



Delaftale for indsatsområdet *Tryghed og trivsel*

Bestyrelsen for den boligsociale indsats har ansvar for, at denne delaftale løbende ajourføres.

Navn på den boligsociale indsats, som delaftalen vedrører:

Helhedsplanen for Sjælør og Kgs. Enghave

Aftalens parter:

Boligselskabet AKB, København v/KAB (efterfølgende omtalt som AKB)

Beboerdemokratiet i alle 22 afdelinger

SOF:

Borgercenter Voksne, Bolig- og beskæftigelsesenheden (boligrådgivere, støttekontaktpersoner, hjemmevejledere, jobmentorer), Enheden for sociale ydelser, Psykiatrienheden, Hjemløseenheden, rusmiddelbehandling, Susanne Søgaard Grøn, dt85@sof.kk.dk

Borgercenter Børn og Unge, Børnefamilieenheden Valby/Vesterbro/Kgs. Enghave, sagsbehandlere, kontaktpersoner, Søren Ethelberg, a144@sof.kk.dk

TMF, Områdefornyelse Sydhavnen, Ditte Bertolt Døssing, as3j@tmf.kk.dk

ØKF, Sikker By, Anne Balle Fromholt Hansen, zu68@okf.kk.dk, 22774936

BIF, Jobcenteret, Lærkevej, Lonni Svensson, co18@bif.kk.dk

TMF, Green Team, Jakob Hjuler Tamsmark, E60T@tmf.kk.dk, 20594225

Centerchefen for Center City, Kenneth Gøtterup

Lokal Politi, Jesper Nielsen, jni049@politi.dk, 72589286

Distriktpsikiatrien, OP team, Hans Eyvind Dahl Knudsen, hans.eyvind.dahl.knudsen@regionh.dk

Socialpsykiatriske væresteder, Café Rose, Lise Kivijere, zt8u@sof.kk.dk, Værestedet Amadeus og Pegasus, Jørgen Hansen, amadeus@hjemlos.dk, 33316003

Beskæftigelsesprojekterne Lokal Værdi, Åse Thomsen, aase@sydhavnscompagniet.dk, 60408141 og Opzoomerne, Christina Holez Jas, christina@kvartershuset.dk, 22381741

Udlejnings- og restanceafdelinger i alle fire boligselskaber

Gældsrådgivning/ økonomiske rådgivninger:

KABs gældsrådgivning, Tina Hartvig Pedersen, thp@kab-bolig.dk

Gældsrådgivningen i Settlementet på Vesterbro

Gældsrådgivningen i Stormgade, Forbrugerstyrelsen

Den Sociale Retshjælp i Bragesgade



Kvartershuset, Susan Hedlund, susanhedlund@kvartershuset.dk, 20603902

Frivillige foreninger, Ungdommens Røde Kors, Red Barnet Ungdom, WMCA Sydhavn, KFUM spejderne Sydhavn

Problemkompleks for indsatsområdet:

Tryghed og trivsel

I KK's tryghedsundersøgelse for 2016 udgør helhedsplanens afdelinger i Kgs Enghave kun en lille del af bydelen, mens Sjælør hører ind under Valby. Derfor er det svært at sige noget helt præcist om, hvordan beboerne i helhedsplanens boligområder opfatter tryghed/utryghed i deres omgivelser. Resultaterne fra tryghedsundersøgelsen viser, at følelsen af utryghed er faldet fra 12 % i 2009 til kun 4 % i 2016 i bydelen Kgs. Enghave, mens bekymring for støj fra naboer ligger højt – nemlig på 48 % og støjgener i øvrigt ligger på 45 %. For hele Valby gælder det at beboerne er blevet mere utrygge og ligger over gennemsnittet for hele København. I 2009 følte 9 % sig utrygge i Valby og i 2016 var tallet steget til 10 % mod gennemsnittet for hele København på 5 %. I aften- og nattetimerne var procenten af beboere i Valby, der følte sig utrygge, faldet fra 2009, hvor den var 24 % til 2015, hvor den var på 18 % for så igen at stige til 26 % i 2016. Gennemsnitstallet for hele København er på 19 % i 2016.

Bekymringen gælder særligt cykeltyveri, indbrud og forsøg på indbrud. Hvor meget det betyder i forhold til følelsen af utryghed for beboerne på Sjælør Boulevard er svært at vurdere. Dog kan det siges, at det, via kontakt til beboerne i tidligere boligsocial indsats på Sjælør Boulevard, er erfaret, at bekymringerne især knytter sig til uroskabende unge, som også i perioder har præget området meget negativt. Det er ikke medarbejdernes indtryk, at følelsen af utryghed generelt fylder meget hos beboerne. Den største udfordring er således de kriminalitetstruede unge, som der vil blive lavet en forebyggende indsats for. Der vil desuden blive arbejdet med skabelse af netværk og aktiviteter, der fremmer forståelsen mellem forskellige beboergrupper som et led i at bevare trygge boligområder og skabe større trivsel.

For at styrke tryghed og trivsel er der behov for at udvikle metoder til aktiviteter, der skaber nysgerrighed hos beboerne, og giver dem lyst til at lære deres naboer at kende og trivselsskabende arrangementer der bygger bro mellem unge og gamle, beboere med anden etnisk baggrund og dansk baggrund, 'gamle' beboere og nytilflyttede etc. Trygheden handler blandt andet om at føle sig hjemme – føle at man hører til og at man er tryk ved de andre beboere i området.

