



## Notat

### Værtskabsmodel for Kultur- og Fritidsforvaltningen (aften og weekender)

20. marts 2023

Edoc-sagsnummer  
2023-0108822

F2 sagsnummer  
2023 - 4777

Sagsbehandler  
Hannah Schierup

Med værtskab ønsker forvaltningen at sikre, at brugerne føler sig velkomne og har mulighed for at udfolde sig i de aktuelle kultur- og fritidsaktiviteter. Det kræver:

- At det praktiske fungerer (adgang, lys, toiletter, varme, aktuel funktionalitet (f.eks. badmintonnet eller lydanlæg).
- At de føler sig trygge og ikke bliver generet af andre.
- At det er nemt at forstå, hvad man skal, kan og må.
- I nogle tilfælde kræver det også at vi rækker ud/inviterer ind/ skaber aktiviteter, skaber relationer for at alle føler sig velkomne.

Værtskab består af mange forskellige elementer, og der er forskellige behov for værtskab på tværs af forvaltningens faciliteter. For at ressourceoptimere arbejder vi både med værtskab via fast tilstedeværelse og mobilt værtskab i den selvbetjente åbningstid.

Værtsskabsopgaver der både kan løses mobilt/fleksibelt eller lokalt/fast via kontakt med *lokale brugere og foreninger* (for fællesskabet):

- Praktiske opgaver (låste døre, ting der ikke virker eller mangler, finde vej, opfølgning på foreningsbrugernes tilstedeværelse mv.).
- Trygheds opgaver, tryk ramme for faciliteten (modvirke utryghedsskabende tilstedeværelse og hærverk i samarbejde med andre aktører og tilbud for de udsatte).

Værtskabsopgaver der bedst kan løses med lokal/fast tilstedeværelse:

Center for Kultur- og Fritidsaktiviteter  
Nyropsgade 3  
1602 København V

E-mail  
hsc@kk.dk

EAN-nummer  
5798009780515

- Relationsdannende og inklusionsskabende dialog og aktivitet.

I forhold til tryghed kan tilstedeværelse fra forvaltningen, foreninger og andre brugere i sig selv være tryghedsskabende. Erfaringerne med halinspektør ordningen viser, at for de mest udsatte idrætsanlæg, skabes der øget tryghed med fast tilstedeværelse fra forvaltningens side. Andre steder fungerer det fint med sporadisk tilstedeværelse fra 15-24 serviceteamet.

Værterne indsamler data omkring uro og hærværkshændelser ved at medarbejderne melder ind i et samlet system. Forvaltningen arbejder løbende med at vurdere, hvor og hvornår der er størst behov for tilstedeværelse mobilt på baggrund af indmeldingerne samt dialog på tværs af byen i et sikringsnetværk. Dette arbejde vil danne grundlag for, at forvaltningen løbende kan tilpasse og målrette runderinger og tilstedeværelse i den nye værtskabsmodel indenfor de økonomiske rammer, der er givet.

Niveauet for den konkrete tilstedeværelse og værtskab tilrettelægges ud fra de konkrete behov på lokationen. Med fast tilstedeværelse er relationen til brugerne stærk, og værten kan opbygge et samarbejdsfora, hvor nogle bruger- eller foreningsrepræsentanter får en udvidet værtsfunktion (de kender til huset, ved hvem man skal tale med mv.).

Med de nuværende ressourcer er det ikke muligt med fast tilstedeværelse på alle idrætsanlæg. Forvaltningen foreslår med denne værtskabsmodel, hvordan vi kan koordinere ressourcer og tilstedeværelse på tværs af anlæg og institutioner ift. de konkrete behov for tilstedeværelse, samtidig med at der tilbydes værtskab på tværs af alle faciliteter i form af mobilt værtskab.

### **Historik**

Selvetjent åbningstid på Kultur- og Fritidsforvaltningens biblioteker, kulturhuse og idrætsfaciliteter er gradvist blevet indfaset siden 2011. Borgerne har med tiltaget fået udvidede åbningstider og forbedrede adgangsmuligheder til kultur- og fritidstilbud i hele byen.

