oppgraderingen. Den bekreftet også funn fra tidligere beboerkartlegginger og ga innspill til mulige strakstiltak som kunne settes i verk «mens man ventet på» oppgraderingen.

3.1 Handlingsrettet forskning

Stolt beboer skulle følge oppgraderingen av Tollåsenga og arbeidet i Tollåsengaakademiet (et områdeløft utførlig beskrevet i den boligsosiale handlingsplanen). Stolt beboer var ikke et passivt evalueringsprosjekt, men et handlingsrettet utviklingsprosjekt i tett samarbeid mellom forskere og kommunen. Berg og Thorseth (1995) har beskrevet handlingsrettet forskning slik: *Den skal bidra til handling/endring i de enheter som er berørt, og den skal gi ny kunnskap* (s. 45). Vi som forskere skulle følge og bidra til å tilrettelegge endringsarbeidet og prosessene i det boligsosiale arbeidet som var en del av oppgraderingen. Vi var bevisst vår «midlertidige rolle» i Tollåsenga. At Tollåsengaakademiet hadde som visjon å være pilot for tenkningen på det boligsosiale feltet, og den kommunale organiseringen av tjenester gjorde at vi ville se på hvordan disse prosessene ble jobbet fram. Vi ville også prøve å få tak i hva som var overførbare eksempler også for andre områder/kommuner. Vår rolle som forskere var å være tett på lokale prosesser, og delta, men også lede noen prosesser i endringsarbeidet (for eksempel arbeidsverkstedene).

Beboerperspektiv stod sentralt i prosjektet. Parallelt pågikk det bygningsmessige vurderinger og politiske prosesser som påvirket situasjonen og livet til folk i Tollåsenga. Det var naturlig å fokusere på ulike sider av denne helheten – mellom system og individnivå.

Prosjektet ble presset tidsmessig, og vi hadde fokus på beboerne, tjenestene, boligene, kommunen og de ulike prosessene. I vår kontakt med beboere og tjenesteutøvere i Tollåsenga og det livet og arbeidet som skjer der i hverdagen, var det særdeles nødvendig at vi var lydhøre overfor hva som var situasjonen fra gang til gang. Selv om ting tar tid, er det alltid noe som skjer i mellomtiden. Også opplevelsen av at «ingen ting skjer» er også noe som skjer. Vi opplevde at det var ulik tidsopplevelse avhengig av hvor en befinner seg i organisasjonen. Beboerne og de som var tette på beboerne, ga en beskrivelse av ventetid, tvil, forventning og skuffelse som vekslet i takt med utsettelsene og lovnadene om at noe skulle skje. Vi ønsket begrunnelser for forsinkelsene, men det var vanskelig å få klare svar fra sentrale aktører i Bygg og eiendom. Vi hadde med andre ord begrenset kunnskap om hva som ville skje og når gjennom hele prosjektperioden. *Hva gjør vi i ventetida?* ble derfor etter hvert et tema for våre møter i Tollåsenga, og rekkefølgen på det som var skissert i prosjektskissen for Stolt beboer, ble i samråd med prosjektlederen i Tollåsengaakademiet og leder for utviklingsseksjonen endret på. Prosjektets aktiviteter ble da mer rettet mot å følge hverdagen og situasjonen for området, på tross av betydelige og gjentatte utsettelse av oppgraderingen.

3.2 Møtene, besøkene, befaringene og intervjuene

Forskningsdesignet vårt tok sikte på å få tak i både de store linjene og konkrete eksempler fra de personlige erfaringene. For å sikre denne bredden og dybden brukte vi en rekke metoder for å få tak i informasjon om og fra de berørte. Den første tiden hadde vi en rekke møter med aktører i kommunal regi. Tjenesteutøvere vi har vært i kontakt med jobber på flere nivå og i flere enheter i denne sammenhengen (ledelse og andre funksjoner). Det ble foretatt intervjuer av 13 aktører innen både tjenester, administrasjon og ledelse. Det var ansatte ved Tempokjelleren, miljøvaktmester/boveileder, flyktningsenheten i NAV, ledelse innen psykisk helse, ansatte i bofellesskap, ledelse innen hjemmetjeneste, bygg og eiendom og tildeling- og koordineringstjenesten, prosjektledelse Tollåsengaakademiet samt ansatte innen rådmannens fagstab. I tillegg til intervjuene har vi møtt mange andre ansatte gjennom arbeidsverkstedene. Det ble arrangert to slike heldags arbeidsverksteder/workshops i samarbeid med Tollåsengakademiet der deltakerne jobbet med problemstillinger gruppevis og i plenum. Det første arbeidsverkstedet hadde tittel: «Samordning av og fleksibilitet i tjenestene i Tollåsenga». Det andre arbeidsverkstedet hadde tittel: «Hvordan vil vi bo? Energi og utforming av leiligheter i rehabiliterte boliger i Tollåsenga». Mye utviklingsarbeid og gode prosesser kjennetegnet disse møtene. Rundt 30 personer deltok på hvert arbeidsverksted, noe som ga oss tilgang til en stor mengde meninger, erfaringer og tilnærminger. I tillegg har vi gått gjennom offentlige planer og lokale dokumenter, fulgt med på medieoppslag og sett på tidligere forskning i tilknytning til Tollåsenga og tilsvarende boligsosiale prosjekter.

Tempokjelleren har vært et viktig kontaktpunkt og døråpnere for å få kontakt med beboere. Vi har også benyttet lokalet til gjennomføring av allmøter, gruppeintervjuer og enkelte individuelle intervjuer. Å invitere til temakveld i Tempokjelleren ga oss mye informasjon. Vi fikk mulighet til å rette fokus mot noen områder som var relevant og aktuelt også for beboerne å snakke om i et slikt forum. Vi hadde et allmøte der beboere presenterte treffstedet og brukerrådets arbeid etterfulgt av samtale rundt bordet. Vi inviterte også til en temakveld der vi snakket om tjenester og tilbud til beboerne i Tollåsenga. Vi fikk beboernes perspektiver og innspill og disse innspillene var med på å legge føringer for det videre arbeidet i Stolt beboer.

Beboere vi har møtt og kommet i kontakt med har derfor i stor grad vært brukere av eller vært kjent med dette treffstedet. Det er imidlertid mange flere beboere i Tollåsenga enn de som bruker Tempokjelleren. Barnefamiliene i området, den store gruppen av bosatte flyktninger og mange andre beboere var ikke alltid representert i de møtene vi hadde i Tempokjelleren. Likevel fikk vi tak i deres stemmer gjennom at vi oppsøkte og fikk kartlagt eller intervjuet en del som ikke bruker Tempokjelleren aktivt. Dette var for eksempel flyktningfamilier som vi oppsøkte spesielt. De utgjør en viktig «gruppe» som også er prisgitt hva som skjer i området. Vi fikk også innspill fra miljøarbeidere som jobber med familiene om hva de erfarer og hvilke ønsker og behov de har. Vi har hatt 14 individuelle intervjuer med beboere, samt en større kartlegging av boforholdene til 31 beboere gjennom et spørreskjema.

Vi har vært på flere besøk og «befaringer» i området og besøkt bofellesskapet som er organisert under psykisk helse. Med en åpen dør og åpen holdning virker de som et trygghetsskapende element i boligområdet. De blir kontaktet ved alle døgnets tider siden de er døgnbemannet. Det bor fire i bofellesskapet i dag og de gir tjenester til flere beboere i området.

3.3 Spørreskjema/kartlegging

Det ble laget en spørreskjemaundersøkelse for å kartlegge boligene og boligsituasjonen til flest mulig beboere i Tollåsenga. Skjemaet ble utviklet i samarbeid med ansatte i Tempokjelleren og en gruppe beboere. Dette skjemaet ble gjort konkret og kort, med enkle spørsmål som kunne besvares med et *ja* eller *nei*, og slik at beboerne kunne fylle det ut alene eller sammen med ansatte fra Tempokjelleren. Med avkrysningsmuligheter ville det gjøre det enklere for dem som ikke var så glade i å skrive til å delta i undersøkelsen og dermed få flere til å gjennomføre undersøkelsen.

Spørreundersøkelser forbindes med kvantitative undersøkelser talldata, men i Tollåsenga var det ikke intensjonen å gjennomføre en ren statistisk analyse, men en kartlegging av beboernes egne erfaringer. I tillegg til avkrysningsmuligheter hadde skjemaet også åpne kommentarfelt der de som fylte ut kunne skrive utfyllende tekst. Spørreundersøkelsen kan i dette tilfelle kalles en tverrmetodisk tilnærming for å

innhente informasjon om beboernes erfaringer og forventinger til sin egen bosituasjon i Tollåsenga. Dataen innhentet gjennom spørreundersøkelsen skal forstås i sammenheng med befaringene i Tollåsenga, informasjonen innhentet gjennom samtaler med beboere og ansatte under utprøving av spørreskjemaet og mer dyptgående intervjuer med enkeltbeboere. Undersøkelsens styrke var med andre ord at den inkluderte aspekter fra både kvalitativ og kvantitativ forskning.

Beboerne har svært ulike bakgrunn og forutsetninger for å svare på en spørreundersøkelse. 31 skjemaer ble fylt ut og sendt tilbake til SINTEF Byggforsk, og dette var et større antall enn forventet siden vi ikke brukte mye tid til rekruttering. Det er likevel ikke grunnlag for en statistisk analyse. Spørreskjemaene er også svært ulikt fylt ut. Noen av skjemaene er grundig utfylt med tilleggsopplysninger. Andre er ufullstendig med svar på bare noen av spørsmålene. Spørreundersøkelsen gir likevel en del indikasjoner på boligforhold, den viser til hovedtrekk og den tydeliggjør både utfordringer og positive aspekt ved å bo i Tollåsenga.

3.4 Arbeidsverksted som prosess og kilde til data

Tollåsengaakademiet har siden starten brukt arbeidsverksted som arbeidsmetode for å jobbe med temaer knyttet til Tollåsengaprojektet. Arbeidsverksted, eller workshop, er en arbeidsmetode hvor ulike fagpersoner og beboere møtes på tvers for å jobbe sammen om gitte problemstillinger eller tema. I nettopp dette tverrfaglige samarbeidet som metoden muliggjør, oppstår det muligheter til å avdekke andre svar enn i tradisjonelt arbeidsmøte, og er derfor en god arbeidsmetode i prosesser med flere og komplekse utfordringer. Vi brukte metoden til å arbeide med to tema. Det ene handlet om tjenester i Tollåsenga, og det andre handlet om hvordan en skal bo, om energi og utforming i oppgraderte leiligheter i Tollåsenga. Arbeidsverkstedene dro opp viktige elementer som kan tas med videre i utviklingen av tjenestene og oppgraderingen av boligene. Det var i underkant av 30 deltakere i hvert arbeidsverksted, og det ble lagt opp til aktiv deltakelse i gruppediskusjoner og i plenum, og forskergruppa bidro aktivt i prosessene, også for å kunne dokumentere og evaluere arbeidet. Arbeidsverkstedene ble også en arena for observasjon og datainnsamling.