Økonomisk utryghed

Økonomisk utryghed er en anden vigtig faktor. Indkomstniveauet for beboerne i helhedsplanens boligafdelinger er generelt lavt, og faren for at blive sat ud af sin lejlighed på grund af huslejerestance er derfor en reel utryghedsfaktor for en del beboere. Dog er antallet af udsættelser, på grund af huslejerestancer, både på landsplan og i helhedsplanens område været faldende igennem de senere år, men der er stadig behov for en indsats på området for at bevare den faldende tendens. Desuden må det 'nye moderne kontanthjælpsloft', der gennemføres pr. 1/10 2016, forventes at få antallet af udsættelser til at stige betydeligt - i hvert fald for en periode.

Fogedudsættelser

Boligområder	2011	2012	2013	2014	2015
--------------	------	------	------	------	------



AKB – Sjælør Boulevard	2	2	0	1	1
AAB – Sjælør Boulevard	0	4	3	0	1
VIBO – Sjælør Boulevard	1	1	0	0	1
AKB – Kgs. Enghave	30	13	9	5	13
3B – Kgs. Enghave	5	5	1	2	2

Udsendelse af 1. rykker

Boligområder	2011	2012	2013	2014	2015
AKB – Sjælør Boulevard	43	23	28	22	22
AAB – Sjælør Boulevard	117	118	71	63	41
VIBO – Sjælør Boulevard	89	71	54	45	42
AKB – Kgs. Enghave	315	290	276	288	305
3B – Kgs. Enghave	234	249	244	205	175

Det samlede antal udsættelser i helhedsplanens områder pr. 1.000 boliger (4,6), ligger over gennemsnitstallet for Københavns Kommune som helhed (1,2).

65 % af lejlighederne i AKB Kgs. Enghave er små lejligheder på ca. 50 m². 67 % af de små lejligheder i AKB bebos af enlige eller enlige med børn. Der bor mange udsatte beboere, ensomme, psykisk syge, misbrugere etc., som er med til at sætte deres præg på dagliglivet i boligafdelingerne.

Ifølge BL's nøgletal fra 2014 var 12,1 % af de 18-64 årige på kontanthjælp mens kommunens gennemsnitstal var på 3,1 %. Af de 30-64 årige var 12,8 % førtidspensionister mod kommunens tal på 5,2 %. I alt var 45,3 % af de 30-64 årige beboerne på offentlig forsørgelse mod kommunens tal på 18,2 %. Det medfører, at mange beboere opholder sig i boligområdet i en stor del af døgnets timer. Nogle af disse beboere er årsag til udfordringer i forhold til uro, støj og larm, som medfører nabostridigheder og konflikter imellem forskellige typer af beboere og skaber utryghed og dårlig stemning.

Beboere med særlige udfordringer

Københavns Kommune anvender den boligsociale anvisningsret fuldt ud i AKBs lejligheder i Kgs. Enghave. I dag er der to afdelinger, som er fritaget for anvisning, fordi der i afdelingerne samlet set er 40 % af beboerne, der står udenfor arbejdsmarkedet (karré 3 + 15). En anden afdeling er delvist fritaget, fordi 38 % står udenfor arbejdsmarkedet (karré 17), og i yderligere fire afdelinger ligger tallet over 35 %. Derudover anvender kommunen også anvisningsretten fuldt ud til de i alt 36 særboliger (små boliger til beboere med ganske særlige udfordringer under 4000 kr./mdr.). Københavns kommune anviser primært enlige over 30 år til Kgs. Enghave, og de anviste har typisk flere af de problemstillinger, der skal til for at få en bolig, det vil sige borgere i misbrugsbehandling, tidligere hjemløse og borgere der udsluses fra psykiatri, herberg, krisecenter og fængsel. En opgørelse fra februar 2016 fra distriktpspsykiatrien og OP team viser, at de kommer hos 48 patienter i Kgs. Enghave som helhed.

Der er ansat to sociale viceværter i helhedsplanen, 'Sammen om Sydhavnen' i AKB, Kgs. Enghave 2013-2016. De estimerer, i en optælling af sager (i alt 858) fra primo 2013 til ultimo 2015, at 86 % af de beboere, der arbejder med, har en psykiatrisk diagnose, og at de typisk støder på disse beboere i forbindelse med naboklagesager. De to sociale viceværter har fra januar 2016 registreret alle deres sager i en database, som er udviklet i KAB. De sociale viceværter har fra januar 2016 til juli 2016 haft i alt 116 sager, hvoraf 51 har drejet sig om nabokonflikter – altså ca. halvdelen. Resten af sagerne handler om



fogedudsættelser, social og økonomisk vejledning og rådgivning og brobygning til kommunale forvaltninger.

Hvis en sag omhandler en psykisk syg, vil det typisk kræve en langt større samlet arbejdsindsats end en almindelig rådgivningssag. Derfor er der i forhold til psykisk syge etableret et netværk bestående af Distriktpsychiatrien, Opsøgende psykoseteam, Den sociale hjemmepleje og visitationen, Misbrugscenteret, politiet, Psykiatrisk Center Amager, og socialpsykiatriske væresteder under Borgercenter Voksne, som de sociale viceværter brobygger til. Center City under Borgercenter voksne er i gang med at udvikle et samlet tilbud med udegående funktioner, som indebærer, at værestederne Pegasus, Rose og Amadeus bliver lukket, når det nye tilbud er klar, formentlig ved udgangen af 2017. Helhedsplanen vil knytte kontakt til Center City for at afklare det fremtidige samarbejde.

