

Evaluering af Fra Hærværk til Netværk

– afsluttende evaluering, forår 2012



Forfatter:	Ditte Bjarnild, Konsulent
Bestiller	Styregruppen for Fra Hærværk til Netværk
Udgiver:	Lejerbo København
Tryk:	Lejerbo, juni 2012
Opslag:	100 stk.
Fotos:	Fra Hærværk til Netværk, Det Boligsociale Sekretariat.
Bestilles hos:	Det Boligsociale Sekretariat Lejerbo København Gl. Køge Landevej 26 Telefon: 38 12 11 04 Lejerbos hovednummer: 70 12 13 10
Download:	org101.lejerbo.dk/
Pris:	Gratis så længe lager haves
Copyright:	Publikationen kan frit citeres med tydelig kildeangivelse

Evalueringsrapportens indhold

1. Indledning	4
2. Baggrund for Fra Hærværk til Netværk	4
3. Konklusion	6
4. Erfaringer fra den særlige konstruktion	8
4.1. Intensivfase, konsulentfase og mobilitet	8
4.2 Medarbejdere og projektleders placering	9
4.3 Opsamling	11
5. Samarbejde mellem det boligsociale og driften	11
6. Samarbejde med kommunale aktører	14
6.1 Det centrale samarbejde	14
6.2 Lokalt samarbejde	15
7. Målopfyldelse	16
7.1 Delmål	16
7.2 Mål	18
7.2.1 Styrke ansvarsfølelsen for bebyggelse og omgivelser	18
7.2.2 Forebygge kriminalitet og hærværk	20
7.2.3 Skabe øget tryghed i dagligdagen	20
7.2.4 Styrke engagement i beboerdemokrati	21
7.2.5 Styrke integrationen i lokalområdet	22
7.3 Opsamling	23
8. Forankring af resultater	24
8.1 Resultater i afdelingerne og forankringen heraf	24
8.3 Metodeudvikling	26
 Bilag	29
Bilag 1 - Om interviews og beboersurvey	30
Bilag 2 – Oversigt over afdelinger	32
Bilag 3 – Oversigt over anbefalinger	33

1. Indledning

Denne evaluering af den boligsociale helhedsplan *Fra Hærværk til Netværk* er gennemført af konsulent Ditte Bjarnild, for Lejerbo København. Evalueringens overordnede formål er at belyse de erfaringer, der kan omsættes til konkrete anbefalinger for det fremtidige boligsociale arbejde i Lejerbo København.

Konkret søger evalueringen at belyse:

- **Fra Hærværk til Netværk som en særlig indsats**
 - Erfaringer fra den særlige konstruktion
 - Erfaringer fra samarbejde med drift og kommunale aktører
- **Målopfylldelse**
 - Opfyldelse af mål og delmål
- **Resultater for afdelingerne**
 - Resultater og forankringen heraf
 - Metodeudvikling og fremadrettede anbefalinger

Evalueringen baserer sig på en række forskellige dataindsamlingskilder. Dels de skrivelser og tal der danner baggrund for indsatsen, og dels de løbende skriftlige opfølgninger fra medarbejdere og projektleder.

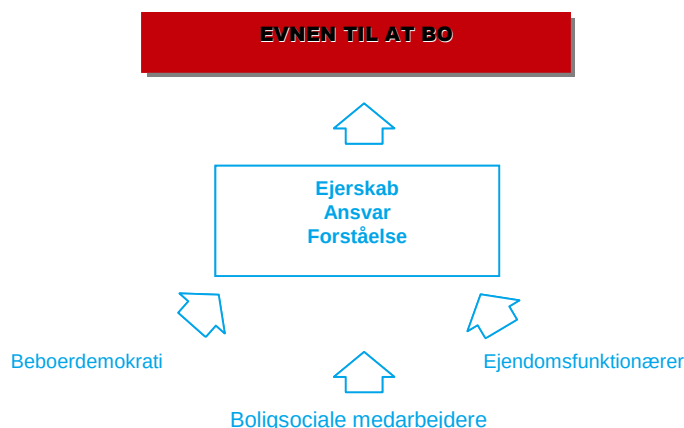
I løbet af foråret 2012 har evalueringskonsulenten gennemført en beboersurvey og foretaget 32 gruppe- og enkeltpersoninterviews med relevante interessenter. Beboersurveyen dækker i snit 20 lejemål i hver af de 19 afdelinger. 381 tilfældige lejemål er blevet spurgt om deres oplevelse af *Fra Hærværk til Netværk*, og 156 har deltaget i spørgeskemaundersøgelsen, hvilket giver en svarprocent på 41 %. De resterende har enten ikke ønsket at deltage, eller har ikke åbnet (for nærmere beskrivelse se bilag 1).

I tillæg hertil er alle afdelinger, hvor der i foråret 2012 er intensiv indsats, blevet besøgt. Evalueringskonsulenten har deltaget ved en række afdelingsbestyrelsesmøder, og ved forankringsworkshop i to afdelinger, samt deltaget i et opsamlende evalueringsseminar.

2. Baggrund for *Fra Hærværk til Netværk*

Den boligsociale helhedsplan *Fra Hærværk til Netværk* blev i 2007 udviklet af Lejerbo København, med baggrund i den boligsociale strategi *Evnen til at bo*. Strategien går i korte træk ud på at skabe ejerskab, ansvar og forståelse for at bo alment, for derved at skabe større tryghed og trivsel i de udsatte afdelinger.

Antagelsen er, at man ved at skabe større ansvarsfølelse og ejerskab for den lokale afdeling, kan opbygge større tryghed for beboerne i dagligdagen. For at strategien kan lykkes, forudsætter det et tæt samarbejde mellem boligsociale medarbejdere, ejendomsfunktionærer og afdelingsbestyrelser.



Fra Hærværk til Netværk (FHTN) bygger således på en overordnet vision om at øge tryghed og trivsel i afdelingerne ved at understøtte og udvikle beboernes evne til at bo alment, og dermed skabe bedre bomiljø, i et tæt samarbejde mellem boligsociale medarbejdere, afdelingsbestyrelser og ejendomsfunktionærer.

Konkrete mål og delmål springer heraf, og kredser om øget ansvarsfølelse for afdelingen, forebyggelse af kriminalitet og hærværk, større tryghed i dagligdagen, styrket engagement i beboerdemokratiet og en styrkelse af integrationen i lokalområdet. De konkrete mål og delmål vil blive behandlet i kapitel 7.

2.1 Den konkrete indsats

FHTN omfatter 19 små og mellemstore afdelinger, fra 10-165 lejemål, spredt over København¹. I de udvalgte afdelinger findes både kulturelle og sociale problemstillinger, der negativt påvirker beboernes evne til at bo alment. I helhedsplanen beskrives mere konkret problemer med hærværk mod fælles faciliteter, svineri på fællesområderne og manglende engagement i afdelingens tilstand.

Fra start ønskede man 5 ansatte i projektet, men grundet en ny overenskomst var der kun lønmidler til 4 ansatte. Projektet blev derfor etableret med 3 boligsociale medarbejdere, der dækker forskellige afdelinger i København, og en projektleder, der sidder på hovedkontoret i Valby. Medarbejderne er således alene i afdelingerne, mens projektlederen er centralt placeret, hvilket også er en konstruktion man ikke tidligere har anvendt i det boligsociale arbejde i Lejerbo København.

FHTN blev etableret på baggrund af et pilotprojekt gennemført i afdeling 392-0 Glasvej i Nordvest i 2006. Afdelingen fik tilført en boligsocial medarbejder 20 timer om ugen, der samarbejdede med beboere, bestyrelse og ejendomsfunktionærer om boligsociale problemstillinger med henblik på at styrke beboernes evne til at bo alment.

Projektet gav positive resultater i form af stort fald i hærværk og ejendomsfunktionærernes tid anvendt på hærværksbekæmpelse og forkert placeret affald, mens beboere såvel som ejendomsfunktionærer oplevede større tilfredshed med afdelingen generelt.

Metoden byggede på, at den boligsociale medarbejder fungerede som igangsætter af sociale aktiviteter i afdelingen i samarbejde med frivillige beboere. Sidenhen overgik

¹ I helhedsplanen fremgår det, at FHTN omfatter 20 afdelinger, men da afdeling 457-1 Blegdamsvej ikke ønskede at deltage, blev dette i stedet til 19 afdelinger. Se en komplet liste over afdelinger i bilag 2.

medarbejderen til at ligge vægt på koordinering af aktiviteterne, og fungere som tovholder for de frivillige beboere, og derved søge at sikre forankring.

De gode erfaringer fra pilotprojektet videreførtes i FHTN i form af en henholdsvis intensiv fase og en konsulentfase.

I den intensive fase er de boligsociale medarbejdere massivt tilstede i de udvalgte afdelinger, og aktiverer beboerne, understøtter afdelingsbestyrelserne og samarbejde med ejendomsfunktionærerne. I konsulentfasen rykker medarbejderne videre til andre afdelinger, men fungerer stadig som tovholdere og sparringspartnere for beboere, bestyrelse og ejendomsfunktionærer i de afdelinger, hvor der tidligere var intensiv fase. Da indsatsen omfatter et større antal afdelinger, dækker medarbejderne flere afdelinger sideløbende. Den intensive fase løber over et til halvandet år inden medarbejderne rykker videre til andre afdelinger, og derefter i en tilsvarende periode har konsulentfase. For at kunne nå alle afdelinger, er indsatserne således forholdsvis korte. Dette er en ganske anden konstruktion end man tidligere har anvendt i det boligsociale arbejde i Lejerbo København.

Et særligt aspekt ved FHTN er også samarbejdet mellem driften og det boligsociale. Pilotprojektet viste, at der lå et tidligere uudnyttet potentiale i samarbejdet mellem de boligsociale medarbejdere og varmemestre og gårdmænd. Dette samarbejde blev formaliseret i helhedsplanen, hvor det er beskrevet, at ejendomsfunktionærerne skal deltage aktivt i indsatsen og at en forudsætning herfor er en generel opkvalificering af ejendomsfunktionærerne.

FHTN er således en helhedsplan, der i flere centrale henseender adskiller sig fra det mere traditionelle boligsociale arbejde. I kapitel 4 og 5 vil der blive set nærmere på denne konstruktion, resultater og udfordringer i den forbindelse.

3. Konklusion

Den boligsociale helhedsplan *Fra Hærværk til Netværk* bygger på Lejerbo Københavns boligsociale strategi, *Evnen til at bo*. Indsatsen kredser derfor om, at skabe øget tryghed og trivsel for beboerne i de udsatte afdelingerne, ved at understøtte og udvikle beboernes evner til at bo alment, og dermed skabe bedre bomiljø gennem øget ansvar og ejerskab til afdelingen. Centralt står, at denne udvikling sker i et tæt samarbejde mellem boligsociale medarbejdere, afdelingsbestyrelser og ejendomsfunktionærer. FHTN har i høj grad formået at styrke dette samarbejde i afdelingerne, og de opstillede mål for indsatsen, bliver generelt set opfyldt. Således er ansvarsfølelsen for den lokale bebyggelse og omgivelser i udpræget grad blevet styrket, både blandt børn og voksne. Ligeledes er der skabt øget tryghed i afdelingerne, særligt gennem øget kendskab og netværk beboerne i mellem. Med stor succes har FHTN understøttet udviklingen af beboerdemokratiet i afdelingerne, så der efter endt indsats i alle afdelinger findes fungerende afdelingsbestyrelser, ligesom der er etableret kontakt til frivillige beboere i alle afdelinger.