I forkant av det første arbeidsverkstedet ble det gjennomført *beboerintervjuer og et allmøte med beboere i Tempokjelleren* for å få kartlagt behov og ta med deres stemme inn til arbeidsverkstedet. Før det andre arbeidsverkstedet ble *spørreundersøkelsen blant beboere i Tollåsenga* gjennomført. 31 beboere svarte på en rekke spørsmål som omhandlet bolig og boligsituasjon. Dette dannet mye av grunnlaget for det andre arbeidsverkstedet.

I arbeidsverkstedene ble det lagt opp til gruppearbeid og plenumsdiskusjoner over gitte tema. De kan sees på som store fokusgruppeintervju da prosessen bidro til at det kom opp nye innfallsvinkler på problemstillinger på bakgrunn av den brede

sammensetningen av deltakere. Noen var beboere, andre ga tjenester, andre tildelte boliger, noen hadde sitt virke innen rus, psykiatri og omsorg, andre på bosetting av flyktninger og familier, og noen av deltakerne arbeidet med bygningene og boligplanene i kommunen. Arbeidsverkstedene skapte møtepunkt som muliggjorde en dialog mellom parter som ofte har ulike roller og kan komme i motsatte posisjoner. Ledelsen fra de ulike etatene var sterkt representert, og i et slikt verksted stiller alle likt, selv om alle vet at noen av deltakerne er ledere, har mer makt, og kanskje sitter med nøkkelen til at ting kan bli gjort. Vi erfarte likevel at de fleste av deltakerne – enten de var beboere, ansatte eller ledere – hadde mange av de samme visjonene.

Det første arbeidsverkstedet som ble gjennomført i februar 2013 hadde deltakere fra en rekke enheter samt to beboerrepresentanter. Gjennom verkstedet ble vi presentert for hvordan de ulike enhetene er organisert, og hvem som har ansvar for hva. Arbeidsverkstedet var en god start for at enhetene skulle begynne å konkretisere samordningen og samarbeidet, og det var av stor betydning at de ulike enhetslederne og Tollåsengaprojektet fortsatte jobben etter endt verksted. Det kom fram at de ulike enhetene kommuniserte ganske lite seg i mellom i forhold til overlappende oppgaver, og at det er et stort potensial for mer samarbeid på tvers. Det ble synliggjort at det for en del beboere er mange overlappende tjenester og tidvis mange forskjellige personer å forholde seg til. En beboerrepresentant påpekte at mange beboere i området har kommunal bolig men ikke andre problemer. De opplevde at de, gang på gang, ble satt i bås. Arbeidsverkstedet ga også flere eksempler på hvor fruktbart beboermedvirkning er, og viste viktigheten av felles «samhandlingsrom» hvor de som jobber i kommunen og de som bor i husene blir gjensidig utfordret på å se «den andre siden av saken». Beboere bidro til å vise og nyansere «beboermassen» og påpekte at det faktisk bor et bredt spekter av ulike individer og behov, ressurser og muligheter i Tollåsenga.

En annen interessant observasjon fra verkstedet var at de som jobber nærmest beboerne brukte beskrivelser som «de i kommunen» eller «dere i kommunen». De jobber i samme kommune, men opplever avstand til andre deler av systemet (for eksempel til de som har myndighet til å iverksette eller eventuelt trenere). Dette er interessante observasjoner: «Ildsjelene» hadde ofte en uttalt lojalitet mot «sine» brukere. Etter dette arbeidsverkstedet var det en av enhetslederne som beskrev verdien av å møtes i et arbeidsverksted slik:

Det er så enkelt som det at vi blir påminnet om at det faktisk bor mennesker i husene der, ikke bare punkter på listene våre.

Det andre arbeidsverkstedet som ble gjennomført i juni 2013 hadde også deltakere fra ulike enheter i kommunen samt beboere. Mange av deltakerne var i ledende roller i de enhetene som var sterkt representert i Tollåsenga, både innen tjenester og innen bygningsmasse. Oppgavene som deltakerne gjorde i arbeidsverkstedet spilte videre på resultatene og erfaringene fra spørreskjemaundersøkelsen. Intensjonen var at erfaringer, tilbakemeldinger og informasjon fra arbeidsverkstedet kunne gi konkrete

innspill til kommunens videre arbeid på boligene og det fysiske miljø. Hensikten med oppgavene var å inspirere deltakerne til å gå ut av sitt vannte tankemønster og få tak i både bevisste og ubevisste behov knyttet til en bolig generelt, og i dette tilfelle spesielt, for ulike typer vanskeligstilte, og gjennom det komme med viktige innspill til hvordan det fysiske miljøet kan bidra til økt stolthet blant beboerne i Tollåsenga. Denne informasjonen skulle bringes videre som konkrete innspill til programmering av oppgraderingen. Arbeidsverkstedets intensjon var med andre ord å få fram et spekter av konkrete brukerbehov som grunnlag, for å ha de beste muligheter til å oppnå stolte beboere i Tollåsenga etter en oppgraderingsprosess.

I tilknytning til REBO-prosjektet utarbeidet SINTEF Byggforsk en energistrategi for boligområdet, hvor to alternative ambisjonsnivå på oppgradering av boligene ble presentert, TEK 10-nivå (lavenergi) og passivhusnivå. I relasjon til en eventuell framtidig energioppgradering fikk deltagerne på arbeidsverkstedet en gruppeoppgave som handlet om hvordan beboerne kunne få ned energiforbruket i framtidige oppgraderte boliger. Intensjonen var at rutinen rundt energiforbruk og skikk og bruk skulle utvikles i samarbeid med beboerne, og at det skulle resultere i en opplæringspakke som fikk arbeidstittelen «12 punkter» og som skulle være kjent også for tjenestesaia. De «12 punktene» skulle inneholde punkter som bidro til forståelse for hvilken rolle hver beboer har i sin egen situasjon, for å være en god beboer sosialt, funksjonelt og til en viss grad teknisk sammen med andre. Deltagerne var engasjert i problemstillingene og så relevansen. Det var mye fokus på generell skikk og bruk, samt respekt for hverandre og hvordan vi møter hverandre. Bruk av bolig var også et tema; å ta vare på egen bolig og ha eierforhold til boligen er punkter som gikk igjen på alle gruppene. Erfaringer fra spørreundersøkelsen preget tilbakemeldingene.

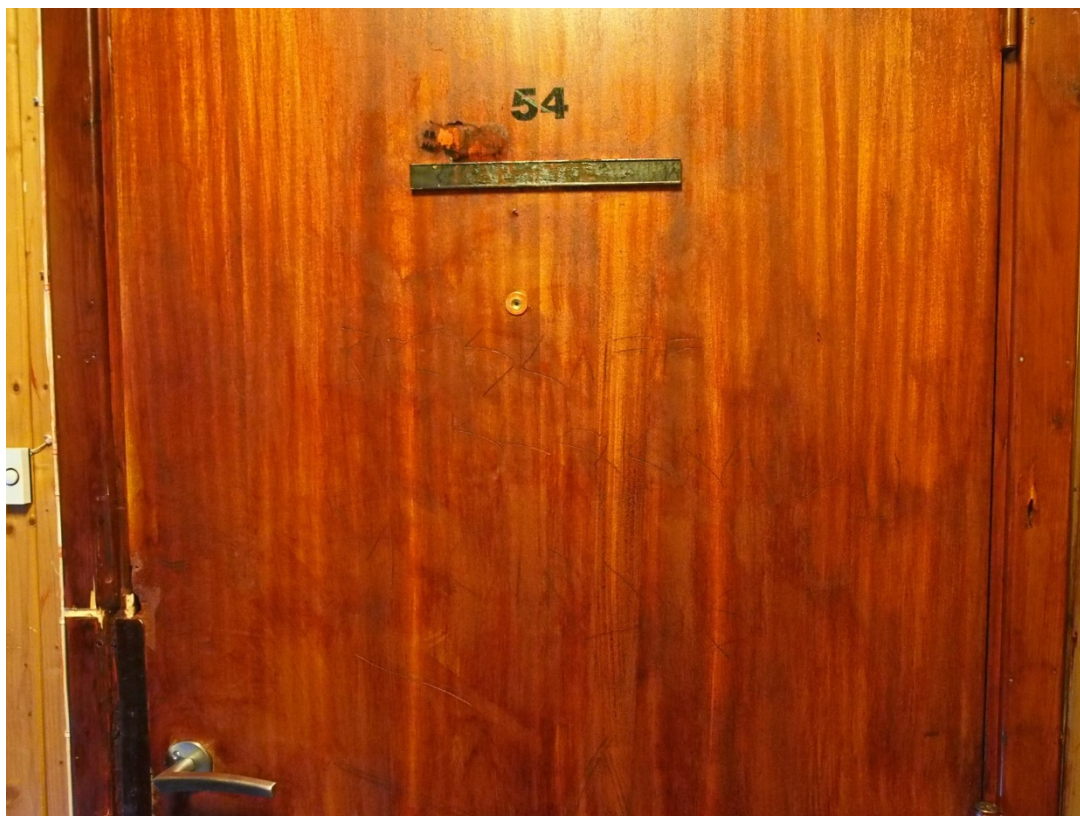
Imidlertid ble det ikke laget opplæringspakke på basis av denne gruppeoppgaven, blant annet fordi oppgraderingen lot vente på seg. Videre valgte kommunen i første omgang bort ambisjoner som ble forelagt dem gjennom energistrategien og isteden enkel rehabilitering av de fire korthusene i J.P. Clausens gate i henhold til dagens kravsnivå.

En annen oppgave vi hadde het «drømmeboligen» og bygget videre på funn fra spørreundersøkelsen rundt «boligdrøm» og behov og boligpreferanser knyttet til de fysiske omgivelsene i Tollåsenga. Intensjonen med en slik oppgave var å få tak i behov blant beboerne i Tollåsenga knyttet til boligkvaliteter som ulike type brukskvaliteter av funksjonell, estetisk og teknisk art, både gjennom representanter blant beboerne og tjenesteytere. Hensikten med oppgaven var å få deltagerne til å tenke utenfor sitt vanlige tankemønster omkring hva en bolig kan/skal være for dem og åpne opp for ulike innspill omkring boligpreferanser. Ordet «drømmebolig» ble benyttet som et «triggerord» skulle være et redskap for å få dem til å avdekke også de mer ubevisste kvaliteter ved en bolig slik at den kan bidra til at deres hverdagsliv blir bedre. Det var viktig å åpne opp for alle innspill i denne fasen. Målet var at deltakerne skulle tenke vidt og ikke la ulike rammer hindre dem i å se hva de mener kan være gode løsninger for området. Idéene kunne i

senere faser bidra som innspill og inspirasjon i utviklingen av realistiske og konkrete løsninger.

4 Beboerne i Tollåsenga

Forskergruppa var på flere befaringer i Tollåsenga. Gjennom dette fikk vi sett flere deler av området, og flere utfordringer knyttet til slitt bygningsmasse, ødelagte låser, ubrukelige fellesrom, vaskekjellere som ikke ble brukt på grunn av faren for tyveri av klær eller lignende, boder og fellesrom med ekskrementer eller sprøyter. Det kom også fram problemer knyttet til manglende trygghet, forutsigbarhet, privatliv, bråk eller forstyrrende lyder etc.