De boligsociale medarbejdere i området oplever, at der er store udfordringer med hensyn til de mest udsatte beboere begrænsede kontakt til det offentlige system og deres ringe viden om kommunale tilbud. Det gælder mange familier med dansk baggrund, med få sociale og økonomiske ressourcer og manglende overskud, og det gælder familier med anden etnisk baggrund end dansk, hvor de voksne ikke mestrer det danske sprog og har svært ved at forstå det kommunale system. Derfor sker det ofte at beboere går glip af tilbud og økonomiske tilskud fra kommunen, fordi de simpelthen ikke er vidende om, hvilke tilbud, der findes, og hvad de er berettigede til.

Formål og lokalt opstillede målinger for indsatsområdet:

Formål:

Området skal være et sted, hvor beboerne trives og føler sig hjemme. Der skal være plads til alle og fællesskabet skal styrkes gennem beboernes inddragelse i områdets udvikling og aktiviteter og ved at bæredygtige netværk og frivilligheden understøttes. Desuden skal udsatte beboere støttes, så de føler sig trygge. Området skal også være attraktivt for nye beboere at flytte ind i.

Specifikke mål:

- At nedbringe antallet af udsættelser
- At nedbringe antallet af nabostridigheder og konflikter
- At styrke beboernes tryghed og trivsel

Målgruppe:

Alle beboere i helhedsplanens områder – herunder særligt de udsatte beboere, som er udsættelsestruede og/eller har sociale/psykiske problemer og deres naboer.

Lokalt opstillede målinger (succeskriterier):

Datakilde:

Antallet af udsættelser pr. 1000 boliger har i 2020 nærmet sig Københavns Kommunes gennemsnit

Statistiske data fra boligorganisationernes



<p>for udsættelser (med hensyn til at dette kan være steget som følge af det 'moderne kontanthjælpsloft'.)</p> <p>Baseline:</p> <p>(I 2015: I helhedsplanens område var der 4,6 udsættelser pr. 1000 boliger mens der i hele København var 1,2 udsættelser pr. 1000 boliger)</p>	udlejningsafdelinger
<p>Flere nabostridigheder stoppes, så andelen af husordenssager er faldet med 20 % ved helhedsplanens afslutning.</p> <p>Baseline:</p> <p>(I 2015 var der i alt 44 husordenssager i helhedsplanens afdelinger. Dog er data for 3Bs afdelinger ikke tilgængelige på nuværende tidspunkt)</p>	Statistiske data fra boligorg.
<p>Andelen af beboere, der føler sig utrygge, i bydelene Valby og Kgs. Enghave er ifølge Københavns Kommunes Tryghedsundersøgelse under 10 % i 2020.</p> <p>Baseline:</p> <p>(I 2016: Andelen af utrygge er 10 % i bydelen Valby, 4 % i bydelen Kgs. Enghave og 6 % i hele København)</p>	Københavns Kommunes tryghedsundersøgelse, som gennemføres hvert år
Aktiviteter, som skal bidrage til indfrielse af formål og lokalt fastsatte mål/målinger:	
<ol style="list-style-type: none">1. Opsøgende indsats med henblik på at forhindre udsættelser. Individuel rådgivning, hjælp og brobygning særligt i forhold til udsatte enlige og psykisk sårbare i AKB i Kgs. Enghave2. Involvering i naboklagesager via konflikthåndtering – mægling, opgangsmøder, infomøder3. Naboskabsuddannelse – naboskabsaktiviteter4. Børnebestyrelser <p>Hvis man vil løfte et udsat boligområde og gøre det trygt og attraktivt er der god grund til også at arbejde med at styrke naboskab og den sociale sammenhængskraft i form af naboskabsaktiviteter. Hyggelige og festlige indslag fungerer således som et metodisk redskab til rekruttering og kontakt og til at opnå viden om området og specifikke beboere. Omfattende opsøgende arbejde i form af relationer, kontakter, dialog, og tillidsfulde relationer er således grundforudsætningen for at arbejde med naboskab og social sammenhængskraft. (Inspirations- og videnskatalog til boligsociale indsatser,</p>	



CFBU).

Helhedsplanen vil samarbejde med eksterne organisationer, der kan igangsætte aktiviteter og tilføje netværksskabende aktiviteter indenfor indsatsområdet. Et eksempel er projektet 'Mad i farver' under projektet 'Madtanken'. AKB, København er medansøger på en ansøgning, som afventer tilbagemelding fra Trygfonden i december 2016. Projektet samarbejder med AOF og FOF om at sammensætte uddannelsesforløb i madkurser, der samtidig klæder deltagerne på til selv at kunne stå for undervisning, indenfor eksempelvis aftenskoler, i fremtiden.

Samspil med og supplement til den kommunale indsats i boligområdet:

Der vil i det fremadrettede samarbejde om indsatsområderne være et stærkt fokus på samspillet med den kommunale kernerdrift, og at aktiviteter under helhedsplanens indsatsområder skal defineres i samspil med kommunale samarbejdspartnere og aktører. Kommunen besidder ikke blot det formelle ansvar for myndighedsudfoldelsen, men råder også over en lang række af handlemuligheder og tilbud i forhold til udsatte beboere. Det boligsociale team har den tætte kontakt til de udsatte beboere og kan medvirke til at skabe kontakt og dialog mellem parterne. Indsatsen skal især supplere kommunens indsats på det socialpsykiatriske område.

TMF, Områdefornyelsen (OMF):

Eftersom de sociale viceværter kender en del af de beboere, som opholder sig i byrummet (øldrikkerne), kan de sociale viceværter fungere som brobyggere mellem beboerne og OMFs medarbejdere.