En nedgang i andelen af kriminalitet og hærværk har ikke direkte kunnet påvises, ligesom det er svingende, hvor meget man har øget integrationen i lokalområdet. Det må dog alligevel siges, at FHTN langt hen ad vejen opfylder de mål, der er sat for indsatsen.

Målene for indsatsen bliver således generelt set opfyldt, og langt de fleste beboere er meget tilfredse med indsats og medarbejdere, dog møder FHTN udfordringer i forhold til forankringen af de gode resultater. Forankringen besværliggøres særligt af den konstruktion indsatsen har.

Da FHTN dækker 19 små og mellemstore afdelinger, er indsatserne i de enkelte afdelinger forholdsvis korte, og medarbejderne er alene i flere afdelingerne sideløbende. Medarbejdere såvel som beboere, ejendomsfunktionærer og samarbejdsparter melder, at indsatserne stopper inden arbejdet kan betragtes som færdigt, og at skabe bæredygtige resultater bliver indsatsens største udfordring. Dog fører denne særlige organisering også positive erfaringer med sig, idet de korte indsatser og medarbejdernes placering bevirker, at medarbejderne må være handlekraftige og samarbejdsorienterede. Således må samarbejdet med beboere, bestyrelser og ejendomsfunktionærer samt engagement af frivillige hurtigt etableres, ligesom der må tænkes forankring fra start. Den særlige konstruktion besværliggør således de langsigtede resultater, men fordrer samarbejde, handling og engagement fra medarbejdernes side.

FHTN fordrer således en beboernær tilgang, hvor medarbejdernes har fokus på engagement af beboere, frivillige og afdelingsbestyrelser. Gennemførelse af aktiviteter og sociale arrangementer sker i tæt samarbejde med beboere, og der er generelt set etableret tætte relationer mellem beboere og medarbejdere. Samarbejdet med ejendomsfunktionærerne er et lige så væsentligt omdrejningspunkt for indsatsen, idet ejendomsfunktionærernes tilstedeværelse og kendskab til afdeling og beboere indebærer et stort udviklings- og forankringspotentiale. På trods af diverse udfordringer, kan der generelt set spores positive erfaringer og optimisme omkring samarbejdet mellem driften og det boligsociale, både på centralt og lokalt hold. Et vigtigt aspekt i denne sammenhæng er den opkvalificering, FHTN har tilbudt varmemestre i de konkrete afdelinger.



*Dansende piger
og sommerfest i
Meinungsgade*



Med FHTN har Lejerbo København formået at etablere øget trivsel og tryghed for beboerne i de udsatte afdelinger, med en indsats der i høj grad fokuserer på samarbejdet mellem de boligsociale medarbejdere og ejendomsfunktionærer, afdelingsbestyrelser og beboere. FHTN har med sin særlige konstruktion, beboernære tilgang og sit driftsnære fokus vist nye muligheder for det boligsociale arbejde, og det anbefales at Lejerbo København fremadrettet lader sig inspirere af erfaringerne fra FHTN.

4. Erfaringer fra den særlige konstruktion

Den konstruktion som FHTN er kendetegnet ved; de to former for indsats, mobiliteten, medarbejderne og projektlederens placering, udgør nogle særlige forudsætninger for indsatsens udformning og resultater. I det følgende vil disse forudsætninger og deres konsekvenser blive nærmere belyst.

4.1. Intensivfase, konsulentfase og mobilitet

I den intensive fase er medarbejderne som beskrevet massivt tilstede i afdelingerne, og har derfor mulighed for at opnå tæt kontakt til beboere, bestyrelser og ejendomsfunktionærer. I den efterfølgende konsulentperiode har medarbejderne alene en understøttende funktion, men kan rykke ud, hvis behovet opstår. Medarbejdere, såvel som ledelse, oplever, at de to faser komplementerer hinanden godt, idet konsulentfasen kommer til at fungere som et sikkerhedsnet under det arbejde medarbejderne har sat i gang med beboere, bestyrelser og ejendomsfunktionærer i løbet af den intensive fase.

For at dække alle 19 afdelinger løber de intensive indsatser over en periode på et til halvandet år, hvorefter medarbejderne rykker videre til andre afdelinger.

Denne mobilitet er en forudsætning, der dels giver mulighed for erfaringsopsamling, refleksion og dermed løbende udvikling af indsatsen, men på den anden side også opleves som frustrerende for medarbejderne. Flere forklarer, at det opleves som at rykke videre, inden indsatsen er ført til dørs.

"Det gode ved at man rykker så meget rundt har været, at man lærer rigtig meget og møder mange rigtig dygtige folk. (...) Det har været lidt for kort tid alle steder, og man har en følelse af, at man ikke oplever at høste frugten af det man sår." (Medarbejder)

Den forudsatte mobilitet har desuden betydet, at der er anvendt forholdsvis mange ressourcer på, at finde passende faciliteter til medarbejderne i de nye afdelinger. Projektlederen forklarer, at man forinden ikke havde forventet så store udfordringer på dette punkt, men at medarbejderne har brugt mange ressourcer og tid på praktiske opgaver i forbindelse med flytningerne. Det anbefales derfor, at man i det fremtidige boligsociale arbejde, inden medarbejderne kommer ud i afdelingerne, sikrer sig, at faciliteterne er på plads. I den sammenhæng understreges det af beboere og medarbejdere, at medarbejderne skal være synlige og tilgængelige i området, for at sikre at adgangen mellem beboere og medarbejder bliver så let som mulig.

"Det er helt sikkert bedst, når man kan se hvor hun er. Hun kan se os, og beboerne kan se hende, og det er nemmere at komme til hende. Da hun sad i kælderen, kunne hun være der, uden at man vidste det." (Beboer/afdelingsbestyrelse)

At indsatserne i afdelingerne løber over en forholdsvis kort tidsperiode, opleves af stort set alle adspurgte som hæmmende for indsatsens langsigtede resultater. Særligt betyder det en begrænsning af, hvilke aktiviteter der kan blive sat i gang, samt i særlig grad hvad der kan forankres.

"De første 4-5 måneder bruger jeg på at skabe relationer og tillid. Derefter bruger jeg 4-5 måneder på at komme i gang og få beboerne til at forstå, hvad det går ud på. Så er der næsten gået et år, og jeg har reelt et halvt år til virkelig at arbejde med beboerne. Det er for kort tid til virkelig at rykke noget, og det er derfor det går ned, når vi flytter videre."
(Medarbejder)

Medarbejderne bruger meget tid på at etablere en god og tæt relation til beboerne i de udsatte afdelinger, og på at finde ressourcer, der kan arbejdes videre på, inden aktiviteterne kan sættes i værk. Arbejdet med at klæde beboere, afdelingsbestyrelser og ejendomsfunktionærer på til at videreføre aktiviteter i afdelingerne, når derfor ikke at blive bæredygtigt i løbet af den tidsperiode medarbejderne er til stede.

Særligt fordi indsatsen i FHTN i høj grad kredser om at understøtte en holdningsændring fra beboernes side, oplever medarbejderne, at der er behov for en længerevarende og kontinuerlig, måske endda en permanent, indsats. Dette pointeres også af beboere, bestyrelser og ejendomsfunktionærer, og de beklager sig over, at medarbejderne forlader afdelingerne for hurtigt.

"Det fungerer nogenlunde mens de er her, men så snart de er væk, bliver det tilbage til det samme lort. Det handler meget om den måde FHTN er skruet sammen på, med de her korte perioder. Hvis man starter sådan noget her, må man ikke stoppe det igen." (Varmemester)

Det er således primært i forankringsøjemed, at de korte indsatser kritiseres. For fra flere sider lyder det samtidigt, at de korte indsatser også fører positive resultater med sig. Når indsatserne er korte, er medarbejderne netop nødsaget til at have forankringsperspektivet for øje i alle aktiviteter, hvorved forankring bliver en forudsætning for aktiviteterne. I de tidsbegrænsede indsatser bliver det desuden bydende, at medarbejderne er handlingsorienterede og fokuserede i deres arbejde, så de kan nå så langt som muligt inden for tidsrammen. De må bruge meget tid på at engagere frivillige beboere, bestyrelser og ejendomsfunktionærer i det boligsociale arbejde, hvilket fordrer en beboernær tilgang og et samarbejde mellem det boligsociale og driften.

De korte indsatser bliver således også en force, og noget der kan videreføres og udbygges i det videre boligsociale arbejde.

Dog skal det understreges, at det fra alle sider bliver påpeget, at de korte indsatser ikke kan stå alene. At det ikke er muligt at sikre langsigtede resultater og forankring på halvandet år, men at de korte indsatser kan bruges som inspiration, og på forskellig vis kan indtænkes i det boligsociale arbejde fremover. Fra flere sider bliver det således foreslået, at man ikke dropper de korte indsatsperioder, men at de skal være i regi af noget længere, så afdelinger, der har behov for en længerevarende indsats, ikke bliver overset, men kan få en tidsbegrænset indsats, inden medarbejderen rykker videre. Dog efterspørger varmemestre, beboere og flere samarbejdspartner mere permanente løsninger fremadrettet.

4.2 Medarbejdere og projektleders placering

At medarbejderne er alene i afdelingerne, har været forudsætning for en række positive erfaringer, men bliver også kritiseret i flere henseender.

En problematisk konsekvens af medarbejdernes placering er, at den daglige sparring og feedback mangler. Selvom der løbende holdes kontakt med medarbejderne imellem, og selvom projektlederen anvender mange ressourcer på telefonstik at være i kontakt med

medarbejderne, så mangler det tætte kendskab til afdelingerne, beboerne og samarbejdspartner på tværs af afdelinger, hvorved den konkrete sparring og erfaringsudveksling besværliggøres.

Det betyder også, at indsatserne i høj grad bliver sårbare, når medarbejderne siger op, som det har været tilfældet flere gange undervejs i projektperioden. Det er den enkelte medarbejder, der kender afdelingen og har relationen til beboere og samarbejdspartner, og overleveringen til en ny medarbejder, eller projektlederen, bliver derfor svær.

Et kritikpunkt ved medarbejdernes placering er desuden, at det ikke er forsvarligt at medarbejderne er alene i afdelinger med så massive problemer, som der i nogle tilfælde er. En medarbejder forklarer, hvordan hun af og til kommer i situationer, hvor hun ikke finder det pædagogisk forsvarligt at være alene, og hun understreger, at indsatser i meget udsatte områder, bliver nødt til at have flere medarbejdere tilknyttet. Derfor er der også brugt mange ressourcer på supervision og sparring, såvel individuelt som i grupper. For at medarbejderne kan føle sig som en personalegruppe, og for at sikre at arbejdet som boligsocial medarbejder ikke bliver for hårdt, understreger medarbejdere og ledelse at det er nødvendigt fra start, at afsætte midler til supervision. Særligt hvis man igen placerer medarbejdere alene i afdelingerne. Dog pointerer projektlederen, at man må bryde med en del af den tavshedspligt der omgiver supervisionen, hvis man skal kunne handle på de ting, der bliver vendt undervejs.

