



Notat

Til Teknik- og Miljøudvalget

Evaluering af Støjvagten

Resume

Forvaltningen har udarbejdet en evaluering af Støjvagten. Evalueringens resultater viser, at der generelt er høj tilfredshed med Støjvagten, både hos borgere, restauratører og forvaltningens medarbejdere. Evalueringen viser ydermere, at der er grundlag for optimering, herunder for registrerings- og opfølgningspraksis og for Støjvagtens åbningstider.

Sagsfremstilling

Forud for Teknik- og Miljøudvalgets behandling af den nye Restaurations- og Nattelivsplan, har forvaltningen udarbejdet en evaluering af Støjvagten. Evalueringen er udarbejdet på baggrund af forvaltningens data for området samt interviews med borgere, restauratører mv.

Evalueringsens hovedkonklusioner er følgende:

- Der er stor tilfredshed med Støjvagten, som grundlæggende opleves at bidrage positivt til at håndtere støjgener i København og skabe tryghed for borgerne.
- Borgerne oplever, at de bliver lyttet til og taget seriøst, og de værdsætter den direkte kontakt med Støjvagterne, som giver mulighed for at sætte ord på problemet og få kompetent rådgivning.
- Restauratørerne sætter pris på Støjvagten som et bindeled mellem dem og borgerne.

Evalueringen viser også, at der er forbedringsmuligheder knyttet til Støjvagtens arbejde. Disse er:

- At henvendelser til Støjvagten ikke registreres, når Støjvagten ikke har åbent, at der kan ske fejl i registreringen af støjklager og at registreringspraksissen kan opleves som ineffektiv.
- At borgere efterlyser bedre opfølgning ift. handlemuligheder efter et besøg.
- At Støjvagtens åbningstider ikke stemmer overens med, hvor når byen støjer mest eller mindst.

28-05-2025

Sagsnummer I F2
2025 - 9672

Dokumentnummer i F2
196624

Sagsnummer eDoc
2025-0132762

Rådhussekretariatet
Rådhuspladsen 1
1550 København V

EAN-nummer
5798009809452

Forvaltningen vil handle på disse forbedringsmuligheder i løbet af efteråret, såfremt ordningen skal fortsætte.

På baggrund af evalueringen lægger forvaltningen i den nye restaurations- og nattelivsplan op til at fastholde og udforske en mere fleksibel anvendelse af Støjvagten, for at håndtere støjgener. Herunder åbningstiderne for vagten, for at kunne bruge Støjvagten ved større arrangementer og en mere forebyggende indsats ved arrangementer generelt. Det kan eksempelvis være ved orienterende målinger inden arrangementet afholdes.

Bilag

Bilag 1. Evaluering af Københavns Kommunes Støjvagt 2025

Lena Kongsbach

Vicedirektør



Evaluering af Københavns Kommunes Støjvagt, 2025

Københavns Kommune
Teknik- og Miljøforvaltningen, April 2025
Udarbejdet i et samarbejde mellem BPM,
Udeservering og støj 1 og Analyseenheden.



Indhold

Indledning, baggrund og metode	3
Hovedresultater	4
Støjvagten i tal (Kvantitativ del)	5
<i>Antallet af henvendelser</i>	6
<i>Tidspunktet for henvendelser</i>	10
<i>Støjhenvendelser fordelt på bydel</i>	11
Støjvagten i fortællinger (Kvalitativ del)	12
<i>Henvendelsen</i>	13
<i>Mødet med Støjvagt</i>	15
<i>Sagsbehandlingen</i>	20
<i>Samspillet ml. Rådshusvagt & Støjvagt</i>	22
Sammenfatning og optimeringsområder til drøftelse	24
Bilag	28



Indledning

Baggrund

Denne rapport er resultatet af et tæt samarbejde mellem BPM/Udeservering og støj og Analyseenheden/Klima og Byudvikling.

Baggrunden for samarbejdet er et politisk ønske om at evaluere en ekstra bevilling til Støjvagten på 3 mio. i perioden 2022-2025.

Forvaltningen har udarbejdet en evaluering af støjvagtens arbejde forud for udarbejdelsen af den nye restaurations- og nattelevsplan, for at se på, hvilken betydning det har haft, at Støjvagten kan håndtere akutte støjgener i nattelivet.

Formål

Analysen fokuserer på oplevelsen af Støjvagtens arbejde, når de kommer ud til akutte støjgener, og hvilken betydning deres arbejde har for borgere, restaurationer og arbejdet med støj i byen.

Formålet er at belyse, hvilken betydning Støjvagtordningen har både med tal og med kvalitative fortællinger.

Metode

Analyseenheden har gennemført interviews med nøgle interessenter, herunder udvalgte restaurationer og borgere, der har haft besøg af Støjvagten.

Desuden er der lavet et overblik over antal henvendelser og tidspunkt for henvendelsen på baggrund af Støjvagternes PUMA registreringer.

Således beror analysen sig på:

Kvantitativ data i form af PUMA data fra Power BI

Kvalitative interviews m.:

- Borgere & Restauratører (telefoninterviews)
- Rådhusvagten (interview i makkerpar)
- Støjvagten (fokusgruppe og enkeltinterviews)

Herudover er indhentet viden fra Nattelivsnotater.

Rapportens opbygning

Rapporten indledes med hovedresultater og falder herefter i to dele:

- Støjvagten i tal,
- Støjvagten i fortællinger.

Afslutningsvis skitseres forslag til optimeringsområder.

Hovedresultater

Der er stor tilfredshed med Støjvagten, som grundlæggende opleves at bidrage positivt til at håndtere støjgener i København og skabe tryghed for borgerne.