Inddragelse af beboere, særligt fra Hændelsvejsområdet, i OMFs Karens Minde strategi kan bidrage til udformning og brug af udearealer, så tryghed i området sikres. Samarbejde med OMF omkring udvikling af tværgående relationer i kvarteret kan understøtte brobygning mellem beboerne og det omgivende samfund.

Innovationshuset har, på opfordring af OMF, sat sig for at undersøge mulighederne for at skabe et tværkommunalt innovationsprojekt omkring etablering af bedre samspil mellem f.eks. arbejdsformidlingen og det lokale erhvervsliv i forhold til at etablere vikarordninger eller andet, som både kan styrke den erhvervsdrivendes egen udvikling og skabe plads til flere ansatte.

OMF og helhedsplanen holder gensidigt hinanden underrettet og mødes jævnligt.

ØKF, Sikker By:

Indsatsen supplerer Sikker Bys indsats vedr. tryk by og nedbringelse af kriminalitet

Politi:

Indsatsen supplerer Politiets indsats vedr. tryk by og nedbringelse af kriminalitet

Indsatsområdets økonomi i henhold til budget (Her anføres finansiering for dette indsatsområde som oplyst i det vedlagte budget for den boligsociale indsats):



Organisation	Finansiering
Landsbyggefonden	3.871.000 kr.
Lokal medfinansiering	900.000 kr.
Samlet budget for indsatsområdet	4.771.000 kr.
Konflikthåndtering og underretning:	
<p>Alle aktivitetsansvarlige/tovholdere har pligt til løbende at afrapportere om fremdriften i projekterne, blandt andet i form af statusnotater til helhedsplanens bestyrelse og styregruppe. Af disse notater skal det tydeligt fremgå, om der er forhold, der kan komme til at udgøre barrierer i forhold til målopfyldelsen.</p> <p>Såfremt der opstår uenighed/konflikt i mellem de samarbejdspartnere, der står for gennemførelsen af indsatsområdets aktiviteter, søges disse først løst af de involverede parter. Lykkes dette ikke, involveres parternes nærmeste ledelsesniveau.</p> <p>Er der tale om en uenighed/konflikt, der har karakter af mere principiel eller politisk karakter, kan sagen forelægges for helhedsplanens bestyrelse.</p>	
Revision af delaftalen (Eventuelle reviderede aftaler skal ikke fremsendes til Landsbyggefonden, men fonden skal om nødvendigt til enhver tid kunne rekvirere ajourførte delaftaler):	
<p>Eventuelle ændringer i delaftalen godkendes af helhedsplanens bestyrelse og det er herefter boligorganisationens ansvar, at den reviderede aftale uploades i Landsbyggefondens driftsstøtteportal.</p> <p>Såfremt der er tale om væsentlige ændringer, skal Landsbyggefonden orienteres herom forinden.</p>	
Delaftalen gælder fra:	
Den 1/1 2017	

Aktiviteter, som skal bidrage til indfrielsen af mål for indsatsområdet (tilføj skemaer - ét skema pr. aktivitet):

Aktivitetsnavn:
Opsøgende indsats med henblik på at forhindre udsættelser.
Individuel rådgivning, hjælp og brobygning særligt i forhold til udsatte enlige og psykisk sårbare i AKB, København.
Indhold og praksis (aktivitetsbeskrivelse):
Den sociale vicevært trækker restancelister eller koordinerer på anden vis med boligselskaberne, når effektive fagedudsættelser er berammet. Den sociale vicevært sender herefter navn og adresse på den udsætningstruede beboer til boligrådgiverne. Boligrådgiverne afklarer, hvem der tager sig af sagen og vender tilbage til den sociale



vicevært, hvis de har brug for en ekstra opsøgende indsats.

Den sociale vicevært opsøger herefter de aftalte beboere, som tilbydes hjælp, og får hjælp hvis de ønsker det.

Hvis boligselskabet ønsker udsættelsen fastholdt, gives kommunen besked herom, så de kan hjælpe beboeren så godt som muligt, når de sættes ud af lejligheden.

Ved 1. og 2. rykkerskrivelse kontaktes kommunen og beboeren ikke. I et så stort område bliver der for mange forgæves henvendelser, hvis der skal reageres på 1. og 2. rykkerskrivelse. Først når fogedudsættelsen er berammet reagerer den sociale vicevært, så er der 3-5 uger til fogedudsættelsen effektueres, og det er nok. Kommunen hastebehandler alle ansøgninger, der handler om en nærtstående fogedudsættelse.

I forbindelse med udredningen i en udsættelsessag ruller der sig som regel en lang række af problemer og udfordringer ud, som beboerne skal have hjælp til, så det ikke ender med restance igen måneden efter. Den sociale vicevært prioriterer sammen med beboerne problemerne og diskuterer løsninger. Det kan tage tid for den sociale vicevært at opnå relationer, der er så tillidsfulde, at de får adgang til at hjælpe beboeren. Afhængig af sagen kan varigheden af udredningen variere, ligesom det kan variere hvor hurtigt det lykkes at opnå de resultater, der gør beboeren/ familien i stand til at klare sig fremadrettet. Det er således ofte en mindre del af tiden, der går med at håndtere det der konkret var anledningen, – nemlig udsættelsen.

Den sociale vicevært arbejder opsøgende og fungerer som brobygger til det kommunale system. I mange tilfælde kan sociale viceværter via deres vedholdende opsøgende indsats opnå kontakt til beboere, som kommunen ikke kan opnå kontakt til, og i mange tilfælde har beboeren mere tillid til en social vicevært end til det offentlige system. Brobygning består således i, at den sociale vicevært etablerer en relation til beboeren over tid, og når beboeren er tryk og klar kan den sociale vicevært brobygge på forskellige måder. Enten ved at besøge beboeren sammen med den kommunale medarbejder, eller ved at hjælpe beboeren med at være forberedt til mødet i kommunen, eller ved at følge og være bisidder til møder.