Den særlige placering har dog også ført til, at medarbejderne har opnået effektive resultater, særligt i forhold til samarbejdet med beboere, afdelingsbestyrelser og ejendomsfunktionærer.

"Det har haft den positive effekt, at medarbejderne har været tvunget til at samarbejde med dels beboere, afdelingsbestyrelser og varmmestre. Det samarbejde har skullet fungere, for at de kunne rykke noget i afdelingerne." (Projektleder)

Medarbejdernes placering forudsætter altså et nødvendigt samarbejde med drift, beboere og andre samarbejdspartner, for at kunne gennemføre den nødvendige indsats i afdelingerne.

Yderligere ligger der en stor frihed for medarbejderne i at være alene i afdelingerne, og de har langt hen ad vejen kunnet forme indsatsen som de ønsker, hvorfor der også er stor forskel på, hvor medarbejderne har lagt deres fokus. En sådan frihed giver også større ejerskab og styrker engagementet, understreger flere medarbejdere.

"Det positive i det er helt klart at det giver frihed. Man kan afprøve flere ting, og fordi du selv skal tage beslutninger, føler man også et større ansvar. Det er tydeligt at beboerne er afhængige af præcis dig, og det arbejde du gør" (Medarbejder)

En indsats som FHTN kræver altså selvstændige medarbejdere, der er handlings- og samarbejdsorienterede. Og medarbejdernes engagement og evne til selvstændighed fremhæves af alle parter som en stor force i FHTN.

En anden positiv konsekvens af konstruktionen er, at projektlederens centrale placering er befordrende for samarbejdet på centralt hold mellem projektleder, ledelse, forvaltning og centrale driftsmedarbejdere. Qua projektlederens daglige kontakt og via medarbejdernes gang i huset bliver FHTN en særlig synlig boligsociale helhedsplan, og kontakten mellem de forskellige parter bliver lettet.

Projektlederen fremhæver yderligere, at den centrale placering kræver, at medarbejderne videreleverer detaljerede beskrivelser af udviklingen i afdelingerne. At

projektlederen ikke er en del af det daglige liv i afdelingen, kalder således på øget refleksion, fordi medarbejderne skriftligt og mundtligt konstant må redegøre for deres valg, fravalg og afdelingens udvikling.

Men på trods af de positive erfaringer anbefaler medarbejdere og ledelse, at medarbejdere ikke fremadrettet skal være alene i afdelingerne.

4.3 Opsamling

FHTN dækker 19 afdelinger spredt over byen, hvorved indsatsen er blevet konstrueret på en særlig måde, man ikke tidligere har anvendt i det boligsociale arbejde i Lejerbo København.

Medarbejderne er alene i afdelingerne, mens projektlederen er centralt placeret på hovedkontoret i Valby. Dette forudsætter selvstændige og handlingsorienterede medarbejdere, idet de langt hen ad vejen selv står for at udføre den boligsociale indsats i afdelingerne. Medarbejdernes placering opleves som fordrende for udviklingen i afdelingerne, særligt i henhold til samarbejdet med beboere, ejendomsfunktionærer og lokale samarbejdsparter. Ligeledes er samarbejdet på mere central hold blevet styrket, eftersom projektlederen har daglig kontakt med centrale aktører på hovedkontoret.

Dog bliver det ikke anbefalet at medarbejderne fremadrettet skal placeres alene i afdelingerne, da det for de flestes vedkommende opleves som problematisk, at man alene har ansvaret for en afdeling, og ikke har mulighed for daglig sparring om indsatsen forsvarlighed.

Med baggrund i den særlige konstruktion udfører medarbejderne henholdsvis en intensiv- og en konsulentindsats i afdelingerne, hvilket giver mulighed for at understøtte de afdelinger, hvor der tidligere har været intensiv indsats. Indsatserne er forholdsvis kortvarige, hvilket opleves som befordrende for medarbejdernes handlingsorienterede og effektive tilgang, særligt fordi de er nødsaget til at tænke forankring fra starten, og må samarbejde med beboere og ejendomsfunktionærer.

Dog understreges det fra alle sider, at indsatserne har været for korte til at sikre at indsatsen bliver bæredygtig. Medarbejdere såvel som beboere, ejendomsfunktionærer og samarbejdsparter oplever, at medarbejderne må forlade området, inden arbejdet er færdigt og resultaterne bæredygtige.

5. Samarbejde mellem det boligsociale og driften

I FHTNs helhedsplan står det beskrevet, at ejendomsfunktionærerne aktivt skal indgå i indsatsen, og at samarbejdet udgør et vigtigt forankringspunkt, idet ejendomsfunktionærerne også er til stede efter endt indsats.

Dette særlige samarbejde har tydeliggjort en række fordele i at samtænke det boligsociale og driften, men også klarlagt en række udfordringer.

I det boligsociale arbejde er fokus rettet mod de enkelte afdelinger, og med den boligsociale strategi in mente, er formålet at styrke beboernes evne til at bo alment. Det er oplagt at samtænke driften og det boligsociale, eftersom ejendomsfunktionærernes arbejde er afdelingsorienteret, mens de boligsociale medarbejdere kan påvirke beboernes adfærd og sikre øget ejerskab og ansvar, og dermed udvikling af afdelingen.

"Det er gennem samarbejdet mellem det boligsociale og driften, at vi kan påvirke beboeradfærden, så det kan ses på afdelingerne."
(Forretningsfører)

Fordi medarbejderne er alene i afdelingerne, er det bydende at sikre en god relation til ejendomsfunktionærerne, da de i forvejen kender afdelingen og beboerne, og derfor kan understøtte medarbejderens arbejde. Såvel ejendomsfunktionærer som medarbejdere melder generelt, at samarbejdet har fungeret godt, og at man har nydt godt af samarbejdet på en række punkter. Man har eksempelvis samarbejdet om servicebesøg i lejemålene med bekæmpelse af skimmelsvamp som fokus, og informeret om konsekvenser af for højt vand- og varmemeforbrug hos beboerne. I alle afdelinger er der desuden afholdt oprydnings- og gårdage, hvor beboere sammen med de boligsociale medarbejdere og ejendomsfunktionærer har samlet skrald og forskønnet afdelingerne. Dette bidrager ikke alene til at styrke det sociale liv i afdelingen, men gør også beboerne opmærksomme på deres eget ansvar overfor afdelingens fællesarealer, og er altså aktiviteter, det anbefales at man også fremadrettet fokuserer på.

"En idé fremover vil være at man støtter endnu mere op om aktivitetsdage og gårdage. Det giver ejerskab til foreningen, hvis beboerne har været med til at lave noget konkret i området. Så bliver det ens eget sted – og det er godt for det sociale, at have noget konkret at samarbejde om."
(Varmemester)



Arbejdsdag i
afdelingerne på
Kongelundsvej og
Toskiftevej på
Amager



Et centralt aspekt af samarbejdet mellem driften og det boligsociale i FHTN er opkvalificeringen af ejendomsfunktionærerne. Konkret har FHTN tilbudt varmemestre deltagelse på konflikthåndteringskurser, tilpasset indsatsen og gennemført af Center for Konfliktløsning. Nogle har deltaget på en enkelt kursusdag, andre på flere, mens et par stykker har gennemført en egentlig konfliktmægleruddannelse². Yderligere har medarbejdere, projektledere og enkelte varmemestre deltaget på konferencen om De

² Det har været afholdt både i hverdage og weekender, og det anbefales fremadrettet at undgå, at ligge disse kurser omkring d. 1 og 15. i måneden, da ejendomsfunktionærer har travlt med ind/udflytning heromkring.

Blå Ressourcer i Ålborg. De Blå Ressourcer er en ejendomsfunktionæruddannelse, der gør varmemestre og gårdmænd i stand til at støtte op om en positiv udvikling i boligafdelingerne. Det fremhæves, at konferencen har tydeliggjort de fordele, der ligger i at samtænke det boligsociale og driften, og det anbefales at man fortsat samarbejder med De Blå Ressourcer.

De ejendomsfunktionærer der har deltaget på konflikthåndteringskurserne, og særligt de der har modtaget mægleruddannelsen, melder om stor tilfredshed med opkvalificeringen, og understreger, at de bestemt kan anvende det i deres daglige omgang med beboerne. Opkvalificering er således noget der fremadrettet anbefales i det boligsociale arbejde.

"Det har givet mig meget. Man finder ud af hvordan mennesker og konflikter fungerer, og jeg er blevet mere nuanceret i min egen tilgang til konflikter. At lære at tage en konflikt i opløbet er en stor fordel, og noget jeg bruger i min relation til beboerne. Det er virkelig godt og brugbart."
(Varmemester)

Den tættere relation mellem det boligsociale og driften ses således som en klar fordel. Dog har samarbejdet ikke været problemfrit. Særligt i opstarten var der en del uoverensstemmelser mellem medarbejdere og ejendomsfunktionærer om, hvad samarbejdet skulle bestå i. Det var ikke tydeligt, hvad der krævedes af hvem, og hvor meget tid ejendomsfunktionærerne skulle afsætte til samarbejdet. Desuden havde man ikke tidligere haft et formaliseret samarbejde, så driften og det boligsociale skulle først til at lære hinanden at kende. Den boligsociale koordinator fortæller således, at man undervejs har brugt en del tid på at forbedre og formalisere samarbejdet, så der blev klarhed over hvori samarbejdet skal bestå kontinuerligt i hele forvaltningen - både centralt og decentralt.

Det tættere samarbejde har haft den effekt, at det boligsociale er blevet mere tydeligt i forvaltningen, og at begge parter tydeligere kan se værdien i samarbejdet.

"Det har været fantastisk at se, hvordan begge parter har taget samarbejdet til sig, og rent faktisk bruger hinanden, og kan se værdien i det." (Forretningsfører)

Selvom den generelle udmelding fra varmemestre og medarbejdere er positiv, er samarbejdet også flere steder gået skævt, fordi relationen mellem medarbejderen og varmemesteren ikke har været optimal. Det vidner om et personbåret og dermed sårbart samarbejde, og der efterlyses en endnu stærkere formalisering af samarbejdet fremover.

De forholdsvis korte indsatser er desuden en udfordring, idet ejendomsfunktionærerne oplever, at de ikke når at blive klædt på til at udfylde det forankringspotentiale, de udgør.