I perioden 2022 til marts måned i 2025 fik Støjvagten **2252** henvendelser fra borgere rundt omkring i København, hvor især somrene er travle.

Borgerne oplever, at de bliver lyttet til og taget seriøst, og de værdsætter den direkte kontakt med Støjvagterne, som giver mulighed for at sætte ord på problemet og få kompetent rådgivning.

Restauratører sætter pris på Støjvagten som et bindeled mellem dem og borgerne. Deres tilbagemeldinger er dog mere blandede, da de også har en forretning at køre.

Støj er en svær størrelse, både at måle, styre og forklare

Støjvagten har til opgave at gøre støjen objektiv ved at vurdere, hvorvidt støjen overskrider fastsatte grænseværdier. For borgeren, der står i en presset situation med støj om natten, er det en meget subjektiv oplevelse.

Rent teknisk er der udfordringer forbundet med at måle støj isoleret set. Derudover er der andre udfordringer, bl.a. når borgerne ikke ønsker, at Støjvagten kommer ind i de private hjem for at måle støjen. De forstår ikke altid, hvorfor Støjvagten ikke bare kan bede restauratørerne om at skruer ned for musikken.

Fordelen ved Støjvagten er muligheden for at lave et tilsyn af de akutte støjgener, mens de står på. I perioden 2022-2024 har der været en konsistent brug af støjvagten, hverken med fald eller særlige stigninger i antallet af henvendelser.

København støjer fortsat, men Støjvagten gør det muligt at bo i København på trods af støj.

Værdien af at have en Støjvagt:

- Ventil
- Ansigt på kommunen
- Præventiv indsats
- Vigtig dokumentation til den efterfølgende sagsbehandling

Problematikker:

- **Nej til besøg** – Borgerne siger nogle gange nej til støjvagten må komme op, hvilket gør, at sagen ikke kan løses.
- **Registreringspraksis**
 - **Manglende registrering** af alle de henvendelser Rådhuset får om støj, da henvendelser om støj kun registreres, når Støjvagten har åbent.
 - **Mangelfuld eller fejl registrering** af henvendelser, når Rådhusvagten i nogle tilfælde ikke får noteret kontaktinfo eller ordentlig støjbeskrivelse eller får sendt Støjvagten ud til en støjklage, der f.eks. er en politisag.
 - **Ineffektiv registrering** af henvendelser af både Rådhusvagten (print af hvert enkelt henvendelse) og af Støjvagten, når de følger op på henvendelserne (e-mail om nattens henvendelser).
- **Sagsbehandlingen** – Borgerne efterspørger bedre opfølgning, mere handling og løsning af støjproblemer.
- **Åbningstider** – De fastsatte åbningstider stemmer ikke overens med, hvornår byen støjer mest eller mindst.

Analyse, del 1:

I den følgende analysedel præsenteres kvantitativ data om Støjvagten, baseret på Power BI data udtrukket i perioden 01.01.2022-31.03.2025.

Dvs.

Antal henvendelser

- Fordelt på måned
- Fordelt på år
- Fordelt på dage- spidsbelastning/sommer/vinter
- Fordelt på tidspunkt
- Fordelt på bydel

Støjvagten i tal



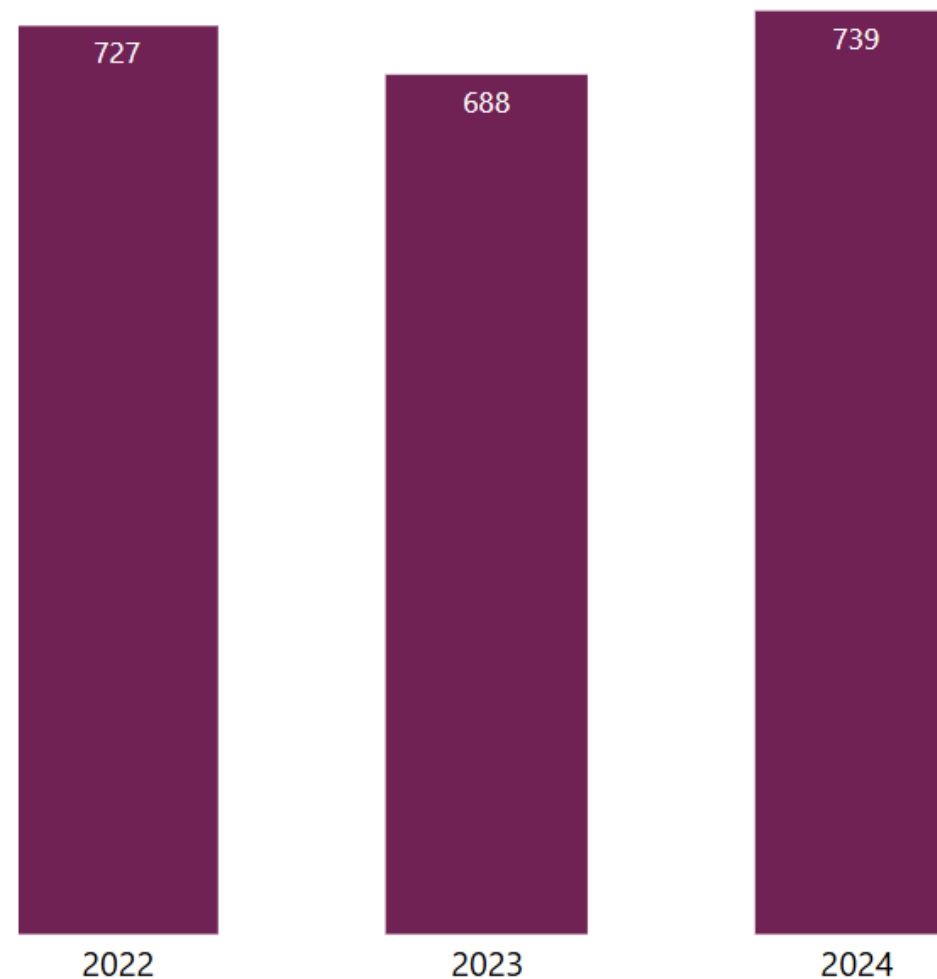
En konsistent brug af Støjvagten

I perioden 2022-2025, hvor Støjvagten har fået en ekstra bevilling på 3. mio. kroner, har Støjvagten i årene 2022-2024 håndteret **2154** henvendelser fra borgere i de natlige timer.