En dør som viser tegn etter innbruddsforsøk. Foto: SINTEF Byggforsk, Silje Strøm Solberg

Likevel var det mange av beboerne som snakker om trivsel både i leilighetene og i bomiljøet. Det skjedde noe med bomiljøet etter at de begynte å jobbe med områdeløftet, med etablering av Tempokjelleren, miljøvaktmesteren, bofellesskapet m.m. Samtidig har det ikke alltid vært slik før heller. En beboer som har bodd over ti år i Tollåsenga sa:

Området er veldig fint, men det er et belastet strøk. Det er ikke så bra å bo her. Før var det fint, mest eldre folk, og mye roligere.

Boligene i Tollåsenga består av 104 boenheter i ulik størrelse fordelt på toetasjes lameller bygd i mellomkrigstida. De er preget av forfall og mangelfullt vedlikehold. Boligområdet har en sentral plassering i byen og har i lengre tid vært et viktig botilbud for vanskeligstilte i Kristiansund. Beboergruppen i området er svært sammensatt. Noen hadde bodd der i noen uker, mens andre hadde bodd der i over 30 år. I forbindelse med kommunens forprosjekt i 2010/2011 ble det gjennomført en kartlegging av beboere i

området. Denne kartleggingen hadde som målsetting å systematisere data om beboerne (hvem de var) og få innspill og synspunkter på deres bosituasjon og framtidige bosituasjon. Her ble alle boenhetene involvert, og det ble rapportert om mangler og til dels dårlig bomiljø: 77 boenheter rapporterte om behov for endringer og tilpasninger og i alt 198 forslag på tiltak for å bedre beboernes situasjon ble levert inn.

I Stolt beboers kartlegging fra 2013 ønsket vi en slags evaluering av boligforholdene i *dagens* Tollåsenga for å avdekke beboernes behov og erfaringer knyttet til eksisterende boliger. Spørsmålene i undersøkelsen utviklet vi i samråd med beboere som brukte Tempokjelleren og ansatte ved samme treffsted. Energiforbruket og begrunnelsene for forbruket var en sentral del av spørreundersøkelsen, men den skulle også avdekke tekniske, funksjonelle, estetiske og sosiale aspekter. Vi supplerte spørreundersøkelsen med intervju av et utvalg beboere.

Spørreundersøkelsen ble besvart av 25 menn og 6 kvinner. De aller fleste beboerne som svarte på skjemaet bodde alene (28), og bare en av beboerne hadde barn. Tre av informantene hadde bodd svært kort tid i Tollåsenga, en tredel hadde bodd der mellom to til seks år, og en person hadde bodd i Tollåsenga i 24 år. De fleste informantene bodde i små ett- eller toroms leiligheter på 30-40 kvm. Bare en av informantene bodde i en treroms leilighet. Det er en utfordring å finne gode løsninger i så små boliger for eksempel i forhold til universell utforming (Guttu og Schmidt 2008; Høyland mfl. 2012). Med hensyn til størrelsen på boligene forventes det gjerne at små leiligheter med enslige beboere vil kreve lite oppvarming og ha lavt energiforbruk, men spørreundersøkelsen avdekket et forholdsvis høyt strømforbruk.

Det er tydelig fra spørreundersøkelsen at det er ulike behov blant beboerne, og det er dermed relevant å planlegge flere typer boliger i framtidens Tollåsenga. Man kan ikke forvente at alle hus i Tollåsenga og alle leilighetene skal oppfylle alles behov når beboerne er så forskjellige.

4.1 Om boligområdet og boligenes kvaliteter

Det er mulig å nevne flere positive kvaliteter ved boligene i Tollåsenga. Det er flott etterkrigstidsarkitektur og det er positivt at fylkesantikvaren og Kristiansund kommune ønsker å ta vare på den. Det er gode lysforhold i leilighetene i Tollåsenga og behovet for elektrisk lys på dagtid er ikke stort. Uterommet har et stort potensiale, beboerne setter pris på det og bare enkle tiltak er nødvendig for å få den til å bli mer brukervennlig, som for eksempel flere skjermede områder, planting av frukttrær og busker og felles terrasser og grillområdet som er tilrettelagt også for de med funksjonsnedsetting. Samtidig er det flere utfordringer knyttet til området. Beboerne ble blant annet spurt om hva som skaper utrygghet, og da scoret dårlige låser/dører, lyd fra andre leiligheter/fellesareal, innbrudd, hærverk og bråk i huset høyt. Her kan mange av

utfordringene knyttes til naboskap. På spørsmålet om hva de liker minst ved boligen svarte en beboer *naboen, bråk hele tiden*. Det er tydelig at mange opplever det som et problem, men samtidig er mange enige at godt naboskap er viktig. Dette er noe som det kan og bør jobbes med uavhengig av oppgraderingen.



Sitat på en kjellervegg i Tollåsenga. Foto: SINTEF Byggforsk, Silje Strøm Solberg

Det er flere aspekter ved boligene som krever utbedring: Forholdet mellom boligens størrelse og oppbevaringsplasser, innklimaet og strømforbruket bør undersøkes nærmere. De fleste boligene i Tollåsenga er små ett- til toroms leiligheter. Flere av beboerne som bor i ett-roms klager over plassmangel, men beboerne har ulike behov. En beboer som skal bo kort i Tollåsenga trenger kanskje ikke mye lager- eller skapplass, mens de som bor der i flere år vil sannsynligvis ha flere ting som skal lagres. I spørreundersøkelsen svarte over halvparten at de ikke brukte kjellerbodene. Forklaringen var hovedsakelig at det var for mange innbrudd i kjeller- og loftsboder. En beboer påpekte at *stjeling av klær fra vaskekjeller og stjeling fra loft og kjeller skaper utrygghet*. Samtidig var det ti personer som fortalte at de brukte kjellerbodene. I intervjuene forteller en beboer at han har tatt i bruk bodene igjen: *Jeg bruker bodene på loftet og i kjelleren. Har ikke folk her som stjeler lenger*.



En vaskekjeller, Tollåsenga. Foto: SINTEF Byggforsk, Silje Strøm Solberg

Vaskerommene har vært krevende å vedlikeholde og har skapt utfordringer blant naboer, men det er fortsatt en del som bruker dem (halvparten i spørreundersøkelsen så de bruker dem ukentlig). En beboer fortalte: *Jeg bruker vaskekjelleren til å tørke klær. Jeg tar forholdsregler, jeg låser døren når jeg bruker tørketrommel*. De foreslåtte løsninger som for eksempel å sette vaskemaskin og tørketrommel i alle leilighetene kan by på

utfordringer i forhold til plassmangel og luft, men vil også kunne skape mer trygghet i forhold til tyveri av klær og uhygieniske forhold³.



Et loft, Tollåsenga. Foto: SINTEF Byggforsk, Silje Strøm Solberg

Når det gjelder strømbruk har folk generelt ulike forventninger til hvor varmt det skal være inne og den eldre generasjonen i Norge aksepterer tanken at man skal gå med genser og tøfler inne når det er kaldt. Men spørreundersøkelsen gir inntrykk av at beboerne enten sliter med å holde det varmt i leiligheten eller bruker mye penger på å holde det varmt. Og noen bruker mye strøm mens andre bruker veldig lite. Inntrykket er at mange beboere ikke var bevisst på eget strømforbruk. Ingen av beboerne som svarte på undersøkelsen hadde vaskemaskin eller tørketrommel i leiligheten og oversikten som ble laget over hva slags elektriske apparater viste at få brukte mer enn

³ Forslaget ble nevnt under planleggingen av oppgradering. Det var også foreslått at beboerne ikke skulle ha tilgang til loft og kjeller. Det er foreløpig uklart om dette ble gjennomført i de rehabiliterte boligene.

det som det var grunnleggende behov for, som komfyr, kjøleskap, oppvarming og TV. Likevel var det flere som hadde forholdsvis høye regninger, og det var overraskende at en enslig person i en leilighet på 40 kvm kunne bruke like mye eller mer penger på strøm som en familie i en 120 kvm enebolig. I intervjuene var det imidlertid flere som fortalte at alle regninger ble dekket direkte av NAV eller advokat.

De fleste beboerne i Tollåsenga synes det er enkelt å holde leiligheten varm, men på spørsmål om det var god temperatur i leiligheten hele året, svarte en beboer *nei, grunnet dårlig isolasjon/vinduer, dører og vegger*. Dører og vinduer påvirker ikke bare sikkerhet men sannsynligvis også energiforbruket til de som bor i Tollåsenga. På spørsmål om hva vanlig temperatur i leiligheten var, svarte den samme beboer at *grunnet dårlig økonomi kler jeg meg godt og prøver å holde 18 grader*. Han fortalte også at det var lett å få det varmt, *men det koster*. I intervjuene var det en som hadde lignende erfaring, men erfarte samtidig at leiligheten hadde god plassering:

Det blir fort kaldt i leiligheten, men jeg bruker ikke mye på strøm eller oppvarming. Jeg bor rett over vaskerommet og får sentralvarmen.

En annen vi intervjuet syntes det var så kaldt i leiligheten sin at han satt med et teppe over beina mens vi var der. Det var en ovn på stua som han ikke brukte. Han brukte kun den ovnen han hadde på kjøkkenet, sa han. Dette gjorde han for å spare strøm.



Et vindu, Tollåsenga. Foto: SINTEF Byggforsk, Ruth Woods

Når det gjelder luften og lufting sier halvparten at de har bra luft, samtidig som det er mange som lufte mye. En tredel mente at det var dårlig luft i leilighetene og flere sier at de lufte kontinuerlig). Lufting er viktig for et godt inn klima. Det blir fort dårlig luft inne i boligen, og det kan føre til både trøtthet og tette luftveier. Det er vanlig skikk i norske hjem å lufte flere ganger om dagen, det er dermed ikke overraskende at beboerne lufte ofte i Tollåsenga. Vi vet også at det er en sammenheng med at flere beboere røyker. Spørreundersøkelsen gir ikke noen entydig svar på om det er dårlig luftkvalitet, men at så mange deltagere i undersøkelsen mener at luft er et problem gir en indikasjon på at flere av husene i Tollåsenga sliter med dårlig luftkvalitet. Flere faktorer peker på et problem med luftkvalitet. Noen sier at det kommer dårlig luft inn i leiligheten fra naboens leilighet. Det finnes ingen ventilasjonssystem på badet. Beboerne må lufte gjennom vinduet på badet hele året.

Som vi har sett er det flere som er skeptiske til å bruke vaskerommene som er i kjellerne, og dette handler både om hygieneforhold og at klær blir stjålet. Noen beboere foretrekker derfor å tørke klær i leiligheten sin, men dette påvirker også inn klimaet. En av deltakerne i spørreundersøkelsen er astmatiker og plagdes av inn klimaet. Det nye ventilasjonssystemet i oppgraderte boliger bør ta hensyn til eksisterende problemer med dårlig luft, behov for lufting og et fuktigere inn klima på grunn av behov for å tørke klær inne i leilighetene.