Desuden påpeges det, at ejendomsfunktionærer og boligsociale medarbejdere har forskelligt fokus og tilgange til arbejdet i afdelingerne, hvilket kan skabe sammenstød i det daglige arbejde. I relation hertil understreger de boligsociale medarbejdere og ledelsen, at man ikke kan ligge det boligsociale helt ind under driften, for på trods af kurser og opkvalificering har ejendomsfunktionærerne stadig et andet fokus og andre kompetencer end de boligsociale medarbejdere. Det anbefales derfor at det fremadrettet bliver endnu tydeligere, hvori samarbejdet skal bestå, og at man som det første i de nye helhedsplaner får samarbejdet på plads, så man sikrer at alle parter har ejerskab til indsatsen, og dermed tager det nødvendige ansvar.

Også på centralt hold efterlyses yderligere underbygning af samarbejdet, og et endnu tættere driftsnært fokus. Blandt andet efterlyser driftschefer mere løbende resultatopfølgning, som kan tydeliggøre effekten af samarbejdet mellem det boligsociale og driften.

Men på trods af disse udfordringer, er det generelt de positive erfaringer og optimisme omkring samarbejdet, der dominerer, og fra alle sider anbefales det, at samarbejdet mellem det boligsociale og driften fremover udbygges og styrkes.

6. Samarbejde med kommunale aktører

Den boligsociale helhedsplan FHTN er centreret omkring afdelingsspecifikke problemstillinger, men der har også været et tæt samarbejde med flere kommunale forvaltninger, og med lokale kommunale aktører i og omkring afdelingerne. Samarbejdet på henholdsvis centralt og lokalt plan har givet gode erfaringer, men også har tydeliggjort nogle af de udfordringer, der ligger i samarbejde med kommunale aktører.

6.1 Det centrale samarbejde

I styregruppen³ for FHTN sidder blandt andet repræsentanter for de fire forvaltninger i Københavns Kommune, BIF, BUF, SOF, KFF, og samarbejdet med centrale kommunale aktører har primært været konstitueret herigennem. Dog har projektlederen også i konkrete sager haft samarbejde med centrale repræsentanter for forvaltningerne.

Styregruppens overordnede rolle er at udstikke rammerne for projektet, og sikre at indsatsen holder sig på rette spor, og det meldes at samarbejdet har fungeret godt, og med stort engagement fra størstedelen af repræsentanterne. Styregruppens rolle har også været at bane vejen for det lokale samarbejde.

Særligt samarbejdet med BIF og KFF har fungeret godt, da de bidrager med konkrete samarbejdsmuligheder, hvor eksempelvis repræsentanten for BIF har forestået metodeudvikling af medarbejderne.

Mere svært har samarbejdet været med de større forvaltninger SOF og BUF, særligt BUF har ofte været fraværende ved styregruppemøder, og har haft svært at levere den medfinansiering, der var aftalt.

At FHTN er kendetegnet ved et større antal afdelinger spredt over byen betyder, at repræsentanterne nødvendigvis må være centrale, da mere lokale repræsentanter i styregruppen ikke vil være lige relevante gennem hele perioden. Således fremhæver repræsentanten for BUF, at dette også er årsagen til den begrænsede deltagelse i styregruppen.

"Repræsentanten har været en central medarbejder, der grundet sin placering ikke har haft noget at bidrage med til samarbejdet."
(Styregruppe/BUF)

De centrale repræsentanter har desuden haft svært ved at anspore til det lokale samarbejde ude i afdelingerne, som man havde forventet fra start. Det har betydet, at

³ I styregruppen er følgende repræsenteret: Lejerbo Københavns organisationsbestyrelse, Beboerdemokrater fra de relevante afdelinger, Kultur- og Fritidsforvaltningen (KFF), Børne- og Ungeforvaltningen (BUF), Socialforvaltningen (SOF), Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF). Den boligsociale koordinator i Lejerbo København er formand for styregruppen, mens projektlederen er sekretær.

medarbejderne selv har skullet bruge mange ressourcer på at etablere samarbejdsrelationerne lokalt. Det anbefales derfor, at man så vidt muligt fremover har mere lokale repræsentanter for forvaltningerne i styregruppen, eller i hvert fald repræsentanter, der konkret kan anspore til det lokale samarbejde.

En anden udfordring for det centrale samarbejde er medfinansieringen af projektet fra forvaltningernes side. Medfinansieringen blev fastlagt fra starten, men den konkrete afvikling heraf forventede man ville falde på plads, når indsatsen rykkede ud i de lokale afdelinger. Det viste sig at være en udfordring at få skabt aftaler om den konkrete medfinansiering, og flere forvaltninger har haft svært ved at opfylde det aftalte krav. I relation hertil melder lokale kommunale aktører, at registreringen af medfinansieringen ikke har været gennemskuelig, da der ikke har været et egentligt system hertil. En del af ressourcerne er således ikke registreret på trods af at der reelt har været et lokalt samarbejde. Dette efterlyses, samt nogle standarder for hvordan medfinansieringen skal udregnes.

"Som det er nu bliver det et skøn fra gang til gang, og nogle ting bliver slet ikke registreret fordi vi glemmer, at det ikke er en del af vores arbejde i forvejen." (Institutionsleder)

Forvaltningsrepræsentanten fra SOF påpeger, at en udfordring i forhold til medfinansiering har været mobiliteten i projektet, da der har været begrænset tid til at finde ressourcerne i de lokale områder. Det anbefales fra flere sider i styregruppen, at man fremover ikke først fastsætter medfinansieringen, og så efterfølgende finder ud af, hvordan det kan blive dækket.

Ellers meldes der generelt om et godt samarbejde i styregruppen med god opfølgning og åbenhed fra projektets side. Styregruppen overgav en del kompetence til projektlederen, da den handlingsorienterede indsats havde behov for større spillerum. Af samme årsag har meget kommunikation foregået over mail, hvor beslutninger kan tages hurtigt, så projektet ikke oplever at blive handlingslammet ind til næste styregruppemøde. Dette er noget der anbefales, at man også fremover kan indtænke i styregruppearbejdet.

"En forudsætning for at projektet kan lykkes er, at man giver bemyndigelsen til medarbejderne" (Styregruppe/organisationsbestyrelse)

6.2 Lokalt samarbejde

Flere forudsætninger påvirker samarbejdet mellem de boligsociale medarbejdere og de lokale kommunale aktører i og omkring afdelingerne.

Udfordringer på det centrale niveau omkring styregruppemedlemmernes centrale placering og medfinansieringen, har sat nogle rammer for det lokale samarbejde, eftersom de centrale repræsentanter ikke har kunnet bane vejen for det lokale samarbejde, og medfinansieringen ikke har været let at anvende.

Yderligere har FHNTs korte indsatsperioder betydet, at medarbejderne må fokusere på hurtigt at få etableret et godt samarbejde med de lokale aktører. Men det har også betydet, at nogle lokale aktører trækker sig, da flere ikke ønsker at involvere sig, når projektet stopper efter en forholdsvis kort periode. De korte perioder bliver således både en force og en hindring for et bæredygtigt samarbejde, og flere lokale samarbejdspartner udtrykker utilfredshed med de korte indsatsperioder.

"Det tager tid at få et godt samarbejde op at køre, hvor man kender hinanden og de unge. Så skulle han pludselig et nyt sted hen. Vi forsøgte at fortsætte samarbejdet, men det var jo noget andet og det var ærgerligt. Jeg føler at da medarbejderen flyttede, så gik det hele i stå"
(Repræsentant for København Politi)

Men de steder hvor samarbejdet er kommet op at stå, meldes der om et godt og frugtbart samarbejde. Det er forskelligt hvor meget medarbejderne har fokuseret på det lokale samarbejde. Nogle medarbejdere vægter arbejdet meget højt, og har opnået rigtig gode resultater hermed. Andre medarbejdere har i højere grad arbejdet meget afdelingsnært, og har vægtet samarbejdet mindre. Dog har der i alle afdelinger været samarbejde med lokalområdet, og det understreges fra alle sider, at dette samarbejde er vigtigt for at sikre integration i lokalområdet, så afdelingen ikke lukker sig om sig selv. De lokale aktører, der har bidraget til evalueringen, roser medarbejdernes indsats i området, og efterlyser generelt, at de enten kan fortsætte eller kommer tilbage til området. Medarbejdernes tilstedeværelse letter adgangen til beboerne, og særligt i forhold til børn og unge med en problematisk opførsel, er det en fordel med en helhedsorienteret indsats. For når de unge oplever, at de aktører, der omgiver dem, samarbejder, gør det dem mere trygge og mindre udfarende, forklarer politiets repræsentanter.



Når samarbejdet er til stede, fører det altså til positive resultater i den periode indsatsen varer. Både lokale aktører og flere medarbejdere understreger, at det lokale samarbejde er vigtigt, og er noget man skal vægte også i det fremtidige boligsociale arbejde.

"Jeg vil gerne videregive ideen om at bruge kommunen. BRUG DEM, og se det som en medspiller frem for en modspiller. Der ligger fantastiske muligheder i samarbejdet." (Medarbejder)

7. Målopfyldeelse

I helhedsplanen for FHTN er der beskrevet en række mål og delmål, som danner afsæt for det boligsociale arbejde i afdelingerne. I det følgende vil det blive nærmere belyst, hvorvidt disse mål og delmål bliver opfyldt.

7.1 Delmål

Delmålene er i helhedsplanen beskrevet som:

- Alle ejendomsfunktionærer skal inddrages i projektet
- Ejendomsfunktionærers timer brugt på affaldshåndtering reduceres med 50 %
- Udgifter til hæværk i afdelingerne skal reduceres med 70 %
- Medarbejdere, ejendomsfunktionærer, afdelingsbestyrelser og frivillige nøglepersoner uddannes og opkvalificeres inden for konfliktløsning og interkulturel kommunikation.
- Alle afdelinger har ved projektets afslutning en bestyrelse

Herudover er to delmål blevet ændret undervejs i projektperioden. De tidligere delmål gik på en målbar stigning i antallet af deltagende i aktiviteter og sociale arrangementer. Men da man ikke ønskede at registrere de enkelte beboere, kunne man ikke angive hvor mange nye beboere, der deltog i aktiviteterne, og således ikke om antallet af deltagere var stigende. Man omformulerede delmålene, så de i stedet fokuserede på forankring og antallet af aktiviteter i afdelingerne efter endt konsulentperiode.

De to nye delmål lyder, at der ved indsatsernes afslutning i hver afdeling skal findes:

- Mindst 1-2 aktiviteter for børn og unge, der videreføres af frivillige beboere eller eksterne samarbejdsparter
- Mindst 2 årlige sociale arrangementer, der videreføres af afdelingsbestyrelser eller frivillige beboere.

I de fleste afdelinger afholdes der årligt 1-2 sociale arrangementer, hvilket som oftest er fastelavn og/eller et julearrangement. Det er dog ikke kontinuerligt, og i nogle afdelinger afholdes flere, mens der i andre aldrig afholdes arrangementer.

Det er ligeledes svingende hvorvidt, der findes 1-2 aktiviteter for børn og unge i afdelingerne. I nogle afdelinger gennemføres, i samarbejde med lokale kommunale aktører eller organisationer som Dansk Flygtningehjælp, aktiviteter som lektiecafé eller sportsturneringer, mens andre afdelinger ikke har nogen aktiviteter for børn og unge efter endt indsats.