Der har været en meget konsistent brug af Støjvagten med hverken den store stigning eller fald i antallet af henvendelser.

I de første måneder af 2025 har der været i alt **98** henvendelser fordelt på januar-marts måned.

Antal akutte støjhenvendelser fordelt efter år



Støjvagten bliver kontaktet om mange forskellige former for støj

De hyppigste årsager til at borgere ringer om støj er flg.:

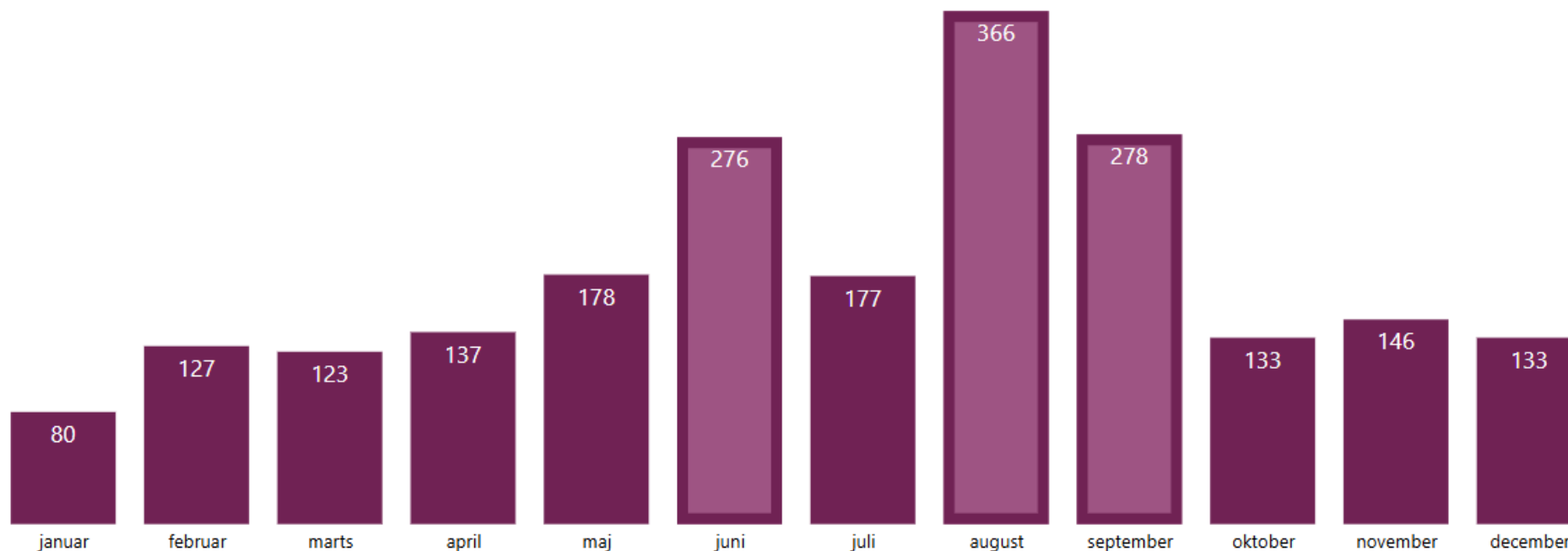
- **Musik fra restaurationer, barer og caféer:** Dette er en **prioriteret kategori** for støjvagten. Det kan dreje sig om musik, der spilles for højt indendørs og som trænger ud, eller udendørs musik i forbindelse med udendørsservering.
- **Støj fra udendørsservering:** Klager over støj fra gæster uden for restaurationer.
- **Støj fra aktiviteter i gaden:** Eksempelvis **højrøstede personer og larm fra gaden**. Støjvagten noterer sig dette, men det falder ofte uden for deres direkte ansvarsområde, og de kan ikke gøre noget ved det.
- **Live musik:** Klager over støj fra **live musik** i etablissemeter forekommer også.

Støjvagten fokuserer på **støj fra erhvervsvirksomheder**, særligt inden for nattelivet. De rykker ikke ud til **nabostøj som skænderier eller gråd fra børn**. Rådhusvagten tager imod alle henvendelser, men støjvagten bliver kun kontaktet, hvis det vurderes at være en sag inden for deres område.

Støjvagten bruges især om sommeren

Samlet for januar 2022 til december 2024 står månederne **juni, august og september** ud som de måneder med flest henvendelser. Vintermånederne januar, februar og marts har tydeligt færre henvendelser. Juli skiller sig ud som sommermåned, hvor der sker et fald, men dog stadig med mange henvendelser - på linje med maj måned.

Antal akutte støjhenvendelser fordelt på måned samlet for 2022-2024



Stigning i antallet af henvendelser om sommeren

Fra 2022 er der sket en stigning af henvendelser om **sommeren** fra **408** til **464** i 2024.