4.2 Trivsel og trygghet i Tollåsenga

Samtidig som spørreundersøkelsen setter søkelys på de fysiske forholdene i Tollåsenga, blir det også fokusert på sosiale aspekter i bydelen. Det er et nært forhold mellom fysiske strukturen og sosial aktivitet. Et hjem er skapt av menneskelig aktivitet som foregår i og rundt byggets fysiske struktur og det er et nært forhold mellom mennesker og boligene deres. Boligen påvirker oss mens vi bor i den (Clapham 2009). Det er nevnt tidligere at boligene i Tollåsenga oppleves av flere beboere som utrygg, og dører, postkasser og inngangspartier beskrives som dårlig. Det er dårlig lydisolasjon og flere beboere forteller at de er plaget av bråk fra naboen eller nabolaget. Naboskap er et sentralt aspekt som kan brukes til å øke bokvalitet men som vil være lettere å jobbe med om de fysiske forholdene var bedre lagt til rette. Over halvparten av beboerne sa at det var lytt, og at dette var plagsomt fordi de hører alt som foregår gjennom vegger både fra inne i leilighetene og ute i fellesarealene. I intervjuet ble dette noe nyansert, og en beboer sa at om det er skjemmende lyder spørs helt hvem man har til nabo, og legger til: *Akkurat nå er det ganske rolig*. En annen beboer forteller i intervjuet at han ikke opplever lyd som utfordring:

Det er ikke lytt i det hele tatt. Hvis en som bor over meg trampe fram og tilbake, hører jeg det. Men jeg hører ikke noe tv-lyder.

Heller ikke de flyktningfamiliene vi intervjuet oppga lyd eller bråk fra naboileigheter som et problem.

Et annet problem som påvirker trivsel er at såpass mange ikke synes det er greit å ta i mot besøk. Halvparten av beboer svarte at det var greit å ta i mot besøk, mens en tredel mente det ikke var greit å ta i mot besøk i leiligheten sin. Det er ulike grunner for det. Noen mente det er for mye bråk, mens andre sa det er fordi *det ikke ser ut i Tollåsenga*. En annen beboer ønsket ikke besøk fordi han hadde opplevd tyveri. Det er noen beboere som mener boligen er for liten til å ta i mot gjester og det er noen som ikke vil ha besøk. I intervjuene kom det imidlertid fram andre aspekter, der folk fortalte at de tok i mot barnebarn på besøk og i familieleilighetene er det barn som ofte har venner på besøk. Det er en sammensatt beboergruppe og dette påvirker hvordan de bor sammen og hvem de omgås med.



Inngangsområdet til Tempokjelleren. Foto: Kristiansund kommune, Eva Gjersvold

Spørreskjemaet viste også hvor viktig eksisterende møteplasser er i Tollåsenga. Uteområdet har stor verdi for beboerne. De bruker den til å sole seg, til å røyke og de treffer andre beboere. Blant de som deltok i spørreundersøkelsen svarte 18 personer at de brukte Tempokjelleren. Undersøkelsen får også fram hvor viktig jobben som ansatte i Tempokjelleren og miljøarbeiderne gjør, og halvparten svarte at de tok kontakt med miljøvaktmester dersom de trengte praktiske hjelp. I intervjuene fortalte de i tillegg om at de i vanskelige perioder, for eksempel ved sykdom, har fått omsorg av enkeltpersoner som jobber i Tempokjelleren.



Uteområdet, Tollåsenga. Foto: SINTEF Byggforsk, Silje Strøm Solberg

En bolig er mer enn bare et funksjonelt sted. En bolig er både en fysisk struktur som tilbyr beskyttelse til personer og eiendeler, og det er et hjem som er skapt av menneskelig aktivitet som foregår i og rundt den fysiske strukturen. Valg av bolig knyttes stadig mer til valg av *livsstil*, og det å skaffe seg en bolig er ofte ikke forstått som et sluttresultat i seg selv, men heller en måte å oppnå et sluttresultat på (Clapham 2005). Vi viser hvem vi er og hvor vi står i verden gjennom boligene våre. Beboerne i Tollåsenga har nøkterne forventninger til egen bolig. En beboer formulerte det slik: *Jeg trives men jeg håper at standarden skal oppgraderes. En menneskeligverdig standard*. Men likevel påvirker de og er påvirket av boligen de bor i, og beboerne vet at det finnes forskjellige holdninger til Tollåsenga som sted. En beboer som vi intervjuet sa: *Tollåsenga er følelser. Det har en frynsete rykte i Kristiansund. Men rykte er bare rykte*. En annen beboer var av en annen oppfatning:

Hvis folk spør meg hvor jeg bor sier jeg Tollåsenga. Jeg er stolt av å bo her fordi jeg gjøre så godt jeg kan for å få det til å bli bra.

En bolig skal som sagt tilby beskyttelse, og trygghet i egen bolig er viktig. De aller fleste opplevde at leiligheten var trygg, men et mindretall opplevde leiligheten som utrygg. At en av seks opplever leiligheten som utrygg er et forholdsvis stort antall. Trygghet er ikke et problem i alle hus i Tollåsenga, men enkelte har store utfordringer knyttet til dette og det er sannsynlig fler i området som opplever leiligheten som utrygg. Beboerne ble spurt *Hva skal til for å skape trygget for deg?* Da kom gode låser og dører på førsteplass og godt naboskap på andreplass. Dette er aspekter som det er mulig å jobbe med kontinuerlig både fra kommunens og beboernes side. Det er ikke alle beboerne som er like flinke til å lukke og låse inngangsdører. I enkelte hus i Tollåsenga var dette et problem. Samtidig er det demotiverende å lukke og låse dører når de opplever at *dører består av papp*. I et intervju forteller en beboer at det er utrolig enkelt å bryte opp ytterdørene med brekkstang. I hans hjemland pleier de å ha tre låser, mens i Tollåsenga er det i tillegg til dårlige dører bare en lås, sa han.

Samtidig er det flere som i intervjuet nevner brannfaren når de snakker om trygghet i egen bolig. En forteller:

Boligen utgjør en potensiell fare. Jeg tenker på brannsikkerhet. Det er dårlig brannsikkerhet her. Enten blir vi grillet eller så må vi hopper ut av vinduet og bli invalid. Jeg kan bekymre meg for brannfaren.

En annen kan fortelle at:

Det bor gale mennesker her. Det var en som tente på sin egen leilighet. Jeg har branntau, brannalarm og brannslukningsapparat. Det er på lykke og fromme angående hvem du får som nabo.

Til tross for utfordringene har de aller fleste som deltok i spørreundersøkelsen lyst til å fortsette å bo i Tollåsenga. Flere fortalte at de trives der. Tilbakemeldinger peker på at folk som bor der har samlet seg ulike erfaringer fra andre steder, men samtidig ser de potensialene ved å bo i Tollåsenga. Noen framhever nærhet til sentrum, og andre framhever at de har alle vennene sine i Tollåsenga. En sier:

Jeg trives, det kunne vært verre. Det er slik som det er. Jeg kunne levd under bedre eller verre forhold. Jeg trives med de fleste av naboene. Jeg kan omgå med de fleste naboene på en positiv måte, men jeg foretrekker å holde dem på et vis avstand. Jeg kunne tenkt meg en kjæreste.

En annen beboer forteller om Tempokjellerens betydning for trivselen:

Nå er det mer samhold, mindre slåssing, færre overdoser og folk har et sted å gå.

Flyktningfamiliene var delte på om de ønsket å bo eller flytte fra Tollåsenga. De ønsket å flytte av ulike årsaker, men ikke hvis det var dyrere eller at de måtte langt utenfor sentrum. En mor sa:

Det er mange narkomane her, barna leker ute og de minste kan gå bort til dem og sånt. Barna spør meg hvorfor vi bor her, hvorfor vi ikke har et fint hus?

Likevel ville hun bo der hvis hun ikke fikk tilbud om noe større og billigere et annet sted. I en annen familie trivdes barna veldig godt, og var redde for at de kanskje måtte flytte. Inntrykket fra undersøkelsen er at folk av ulike grunner har nøkterne forventninger til å oppnå en bedre boligsituasjon.

4.3 Nøkterne boligdrømmer

Det siste spørsmålet i spørreskjemaet var *Kan du beskrive drømmeboligen din?* Spørsmålet var ment for å få folk til å fristille seg fra dagens situasjon og få de til å kjenne på behov, både realistiske og urealistiske. Spørsmålet hadde som intensjon å utløse tanker om livet utenfor hverdagen i Tollåsenga. Den skulle ikke skape forventninger men vi håpet på noen vågale og noen realistiske svar. Få av beboerne svarte på spørsmålet (8 av 31 svarte) og flere av de som ga et svar fortalte at de ikke hadde råd til å tenke på drømmeboligen. Beboerne hadde svært nøkterne forventninger til sin egen boligsituasjon, og kun 8 svarte ja når de ble spurt om det var noe som de savnet i Tollåsenga. Dette kan si noe om at de ikke stiller strenge krav.



To interiør fra Tollåsenga. Foto: SINTEF Byggforsk, Ruth Woods

I intervju med beboerne forteller de at de stort sett er fornøyde med boligen sin når det gjelder størrelse, men flere har opplevd bedre standard tidligere. En beboer hadde en drøm:

Jeg ser for meg en liten rødmalt stue i to etasjer. Jeg ønsker meg det. I en utkant. Gjerne et lite stykke fra sjøen i et fint naturområde.

Beboerne stiller ikke strenge krav til egen boligsituasjon men spørreskjemaet fikk likevel fram at bokvalitet i Tollåsenga var for dårlig. Materialet viser at det er mange ulike beboere med ulike boligbehov. Det var fire hovedaspekter som pekte seg ut:

1. Leilighetene var små, men de var krevende å holde varm (og kjølig) og strømutfordringene opplevdes som forholdsvis høye.
2. Inneklimaet i leilighetene var for dårlig. Det var vanskelig å regulere temperaturen og det var også dårlig luft inne i leilighetene.
3. Godt naboskap var viktig for beboerne, men dette er krevende å få til når lydisolasjonen mellom leilighetene og fellesarealene er så dårlig.
4. Flere beboere hadde av ulike grunner ikke lyst til å ta i mot gjester i Tollåsenga. Noen mente det var for mye bråk fra andre beboere, andre synes området var for nedslitt og flere syntes at leiligheten de bodde i var for små til det.

I det ene arbeidsverkstedet var en av oppgavene å reflektere rundt «drømmeboligen». Oppgaven bygger videre på funn fra spørreundersøkelsen rundt «boligdrøm» og behov knyttet til de fysiske omgivelsene i Tollåsenga. Fra spørreundersøkelsen så vi at beboerne hadde veldig nøkterne tanker og idéer knyttet til hva en drømmebolig var for dem. De forholdt seg til de rammer de hadde og syntes det var vanskelig å tenke visjonært om egen boligsituasjon. I denne oppgaven utfordret vi deltakerne på arbeidsverkstedet til å sette seg i beboernes situasjon, i et forsøk på å hente fram en bredest mulig innsikt og erfaringer de hadde om beboerne. De skulle tenke fritt om hva som skulle til for at beboerne i Tollåsenga skulle få en «best mulig bolig for dem». En kommentar fra salen var da: *Drømmebolig er ikke et begrep som bør brukes, men må se på det som kan brukes.* Da sa en annen: *Vi må få lov å tenke i de banene, tenker utover det som er her.* Intensjonen med denne oppgaven var ikke å skape forventninger blant beboere eller tjenesteytere, men å bruke workshop som metode for å dra fram ubevisste og bevisste behov blant beboerne som kan bidra til økt trivsel og økt stolthet av å bo i Tollåsenga.