I afdelinger med afsluttet konsulentfase oplever kun 1/6 af de adspurgte beboere, at der ofte eller en gang i mellem er fælles aktiviteter, mens over halvdelen oplever, at det sker sjældent, meget sjældent eller aldrig. Disse to mål kan således kun til dels siges at være opfyldt.



Er der i boligområdet stadig fælles aktiviteter efter FHTN stoppede?

Altid	0%
Oft	3%
En gang i mellem	12%
Sjældent	24%
Meget sjældent/aldrig	43%
Ved ikke	18%

Som det er blevet beskrevet i kapitel 5, er samarbejdet mellem ejendomsfunktionærer og de boligsociale medarbejdere et særligt fokuspunkt i FHTN, og delmålet om at ejendomsfunktionærer tager del i det boligsociale arbejde, er i alle afdelinger blevet opfyldt.

Fra start søgte man at registrere ejendomsfunktionærers tid anvendt på affaldssortering og udgifter til hærverk i afdelingerne. Da det måske ikke var tydeligt for ejendomsfunktionærerne hvori værdien af disse registreringer bestod, har indberetningen ikke været kontinuerlige, og kan derfor ikke anvendes til at påvise, om

der er sket den ønskede reduktion i antallet af timer og udgifter anvendt på forkert placeret affald og hærværk. Varmemestrene selv melder dog, at der sker en reduktion i tidsforbruget mens medarbejderne er til stede i afdelingerne, som dog er mindre end i de beskrevne delmål, og ikke holder ved, når indsatsen stopper. Delmålet kan således ikke siges at være opfyldt.

At ejendomsfunktionærer, bestyrelser, frivillige og medarbejdere skal opkvalificeres er et delmål, der i de fleste afdelinger har haft stort fokus.

Særligt medarbejdere og ejendomsfunktionærer har oplevet en opkvalificering gennem Center for Konfliktløsnings skræddersyede uddannelse. Som det også fremgår af kapitel 5, har denne opkvalificering haft positiv indvirkning på de deltagende, og deres relation til beboerne. Frivillige beboere og afdelingsbestyrelser fik også dette kursus tilbudt, men kun få har deltaget. I nogle afdelinger har frivillige og afdelingsbestyrelser yderligere fået tilbudt kurser i forankring og frivilligt arbejde, samt i hvad afdelingsbestyrelsens arbejde indebærer (mere herom senere). Disse kurser har mødt stor opbakning, og tilfredshed fra de deltagende.

Delmålet om opkvalificering må derfor siges, langt hen ad vejen, at være nået.

Et sidste delmål lyder, at alle afdelinger skal have en afdelingsbestyrelse ved indsatsens afslutning. I dag har alle afdelinger en bestyrelse, der fungerer. Arbejdet med bestyrelserne har haft særlig bevågenhed, og delmålet må bestemt siges at være opfyldt.

7.2 Mål

I helhedsplanen er der beskrevet en række overordnede mål for indsatsen, og det fremgår at FHTN skal:

- Styrke ansvarsfølelsen for den lokale bebyggelse og omgivelser, blandt børn såvel som voksne – blandt ressourcestærke som ressource svage.
- Forebygge kriminalitet og hærværk blandt børn og unge.
- Skabe større tryghed i dagligdagen i de enkelte afdelinger.
- Styrke beboernes engagement i beboerdemokratiet.
- Styrke integrationen i lokalområdet, så beboerne kan leve op til de pligter og rettigheder, de har som beboere i en almen bebyggelse.

Disse mål er af generel karakter, og bevidst så brede, at de kan tilpasses de enkelte afdelingers behov og ressourcer. Medarbejderne har som beskrevet haft brede rammer at arbejde indenfor, og har således tilrettelagt indsats og fokus forskelligt, og har derfor også vægtet de beskrevne mål forskelligt. Desuden påpeger medarbejderne, at kriterierne hænger sammen, og derfor ikke er skarpt adskillelige. Dog vil de enkelte kriterier blive nærmere gennemgået.

7.2.1 Styrke ansvarsfølelsen for bebyggelse og omgivelser

Som det fremgår af den boligsociale strategi og helhedsplanen for FHTN, er øget ansvarsfølelse et helt centralt element i at styrke de udsatte boligområder. Derfor er dette mål, også helt centralt for alle medarbejderne.

"Jeg arbejder med Evnen til at bo, så ansvarsfølelsen er det vigtigste at arbejde med. Det handler om at få beboerne til at forstå, at det er deres boligområde, og at der ikke er en stor styg Lejerbo-mand, der tjener penge på dem." (Medarbejder)

Arbejdet med at skabe øget ansvarsfølelse for boligområdet, handler om at styrke ejerskabet til afdelingen, og medarbejderne forklarer, at særligt arbejds- og gårdage øger beboernes ejerskab til afdelingen. Også sociale arrangementer øger beboernes glæde ved at bo, hvor de gør, hvilket igen styrker ejerskab og ansvar for bebyggelse og omgivelser.

Ansvar og ejerskab styrkes også når beboerne får større viden om rettigheder og forpligtelser mellem dem som lejere og Lejerbo. Det er således centralt at oplyse beboerne om, at Lejerbo er en organisation, der ikke skal opnå profit. Når beboerne oplever huslejestigninger, hænger det ofte sammen med afdelingens tilstand og varetagelsen af denne fra beboernes side.

Gennem arrangementer, aktiviteter og oplæg oplyser medarbejderne altså om, og arbejder med, beboernes ansvarsfølelse for deres afdeling. Medarbejdere, ledelse og varmemestre melder, at man er kommet langt med dette mål.

"Jeg tror arbejdsdage har haft en stor betydning, for det skaber ejerskab for området, og beboerne passer bedre på gården, og holder øje med at de andre også gør det. Der er kommet mere respekt for de fælles ting og områder." (Medarbejder)

Selvom beboerne påpeger, at der stadig smides affald i gårdene og der generelt ikke passes lige godt på bebyggelsen, understreger flere beboere, at medarbejderne har styrket ansvarsfølelsen for afdelingen blandt beboerne, særligt gennem aktiviteter og arrangementer.

"Jeg har været med til et skraldespandsprojekt, hvor vi malede dem og satte dem op, så der ikke ligger skrald i gården. Det var sjovt, og vi hyggede os sammen." (Beboer_barn)

Lidt over halvdelen af de adspurgte beboere, der kender FHTN, melder også, at beboerne er blevet lidt eller meget bedre til at passe på fællesområder og de fælles ting.

Synes du, at beboerne er blevet bedre/dårligere til at passe på fællesområderne og de fælles ting efter FHTN startede?

Ja, meget bedre	10%
Ja, lidt bedre	46%
Det samme	42%
Nej, lidt dårligere	2%
Nej, meget dårligere	0%

Et særligt fokuspunkt i flere afdelinger er, at øge ansvarsfølelsen blandt boligområdets børn og unge, da mange oplever, at særligt børn og unge sviner og ikke passer på de fælles ting. Et centralt punkt i den forbindelse er at engagere de unge i gården gennem deltagelse på gårdage og arrangementer, der kan styrke deres ejerskab til afdelingen. Lige så vigtigt har det været at formidle, at beskadigelse af afdelingen i sidste ende betales af forældrene gennem øget husleje. Varmemestre og beboere melder, at børnene og de unge i den periode den boligsociale medarbejder er til stede, opnår øget ejerskab til afdelingen, og en ung frivillig forklarer selv hvordan engagementet i afdelingen har givet øget ansvar for afdelingen.

"Jeg meldte mig fordi jeg gerne vil have ansvar for noget (...) jeg kender nu vores sted bedre, og vil gerne være med til at passe på det." (Frivillig beboer)

7.2.2 Forebygge kriminalitet og hærværk

En konsekvens af øget ejerskab og ansvar for afdelingen er, at beboerne passer bedre på det sted de bor. Derfor er øget ansvarsfølelse med til at forebygge kriminalitet og hærværk, hvorved der indirekte i alle afdelinger er arbejdet hermed.

I afdelinger med store kriminalitetsproblemer har medarbejderne desuden samarbejdet med det lokale politi om en direkte forebyggelse af kriminalitet, ligesom man har søgt at indtænke de unge, der normalt står for hærværk og kriminalitet, i det boligsociale arbejde, og derved inkludere dem bedre i afdelingerne og skabe større ejerskab.

"Det er vigtigt at skabe rum for de unge, så de føler, at de også har plads til at være her. Det handler om medvirksomhed og selvinddragelse i afdelingen, og at snakke åbnet om problemerne." (Medarbejder)

Som ovenfor beskrevet melder varmemestre ikke om et stort fald i andelen af hærværk, og en varmemester udtaler, at man i højere grad har arbejdet med netværk, end med hærværk. Heller ikke beboerne melder om nogen bemærkelsesværdig udvikling, men flere mener at det bliver mindre ballade, mens FHTN er i afdelingen.

"Det var godt, der skete nogle ting for de unge, så de ikke lavede ballade. Her blev også lidt pænere i forhold til hærværk." (Beboer)

7.2.3 Skabe øget tryghed i dagligdagen

Langt de fleste af de adspurgte beboere forklarer, at de generelt set føler sig trygge i deres afdeling, men næsten 1/5 af beboerne oplever også, at deres boligområde er blevet mere trygt efter FHTN har været i afdelingen.

At skabe øget tryghed i beboernes hverdag handler i høj grad om at øge beboernes netværk indbyrdes. En medarbejder forklarer, at når beboerne ikke kender hinanden, så skaber det utryghed og man mister respekten for hinanden, og tager derfor ikke hensyn. Et godt socialt liv i afdelingen fordrer altså øget tryghed, og dermed større glæde ved det sted man bor, og dermed det grundlæggende ejerskab for afdelingen.

Er dit boligområde blevet mere/mindre trygt, efter FHTN startede?

Meget mere trygt	2%
Mere trygt	16%
Det samme	79%
Mindre trygt	1%
Meget mindre trygt	1%

Særligt gennem sociale arrangementer og aktiviteter skaber medarbejderne rum til, at beboerne kan lære hinanden bedre at kende, og især de beboere der engagerer sig i afdelingsbestyrelser eller er frivillige i afdelingerne, oplever øget kendskab til naboerne. Medarbejderne melder om øget tilslutning til sociale aktiviteter og arrangementer i afdelingerne i løbet af den intensive periode, og det er også aktiviteterne og de sociale

arrangementer, som beboerne - børn såvel som voksne - fremhæver som særlig positivt ved FHTN. Over halvdelen af de adspurgte beboere, der kender FHTN, har deltaget oftere i sociale aktiviteter, efter FHTN startede. Og 72 % af de adspurgte børn og unge har deltaget i de aktiviteter, FHTN har været med til at arrangere.

BØRNESKEMA Har du været med Til nogle fælles aktiviteter sammen med FHTN?

Ja	72%
Nej	16%
Ved ikke	8%

Mange af beboerne har derved fået nye og flere bekendtskaber i afdelingen, og næsten halvdelen tilkendegiver, at beboerne har fået det bedre sammen efter FHTN startede. Ligeledes melder 1/4 af de adspurgte børn, at de har fået flere venner efter FHTN har været i afdelingen.