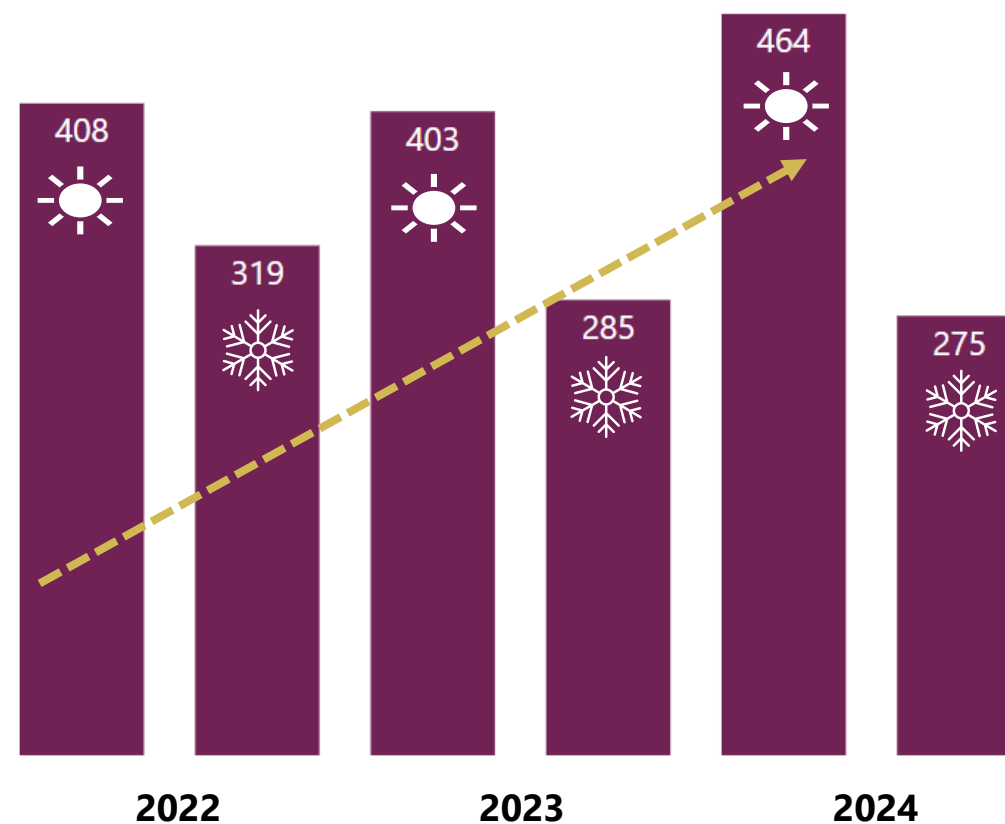
I sommerperioden (maj-september) har Støjvagten åbent torsdag kl. 18-02 og fredag/lørdag kl. 18-05.

I vinterperioden (oktober-april) har Støjvagten åbent fredag/lørdag kl. 20-04. Her er der sket et samtidigt fald i antal henvendelser om vinteren i løbet af årene 2022-2024.

I 2022 var der **319** henvendelser og i 2024 ringede **275** borgere i **vinterperioden**.

Sammenlagt gennem perioden 2022-2024 giver det fortsat nogenlunde samme antal henvendelser årligt jf. slide 6 om en konsistent brug af Støjvagten, da fald i henvendelser om vinteren modsvares af stigninger i henvendelser om sommeren.

Antal akutte støjhenvendelser fordelt på sommer- og vinterperiode og år



Borgere ringer sjældent efter kl. 03

I øverste graf ses timerne mellem kl. **23:00-00:00**, **00:00-01:00** og **01:00-02:00** med **flest henvendelser**.

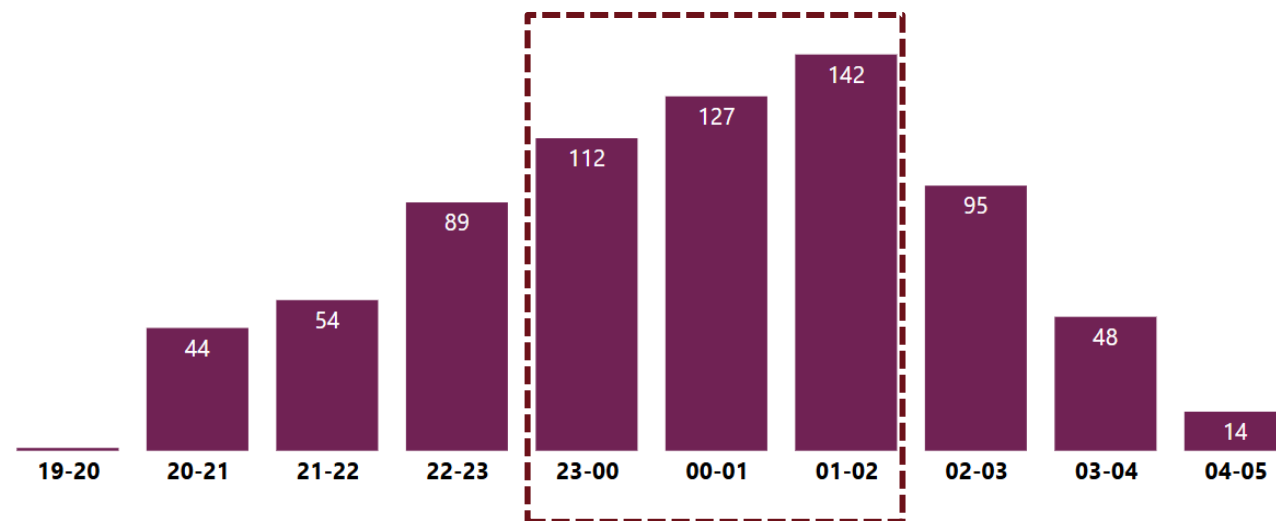
At henvendelserne **topper kl. 01** hænger sammen med, at **udeservering** oftest skal lukke ned efter kl. 24, og hvis det ikke sker, ringer borgerne til Støjvagten.