Den sociale vicevært hjælper også beboerne til at indgå i lokale netværk ved at være brobygger/bindeled. Fx til væresteder, kirke, fodboldklubber mv.

Sociale viceværter indgår i formaliseret netværk med SOF: boligrådgivere, støtte/kontaktpersoner, hjemmevejledere, hjemløseenhedens gadeplansmedarbejdere, visitationsenheden for voksne under 65 år.

Sociale viceværter indgår i formaliseret netværk med Distriktpsychiatrien, Opsøgende psykoseteam, Politiet, Den Sociale hjemmepleje og Rådgivningscenteret.

Sociale viceværter indgår i formaliseret netværk med alle socialpsykiatriske væresteder og beskæftigelsesprojekter

Formål:

Formålet er primært at forebygge og forhindre fogedudsættelser via udredning af økonomi og økonomisk rådgivning til udsætningstruede.

Formålet er også at tilbyde et bredere åbent rådgivningstilbud til alle beboere med henblik på at forebygge udsættelser samt at henvise og brobygge til kommunal eller privat



<p>gældsrådgivning, fordi der her findes specialiserede økonomiske rådgivere.</p> <p>Sekundært er det formålet at skabe tryghed, trivsel, godt naboskab og sammenhængskraft i boligområdet ved at hjælpe beboere til bedre at kunne håndtere hele deres livssituation på bedre og mere konstruktive måder, eller at skaffe den hjælp, der over en længere periode kan være med til, at beboeren opnår disse færdigheder.</p>	
Målgruppe(r):	
<p>Målgruppe 1 er voksne beboere og familier der ikke kan overskue deres økonomiske situation. Det kan være fx enlige eller familier, der rammes af kontanthjælpsloftet.</p> <p>Indsatsen er for alle beboere i hele helhedsplanens område</p> <p>Målgruppe 2 er psykisk syge, alkoholikere, beboere med PTSD eller andre invaliderende sygdomme, ensomme, angst, narkomaner mv. som er i restance eller i fare for at komme det og som har behov for at der bliver brobygget til instanser, der har særlig ekspertise indenfor den pågældende beboers helbredsmæssige udfordringer. (Målgruppe 2 er primært bosiddende i AKB i Kgs. Enghave).</p> <p>Med både målgruppe 1 og 2 arbejdes der primært brobyggende, men det er nødvendigt at danne en tryk og tillidsfyld relation, inden brobygningen kan finde sted.</p>	
Succeskriterier og datakilde for aktiviteten: (OBS: Disse skal fremgå af aktivitetsskemaet)	
Succeskriterier:	Datakilde:
Den sociale vicevært går ind i 20 huslejerestancesager (når udsættelsessagen er berammet) om året fra 2017 – 2020 – sager der ellers ville ende som en fogedsag	Database for sociale viceværter (Kategori: fogedudsættelser)
Den sociale vicevært brobygger til kommunale forvaltninger, praktiserende læge, skat etc. – 40 gange om året fra 2017 til 2020	Database for sociale viceværter (Kategorier: 'Ansøgninger', 'Kontakt til' og 'Ydelser')
Ultimo 2017 er der etableret formaliseret samarbejde med alle boligselskaber i helhedsplanen omkring restancer	Projektlederen registrerer
Organisering, ansvar og rollefordeling:	
<p>Den sociale vicevært brobygger i forhold til en lang række andre aktører:</p> <p>SOF, Boligrådgiverne: Sociale viceværter har ansvar for altid at afklare, hvordan kommunale aktører er involveret i en sag, inden de selv handler i sagen. Den sociale vicevært henvender sig til boligrådgiverne, som kan afklare dette. Boligrådgiverne er indgangen til hele SOF.</p> <p>SOF, øvrige: På baggrund af samtykkeerklæringer eller via indberetninger og bekymringshenvendelser</p>	



henvender sociale viceværter sig også direkte til andre relevante aktører i Kbh. kommune også til SUF, visitationsenheden til hjemmepleje
Sammen koordinerer medarbejderne hvem der gør hvad i den konkrete sag.

BIF, Jobcenteret Lærkevej

Når sociale viceværter henvender sig til Jobcenteret på Lærkevej, er medarbejderne ekstra opmærksomme på, at beboeren har behov for særlig støtte, og sociale viceværter er bekendte med, at man på Lærkevej også kan få aftaler med Ydelsesservice, SOF og Borgerservice. Sociale viceværter kan også være behjælpelige med at opsøge beboere, som jobcenteret ikke kan få kontakt til.

Sociale viceværter koordinerer i samarbejde med de socialpsykiatriske væresteder og psykiatrien indsatsen omkring socialt udsatte og psykisk syge beboere i hele området. (Café Rose, Amadeus, Pegasus, OP team).

Sociale viceværter kan brobygge til og på anden vis samarbejde med de lokale beskæftigelsesprojekter 'Lokal Værdi' og 'Opzoomerne'. Fx kan de etablere oprydning- og rengøringsopgaver i lejligheder, hvor beboeren har brug for denne type hjælp.