"Før kendte jeg ikke så mange, slet ikke af danskerne, men det gør jeg nu. Jeg har opdaget, at jeg har nogle søde naboer." (Beboer)

Har beboerne fået det bedre/værres sammen, efter FHTN startede?

Ja, meget bedre	9%
Ja, lidt bedre	38%
Det samme	53%
Nej, lidt dårligere	0%
Nej, meget dårligere	0%

Beboere såvel som varmemestre og medarbejdere melder altså, at man er nået langt med at etablere større kendskab, og dermed øget tryghed, beboerne i mellem. Og flere frivillige beboere understreger, at FHTN har ændret fællesskabet i afdelingen i en positiv retning, der gør det lettere at skabe bæredygtige resultater.

"Det aftryk FHTN har sat på afdelingen, når de forsvinder, er nok, at flere folk kender hinanden bedre – især børnene. Det har skabt nye relationer og netværk." (Frivillig beboer)

7.2.4 Styrke engagement i beboerdemokrati

I henhold til den boligsociale strategi er et velfungerende beboerdemokrati forudsætning for en positiv udvikling i de udsatte boligafdelinger. Medarbejderne fremhæver da også arbejdet med at understøtte og udvikle afdelingsbestyrelserne som et særligt vigtigt punkt i deres arbejde, og i alle afdelinger er der arbejdet med beboernes engagement i beboerdemokratiet.

"Hvis afdelingsbestyrelsen fungerer, smitter det af på resten af beboerne, og kendskab til demokratiske processer spredes." (Medarbejder)

I nogle afdelinger var der fra starten velfungerende afdelingsbestyrelser, og medarbejderne har her fokuseret på udvikling og understøttelse, og på at få flere beboere engageret i beboerdemokratiet. Men i flere afdelinger eksisterede der ikke noget reelt beboerdemokrati, da indsatsen startede, og medarbejderne har skullet opbygge afdelingsbestyrelser helt fra grunden. Medarbejderne har brugt mange ressourcer herpå, men i alle afdelinger er der i dag, fungerende bestyrelser.

Styregruppe, ledelse og forvaltning fremhæver alle udviklingen af beboerdemokratiet som et af FHTNs vigtigste resultater. Især fremhæves det kursus som Lejerbos kursusafdeling udviklede i samarbejde med en medarbejder, hvor en nystartet bestyrelse af 5 omgange blev klædt på til at varetage de opgaver, der ligger i bestyrelsesarbejdet. Det var beboere, der ikke i forvejen kendte til beboerdemokrati, og kurset var en grundlæggende indføring heri. Bestyrelsen havde stor glæde af kurset, og det anbefales, at man tilbyder dette eller et lignende kursus til andre bestyrelser, der ikke i forvejen kender til de opgaver en afdelingsbestyrelse har.

"Det var rigtig godt - virkelig noget vi kunne bruge til noget, og som vi stadig bruger. Før det kursus vidste jeg ikke så meget om bestyrelsesarbejde, eller Lejerbo, men det gør jeg nu." (Beboer/afdelingsbestyrelse)

Idet medarbejderne har været alene i afdelingerne, har det været bydende at engagere frivillige beboere, til at understøtte afvikling af arrangementer og aktiviteter. I alle afdelinger er der fundet frivillige beboere, hvilket styrker forankringsmuligheden og beboerdemokratiet samt vidner om beboernes engagement i afdelingen.

"De har i den grad været nødt til at involvere beboerne, og på den måde har FHTN i den grad arbejdet med beboerdemokrati"

(Styregruppe/organisationsbestyrelse)

Dog melder kun få beboere, at de deltager mere i beboerdemokratiet end tidligere, mens næsten 2/3 påpeger at de deltager i beboerdemokratiet i form af deltagelse på afdelingsmøder.

Hvor ofte deltager du og din husstand i beboermøder/afdelingsmøder?

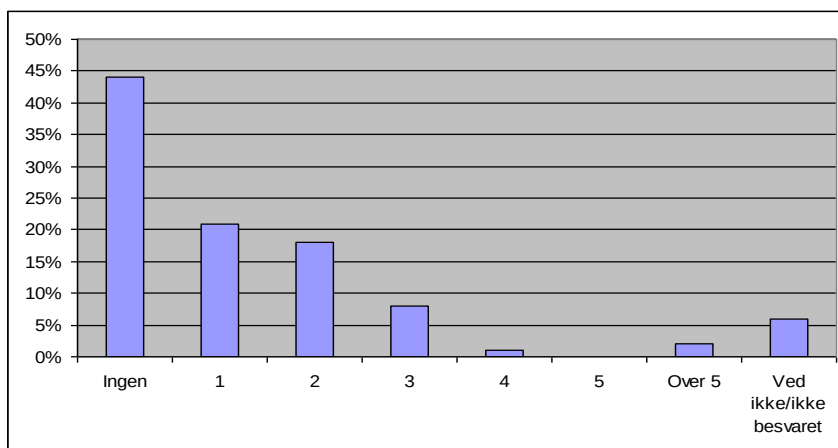
Altid	14%
Oft	17%
En gang i mellem	33%
Sjældent	11%
Meget sjældent/aldrig	26%

At øge afdelingsbestyrelsernes kompetencer er et stort arbejde med mange udfordringer, og det kalder i høj grad på medarbejdernes diplomatiske sans. Arbejdet har i flere afdelinger blotlagt magtkampe mellem grupper af beboere, eller mellem bestyrelser, i områder hvor afdelingerne ligger meget tæt. Men alle medarbejdere fremhæver, at arbejdet med at styrke beboerdemokratiet er et vigtigt element i det boligsociale arbejde. Særligt i forhold til forankringsprocessen er det centralt, at beboerdemokratiet og afdelingsbestyrelserne styrkes.

7.2.5 Styrke integrationen i lokalområdet

Som det bliver beskrevet i kapitel 6, er der stor forskel på, hvor meget medarbejderne har arbejdet på at styrke integrationen af beboerne i lokalområdet. I nogle afdelinger har der været stort fokus på det kommunale samarbejde, og på etablere brobygning til eksisterende tilbud, mens dette punkt i andre afdelinger har fyldt mindre.

Succesraten med at få børn og unge meldt ind i klubber og fritidstilbud har generelt set ikke været høj, og kun 2 % af de adspurgte beboere melder, at husstanden er blevet



medlem af flere foreninger mens FHTN har været i afdelingen. Omkring halvdelen af de adspurgte tilkendegiver da også, at husstanden i forvejen har et eller flere medlemskaber i foreninger eller klubber.

Alligevel påpeger flere aktører, at samarbejdet har været en succes, og understreger at det bør udvides og styrkes i det fremtidige arbejde, da det kan sikre understøttelse af de børn og unge, der bor i de udsatte afdelinger.

7.3 Opsamling

Delmålet om at opkvalificere og engagere ejendomsfunktionærerne i indsatsen er lykkedes, ligesom man har fået opkvalificeret og etableret afdelingsbestyrelser i alle afdelinger. Mere svært har det været at påvise et fald i tid anvendt på affaldssortering og afdelingens udgifter til hærværk i det omfang, man havde forventet.

Ligeledes kan indsatsens nye delmål om, at der efter endt konsulentindsats i hver afdeling skal være 1-2 årlige sociale arrangementer og 1-2 aktiviteter for børn og unge, kun delvist siges at være opfyldt, idet dette er tilfældet i nogle afdelinger, men ikke i alle.

De overordnede mål er af generel karakter, men særligt målet om at skabe øget ansvar for afdelingen har været centralt for medarbejderne, og der meldes generelt om en styrket ansvarsfølelse blandt beboere. Ligeledes opleves øget tryghed i afdelingerne, hvilket særligt skyldes øget netværk blandt beboerne.

Selvom beboerne ikke selv melder om øget deltagelse i beboerdemokrati, må det alligevel betragtes som en succes, at alle afdelinger dels har fået etableret, og i høj grad styrket, deres afdelingsbestyrelser. Ligeledes har medarbejderne fået engageret et stort antal frivillige beboere i arbejdet med afdelingerne, og medarbejdere, såvel som forvaltning og styregruppe oplever at medarbejderne i høj grad har styrket beboernes engagement i beboerdemokratiet.



Beboere til
sommerfest
på Nørrebro



En konsekvens af den øgede ansvarsfølelse for afdelingen er forebyggelse af kriminalitet og hærværk.

Det er dog ikke påviseligt, at FHTN direkte har forebygget hærværk og kriminalitet, og beboere og varmemestre melder ikke om de store ændringer i forhold til dette mål.

I afdelingerne har det desuden været forskelligt, hvor meget medarbejderne har arbejdet på at fremme integrationen af beboerne i lokalområdet, og det er begrænset hvor mange beboere der reelt er startet i et nyt tilbud efter FHTN har været i afdelingen. Men de steder hvor der er arbejdet med brobygning til lokalområdet, meldes om succesfulde resultater, og der udtrykkes ønske om endnu mere samarbejde. Selvom ikke alle delmål og mål er blevet opfyldt, er hovedparten opnået, og FHTN må betragtes som en indsats med gode resultater.

8. Forankring af resultater

Som det fremgår af ovenstående kapitler, har FHTN resulteret i en positiv udvikling af de udsatte afdelinger. Et lige så vigtigt resultat er dog den metodeudvikling, som FHTNs særlige konstruktion har fordret, hvor særligt den beboernære tilgang og samarbejdet med driften anbefales videreført i det fremtidige boligsociale arbejde. I nedenstående samles der op på resultater og forankringen heraf, ligesom metodeudviklingen, med fokus på driftssamarbejde og den beboernære tilgang, bliver nærmere belyst.

8.1 Resultater i afdelingerne og forankringen heraf

Som de tidligere kapitler viser, er der opnået forskellige resultater i afdelingerne. I nogle afdelinger er det særligt arbejdet med frivillige beboere og afdelingsbestyrelser, der har fået et løft, mens det i andre er samarbejdet med ejendomsfunktionærer eller lokale aktører, der er blevet styrket. Der er dog generelt set opnået gode resultater, der positivt påvirker beboernes hverdag. Det må dog understreges, at der trods de gode resultater, i en stor del af afdelingerne fortsat opleves massive boligsociale problemstillinger, hvorfor der også fremadrettet er behov for en boligsocial indsats.

Beboerne selv fremhæver, at FHTN har ført til gode resultater, og forklarer, de sociale arrangementer og aktiviteter har ført til øget netværk og styrket fællesskab i afdelingerne.

"Aktiviteterne var gode, og det gjorde at man ikke blev isoleret, men var sammen alle sammen. Det binder os sammen i en lang periode efterfølgende, og man har noget fælles at snakke om." (Beboer)

Andre beboere fremhæver, at FHTN positivt påvirker de unges adfærd, og at fællesarealerne bliver pænere mens medarbejderne er til stede.