Innspillene vi fikk ga en pekepinn på hva som kan bidra til at husene skal fungere best mulig for de som har behov for bolig i Tollåsenga. Når det gjaldt boligens utforming ønsket man ulike boligstørrelser der noen er til opptrening og andre for familier (og tilrettelagt deretter), egne innganger, heis, bruk av lettstelte materialer, persiener, låssystemer som kan bidra til trygghet, egne boder, felles gjesterom beboerne kan låne,

samt internett som er et basalt behov i vårt teknologiske samfunn⁴. Man ønsket også at kjøkkenet ble bedre tilpasset til matlaging. Når det gjaldt fellesarealer ønsket flere bedre utearealer for sosialt liv og for ballspill, og at området ser fint ut og at vedlikehold opprettholdes (og at dette igjen påvirker beboerne til å holde det pent). Noen påpekte at de ønsket at fargene på husene skulle være «individuelle» siden det er kjennemerket på byens bygg. Når det gjaldt tjenester ønsket de at vask av trapperom ble satt bort, at Tempokjelleren videreføres som en sosial arena og at det etableres et snekkerverksted som beboerne kan bruke. Lyd kom fram som en av de mest sjenerende problemene i Tollåsenga. Privatliv svekkes, det går ut over boligkomfort og skaper søvnforstyrrelser og utrygghet. Lydisolering er et tiltak som alle var enige om bør prioriteres høyt for å heve bokvaliteten i Tollåsenga til et respektabelt nivå.

⁴ Manglende tilgang til internett påvirker kontakt med verden utenfor Tollåsenga og muligheter til for eksempel å sende jobbsøknader.

5 Tjenester i Tollåsenga

Det er flere tjenesteutøvere innom Tollåsenga daglig, og det er beboere som mottar flere tjenester daglig. Dette er for eksempel hjemmetjenester, fysioterapi, rusomsorg eller flyktningtjenester. Noen av lavterskeltjenestene er åpne for alle beboere og med bistand fra miljøarbeidere, mens andre tjenester er basert på individuelle vedtak. Det hadde lenge vært et ønske å få en oversikt over tjenester i området for å kunne samordne disse bedre. Tollåsengaakademiet og Stolt beboer arrangerte arbeidsverksteder der alle tjenester møttes og snakket sammen om hvordan de kan fortsette å kommunisere og gi tjenester på en god måte. Noen ønsker at Tollåsenga skal utvikles til en egen samordnet enhet i kommunen, uavhengig av bydelsinndelingen som er i dag. Andre ønsker en fellesbase for alle tjenesteutøvere i området slik at tjenestene til hver person kan samordnes. I møte med brukerne av ulike sosiale og kommunale tjenester skapes det lett en «vi» og «dem» holdning. I arbeidsverkstedene ble alle oppfordret til å tenke nytt og utenfor etablerte rammer.



Besøk i et hjem eller hjemmebesøk? Foto: NTNU Samfunnsforskning, Irene Jæger

I Tollåsenga har man allerede kommet et stykke på vei i forhold til å se kreative løsninger og bruke personalet fleksibelt. Både treffstedet Tempokjelleren som er lavterskeltilbud, og bofellesskapet som er en tjenestebase innen psykisk helse, samarbeidet tett med miljøvaktmester/boveileder i området. Miljøvaktmesteren er ansatt gjennom Bygg og eiendom og er mye til stede i området. Han kommer på kort varsel dersom noen trenger hjelp.

De tre tjenestene er «fysisk lokalisert» i Tollåsenga og tar unna en del hjelpebehov der og da. Denne tilgjengeligheten oppleves som trygghetsskapende for beboerne (Lien mfl. 2013; Magnus 2013). Nå har Tempokjelleren fått ytterligere ressurser og beboerne er fortsatt like positive til treffstedet. Med økt bemanning har også muligheter og aktivitetsnivået har økt. De holder åpent alle hverdager (noen dager langt utover ettermiddagen), har middagstilbud av og til og arrangerer turer og aktivitetsverksteder.

De har også et tilbud i julen, på 17.mai og andre høytider, og de arrangerer julefest og sommerfest for beboerne i området.

Bofellesskapet har mange ansatte, og er døgnbemannet for fire personer innen psykisk helse. I tillegg til de fire har rundt 10 beboere i området vedtaksfestede tjenester fra dem. De fungerer som et sted der alle beboere som trenger det kan henvende seg for hjelp, spesielt på helg og natt når Tempokjelleren er stengt og en av de ansatte forteller:

Hele området benytter seg av oss. Vi er døgnbemannet, så vi får ofte henvendelser. Vi kan avverge mange situasjoner.

De samarbeider med Tempokjelleren og de utfyller hverandre. De ser for seg at de kunne samarbeidet enda mer enn i dag:

Vi kunne brukt hverandre mye mer, utnytte ressursene til hverandre. Slik kunne vi styrket hele tjenesten.

5.1 Beboere om tjenester

Mange får tjenester en kanskje ikke tenker på som tjenester. Lavterskeltilbudet Tempokjelleren er en viktig tjeneste, miljøvaktmesterens tilstedeværelse og miljøarbeiderprofil er en viktig tjeneste, bofellesskapets tilstedeværelse er en viktig trygghetsskaper, ansatte fra flyktningsenheten som stikker innom boligene i Tollåsenga er viktige i området. I tillegg til disse tjenestene som bare er der, kommer de vedtaksfestede tjenestene.

Beboere som ble intervjuet hadde forskjellige synspunkt på tjenestetilbudene i Kristiansund, og flere følte det var bedre «før»⁵:

Jeg føler at jeg ble mindre ført mellom tjenestene før- de kunne mer om rus, og jeg fikk muligheten til å gjøre noe på den tida; lage noe, jobbe litt på Vågetorget. Men det var under sosialtjenesten.

Miljøarbeidertjenesten på NAV fungerer ikke. Rusteamet har et par gode, men folk hadde mer peiling på rus når det var under sosialtjenesten...

Rustjenesten; jeg tror ikke på dem, jeg er bare en oppgave de har blant mange – ikke noe mer.

⁵ «Før» kan vise til før etableringen av NAV eller da sosialtjenesten drev ulike prosjekter knyttet til for eksempel tiltak mot fattigdom, tiltaksforsøk osv. I en periode var det etablert en egen tiltaksbase der sosialhjelpsmottakere lengst unna arbeidslivet kunne aktiviseres og møte sosialarbeidere på en ubyråkratisk måte. Se for eksempel en evaluering av Våreterget, Aasen, Kristin m.fl. (2010) *Sosialkontortjenester i overgangen til NAV- et landskap i kontinuerlig endring*. Trondheim: HiST.

Gjør noe med den nedlatende holdninga til rusmisbrukere! Særlig på NAV. Hvor ble det av de som kunne det? Det var andre folk... for eksempel Vågetorget...

Hjemmehjelpe har det så travelt.

Generelt mer kunnskap om rus; utvidet mattilbud – se på Trondheim og Oslo – der er det mat hver dag. Her er det bare Tempokjelleren og vaktmesteren. Alle burde ha litt mer kunnskap.

En beboer forteller at det er svært mange ansatte som er innom ham: *På det verste kan det faktisk være fem ulike personer hjemme hos meg i løpet av et døgn.* Dette oppleves for ham som ganske problematisk, men det kan samtidig bety at kommunen faktisk gir god og tett oppfølging av beboere som trenger det. Beboere forteller også at tjenestene og personene som jobber i området gjør en viktig jobb:

Jeg kan ringe til bofellesskapet.

Eva⁶ gjør jo alt mulig: Hun bestiller time til legen for meg, og kan hjelpe til med andre ting, og hun er god å snakke med.

Tempokjelleren må fortsette; jeg er glad for at det finnes et alternativ til det jeg sliter med – å gå et sted.

Fortsett å få tak i folk sånn som her! De gir av seg selv – og gir tilbud på andre tider; for eksempel til jul, og om ettermiddagene.

Det er stort fokus på fellesskapsfølelsen som er etablert etter at treffstedet Tempokjelleren ble etablert. Beboere beskriver dem både som *familien min* eller at *det redder liv*. Det er et sted som har fått flere ut av ensomhet og isolasjon, forteller de.

5.2 Ansatte om tjenester

I arbeidsverkstedet ga de ansatte uttrykk for at de ønsket å treffes mer, og ha tettere bånd mellom de ulike aktørene. *I dag er det nesten ingen kontakt*, forteller en av tjenesteyterne som ofte er i Tollåsenga. Samtidig fortalte de at de blir tatt godt imot som hjelpere i Tollåsenga, og de opplevde at de fleste tok godt vare på hverandre i området. De kunne se mye omsorg mellom beboerne.

⁶ Leder for Tempokjelleren.



Trivsel i Tollåsenga, ca 1990. Foto/kilde: Kristiansund kommune, hjemmehjelpsgruppa i Tollåsenga

Samtidig fortalte de om at de tidligere hadde kviet seg for å gå inn i område. Området hadde et negativt stempel og det følte utrygt der oppe. Nå har dette endret seg, mente flere, som opplever boligområdet bedre og tryggere. Men fortsatt er det bostedsløse som kommer opp i området og sover i kjellerboder og loft, noe som gjør det litt utrygt å gå på jobb der noen ganger.

De mente også at tjenestene som er lett tilgjengelig, som Tempokjelleren, miljøvaktmester og bofelleskap, er viktig for å gi hjelp der og da. Det er en trygghet for beboerne. *Kort vei til den som skal yte tjenester, det må være en fordel*, ble det sagt.

De la vekt på at dersom man klarte å se bort fra de slitte husene, er det et nydelig område med stort potensial. Noen la vekt på at dersom området skal fungere godt som boområde, bør ikke de aller tyngste beboerne bo der. Det er viktig at boligene og tjenestene sees i sammenheng. Et godt bomiljø er også et godt arbeidsmiljø for mange ansatte.

Andre trakk fram at kommunen hadde latt boligmassen sin forfalle, og at slike ting også bidrar til negativt omdømme og at det hadde kallenavnet «ghettoen». Mange mente det var trist, men samtidig la de vekt på at også enkle ting kan bidra til at det blir bedre. Både trivselsskapende tiltak som Tempokjelleren og miljøvaktmesterens innsats i området ble trukket spesielt fram.

En ansatt forteller:

For beboere er det store forandringer. Etter Tempokjelleren er det blitt roligere, de er blitt kjent med naboene, politiet er nesten ikke der lenger. En del av de som var mest urolige har flyttet ut.