Der er etableret et godt samarbejde med restancegruppen i KAB, og der vil blive lagt vægt på at koordinere med restanceafdelinger og gældsrådgivninger i de andre boligselskaber i helhedsplanen, således at der skabes en nogenlunde ensartet model – især med fokus på enlige forsørgere, som vil være den målgruppe, der rammes hårdst af det nye kontanthjælpsloft. Restancegruppen kontaktes af den sociale vicevært med henblik på afdragsordning, når der er afslag på enkeltydelsesansøgning eller afslag på anden form for hjælp fra kommunen. (I KAB tilbydes alle, der modtager 2. rykkerskrivelse, gældsrådgivning v/ KAB).

Der brobygges til den kommunale gældsrådgivning i BIF/SOF på Lærkevej

Derudover brobygges til:

Gældsrådgivningen Settlementet Vesterbro

Gældsrådgivningen i Stormgade, Forbrugerstyrelsen

Den Sociale Retshjælp i Bragesgade

Eftersom de sociale viceværter kender en del af beboerne, som opholder sig i byrummet (Øldrikkerne), kan den sociale vicevært fungere som brobygger mellem beboerne og Områdeformylens medarbejdere. Og indsatser på bydelens pladser.

Driftspersonalet i samtlige boligafdelinger er centrale samarbejdspartnere, fordi de har stor viden om beboernes adfærd og tilstand. Boligselskaberne er via erfauvalget forpligtet til at sikre et samarbejde mellem driftspersonalet og den sociale vicevært.

Aktiviteter, som skal bidrage til indfrielsen af mål for indsatsområdet (tilføj skemaer - ét skema pr. aktivitet):

Aktivitetsnavn:

Involvering i naboklagesager via konflikthåndtering, mægling, opgangsmøder og infomøder.



Indhold og praksis (aktivitetsbeskrivelse):
<p>Når ejendomskontorerne i de respektive boligselskaber modtager naboklager, orienteres beboerne, der klages over, pr. brev om, hvilke konsekvenser deres adfærd kan have, og at de i sidste instans kan føre til en udsættelse. I brevene, til både den der klager, og den der bliver klaget over, orienteres beboerne om muligheden for at henvende sig til den sociale vicevært, hvis man ønsker hjælp til at håndtere sagen.</p> <p>Den sociale vicevært kan også få henvendelser fra ejendomskontorer eller beboere ang. naboklager og nabokonflikter. De opsøger de involverede beboere pr. tlf. eller fysisk med henblik på at afklare, hvorvidt de ønsker hjælp til at håndtere deres uenigheder/støjgener mv. Den sociale vicevært arbejder således også med forebyggelse af naboklagesager.</p> <p>De fleste sager håndterer ejendomskontoret eller driftspersonalet, og i mange tilfælde rådgives beboerne til selv at løse deres konflikt. Nogle sager bliver så voldsomme og langvarige, at de er svære for beboerne selv at håndtere, og sagerne bliver ofte også til stor gene for de øvrige beboere, at det er hensigtsmæssigt at de sociale viceværter går ind i sagen.</p> <p>Sociale viceværter kan tilbyde 1:1 eller 2:2 mæglinger, de kan også holde møder med parterne hver især. Der kan afholdes opgangsmøder/gruppemæglinger, når der er mange beboere involveret på kryds og tværs. Hvis en psykisk syg er involveret i konflikten og er så syg, at vedkommende ikke kan deltage i konfliktløsning, afholdes der infomøder for de resterende beboere. Beboerne informeres om psykisk sygdom generelt, og om hvilke forholdsregler de kan tage.</p> <p>Når psykisk syge og særligt udsatte beboere er involveret i konflikten, viser de sig ofte at have andre typer af problemer, de ikke kan overskue, og der indledes parallelt med konflikthåndteringen en udredning af denne beboers situation, så de kan få mere støtte til at bo på en måde, så de overholder husordenen og ikke er til gene eller er truende overfor de øvrige beboere. En løsning er at arbejde på at få beboeren sat ud, fordi beboeren ikke egner sig til at bo selv, og der brobygges til Distriktpsykiatrien og Psykiatrienheden i kommunen. En anden løsning kan være at støtte beboeren i at blive bedre i stand til at tage del i fællesskabet i boligområdet eller i bydelen via at inddrage de socialpsykiatriske tilbud.</p> <p>Konflikthåndtering og mægling er tidskrævende, fordi medarbejderen er nødt til at skabe tryghed omkring processen ved at holde formøder med de involverede, og i nogle tilfælde skal der holdes flere mæglingsmøder og/eller opfølgingsmøder. (Inspirations- og videnskatalog til boligsociale indsatser, CFBU).</p>
Formål:
Formålet er at løse konflikter med henblik på at forbedre naboskabet og tryghed generelt for alle beboere. Formålet er også at forebygge naboklager, og det er derfor muligt at opsøge den sociale vicevært, inden man sender en klage.
Målgruppe(r):
Målgruppe 1 er beboere og familier der involveres i naboklagesager eller nabokonflikter, og som ikke er i stand til selv at håndtere dem.
Målgruppe 2 er udsatte beboere, der har særlig svært ved at indrette sig og overholde husordenen, og som typisk også har andre typer af problemer. Med målgruppe 2 arbejdes



der primært brobyggende, men det er nødvendigt at danne en tryk og tillidsfyld relation, inden brobygningen kan finde sted.

Indsatsen er for alle beboere i hele helhedsplanens område.