"Det skete mange ting for de unge, og her blev mere roligt mens det var her. Børnene var glade og der var en god stemning. Der blev også lidt pænere." (Beboer)

Enkelte beboere fremhæver kritikpunkter i forhold til aktiviteternes karakter eller indsatsens konkrete udfoldelse, og nogle afdelinger tilkendegiver, at de ikke har kunnet se behovet, og derfor heller ikke resultatet, af en boligsocial indsats. Men langt de fleste melder om positive resultater af FHTN, og størstedelen af adspurgte beboere

kender også indsatsen. Af de beboere der kender FHTN, er der ingen der synes dårligt om indsatsen, og stort set alle har en god eller meget god oplevelse af indsatsen.

Hvad er din generelle oplevelse af FHTN?

Meget god	36%
God	49%
Mellem	15%
Dårlig	0%

Beboernes generelt positive opfattelse af FHTN bakkes op af stort set alle aktører i og omkring indsatsen, og langt de fleste interessenter betragter FHTN som en succes.

"Dette er helt sikkert det bedste bud på en boligsocial helhedsplan, jeg har set" (Styregruppe/BIF)

Alle aktører, beboere såvel som samarbejdsparter og forvaltning konstaterer, at medarbejderne i projektet har en væsentlig del af ansvaret for de gode resultater, som indsatsen har opnået. Og medarbejderne roses for deres evne til at have god kontakt til

beboere såvel som kommunale aktører, og for at have et stort engagement for afdelingernes udvikling.

"Det er medarbejderne, der bærer en stor del af ansvaret for at FHTN kan ses som en succes. De har haft et helt særligt engagement, og har i høj grad brændt for det her projekt." (Styregruppe/organisationsbestyrelse)

Ikke bare udviklingen i afdelingerne, og samarbejdet med varmemestre og kommunale aktører, påpeges som positive resultater, også den opmærksomhed som FHTN har formået at skabe omkring de små - og mellemstore afdelinger, understreges som en positiv effekt af indsatsen. Ledelse såvel som forvaltning i Lejerbo København påpeger, at FHTN har afdækket de boligsociale problemstillinger, der findes i de mindre afdelinger, og har vist, at der også fremadrettet er behov for støtte og udvikling af disse afdelinger.

Generelt fremhæves FHTN altså som en indsats med mange gode resultater. Men indsatsen møder også kritik, særligt omkring forankringen af disse resultater. Som det bliver beskrevet i kapitel 4, besværliggøres forankringen af FHTNs korte indsatsperioder, og at skabe bæredygtige resultater fremhæves som indsatsens største udfordring.

"Ja, jeg vil sige at FHTN har været en succes lige i øjeblikket. Men på sigt tror jeg ikke at der har givet nogen effekt." (Institutionsleder)

Det kræver en længerevarende indsats at klæde beboere, bestyrelser og ejendomsfunktionærer på til at videreføre resultaterne, og der meldes generelt om, at de gode resultater ophører et par måneder efter endt indsats. Når indsatsen er så kortvarig, som det er tilfældet med FHTN, bliver indsatsen mål og delmål altså kun midlertidigt opfyldt.

"Jeg var gladere for at bo her mens det var her. Men nu er det tilbage til tidligere. Det er for kort en periode, at det var her. Det virkede, men det hænger nu." (Beboer)

Selvom der kan spores en vis optimisme hos de frivillige beboere, og et ønske om at fortsætte aktiviteter og sociale arrangementer når medarbejderne stopper, oplever flere frivillige, at det er svært at følge op på den indsats, som medarbejderne har stået for. Dels har de frivillige beboere ikke samme tidsmæssige – og økonomiske ressourcer som medarbejderne, og dels oplever flere det som uoverskueligt, at skulle stå for aktiviteter og arrangementer uden støtte fra medarbejderne. Bestyrelser, frivillige og beboere i stort set alle afdelinger, efterlyser altså mere og længerevarende indsatser, og forklarer, at de mangler medarbejderne når de stopper.

"Det var ærgerligt at de stoppede, og de var her alt for kort tid. Alle var glade mens han var her, og jeg savner dem rigtig meget" (Beboer_barn)

Medarbejderne og ledelsen understreger dog, at forankringen ikke går helt tabt, og at de resultater man har skabt i afdelingerne, også har en mere permanent betydning for beboerne. Ejendomsfunktionærernes opkvalificering i form af konflikthåndteringskurser betyder en fremadrettet mere positiv relation mellem varmemestre og beboere, og en mere permanent udvikling af afdelingen på trods af, at ejendomsfunktionærerne ikke viderefører konkrete boligsociale indsatser. Ligeledes rækker opkvalificeringen af afdelingsbestyrelserne længere ud i fremtiden, da det også fremadrettet styrker bestyrelsernes arbejde i afdelingerne.

Yderligere er det væsentligt, at beboerne er blevet bevidste om, hvordan afdelingen kan styrkes, og FHTN har således skabt en platform, hvorfra beboerne selv kan udvikle afdelingerne i fremtiden.

"Det er både ja og nej til at vi har skabt forankring. Det vi kan skabe i den periode vi er der, er ringe i vandet. Vi kan sætte nogle ting i gang, og vise at det kan lade sig gøre. Så kan det forhåbentlig sprede sig og fortsætte. Men det er vigtigt at respektere, at det er i det små der skal tænkes forankring." (Medarbejder)



Et bæredygtigt resultat i form af et nyt plankeværk ved afdelingen omkring Holmbladsgade og Prags Boulevard på Amager



8.3 Metodeudvikling

Helhedsplanen for FHTN er bredt beskrevet, for at indsatsen kan tilpasses de enkelte afdelinger, og de brede rammer giver mulighed for løbende at afprøve og udvikle indsatsen.

Den særlige opbygning af indsatsen har således fordret en metodeudvikling, som af langt de fleste interessenter fremhæves som et af FHTNs vigtigste resultater, særligt fremhæves den beboernære tilgang og samarbejdet med driften, og i det hele taget påpeges FHTN som en lærerig indsats for det fremtidige boligsociale arbejde.

"Vi har prøvet mange ting i boligområderne, og vi har lært meget om at etablere samarbejde med driften – på den måde har Fra Hærværk til Netværk været lidt af et laboratorium for fremtidigt boligsocialt arbejde" (Boligsocial koordinator)

I det hele taget har FHTN ført til en lang række anbefalinger for det boligsociale arbejde, hvilket fremgår løbende af denne evaluering, og af en oversagt i bilag 3

Som beskrevet i kapitel 4 kræver FHTNs særlige konstruktion, at medarbejderne må samarbejde med beboerne om det boligsociale arbejde i afdelingerne, og må engagere frivillige og styrke afdelingsbestyrelserne. FHTNs korte indsatsperioder og medarbejdernes placering fordrer dermed en beboernær tilgang, hvor der skabes tætte relationer til beboerne.

Medarbejdernes massive tilstedeværelse i afdelingerne i den intensive fase gør dem synlige for beboerne, og skaber grobund for den tætte relation. En medarbejder forklarer i forlængelse heraf, hvordan et umiddelbart lille tiltag, som at hilse på alle beboere, er meget vigtigt for dels at skabe opmærksomhed om sin tilstedeværelse og

sikre en relation til flere beboere, og dels for at skabe en kultur i afdelingen, hvor man hilser på hinanden. Medarbejderne har let ved at ringe på hos beboerne, eller tage kontakt når de mødes på områdets fællesarealer, og det har givet en forholdsvis stor andel deltagere til aktiviteter og arrangementer. Medarbejderne har fokus på at opkvalificere beboernes hverdag, og gennem en tæt kontakt til beboerne, søger de at skabe rum for at beboerne kan udvikle sig, og dermed i sidste ende tage større ansvar for deres liv, og derved også det sted de bor.

"Min overordnede målsætning er, at vi skal lave hjælp til selvhjælp. Det vi kan som medarbejdere er at skabe rum for, at beboere, bestyrelser, varmemestre, lokale aktører mm. kan mødes. Når de mødes kan beboerne motiveres til at tage ansvar for deres eget liv og afdeling. Det er en form for opkvalificering af deres tilværelse, og skaber grobund for at de kan udvikle sig." (Medarbejder)

Konstruktionen med korte indsatsperioder fordrer også, at medarbejderne må tænke forankring ind i aktiviteter fra starten af indsatsen, og ikke som en selvstændig fase ved projektets afslutning. Dette kræver igen en beboernær tilgang, da beboerne må inddrages i det boligsociale arbejde fra start, for at de selvstændigt kan gennemføre arrangementer og aktiviteter fremadrettet. At tænke forankring fra start understreges som en vigtig metode at tage med i det videre boligsociale arbejde.

"Det man må tage med videre, er helt sikkert at tænke forankring fra start. Man skal ikke bare lave en fodboldturnering fordi det kunne være sjovt, men fordi det kan være en tilbagevendende begivenhed, og fordi nogle beboere vil stå for det." (Medarbejder)

FHTN har således på forskellig vis fordret en beboernær tilgang, som det anbefales at man udbygger og understøtter i det fremtidige boligsociale arbejde.

Med FHTN har man desuden udviklet et tæt samarbejde mellem ejendomsfunktionærer og boligsociale medarbejdere, og fra alle parter understreges det, at dette samarbejde i det fremtidige boligsociale arbejde bør udvikles og styrkes. I kapitel 5 er dette samarbejde nærmere beskrevet, og det fremgår, at ejendomsfunktionærer indebærer et stort udviklings – og forankringspotentiale, idet de i forvejen har kontakt til beboerne, og kan understøtte det afdelingsspecifikke arbejde. Ejendomsfunktionærernes afdelingsorientering og medarbejdernes fokus på udvikling af beboerne, spænder godt overens i henhold til den boligsociale strategis formål om at styrke beboernes evner til at bo alment.

"Jeg vil mene at driften har et stort potentiale til at være bæredygtigt. Ideen om at planlægge indsatser i samarbejde med driften, vil være vejen frem for den bedste udvikling af afdelingerne." (Varmemester)

Også på centralt hold anbefales det, at man i endnu højere grad samtænker det boligsociale og driften, da en øget koordinering på tværs her, sikrer et bedre samarbejde i de lokale afdelinger.

Med FHTN er det altså tydeligt, hvordan afdelingerne udvikles, hvis man tydeligt arbejder efter princippet i den boligsociale strategi, hvor man understøtter beboerne til et bedre liv i de udsatte afdelinger gennem et tæt samarbejde mellem medarbejdere, ejendomsfunktionærer og afdelingsbestyrelser.

Den særlige konstruktion med korte indsatsperioder, mobilitet og medarbejderens placering, er blevet kritiseret i flere henseender, og særligt for at besværliggøre

forankringen af de mange gode resultater. Dog har den særlige konstruktion også fordret et tæt samarbejde med beboere såvel som ejendomsfunktionærer, og det anbefales at den beboernære tilgang og samarbejdet mellem driften og det boligsociale videreføres i det fremtidige boligsociale arbejde.

FHTN har med sin særlige konstruktion og sit driftsnære fokus således vist nye muligheder for det fremtidige boligsociale arbejde.