I 2020 og 2021 genindføres halinspektører på udvalgte idrætsanlæg for at imødekomme udfordringer med utryghed.

Der er gode erfaringer med en fast bemanning på anlæggene, hvor tilstedeværelsen øger servicen overfor brugerne, skaber øget tryghed, fremmer relations dannelse og mindsker antallet af u hensigtsmæssige hændelser i form af uro og hærværk.

Værtskabet på de øvrige selvbetjente faciliteter varetages af det mobile serviceteam i tidsrummet 15-24 alle ugens dage. Der er 2-4 værter ad gangen, der runderer på udvalgte lokationer, som kan tilkaldes via servicetelefonen. Teamet løser både praktiske serviceopgaver og tryghedsopgaver. Teamet arbejder som mobile værter og har opbygget det kendskab til vores faciliteter på tværs af byen, som er nødvendigt for at bistå brugerne med praktiske opgaver. De har fokus på at være værter og ikke vagter og udvikler løbende deres kompetencer.

#### **Erfaringer fra halinspektørordningen**

Der er gode erfaringer med halinspektørordningen som samlet set har sikret en højere grad af tryghed på idrætsanlæggene, en bedre service og en større tilfredshed blandt brugerne. Den faste bemanning har desuden understøttet samarbejdet og mindsker antallet af u hensigtsmæssige hændelser - både i form af uro, hærværk og lettere vedligeholdelse.

Erfaringerne fra Hal C og Sundbyøsterhallerne, hvor der er indført en delt halinspektørordning, viser, at ordningen også her har skabt væsentlig større tryghed, bedre service og samarbejde med brugerne samt mindsket antallet af u hensigtsmæssige hændelser i højere grad end uden bemanning. Den delte ordning kræver dog en øget forståelse blandt brugerne for, at der kan være en vis responstid i forhold til akut opståede situationer, ligesom der kan opstå spidsbelastninger på lokationerne, hvor tilstedeværelse er ønskværdig, men ikke er mulig, hvis man er andet steds.

Det er forvaltningens erfaring, at ubemandede anlæg ofte trækker borgere til (blandt andet unge og hjemløse/psykisk sårbare), der kan skabe utrygge og u hensigtsmæssige situationer, og at udfordringerne ofte er mobile og flytter fra én lokation til en anden, når der kommer ekstra opmærksomhed det ene sted. Der er forskel fra lokation til lokation i forhold til, hvornår på året der

er størst behov for bemanning, hvor indendørs anlæggene er mest udsatte i "de kolde" måneder", mens udendørsfaciliteter ofte har størst behov i de "varme" måneder.

Erfaringerne med halinspektørordningen viser, at for de mest udsatte idrætsanlæg, skabes der øget tryghed med fast tilstedeværelse. Kendskab til lokationen og dets brugere samt lokalområdet er vigtige forudsætninger for dette, hvilket forudsætter en vis kontinuitet og tilstedeværelse på de enkelte lokationer. I den sammenhæng er det afgørende, at halinspektørerne fortsat har en fast tilstedeværelse og understøtter værtskab og tryghed på de anlæg, som er omfattet af ordningen i dag, så udfordringerne ikke vender tilbage. Det er væsentligt for værtskabet, at halinspektørerne er "kendte" ansigter for brugerne og har mulighed for det relationsskabende arbejde til brugerne.

#### **Ny model for halinspektørordningen**

Med de nuværende ressourcer i ordningen vil det være muligt at planlægge tilstedeværelse, når behovet er størst, hvis forvaltningen i højere grad har frihed til at bemane lokationerne mere fleksibelt og ikke i ydertimerne, hvor der ofte ikke er brugere (blandt andet weekender). Der er ligeledes forskellige behov i sommer og vintermånederne. Ved at smidiggøre og oprette højere grad af fleksibilitet i halinspektørordningen, så kan værtskabsarbejdet understøttes på flere anlæg og institutioner, herunder også biblioteker og kulturhuse i tæt forbindelse med idrætsanlæggene. Således kan ressourcerne i højere grad prioriteres på de anlæg og institutioner, hvor der er behov for at løfte værtskabet og trygheden.