Succeskriterier og datakilde for aktiviteten:

(OBS: Disse skal fremgå af aktivitetsskemaet)

Succeskriterier:	Datakilde:
Den sociale vicevært har løst minimum 20 konfliktmæglinger/naboklagesager pr. år fra 2017 til 2020 - inkl. opgangsmøder og infomøder, så de ikke ender som egentlige husordenssager	Database for sociale viceværter (Kategori: Naboklager)
I løbet af første halvår 2017 er der etableret samarbejde med alle boligselskabers juraafdelinger	Helhedsplanen registrerer

Organisering, ansvar og rollefordeling:

Helhedsplanen skal benytte uddannede mæglere, og de sociale viceværter skal derfor have en konfliktmægler uddannelse. Der skal skabes mulighed for, at parterne i konflikten kan mødes på neutrale steder - ikke i deres hjem eller på ejendomskontoret.

Alle boligselskaber har andre konflikthåndteringsmuligheder, som også tages i betragtning. I KAB kan man rekvirere en mægler, og i Vibo og 3B findes pr. juni 2016 frivillige konfliktmæglere som del af projektet 'Frivillig konfliktmægling i almene boligorganisationer'. Projektet løber til udgangen af 2017 og er et samarbejde mellem fsb, DAB, Lejerbo, VIBO og 3B, hvor boligforeningerne kan gøre brug af uddannede, frivillige konfliktmæglere i lettere typer af klagesager. Den sociale vicevært tager sig af de mere komplicerede sager, hvor det kan tage længere tid at gøre beboerne parate til en mægling.

Driftspersonalet i samtlige boligafdelinger er centrale samarbejdspartnere, fordi de har stor viden om beboerne. Boligselskaberne er via erfauvalget forpligtet til at sikre et samarbejde mellem driftspersonalet og den sociale vicevært.

Der etableres tæt samarbejde med alle boligselskabernes husordenteams i juraafdelingen. Den sociale vicevært holder jura informeret om dialog og forløb med beboeren, så boligselskabets indsats er koordineret. Den sociale vicevært indkaldes ofte som vidne af boligselskabets advokat, når boligselskabet via retten forsøger at få en beboer sat ud, idet boligselskabet nøje skal redegøre for deres forudgående indsats for at forhindre udsættelsen.

Aktiviteter, som skal bidrage til indfrielsen af mål for indsatsområdet (tilføj skemaer - ét skema pr. aktivitet):**Aktivitetsnavn:**



Naboskabsuddannelse – naboskabsaktiviteter.

Indhold og praksis (aktivitetsbeskrivelse):

Naboskab:

Beboerhuse og beboerlokaler primært på Sjælør og i Händelsvejområdet skal danne rammen om at skabe naboskabsnetværk. Helhedsplanen inspirerer aktivt beboerne til engagement og aktiviteter, støtter beboerinitiativer og yder aktiv processtøtte samt hjælper med finansiering via fondsansøgninger. Det skal fx ske via bl.a. facilitering af frivillig-workshops i de enkelte afdelinger og en naboskabsuddannelse på tværs af afdelingerne.

Naboskabsuddannelsen gennemføres med inspiration fra de gode erfaringer i Taastrupgaard. Naboskabsuddannelsen, kaldet 'Naboskaber' er et kort uddannelsesforløb for frivillige og engagerede beboere, som giver en række basale redskaber til at udvikle og gennemføre projekter eller enkeltstående events.

Der er udviklet et koncept for uddannelse af beboere, som har vist interesse for at være med til at udvikle deres boligområde, og som har ressourcer til at gennemføre uddannelsesforløbet og være primus motor på aktiviteter i området.

Naboskaberuddannelsen giver deltagerne:

- Nogle basale projektværktøjer
- Indsigt i egen rolle som projektleder
- Nogle elementære konflikthåndteringsværktøjer
- Grundlæggende viden om budgetter og regnskabsafregning

De beboere, der gennemfører forløbet, modtager et kursusbevis og tilbydes støtte fra en boligsocial medarbejder til at realisere deres projektidé. Der tilbydes årligt mindst et uddannelsesforløb for "Naboskaber", og et af disse kan tilrettelægges som et særligt modul for medlemmer af afdelingsbestyrelsen.

Aktiviteterne, som iværksættes, kendes således ikke på forhånd, fordi det er vigtigt at tage udgangspunkt i beboernes - frivillige, ildsjæle, bestyrelser -, og de idéer og ønsker som kommer fra dem. Det kan eksempelvis være aktiviteter som Nabohjælp, skraldedage, plantekasser, legepladsvalg, loppemarked, fællesspisning, legepatrulje, hobbyforeninger, by/naturvandring, tryghedsvandring, motionsaktiviteter, naboambassadører og familiefrier, ture for familier, foredrag, lektiehjælp, fædregrupper, sprogkurser.

Desuden skal beboerne også støttes og inspireres til at samarbejde med frivillige organisationer og foreninger, som kan have en rolle i forhold til den fremtidige forankring af bæredygtige aktiviteter.

Via aktiviteterne, som udspringer af naboskabsuddannelsen, kan medarbejderne opnå kendskab og relationer til udsatte beboere og familier, der har brug for hjælp eller støtte, fordi de udsatte beboere er til stede i boligområdet, når aktiviteten afvikles, eller fordi medarbejderen via at være til stede i boligområdet på andre tidspunkter og på andre måder, opnår en masse viden om beboernes gøremål og laden. Aktiviteten er for helhedsplanen således et middel og en metode i højere grad end et mål, mens den for beboerne er et mål i sig selv.