"Så selvom det egentlig er Fra Hærværk til Netværk der stopper, er det faktisk den der fortsætter, og de traditionelle indsatser der stopper."
(Forretningsfører)



Bilag 1,2,3



Bilag 1 - Om interviews og beboersurvey

Interviews

De 36 gennemførte interviews i forbindelse med evalueringen af den boligsociale helhedsplan Fra Hærværk til Netværk (FHTN), er gennemført af konsulent Ditte Bjarnild. Interviews er gennemført som enkelt – eller gruppeinterviews, og dækker en lang række interessenter med henblik på at opnå en bred erfaringsopsamling om indsatsen.

Der er gennemført interview med følgende aktører:

- Forretningsfører, Lejerbo København (1)
- Forvaltningskonsulenter, Lejerbo København (2)
- Driftschefer (2)
- Boligsocial koordinator (1)
- Projektledere (2)
- Boligsociale medarbejdere (4)
- Kursusafdelingen, Lejerbo København (1)
- Styregruppemedlemmer: Organisationsbestyrelse, SOF, BIF, KFF, BUF (5)
- Varmemestre (6)
- Afdelingsbestyrelser (3)
- Frivillige voksne (2)
- Frivillige unge (5)
- Beboere (3)
- Lokale kommunale samarbejdspartner (5)

Beboersurvey

Beboersurveyen er gennemført af konsulent Ditte Bjarnild.

I hver af de 19 afdelinger, der er dækket af FHTN, er der tilfældigt udvalgt 20 lejemål, som er besøgt i henholdsvis dag- og aftentimer, for at få flest mulige beboere til at deltage i surveyen.

I nogle tilfælde er spørgeskemaerne afleveret hos beboerne, og senere indhentet af evalueringskonsulenten, men oftest er spørgeskemaerne besvaret i samarbejde med konsulenten.

Spørgeskemaet er anonymt, og der er spørgeskemaer til både voksne og børn. Spørgeskemaerne er udarbejdet på baggrund af FHTNs helhedsplan, mål, delmål og tidligere gennemførte naboskabsundersøgelser.

Beboersurvey

Svarprocent	41%
Lejemål der ikke ønsker at deltage	13%
Lejemål hvor der ikke bliver åbnet	46%
Ud af alle lejemål er svarprocenten	13%
Adspurgte lejemål	381
Besvarede skemaer	156

Ud af 381 adspurgte lejemål, er der 156 besvarede skemaer, hvilket giver en svarprocent 41 %.

13 % ønskede ikke at deltage, hvilket svarer til 50 lejemål, og 46 % åbnede ikke døren, hvilket svarer til 175 lejemål.

Ud af alle 1174 lejemål, der er dækket af FHTN, har 156 lejemål deltaget i surveyen, hvilket totalt set giver en svarprocent på 13 %.

Beboersurveyen må således anskues som en stikprøve, der ikke giver et totalt billede af beboernes oplevelser af indsatsen, men kan bruges til at pege i retningen af, hvordan beboerne har opfattet FHTN og helhedsplanens indflydelse på afdelingerne.

Nedenfor ses svarprocenten fordelt pr afdeling. Svarprocenten er beregnet ud fra alle lejermål i den enkelte afdeling.

Afdeling	Besvarelser af alle lejermål
021-0 (94 lejermål)	11 %
040-0 (21 lejermål)	29 %
050-0 (105 lejermål)	6 %
142-0 (10 lejermål)	40 %
150-0 (72 lejermål)	14 %
216-0 (36 lejermål)	22 %
221-0 (102 lejermål)	11 %
240-0 (72 lejermål)	11 %
245-0 (23 lejermål)	39 %
259-0 (110 lejermål)	8 %
273-0 (32 lejermål)	22 %
345-0 (32 lejermål)	28 %
391-0 (68 lejermål)	16 %
392-0 (79 lejermål)	10 %
394-0 (39 lejermål)	18 %
395-0 (16 lejermål)	44 %
404-0 (26 lejermål)	31 %
088-0 (72 lejermål)	13 %
088-1 (165 lejermål)	5 %

Bilag 2 – Oversigt over afdelinger

Nedenfor ses en komplet oversigt over afdelinger, der har været omfattet af den boligsociale helhedsplan Fra Hærværk til Netværk.

Afdelingsnummer/navn
021-0 Islandsgården I
040-0 Islandsgården II
050-0 Fortvænget
088-0 Kongelundsvej
088-1 Toskiftevej
142-0 Spaniensgade
150-0 Møntmestervej
216-0 Islandsgården III
221-0 Ehlersvej
240-0 Lukretiavej
245-0 Serbiensgade
259-0 Frederik d. 7.'s gade
273-0 Julius Blomsgade
345-0 Ryesgade
391-0 Prags Boulevard/Holmbladsgade
392-0 Glasvej
394-0 Meinungsgade
395-0 Prinsesse Charlottes gade
404-0 Islandsgade/Tingvej

Bilag 3 – Oversigt over anbefalinger

Nedenfor ses en oversigt over de anbefalinger, der løbende er kommet frem i evalueringen, og enkelte konkrete anbefalinger, der ikke tidligere er præsenteret. Det vil være anbefalinger i forhold til konstruktion af FHTN, samt anbefalinger i forhold til samarbejde med driften, samarbejde med kommunale aktører, og om den konkrete indsats samt generelle anbefalinger om det fremtidige boligsociale arbejde.

Om konstruktionen

Indsatsernes varighed

- Det anbefales, at indsatserne i afdelingerne, fremadrettet bliver længere end i FHTN. De forholdsvis korte indsatser besværliggør forankringen af de gode resultater, og kan hæmme samarbejde med lokale aktører.
- Det anbefales dog, at de korte indsatser bruges som inspiration, så man har korte indsatsperioder, men i regi af noget længere. For de korte indsatser fordrer handlingsorienterede medarbejdere og styrker samarbejdet med frivillige, bestyrelser og ejendomsfunktionærer samt med nogle aktører.
- At have både en intensiv- og en konsulentfase understreges som en god konstruktion, idet de to faser komplimenterer hinanden.
- Konkret foreslår flere, at man etablerer et permanent rejsehold af boligsociale medarbejdere, der kan rykke ud til afdelingerne når der er behov, så de kan understøtte og sikre udvikling af afdelingen. Dog understreges det, at en sådan løsning, vil kunne hæmme samarbejdet med drift og lokale aktører.

Medarbejdernes placering

- Det anbefales ikke, at medarbejderne fremadrettet placeres alene i afdelingerne. For de flestes vedkommende opleves det som problematisk, at man alene har ansvaret for en afdeling, og ikke har mulighed for daglig sparring om indsatsen forsvarlighed.
- Det anbefales, at man fortsat afsætter midler til supervision, særligt hvis medarbejderne igen er alene i afdelingerne.
- Det understreges som vigtigt, at medarbejderne er synlige og tilstede i afdelingerne, og at kontorfaciliteter er på plads, inden medarbejderne kommer ud i afdelingerne.

Brede rammer for indsatsen

- Nogle anbefaler, at man også fremadrettet har brede rammer for indsatsen, da det giver medarbejderne frihed til at tilpasse indsatsen til den konkrete afdeling. Andre anbefaler en mere stram projektbeskrivelse og en mere ensrettet og fokuseret indsats.

Om samarbejdet med driften

Det lokale samarbejde

- Det anbefales, at man udbygger og styrker samarbejdet mellem det boligsociale og driften, da der ligger et stort forankrings – og udviklingspotentiale heri.
- Det anbefales, at man fremover sikrer opkvalificering af ejendomsfunktionærerne, da det sikrer kvalificerede ejendomsfunktionærer og en god dialog til beboerne.

- Konkret samarbejde om emner der berører både det boligsociale og driften, anbefales at blive udbygget fremadrettet. Eksempelvis gårdage og servicebesøg.
- Samarbejdet med De Blå Ressourcer anbefales også fremadrettet, da det tydeliggør effekten af at samtænke det boligsociale og driften.
- Det understreges som vigtigt, at man på trods af det tættere samarbejde, ikke helt ligger det boligsociale ind under driften, da der fortsat er forskel på kompetencer og fokus hos ejendomsfunktionærer og boligsociale medarbejdere.

Det centrale samarbejde

- Det anbefales, at også samarbejdet mellem det boligsociale og driften på centralt hold styrkes og udbygges. Flere foreslår at man fysisk sidder på samme kontor, for at styrke relationer og tværgående samarbejde.
- Det anbefales, at man sørger for mere opfølgning fra det boligsociale til driften, så effekten af den boligsociale indsats tydeliggøres.

Om det kommunale samarbejde

Det centrale samarbejde

- Så vidt muligt anbefales det, at styregruppens kommunale repræsentanter er lokale, da centrale repræsentanter kan have svært ved at anspore til lokalt samarbejde.
- Det anbefales, at man også fremover i styregrupperne har udpræget kontakt via mail, og at styregruppen kan høres over mail, da det giver fleksibilitet og hurtigere tilbagemelding til indsatsens medarbejdere.

Det lokale samarbejde

- For at sikre at den lokale medfinansiering indberettes til forvaltningerne, anbefales det, at systemet til indberetningen af medfinansieringen gøres lettere, da det vil give en mere systematisk og korrekt indberetning.
- Generelt set anbefales det, at de boligsociale medarbejdere samarbejder med lokale aktører, særlig omkring børn og unge, da det sikrer en helhedsorienteret indsats.
- For at styrke det lokale samarbejde anbefales længerevarende indsatser i afdelingerne.

Om den konkrete indsats i FHTN

- Det understreges, at man også fremadrettet bør tænke forankring fra start, og kun bør igangsætte aktiviteter og arrangementer, der er bæredygtige i et samarbejde med beboere, bestyrelser og/eller ejendomsfunktionærer.
- En beboernær tilgang anbefales også fremadrettet, hvor medarbejderne fokuserer på de mennesker der arbejdes med, og bruger ressourcer på at snakke med beboerne, engagere frivillige og styrke beboerdemokratiet i de enkelte afdelinger.
- Det anbefales, at det kursus FHTN har givet en nystartet afdelingsbestyrelse, også fremadrettet kan bruges til afdelingsbestyrelser, der ikke er bekendt med beboerdemokrati.

Generelt om det boligsociale arbejde

- Det understreges, at flere af de små- og mellemstore afdelinger fortsat har behov for en boligsocial indsats.
- Det anbefales, at man i det boligsociale arbejde fremover har en blandet medarbejdergruppe med forskellige kompetencer, baggrunde og fokuspunkter i deres arbejde, da de kan complimentere hinanden og skabe en dynamisk indsats.
- I stedet for at bruge ture og aktiviteter uden for afdelingen som belønning for deltagelse i arrangementer, foreslår flere, at man fremover bruger konkrete tiltag i afdelingen som belønning for deltagelse, da det er mere permanent, og også er noget frivillige kan videreføre, når indsatsen er afsluttet.
- Det anbefales, at de boligsociale indsatser fremadrettet bør give plads til løbende at eksperimentere og udvikle det boligsociale arbejde, som det har været tilfældet i FHTN.