Timerne 18-19, 19-20 og 05-06 er de timer med **færrest henvendelser**.

Især **ydertidspunkterne** oplever Støjvagten selv **er meget stille**, både ved opstarten kl. 18 og i slutningen af vagten hen imod kl. 05.

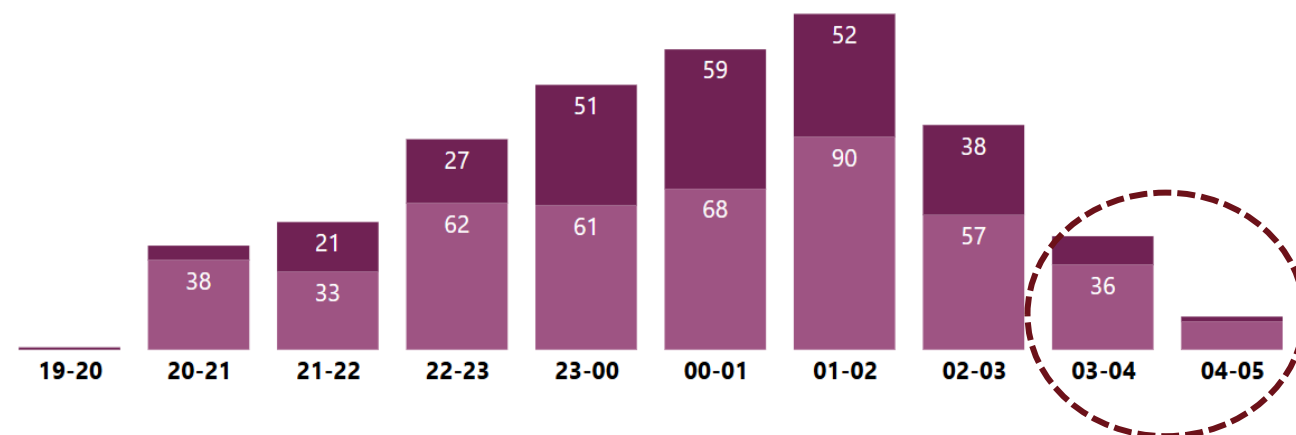
I nederste graf ser man forskellen mellem sommer og vinter. Her er der om vinteren **især stille efter kl. 03**.

Antal akutte støjhenvendelser fordelt på tidspunkt på klokkeslæt i år 2024



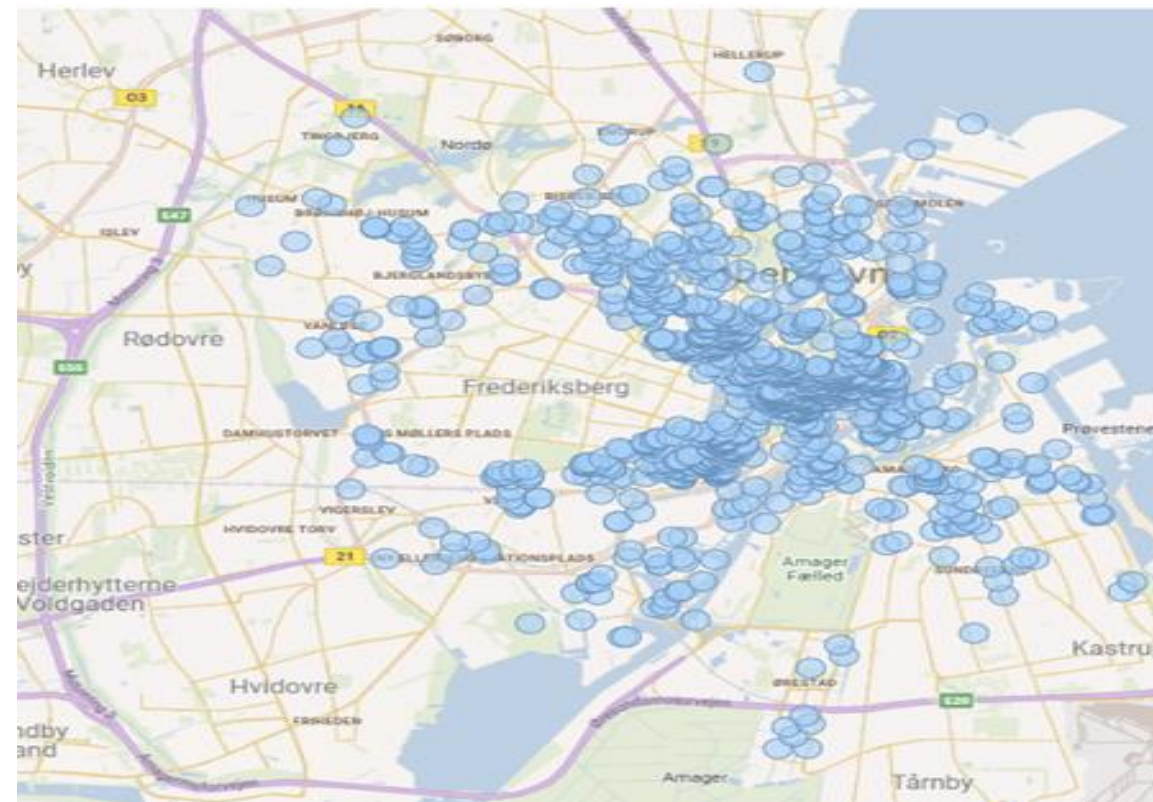
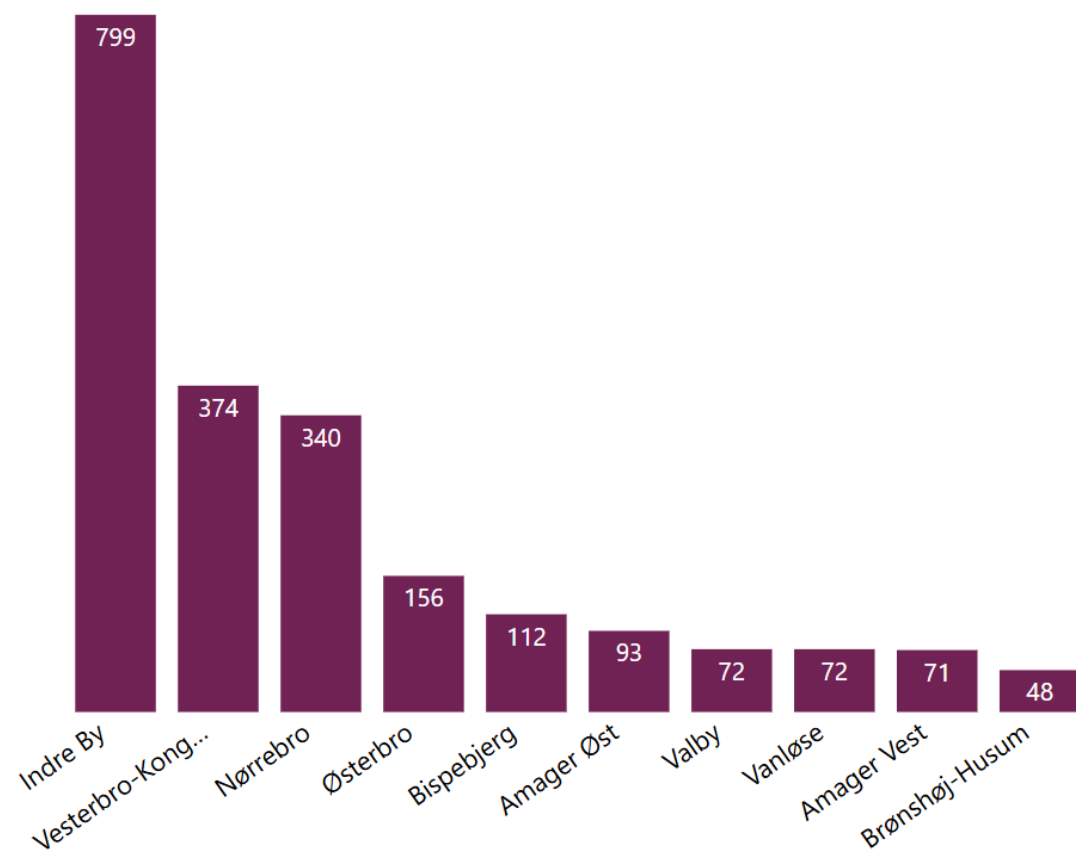
Antal akutte støjhenvendelser fordelt på klokkeslæt i år 2024 - og fordelt efter sommer- og vinterperiode