Etter første verksted ble det laget en «huskeliste» med punkter som det skulle jobbes videre med i dagene, ukene og månedene som fulgte. Dette kom som svar på at flere var redde for at det blir mange flotte ord på en sånn dag, men at når hverdagen slår inn så er det glemt eller borte. Vi så at det tok tid før de satte seg ned og begynte å jobbe konkret med det som kom fram. Det å åpne opp for samarbeid, senke egen og andres terskel for å ta kontakt på tvers av kompetanseområde og tradisjonell tenkning, ble framhevet som sentrale startpunkt i løpet av prosessene og dialogene som fant sted i og mellom verkstedene. Ønsket om en felles base, et større samarbeid, en bredere jobbing og en miljøterapeutisk tilnærming til å jobbe i området ble uttrykt som ønskelig. Eksempler på utsagn fra ledelse og ansatte var:

Det ville være naturlig å se nærmere på hvordan vi er organisert rundt enhetene. Vi kan ikke slå sammen eller samordne noe hvis vi ikke snakker jevnlig om hva vi faktisk gjør for hvem.

Vi ønsker tid til å tenke og til å løse opp firkantene våre – og tid sammen.

Vi må være med i de rommene som er. Hvis det ligger dødt for lenge, er jeg redd vi mister trua.

Vi har fått en lavere terskel for å ta kontakt med andre som gir tjenester i området, og vi har stukket innom Tempokjelleren for eksempel.

Miljøarbeid krever kun et ønske og en vilje om å gjøre noe.

Et punkt som fikk mest plass i arbeidsverkstedet og som flere hadde bitt seg merke i og som de følte det gikk an å gjøre noe med i sin hverdag, var egne holdninger til området, hvordan formulere seg mer positivt om området, og hvordan dette igjen kan påvirke omdømmet til området i positiv retning. I etterkant var det dette punktet som ble holdt fram som det «levende punktet». En ansatt sa det på denne måten:

Altså, vi sier ikke ghettoen lenger, det ble det slutt på dagen etter at vi hadde det verkstedet. Det ble det aktivt gjort noe med, og vi tar oss i hvordan vi omtaler området, og ja, altså det ble en vekker for oss.

5.3 En ny tjenestemodell?

Gjennom å ha fulgt Tollåsenga i to år ser vi at kommunen er på god vei til å utvikle en tjenesteutøverrolle som vil passe for området. Alle er enige om at den må være basert på faglighet, medmenneskelighet og at de som er i område må like å jobbe som en miljøarbeider. De må med andre ord like å jobbe «tett på» beboerne. Samtidig må det legges opp til at de skal ha mer tid til å kunne etablere kontakt med beboere basert på relasjonsbygging og tillit. Flere ansatte ønsket seg flere møteplasser mellom de ulike enheters ansatte, og det ble foreslått å organisere alle tjenester i en base der man møter andre som skal gi tjenester i området og planlegge aktivitetene sammen. En ansatt i bofellesskapet sier:

Å ha fått tjenestene i Tollåsenga samlet i en base ville vært en kjempefordel. Slik det er nå er det veldig mye dobbelt opp. Beboerne er veldig glade for at vi er her. At vi er her døgnet rundt. Området her oppe har vært fryktelig belastet, det er blitt en stor ro her nå. Det handler om at vi har kommet hit, Tempokjelleren er her: De opplever at de er mer sett.

Både beboere og flere tjenesteytere legger vekt på at Tempokjelleren bør bestå som det er i dag og ikke samlokaliseres i en base med de andre tjenestene. Noen er bekymret for at de kan bli en slags tjeneste under psykisk helse ved en eventuell samordning. Vi erfarte at beboerne ikke ønsker å settes i bås med psykiatrien, noe som er i tråd med det som kom fram i evalueringen av Tempokjelleren (Lien mfl. 2013). Den er lokalisert litt skjermert der den holder til i dag og både beboere og ansatte er fornøyd med plasseringen. De ønsker at det skal være et sted som alle beboere i området skal kunne bruke.

En ting er hvordan man ønsker å utvikle tjenesteutøverne i området. En annen ting er hvordan man skal *organisere* tjenestene på sikt i området. I prosessene rundt Tollåsenga er det også blitt lansert en løsning der området blir organisert som en egen enhet i kommunen. Noen ønsker at området skal spesialisere seg på vanskeligstilte på boligmarkedet og bli et foregangsområde innen boligsosialt arbeid. Man ser for seg ulike boligløsninger for ulike beboergrupper, og at bosettingsleilighetene for flyktninger fases ut. De ser for seg at området kan spesialisere seg på folk som kanskje aldri vil klare å bo uten bistand, mens mange av flyktningene vil kunne leie/eie privat på sikt.

Mange burde ikke bodd der: Bosettingsboligene for eksempel, ikke sikkert de burde bodd der. Med aktiv bistand kan de klare selv å finne bolig i andre typer boliger.

Man skulle heller tenkt at området skal være for vanskeligstilte som er der over tid, som ikke er i stand til å skaffe seg bolig. Og noen leiligheter som kan fungere som botrening for ungdom. En fleksibilitet, for eksempel at det står boliger ledige som kan ta i mot folk på akuttplass. Vi trenger et område der folk kan bo i lengre og kortere perioder. Primært for vanskeligstilte. Og at det skal bære preg av godt miljøarbeid. At det er et spesialistområde som driver botrening, kan være et springbrett for unge som trenger botrening m.m..

Tollåsenga burde være en tverrfaglig enhet. Området er så viktig og kan bli så bra, men da må det skje tverrfaglig jobbing. Jobbe sammen i en egen enhet med ulik kompetanse. Skulle hatt inn utradisjonelle yrkesgrupper, dyktige miljøarbeidere. Miljøarbeid er det viktige her. Litt annen filosofi, møteplasser.

Løsninger som blir valgt under oppgraderingen vil påvirke muligheten til å gjøre noe med hvordan området blir organisert i forhold til tjenester og hvem som kan bo der fysisk (funksjonsnedsettelse) og sosialt (familieforhold). Det er flere gode innspill å bygge videre på når det gjelder å skape en utvikling av Tollåsenga. Hvordan man velger å organisere boområdet og tjenestene, vil avhenge av hvilke valg man ønsker å ta når det gjelder utviklingen av det kommunale boligområdet. Dette skal vi diskutere i siste kapittel.

6 Framtidens Tollåsenga

6.1 Hvem skal bo der og hvordan skal de bo?

I boligsosial handlingsplan for Kristiansund står det at de *ønsker å skape grunnlag for at ulike vanskeligstilte brukere kan få et nytt tilpasset botilbud og bomiljø*. Det står samtidig at prosjektet kan ha en overføringsverdi til andre, tilsvarende boområder: *Veien fra «problemområde» til levende og positivt lokalsamfunnsprosjekt*.



Inngangsområdet, Tollåsenga. Foto: SINTEF Byggforsk, Silje Strøm Solberg

I løpet av prosjektet har vi sett at kommunen tenker nye tanker i forhold til området, og at ting endrer seg og har endret seg siden man jobbet med den boligsosiale handlingsplanen i perioden 2010/2011. Spørsmål som stilles er hvorvidt et eget område for vanskeligstilte beboere er veien å gå, eller om området skal være mere differensiert enn det er i dag. Det har vært påpekt av flere at det ikke er heldig om barn

og familier er i et mindretall i et område med mye rus/psykiske helseproblemer⁷, og flere har vist at barn av lavinntektsfamilier som bor i kommunale utleieboliger, har dårligere bostandard, de har flere problemer med støy og fukt, trekk og kulde og dårligere materiell standard enn barna som bor i en bolig deres familie selv eier (Nasjonal strategi for boligsosialt arbeid (2014-2020); NOU 2011: 15; Grødem 2011). I boligplanen står det også: *I utgangspunktet skal framtidige leiligheter dekke ulike – og skiftende behov. Felles for beboerne vil være at de vil ha ulike vansker på boligmarkedet og mange har behov for varierte tjenester.* Man har sett for seg en stor økning i årsverk og en omdisponering av personell innenfor dagens tjenester. En sentral aktør i kommunen sier:

Vi er avhengige av politikere som står på barrikadene. Vanskeligstilte på boligmarkedet stiller nederst. Det produseres tapere i boligmarkedet. Kommunen burde ideelt sett gitt midler til vanskeligstilte til å kjøpe boliger selv.

Siste del av sitatet går rett inn i intensjonene til Husbanken om at flere, ved noe støtte, kan være i stand til å eie egen bolig. I tillegg har Kristiansund på gang et prosjekt som ønsker å se på hvordan flere bosatte flyktninger kan formidles inn i private leieforhold⁸. Kommunen har også et prosjekt kalt «Stabile og gode boliger for barnefamilier», nettopp med fokus på bedre og varige boløsninger, spesielt for flyktningfamilier.

Spørsmålet om hvem som skal bo i Tollåsenga er sammensatt. De kommunale boligene er få og det preges av lite gjennomtrekk. For mange blir boende i boligene og det blir færre boliger å bruke i en strategisk boligsosial tildeling. Mange forteller om at dette skaper vansker med å få til en planmessighet. På spørsmål fra oss om hvorfor det bor så mange flyktninger og familier i Tollåsenga til tross for at ambisjonene hele tiden har vært noe annet ble vi fortalt:

Det er det vi har. Man har en tanke og en plan i forhold til integrering, men når det kommer til stykket er det de boligene vi har til rådighet.

Flere av de ansatte vi snakket med mente at det ikke burde bo familier i Tollåsenga, mens andre la vekt på at det de siste årene har blitt et triveligere og rolig område og at ikke noe tyder på at disse familiene ikke trives sosialt. Vi fikk også inntrykk av at mange enslige flyktninger som bor i bosettingsboliger trives i Tollåsenga. Samtidig kom det fram at boligene også har mangler. En som sa han trivdes i området klarte ikke å konsentrere seg om studier på grunn av at det var så lytt og derfor lite egnet til studier. Han fikk etter hvert tildelt en mer egnet bolig i et annet boligområde. En ansatt i flyktningeheten sa:

⁷ Det har vært flere oppslag i media i løpet av disse årene om barns opplevelser av å bo i boområder med naboer belastet innen psykiatri og rus, mange av oppslagene er basert på forskningsrapporter om tema.

⁸ Prosjektet «Boligen som integreringsarena» ved NTNU Samfunnsforskning følger Kristiansunds arbeid med denne utprøvingen.

Før tenkte jeg at det var et problem i forhold til barn og Tollåsenga, men noe har skjedd der oppe. Så det er ikke så vanskelig å bosette dem der lenger.

Det beskrives litt som at det er to forskjellige «grupper» i Tollåsenga: Flyktingene og flykningfamilier holder seg for seg selv, og de andre «vanskeligstilte» holder seg for seg selv. Det kom fram at det heller ikke er mye kontakt mellom flyktingfamiliene og tjenester som Tempokjelleren og bofellesskapet. Ansatte i kommunen beskrev det som et helt greit forhold, men at det godt kunne vært mer kontakt.



Lekene til barn i Tollåsenga. Foto SINTEF Byggforsk, Silje Strøm Solberg

De tjenestutøvere som ikke syntes noe om at barn bodde der, la vekt på at det for eksempel ikke er lekeplass til barna. Det kan også skje at barn møter folk med utagerende atferd. Dette kan oppleves som skremmende for barna, og det kan være vanskelig å håndtere for dem som har utagert når de «kommer til seg selv igjen». Vi spør om det kunne vært barnefamilier der under andre vilkår? *På sikt, ja, men da må det være tilpasset barnefamilier, med grøntareal og rammer om hvordan man ter seg i området.* En beboer uttrykker seg slik:

Hele konseptet med kommunale boliger er jo sånn at det er spesielle behov som gjør at en får flytte inn her. Det å tenke at det skal bli full harmoni og rusfritt for barnefamilier, er ikke realistisk det heller – for hvor skal dem gjøre av oss – vi forsvinner jo ikke. Det sier seg selv at vi må ha folk som jobber her, det er jo derfor det har blitt bedre – og enda er det mye som ikke er trygt.