Formål:	
At skabe tryghed, trivsel, godt naboskab og sammenhængskraft i boligområdet ved at inspirere og motivere til frivilligt engagement blandt beboerne. At beboerne selv tager ansvar og sætter præg på deres boligområde.	
Målgruppe(r):	
Målgruppen er alle beboere i området som kan bidrage med engagement og ressourcer, dog udføres naboskabsaktiviteterne primært i 3Bs område i Kgs. Enghave og på Sjøelør Boulevard.	
Succeskriterier og datakilde for aktiviteten: (OBS: Disse skal fremgå af aktivitetsskemaet)	
Succeskriterier:	Datakilde:
Mindst 100 beboere deltager årligt i aktiviteter initieret af andre beboere.	Helhedsplanens logbøger
Mindst 7 beboere deltager årligt i et kursusforløb, der klæder dem på i forhold til at planlægge og udføre en projektidé.	Helhedsplanens logbøger
Minimum 2 af de idéer der genereres på naboskaberkurset/workshops, bliver gennemført med støtte fra helhedsplanens medarbejdere.	Helhedsplanens logbøger
Organisering, ansvar og rollefordeling:	
Der samarbejdes med afdelingsbestyrelser og aktive beboere om tilrettelæggelse af aktiviteter og kursusforløb. De boligsociale medarbejdere tilbyder processtøtte og anden råd og vejledning. Det er primært familie/netværksmedarbejderne der varetager aktiviteten. TMF, Green Team kan inddrages i forhold til plantekasseaktiviteter. Der samarbejdes med Områdefornyelsen Sydhavnen, når det er relevant, og der er overlap med deres indsatser, formål og målgrupper især i relation til AKB i Sydhavnen. I AKB Kgs. Enghave samarbejdes med Kvarterhuset om deres nye egnede lokaler og deres mange tilbud. Der samarbejdes med relevante frivillige foreninger og organisationer inkl. de lokale kommunale institutioner som fx Lokaludvalg, bibliotek, Områdefornyelsen, politi mv.	

Aktiviteter, som skal bidrage til indfrielsen af mål for indsatsområdet (tilføj skemaer - ét skema pr. aktivitet):**Aktivitetsnavn:**



Børnebestyrelser	
Indhold og praksis (aktivitetsbeskrivelse):	
<p>Den hidtidige helhedsplan i Kgs Enghave har arbejdet med oprettelse af en børnebestyrelse i en af 3Bs afdelinger på Händelsvej, og det er de positive erfaringer der nu søges udbredt.</p> <p>Der oprettes nye børnebestyrelser, og den allerede eksisterende børnebestyrelse understøttes. Børnebestyrelserne mødes 1 gang om måneden, og en medarbejder understøtter, at børnene formulerer deres idéer til aktiviteter eller andet, de synes der skal ske i deres afdeling.</p> <p>Aktiviteten er åben for alle børn, der kan have lyst til at deltage, dog har medarbejderen blik for at motivere børn, som vurderes kan bidrage særligt positivt til aktiviteten, eller som kan have særligt udbytte af at være med – også med henblik på at opnå relation til forældrene. Mindre ressourcestærke børn opfordres til at deltage, og det er en del af metoden at mixe børn med mange ressourcer med børn med færre.</p> <p>Aktiviteten etableres så vidt muligt der, hvor afdelingsbestyrelsen vil tage aktiv del, idet det skaber bedst mulighed for reel indflydelse for børnene. Der kan også etableres en børnebestyrelse for hele helhedsplanens område.</p> <p>CFBU vurderer, at forskning viser, at børne- og ungeråd er tilstrækkeligt underbygget, til at der at dokumentation for aktivitetens virkning.</p>	
Formål:	
<p>Formålet er, at de deltagende børn ser sig selv som en del af et fællesskab med indflydelse og rettigheder, og på den måde opnår (beboer) demokratisk dannelse og lyst til at tage aktivt del i en lokal demokratisk kultur. På længere sigt er formålet kriminalpræventivt og med en tidlig indsats at forebygge bl.a. hærværk og radikalisering. Desuden er formålet at børnenes forældre får et større kendskab til området og lyst til selv at blive aktive i beboerarbejdet.</p>	
Målgruppe(r):	
Børn fra 8-12 år primært i 3Bs område i Kgs. Enghave og på Sjælør Boulevard.	
Succeskriterier og datakilde for aktiviteten: (OBS: Disse skal fremgå af aktivitetsskemaet)	
Succeskriterier:	Datakilde:
Der er i 2018 etableret mindst 2 børnebestyrelser i forskellige afdelinger eller på bydelsniveau	Helhedsplanens logbog
15 børn har været aktive i hver af de to børnebestyrelser	Helhedsplanens logbog
De involverede børn har oplevet at have indflydelse på aktiviteter i deres boligområde	Helhedsplanen undersøger årligt



<p>35 beboere deltager på beboermøder i 3Bs afdelinger med børnebestyrelser ved helhedsplanens udløb.</p> <p>(I 2015 var der i gennemsnit 25,6 deltagere pr. beboermøde)</p>	<p>3Bs årlige opgørelser</p>
Organisering, ansvar og rollefordeling:	
<p>Helhedsplanen står for afvikling af aktiviteten i samarbejde med afdelingsbestyrelser, der er interesserede i at bakke op om en børnebestyrelse.</p> <p>Der samarbejdes med de lokale kommunale institutioner som fx Lokaludvalg, bibliotek, Områdefornyelsen, politi mv.</p> <p>Frivillige foreninger kan med fordel kobles på og lave aktiviteter sammen med bestyrelserne og evt. ture og aktiviteter for hele familien.</p> <p>Red Barnet kobles på udviklingen af børnebestyrelsen på Sjælør.</p> <p>Det er familie/netværksmedarbejderen og b/u-medarbejderen fra helhedsplanen, som varetager opgaven.</p>	