● Sommerperiode ● Vinterperiode



Støjvagten rykker især ud til Indre By

Antal akutte støjhenvendelser fordelt på bydel fra 2022-2024



Grafen viser antal akutte støjhenvendelser fordelt på bydele i Københavns Kommune. Grafen viser, at der er **flest henvendelser i Indre By**. Herefter Vesterbro-Kongens Enghave og Nørrebro. Færrest henvendelser i bydelen Brønshøj-Husum.

Kortet illustrerer, at **støjvagten** bliver kaldt ud til **alle bydele i København**.

Opsummerende for del 1 kan siges, at brugen af Støjvagten er konsistent. Henvendelserne omhandler mange typer af støj, hvoraf Støjvagtens primære fokus er på støj fra erhvervsvirksomheder. De fleste henvendelser ses i sommermånederne (juni-sept) i Indre by, hvor de topper kl. 01, og sjældent tikker ind efter kl. 03.

Analyse, del 2:

I den følgende analysedel præsenteres kvalitative indsigter om Støjvagten på baggrund af interviews med:

- Borgere & Restauratører (39 telefoninterviews)
- Rådhusvagten (1 interview i makkerpar)
- Støjvagten (1 fokusgruppe á 3 personer og 2 enkeltinterviews)

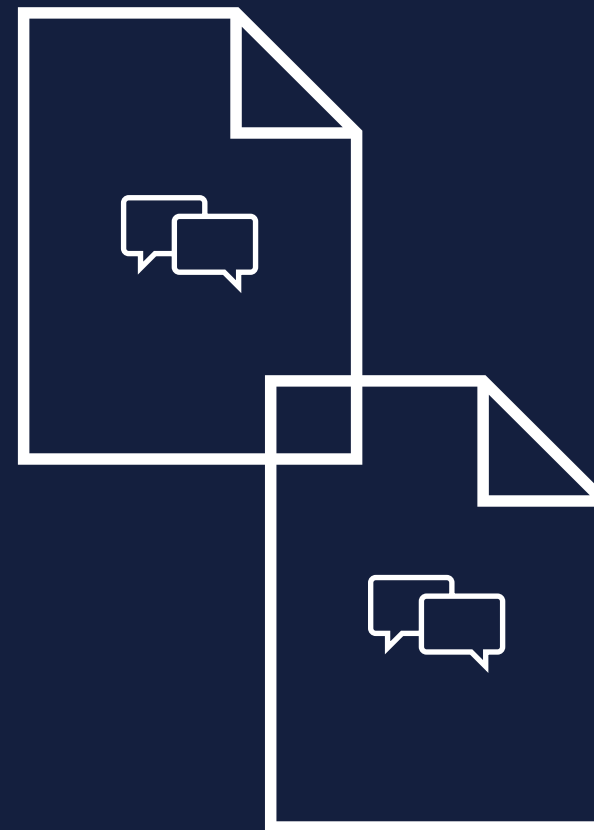
Analysen beror sig således på et mindre, men breddedækkende datasæt.