Boligforholdene i og rundt boenhetene i Tollåsenga, hvem som får bo der, hvordan de bor og trives, er forhold som peker seg som viktige å vurdere. Flere påpeker at det er

utfordrende for barnefamilier å bo i Tollåsenga, men de blir likevel plassert der fordi det ikke finnes et bedre alternativ, og en kan spørre seg hvorfor det ikke er gjort mer for å tilrettelegge for barnefamilier.

En annen side ved det å bo i området og som må vurderes ved tildeling, er om en låser folk i uheldige posisjoner. Det vil for eksempel si at beboere med rusproblemer som kunne ønsket å komme seg ut av det kan ha vanskeligere for å gjennomføre de endringene som er nødvendige i et miljø med mye rus:

Jeg kunne kanskje ha tenkt meg å flytte til en annen plass i byen; jeg holder på å få det ut av kroppen nå. Syns det blir for mye drikking her. Det er for lett tilgjengelig det vi strever med her, og det blir fort sånne klikker.

En annen forteller om et engasjement og en vilje, men av og til går det galt:

Jeg var med og malte en vegg, og var aktiv i brukerråd; det var bra å gjøre det. Men det hjelper ikke når flaska tar overhånd, vet du.

6.2 Omdømme: Fra «ghettoen» til Tollåsenga



Jul i Tempokjelleren. Foto: Kristiansund kommune, Eva Gjersvold

Det har skjedd noe med omdømmet til Tollåsenga de siste årene. Fra å bli beskrevet som en «ghetto» er det flere som bruker navnet Tollåsenga og det er forventinger knyttet til oppgraderingen. Beboere deltar sosialt hvis det skjer noe, og de bruker sine stemmer i ulike fora og i sammenhenger der de kan bli hørt. Flyktningfamilier fortalte om den koselige julefesten i Tempobygget der barna i området optrådte, og om sommerfesten med langbord mellom husene. Mange viser engasjert for sitt eget boligområde. Mange av beboerne sliter med flere utfordringer, og de hverdagslivene som leves av noen kan bli på bekostning av andres trygghet og ro. Samtidig er det viktig å ha fokus på å fjerne

det generelle stigmaet «dem i Tollåsenga». Tollåsenga er mangfoldig, med like mange livssituasjoner som det er folk i husene.

Tjenesteutøverne forteller også at de har begynt å snakke annerledes om Tollåsenga; de er bevisst hvordan de snakker om området og beboerne, og dette kan bidra til at omdømmet etter hvert endrer seg. Det er viktig at de som har ansvar for de fysiske omgivelsene kommer på banen og ser hvilke grep de kan gjøre for at det skal se bedre ut i området og oppleves tryggere for de som bor der. Utbedringer av det fysiske miljøet har vært på vent lenge, på tross av at viktige beslutninger og kommunale vedtak er fattet. Lite vedlikehold er gjort, antageligvis fordi man venter på en renovering. Ventetida har stadig blitt forlenget og bidratt til frustrasjoner blant beboerne. Situasjonen er ikke blitt bedre av at ønsket fra beboermiljøet om å få midler til å gjennomføre små tiltak ikke nådde fram. Dersom en lar det forfalle fordi en tenker at «beboerne tar seg ikke av det uansett», har man gitt opp å skape forandring. En kan snu det på hodet og si at manglende vedlikehold og standard reflekterer kommunens holdning til området og at huseier «lar det forfalle». Små grep med små midler kan få beboere til å ønske å skape det finere rundt seg. Mange har sagt seg villige til å delta på dugnad eller jobbe (med litt lønn) med beplantning og maling av husene i området.



Uteområdet, Tollåsenga. Foto: SINTEF Byggforsk, Silje Strøm Solberg

At et område kan bli så nedslitt og være i en slik forfatning i dag er et tankekors. De færreste hadde godtatt slike boligforhold priggitt utleier, og beboerne kan derfor også beskrives som alt for tålmodige og lite kravstore. Flere av tjenesteutøverne i kommunen

er frustrert over boligstandarden på kommunale boliger generelt, men også i Tollåsenga. En sier: *Det er jevnt over dårlig standard på de kommunale boligene vi får disponert. Både innvendig og utvendig.* En annen sier rett ut at *det er så jævlig at jeg skjemmes.*

Samtidig kom det også fram andre perspektiver. Den unge mannen som kom som enslig flyktning fortalte at det å komme til Tollåsenga var *fantastisk*, noe han var *utrolig takknemlig for* og som han ikke vet om han ville ha klart seg uten. Integreringsperspektivet hans versus hva en ideelt kan tenke om bosetting og integrering, ga interessante refleksjoner som også kan løftes opp og fram. Samtidig er det blitt uttalt at det ikke bør bosettes flyktninger og særlig familier i området. Men for denne unge enslige mannen ble Tollåsenga et sted han følte som sitt hjem.

Selv om ambisjonen har vært å få ned andelen flyktningboliger i området. I dag utgjør bosettingsboliger for flyktninger nesten 60 prosent av den totale boligmassen i området. Flere etterlyser en mer bevisst holdning til bosettingsarbeidet for flyktninger og spør seg hvilke rollemodeller vi gir dem for «slik bor vi i Norge». Andre spørsmål som kom opp var: Hva er en verdig bosettingspolitikk og hva er målsettingene for tildeling og plassering? Hva er planene for oppfølgingen? Hvilket signal sendes ut om hva som er en akseptabel bolig? En ansatt i flyktningteamet sa det slik: *Beboerne gis ikke et reelt møte med hva det å komme til Kristiansund kan være, og fortsatte:*

Det at mange av de som kommer tar til takke med det de får, og ikke krever mer, eller at det faktisk er bedre å bo i Tollåsenga enn andre steder, gjør det ekstra nødvendig at kommunen tar sitt arbeid med visjonen for flyktningarbeidet på alvor.

6.3 Fysiske omgivelser og boliger fra nedslitt til nytt

Det fysiske miljøet er viktig for å oppnå stolte beboere, og den fysiske utformingen preger det sosiale livet. Gjennom beboerkartleggingen ønsket vi i tillegg til å se på de fysiske og sosiale forholdene, også å se hvordan beboeren så seg selv og sin rolle som beboer og hva de mente må være på plass for å kunne være en god beboer og nabo. De fysiske omgivelsene har lenge vært i svært dårlig forfatning i Tollåsenga og dette kan føre til lav bokvalitet og mistriksel sosialt. Brukere av Tempokjelleren uttrykker at Tempokjelleren var viktigere enn fargen på veggene. Samtidig viser beboerkartleggingen at mange var kritiske til boligsituasjon og hvor lenge de måtte vente på oppgraderingen.

Noen beboere opplevde utrygghet i boligene sine; låser var ødelagte og hvem som helst kunne ta se inn eller lett bryte seg inn i oppgangene deres, fortalte de. Mange rapporterte om dårlig inneklimate, dårlig lydisolasjon og enkelte opplevde at de ikke hadde tilstrekkelig boareal.

Siden ting tok så lang tid var det flere som ønsket at kommunen – som huseier - tok noen midlertidige grep i «ventetida», for eksempel å skifte ødelagte låser og dører, male husene og fikse litt på den generelle standarden i området. Flere uttrykte at alle kommunale boliger som kommunen eide jevnt over holdt dårlig standard. En uttrykte at utleier (kommunen) burde ta innover seg at det bor barnefamilier i husene i Tollåsenga, og derfor etablere noen områder der barn kan være, leke, spille ball m.m. Prosessene rundt planleggingen og oppgraderingen tok alt for lang tid, og i et barns liv er det for lenge.

Hvilken rolle har det fysiske miljøet i Tollåsenga for å tilrettelegge for gode og stolte beboere? Om det fysiske miljøet ikke bidrar til trivsel eller dekker basale behov som trygghet, privatliv og sosialisering, er det vanskelig å få til et godt bomiljø. Stolte beboere skapes i en pendel mellom beboernes opplevelse av å bli tatt på alvor, tatt med i prosessene, få delta og at kommunens administrasjon og enheter som sitter med «nøkkelen», følger opp sine egne vedtak og beslutninger.

En oppgradering av boligområdet i Tollåsenga vil kunne bidra til økt stolthet over boligområdet. Mellom- og etterkrigstidens boligområder ble bygget ut fra datidens idealer om rikelig tilgang til luft, lys og grøntarealer, og boligområdets karakter har kvaliteter i seg som har betydning for beboeres trivsel og velvære. Et sentralt virkemiddel for Tollåsenga vil være en utbedring av utearealer og fellesområder mellom husene, som fremmer positive aktiviteter og er brukbare og tilgjengelig for beboere i alle aldre i boligområdet. Det er av betydning for beboere å ha bevegelsesfrihet og kunne føle seg trygge der man bor.

6.4 Et integrert boligområde eller en boligsosial spesialistenhet?

Hvem som skal bo i Tollåsenga er fortsatt et åpent spørsmål, og hvem som bor der har betydning for hva slags tjenestemodell man ser for seg. Flyktingandelen skal ned, og man ønsker at flere i denne gruppen kan eie egen bolig på sikt. Flere mente at det ideelle vil være om boligområdet kunne spesialisert seg på vanskeligstilte på boligmarkedet med større fokus på botrening/støtte og med en egen enhet for tjenester opp i mot området. Spørsmål man da bør ta stilling til er blant annet:

- Hvem skal boligområdet være for? Skal barnefamilier bo der? Hva slags standard skal man tilby?
- Noen trenger lite bistand for å bo og vil kunne eie egen bolig på sikt, andre vil trenge mye bistand for å kunne bo. Hvordan differensiere?
- Hvordan skal man jobbe fram en ny tjenestemodell, og er det vilje til å gjøre de organisatoriske endringer som trengs?

Vi ser at prosessene og planene rundt Tollåsengaområdet egner seg godt for utprøving av ny tjenestemodell. Store organisatoriske endringsprosesser tar tid, noe som gjør det

nødvendig å sette seg noen kortsiktige delmål i tillegg til de langsiktige målene. Enkelte «mens vi venter»-tiltak ble foreslått i statusrapporten midt i prosjektperioden til Stolt beboer (desember 2013), og prosessen med å samordne tjenester er godt i gang. Her er det imidlertid viktig å unngå at området får et «institusjonspreg». Et tettere samarbeid mellom de som yter tjenester, betyr ikke nødvendigvis at tjenestene skal organiseres fra en felles base. Samordning av tjenester og økt samhandling kan skje ved å skape felles møteplasser for tjenesteutøverne og ved å tenke fleksibelt mht. når hvor og hvordan tjenester skal utøves.