Med afsæt i ovenstående og de seneste års erfaringer med den delte halinspektørordning, så foreslår forvaltningen en justering af halinspektørordningen, så ressourcerne i højere grad kan omprioriteres til forebyggende indsatser på tværs af flere faciliteter.

Hovedpunkter i ny model for halinspektører:

- Halinspektører vil udelukkende prioriteres til anlæg og institutioner, som er ubemandede eller har selvbetjente tidsrum.

- Halinspektører kan deles ud på 2-4 lokationer afhængig af niveau for tilstedeværelse.
- Halinspektører fortsætter med en fast tilstedeværelse på alle de nuværende anlæg i ordningen. Tilstedeværelsen på de faste anlæg reduceres til de tidsrum, hvor forvaltningen vurderer, at behovet er størst.
- Den frigivne tid anvendes til øget tilstedeværelse på flere anlæg enten af mere mobilt runderende karakter eller af opsøgende og relationsskabende karakter.
- Forvaltningen vil løbende vurdere behov og omfang af tilstedeværelse på det enkelte anlæg. Denne vurdering vil bero på et samspil mellem indmeldinger af hændelser samt dialog med bydelsenhederne, brugere og samarbejdspartnere.

For eksempel kan forvaltningen periodisk prioritere ekstra ressourcer på at være til stede og få etableret en kontakt til de faste brugere. Modellen bliver altså mere dynamiske og behovsstyret, end vi ser i den nuværende halinspektørordning, og kan skabe et bedre samspil med fx foreninger, aftenværter og medarbejdere i bydelsenhederne. En øget tilstedeværelse på flere anlæg og institutioner vil dog medføre en nedgang af tilstedeværelse på anlæggene i den oprindelige halinspektørordning, da den økonomiske ramme forbliver uændret.

Med hensyn til de nuværende behov, så har forvaltningen opstillet et øjebliksbillede af, hvordan en af halinspektørerne kan dække bredere ind med den øgede fleksibilitet:

- Halinspektører tilknyttet Ryparkens Idrætsanlæg vil have mulighed for fast tilstedeværelse i Lundehushallen og Emdrupparkens Idrætsanlæg samt mobilt værtskab i form af tilkaldeordning eller runderinger på fx Huset på Rymarksvej eller Idrætshuset på Østerbro.
- Halinspektører tilknyttet Sundby Idrætspark vil have mulighed for fast tilstedeværelse i Ørestad Streethal, rundering på Sundby Bibliotek og eventuelt tilkaldeordninger på øvrige nærliggende institutioner.
- Halinspektører tilknyttet Hal C og Sundbyøster Hallerne dækker allerede to anlæg, men vil kunne udvides med rundering i Multihuset og eventuelt tilkaldeordninger på øvrige nærliggende institutioner.

- Halinspektører tilknyttet Bellahøj Hallerne vil også have mulighed for at dække bredere ind fx på Biblioteket Rentemestervej.
- Det vurderes ikke, at den forpagterdrevet halinspektørordningen i Vanløsehallerne kan løfte yderligere opgaver på tværs af byen.

#### *Udviklingsperspektiver*

I 2023 igangsættes arbejdet med at åbne indmeldingssystemet til uro og hærværkshændelser op således at foreninger, og på sigt også andre brugere, kan melde ind i systemet. Dette vil forbedre overblikket over tryghedssituationen og bidrage til at planlægge tilstedeværelse og andre tryghedsinitiativer i endnu højere grad.

Den teknologiske understøttelse af værtskabet i form af fjernoplukning af låsesystemer, talevarsel samt understøttelsen af trygheden og sikkerheden i form af videoovervågning, alarmer mv. har endvidere et udviklingspotentialer, der vil kunne understøtte værtskabet og brugernes oplevelser i endnu højere grad. Dette område vil forvaltningen arbejde videre med.