Analysen tager udgangspunkt i en visuel tidslinje, som også blev anvendt ved kvalitative interviews (bilag 1, s. 25). Flg. nedslagspunkter behandles:

- **Henvendelsen**
Borgeren ringer ind- hvad siges om proces/hvordan opleves den?
- **Mødet med Støjvagt**
Hvordan oplever borgere/restauratører mødet?
Hvordan er Støjvagtens egen oplevelse?
- **Sagsbehandlingen**
Praksis herfor, hvad fungerer, hvad kunne være anderledes?
- **Samspillet mellem Rådhusvagt og Støjvagt**
Hvordan oplever de hver især samarbejdet?

Under hvert nedslagspunkt skitseres det særligt velfungerende og de eventuelle problematikker suppleret med citater. Hvert afsnit afrundes med en kort opsummering.

Støjvagten i fortællinger



Henvendelsen –iflg. borgere og Rådhusvagten

Når borgere ringer ind med støjklager, tager Rådhusvagten imod opkaldet. Rådhusvagten noterer de relevante informationer såsom støjkilden og den klagendes kontaktoplysninger, og vurderer indledningsvist om det eventuelt er en politiopgave. Herefter kontakter Rådhusvagten Støjvagtten om borgerens henvendelse.

Borgerens stemme:

- Det er en generel **positiv oplevelse** at tale med Rådhusvagten
- Samtalen med Rådhusvagten opleves som **effektiv og venlig**, hvor fokus er på at videregende informationen til Støjvagtten.
- Overordnet oplever borgerne **responstiden** fra opkald til Rådhusvagten til støjvagtens ankomst på adressen som **hurtig**.
- Nogle borgere takker **nej til at blive ringet op** af Støjvagtten, hvilket gør det **svært for Støjvagtten** at håndtere støjhenvendelsen.

Rådhusvagtens stemme:

- Medarbejderne er **vant til at modtage mange forskellige typer af opkald**, hvoraf støjklager kun udgør en del af dem.
- De skal ofte forklare borgerne, at de **ikke er støjvagtten**.
- Borgere ringer også om **støj på dage**, hvor **støjvagtten ikke er på arbejde**. Rådhusvagten registrerer ikke de henvendelser, men henviser til Støjvagtens hjemmeside.
- I nogle tilfælde er det nødvendigt at **tale borgerne lidt ned**, når de ringer og er frustreret over vedvarende støjproblemer.
- Medarbejderne oplever et **højt arbejdsstryk** i højsæsonen med et særligt højt antal opkald om støj. I disse perioder skal der næsten være to personer på telefonerne for at kunne følge med både med at besvare opkald og notere informationerne.
- Når borgere **ikke** ønsker at opgive deres **kontaktinformation** (navn, adresse), kan Rådhusvagten **ikke registrere klagen**.

Hurtig respons

"Opkaldet blev grebet hurtigt. Jeg er begejstret over, at der er en døgnbemandet vagt og en Støjvagt, som kan rykke ud med så kort varsel. Det er imponerende".

[Borger]

Registrering kun i åbningstid

"Når borgerne ringer udenfor Støjvagtens åbningstid, kan vi kun henvise til deres hjemmeside".

[Rådhusvagt]

Opringning nødvendig

"Jeg sagde nej til at blive ringet op og så skete der ikke noget. Så måtte jeg ringe igen og sige ja tak til opringning. Det er jeg lidt utilfreds over."

[Borger]

Svære samtaler

"Vi taler med en kollega, hvis der er et eller andet, som har været enten svært at guide videre i forhold til, eller også at det simpelthen har været ubehageligt."

[Rådhusvagt]

Det siges om henvendelsen - af borgere og Rådhusvagten

Henvendelsen

Hurtig ekspedition

"Det var et hurtigt opkald med Rådhusvagten. De var ordentlige og rare.

[Borger]

God service

"Rådhusvagten tog sagen alvorligt og de havde en god service"

[Borger]

Slusen filtrerer

"Vi tager det værste fra, hvis vi nu kan høre, at det er en politi opgave, så henviser vi til politiet".

[Rådhusvagt]

Første kontaktpunkt for borgerne

"Vi forklarer ofte borgerne, at vi ikke er Støjvagten. Og at Støjvagten er ude at måle og ikke kan tage telefonen og det giver mening, at vi tager den".

[Rådhusvagt]

Velinformeret

"Jeg fik at vide af Rådhusvagten, at de ville videregende mine oplysninger til Støjvagten, der ville kontakte mig".

[Borger]

God reaktionstid

"Der gik 20-30 min. fra mit opkald til Rådhusvagten til at Støjvagten var ved adressen. Det er en god reaktionstid. Jeg var meget tilfreds".

[Borger]

Mange opkald

Vi kan jo godt have travlt. Vi skal skrive rapport, gemme dem og printe den ud. Først der ringer vi til Støjvagten. Det betyder nogle gange, der når at komme et nyt opkald".

[Rådhusvagt]

Har overblikket

"Det er os, der sorterer i henvendelsen. Det er godt for os at have den viden og mulighed for at koordinere en indsats.

[Rådhusvagt]

Opsummerende kan det siges, at den indledende kontakt primært fungerer som en effektiv filtreringsmekanisme, hvor Rådhusvagten tager imod støjklager og videregiver dem til Støjvagten, når de har åbent. Borgerne oplever generelt denne kontakt positivt og som et nødvendigt første skridt.