De vi har vært i kontakt med gjennom prosjektet gir uttrykk for at Tollåsenga har blitt et bedre sted å bo og et bedre sted å jobbe. Det er generelt større trivsel, området har blitt roligere, og mange av beboerne føler tilhørighet til Tollåsenga.

Det er mange enkeltpersoner som har gjort mye for området, men dette kan bli sårbart i lengden. Det er derfor viktig at tjenestene i framtida *ikke er personavhengig*, men at det er tjenestefunksjonen og rolleutformingene det fokuseres på. Både ansatte og beboere ønsker en miljøarbeiderrolle som er åpen, fleksibel og kreativ, og at tjenesteutøvere kan gjøre andre oppgaver enn det som har vært knyttet til rollen tidligere. Med andre ord vil det være nødvendig å løse opp i rigide profesjonsgrenser.

6.5 Stolte beboere i Tollåsenga

Hva er en stolt beboer, og hva ligger i opplevelsen av å være stolt? Beboerne i Tollåsenga har til felles at de leier kommunal bolig. Det er Raid, Per, Knut, Aisha og Rita som leier bolig av kommunen. Noen har kommunal bolig primært av økonomiske grunner, noen er flyktninger som er tildelt bolig etter at de er innvilget opphold i Norge, og noen bor i kommunale boliger og trenger en del bistand utover det økonomiske. Området har de senere årene vært nedslitt og inntil nylig blitt kalt «ghetto». Gjennom prosjektperioden så vi en positiv utvikling i området og i dag er det flere som jobber med Tollåsenga eller bor der som har høye ambisjoner for området. Samtidig så vi at prosessene rundt den planlagte oppgraderingen tok tid. Dette skapte noe frustrasjon, og både beboere og tjenesteutøvere mistet tålmodigheten.

Vi har erfart hvor viktig etableringen av treffstedet Tempokjelleren har vært for området, og vi har sett både kreative innspill og vilje til forandring gjennom de årene Tempokjelleren og Tollåsengaakademiet har eksistert. Det at det er ukentlige brukerrådsmøter og at brukerrådsrepresentantene har deltatt i verksteder og møtt oss når vi har besøkt Kristiansund har for oss vært et bevis på beboerengasjement og initiativ som har blitt mulig fordi noen har etablert og utviklet et klima for nettopp det. Dette har i sin tur skapt forventninger om å bli sett og hørt på nye måter, som igjen vil påvirke holdninger hos tjenesteutøverne og omdømmet generelt.

6.6 Veien videre

Prosjektet «Stolt beboer» har fulgt arbeidet med å oppgradere Tollåsenga siden høsten 2012. I løpet av denne perioden har det vært både oppturer og nedturer. Arbeidet med å utbedre husene har vært forsinket, og beboerne har i perioder vært både utålmodige og desillusjonerte. Samtidig har vi sett at både beboere og tjenesteutøvere har greid å finne positive «venteaktiviteter» og gjennom dette greid å holde motet oppe. Det er skapt sosiale møteplasser, og det er gjort grep for å få til bedre samarbeid og samordning av det kommunale tjenestetilbudet i området. Nå er oppgraderingen av det første huset godt i gang, noe som er med på å skape ny optimisme i området.



De fire korthusene i J.P. Clausens gate og det rehabiliterte huset med "tilbakeført" hjørnevindu til høyre.

Foto: Kristiansund kommune

Veien videre må kommunen stake ut selv – i dialog med beboerne i området. Vår rolle som forskere er å komme med innspill, peke på utfordringer og tydeliggjøre veivalg. Gjennom rapporten har vi pekt på ulike utfordringer og spørsmål som trenger avklaring. Det har handlet om alt fra de store politiske og økonomiske spørsmålene rundt oppgraderingsprosjektet i Tollåsenga til mer nære ting og kortsiktige problemstillinger knyttet til dagligliv og tjenesteutøvelse i området. Hvis vi nå, helt avslutningsvis, skal trekke fram noen områder som vi ser som særlig viktig å jobbe videre med, vil vi trekke fram tre ting:

- Boligene
- Tjenestene
- Hvem som skal bo i området

Disse tre tingene henger sammen. For å starte med det siste: Dersom man bestemmer seg for at området i framtida skal fortsette å være et område for vanskeligstilte på boligmarkedet, får det konsekvenser for tjenestetilbudet. Hvis en stor andel av beboerne sliter med psykiske helseproblemer og rusavhengighet, betyr det at mange vil ha behov for tett kontakt med det kommunale tjenesteapparatet. I så fall kan det være fornuftig å etablere et tettere samarbeid mellom de ulike tjenesteutøverne og kanskje også sørge for at de har en base i området. På den annen side – dersom man gradvis ønsker å redusere andelen vanskeligstilte i området, er det ikke like opplagt at man skal flytte tjenestetilbudet inn i området. Det vil være med på å opprettholde et bilde av området som et område for folk med problemer – en «ghetto» slik mange har omtalt området tidligere. Å samle mange personer med utfordringer innenfor ett og samme område er heller ikke i takt med anbefalingene om å integrere grupper med utfordringer i den ordinære boligmassen. Her må kommunen foreta noen valg – og kommunisere disse til dem som er beboere i Tollåsenga i dag.

Det må også tas stilling til hvordan man stiller seg til å bruke store deler av området til boliger for flyktninger – såkalte «bosettingsboliger». Kombinasjonen psykiske syke/rusavhengige og flyktningfamilier som skal integreres i et nytt land, er neppe noen god løsning. Slik vi forstår Kristiansund kommune er dette også kommunens holdning. I så fall må det lages en plan for hvordan man gradvis kan redusere andelen flyktningfamilier i området. Husbankens ordning «Fra leie til eie» vil her være ett mulig virkemiddel. Heller ikke dette oppfatter vi som nye tanker, men her er det flere problemer som må løses før man er i mål. Knapphet på både boliger og boligtomter, er ett problem. I kombinasjon med en generelt presset økonomi, er dette noe som nødvendigvis må løses over noe tid. Men – før det er mulig å se for seg løsninger, er det viktig å avklare hva som skal være målet.

Når det gjelder oppgradering av boligene, har vi skrevet mye om dette allerede. Arbeidet er i gang med det første korthuset i nord, og de neste tre står for tur til å rehabiliteres, noe som skaper mer optimisme blant både beboere og tjenesteytere. Planene for en mer ambisiøs renovering og oppgradering av resten boligområdet i nord er ikke skrinlagt, men detaljplanlegging for en hovedombygging av langhusene og uteområdet gjenstår. I Tollåsenga har økonomi nok en gang vært en utfordring, og for de første husene har man valgt en rehabilitering i henhold til dagens krav til isolasjon og tekniske løsninger. Selv om det på sikt vil være både billigere og mer klimavennlig å oppgradere til lavenergi-/passivhusnivå, krever det investeringer som må få sin plass på de kommunale budsjettene. Når den tid kommer at ombyggingen av langhusene skal gjennomføres vil sannsynligvis nye tekniske forskrifter for både energieffektivitet og universell utforming gjelde og økonomiske bevilgninger må gi rom for det. Med medvirkning av beboere og

brukere i tjenesteapparatet i planleggingsprosessen vil boligenes kvalitet kunne styrkes betraktelig.

Mens de store spørsmålene må finne sin løsning i kommunestyresalen, konstaterer vi at resignasjonen som kjennetegnet området for et år siden er erstattet av en forsiktig optimisme. Vi har også sett at den vanskelige ventetida har fått fram mye gode krefter – både blant beboere og ansatte som jobber i området. Gjennom å få delta aktivt i å skape sin egen hverdag, er det vårt inntrykk at man er på vei til å skape *stolte beboere*. Og – enten de i framtida blir boende i Tollåsenga eller om de får en ny start et annet sted, er dette gode erfaringer å ta med seg.

Referanser

Baklien, B. (1993): Evalueringsforskningens historie og utvikling i Norge. *Politica Tidsskrift for politisk videnskap*. Bind 25.

Berg, B. og Thorseth, M (1995). *Kommunalt flykningearbeid i endring*. Trondheim: SINTEF.

Clapham, D. (2009) Introduction to the Special Issue - A Theory of Housing: Problems and Potential. *Housing Theory and Society*, 26 (1), 1-9.

Clapham, D. (2005) *The Meaning of Housing: The pathways approach*. Bristol: The Policy press.

Cresswell, J.W. (2009) *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. Los Angeles: Sage.

Grødem, A.S. (2011) *Innvandrerbarn og bolig. Hva betyr boligen og bomiljøet for inkludering?* Oslo: Fafo.

Grønningsæter, A.B. og Nielsen, R.A. (2011): *Bolig, helse og sosial ulikhet*. Oslo: Helsedirektoratet.

Guttu, J. og Schmidt, L. (2008). *Fortett med vett: eksempler fra fire norske byer*. Bergen: Husbanken Region vest.

Høyland, K., Denizou, K., Woods, R., Christophersen, J. (2012) Med virkelighet som lærebok: Fra tilgjengelighet for rullestolbruker til økt brukskvalitet for alle? Prosjektrapport 101-2012. Trondheim: SINTEF.

Iddeng, L. og Hellstrand, V. (2010). *Utbedring og ombygging i boligselskaper*. Oslo: SINTEF.

Kjølle, K. H., Denizou, K., Hauge, Å. L., Lien, A. G., Magnus, E. og Skeie, K. S. (2013) REBO - Bærekraftig oppgradering av etterkrigstidens boligblokker: Artikkelsamling fra Husbankens strategiske forskningsprogram REBO 2008 – 2012. Trondheim: SINTEF.

Kjølle, K. H., Denizou, K., Lien, A. G., Magnus, E., Buvik, K., Hauge, Å. L., Klinski, M., Löfström, E., Wigenstad, T. og Øyen, C. F. (2013) Flerfaglig analyse av casestudier i REBO - med vekt på ambisjonsnivå for universell utforming og energistandard. Trondheim: SINTEF.

Kvale, S., (1993) *Issues of Validity in Qualitative Research*. Lund: Studentlitteratur.

Lien, A. G., Magnus, E., Kjølle, K. H., Christophersen, J. og Löfström, E. (2013) Tollåsenga boligområde i Kristiansund: Et pilotprosjekt i REBO. Trondheim: SINTEF.

Magnus, E., Hauge, Å. L., Löfström, E. og Kjølle, K. H. (2012) Beslutningsprosesser ved oppgradering til universell utforming og høy energistandard: Casestudier i REBO. Trondheim: SINTEF.

Magnus, E. (2013) Medvirkning – hva og hvordan. I Kjølle, K.H. m.fl.: *REBO - Bærekraftig oppgradering av etterkrigstidens boligblokker: Artikkelsamling fra Husbankens strategiske forskningsprogram REBO 2008 – 2012*. Trondheim: SINTEF.

Nasjonal strategi for boligsosialt arbeid (2014-2020). Bolig for velferd. Departementene.

NOU 2001:22: *Fra bruker til borger*.

NOU 2011: 15 *Rom for alle*.



 NTNU

Samfunnsforskning AS

ISBN 978-82-7570-388-8 (trykk)
ISBN 978-82-7570-387-1 (web)

NTNU Samfunnsforskning
Dragvoll Allé 38 B
7491 Trondheim, Norway
Tel: 73 59 63 00
Fax: 73 59 66 24