Mødet med støjvagt

Mødet m. støjvagt

I det flg. beskrives hvordan borgere og restauratører oplever mødet med Støjvagten, og herefter hvad Støjvagtens egen oplevelse er.

Borgere og restauratører oplever mødet med støjvagten som overvejende positivt:

Borgerne:

- Støjvagten opleves som **tilgængelig**/nem at komme igennem til.
- De er **hurtige** til at rykke ud og reagere på problemet.
- Støjvagterne leverer et **højt serviceniveau** og opleves som **venlige, søde og rare**.
- Støjvagten opleves som **professionelle** og **kompetente**.
- Borgerne føler sig **lyttet til** og **taget seriøst**.
- Borgerne oplever, at der bliver **gjort noget** ved støjproblemet.
- Nogle (men ikke alle) oplever at få **god vejledning** fra Støjvagten, og desuden en klar og **tydelig tilbagemelding**.

Restauratørerne:

- **Kommunikationen** er **god** og **ikke fjendtlig**.
- Støjvagten **opfordrer til dialog** med naboer.
- Støjvagten fungerer lidt som et **"bindeled"** mellem restauratører og beboere.
- Støjvagten skaber en **bedre forståelse** mellem borgere og restauratører.
- **Grænserne for støj** for **indendørs arrangementer** eller daglig betjening fungerer godt og **giver mening** for restauratørerne.

Let tilgængelig

"Det var en fin oplevelse. De kom og målte udenfor på det de skulle. Godt initiativ og nemt tilgængeligt".

[Borger]

Højt serviceniveau

"Jeg var meget tilfreds og overrasket over, hvor højt serviceniveauet var".

[Borger]

God kommunikation

"Kommunikationen er god og ikke fjendtlig - som den nogle gange kan være fra Politiet. X [navn på Støjvagt] har været super god, og også hjulpet på andre tidspunkter end i åbningstiden".

[Restauratør]

Vigtigt bindeled

"Der bliver opfordret til dialog med naboer, hvilket er rart, og der fungerer Støjvagten lidt som bindeled".

[Restauratør]

Mødet med Støjvagt

I det positive møde er der dog også områder, som kan forbedres:

Borgerne:

- Der efterspørges mulighed for hurtigere problemløsning, da nogle borgere oplever, at støjproblemer **sjældent bliver løst**.
- Nogle oplever, at Støjvagten virker **overbebyrdet** og ikke har tilstrækkelige ressourcer.
- Der er eksempler på **manglende opfølgning** og **information** til borgeren ift. deres støjhenvendelse.
- **Åbningstiderne** matcher ikke altid, hvornår der er støj i nattelivet.
- Nogle gange har Støjvagten **ikke bemyndigelse** til at handle direkte på stedet, hvorfor der **kun** bliver sendt **advarsler** afsted.
- **Det kan opleves som** irriterende/intimiderende, at Støjvagten **skal op i lejligheden** for at måle midt om natten.
- **Svært** at få **retvisende støjmålinger**.

Restauratørerne:

- **Støjreglerne** kan være **for sort/hvide** med manglende hensyntagen til virksomhedernes drift.
- Det kan **virke voldsomt** til tider, når Støjvagten møder op, også selvom restauratørerne anerkender nødvendigheden af at følge op.
- **Støjmålinger** foretaget om formiddagen giver **ikke et retvisende** billede af støjniveauet.
- Reglen om **støj fra gaden** er problematisk, da det kan være **svært at overholde**, både ved særlige arrangementer og generelt for udeservering.
- Nogle restauratører, der har fået foretaget målinger mange gange, har oplevet, at de **seneste målinger er forsvundet**. Så starter hele processen forfra, hvilket opleves som **frustrerende**.

Hurtigere handling

"Jeg ville ønske, Støjvagten bare tog fat i virksomheden direkte og ikke skulle op og måle."

[Borger]

Besøg om natten

"Det var utilfredsstillende, da klokken var mange og de ville op i lejligheden."

[Borger]

For sort/hvide regler

"Det hele kan godt være ret sort/hvidt. Ved godt at vi skal følge reglerne, men det virker voldsomt til tider."

[Restauratør]

Åbningstider ikke optimale

"Generelt fungerede det meget godt - dog er åbningstiderne ikke helt gode. Støjen kommer efter at støjvagten har lukket."

[Borger]

Måpletidspunkt - misvisende billede

"Lidt mærkeligt tidspunkt, der bliver målt på, da det er om formiddagen, hvilket giver et misvisende billede af støjniveauet."

[Restauratør]

Det siges om mødet med Støjvagt -af restauratører og borgere

Mødet m. støjvagt

Effektive

"De kommer bare ind og tjekker og så går de igen. Besøgene har sådan set været okay, og der har ikke været de store gnidninger".

[Restauratør]

Lytter og vejleder

"Man bliver lyttet på i en situation, hvor man er frustreret, og får god vejledning til, hvad der fremadrettet kan gøres".

[Borger]

Manglende information

"Man får ikke videre information om, hvad der sker efter besøget. Så det kunne være rart at vide, så man ikke føler, at der ikke sker noget".

[Borger]

Målinger blev væk

"Jeg har haft besøg af Støjvagten mange gange, hvor der er blevet lavet målinger. De sidste målinger har dog været foretaget for lidt tid tilbage, og er nu forsvundet, så hele processen er startet forfra, det er jeg lidt ærgerlig over".

[Restauratør]

Sympatiske støjvagter

"Jeg oplever en god kommunikation. Det er selvfølgelig rigtig øv med naboer der klager, men de Støjvagter der kommer ud har været super søde".

[Restauratør]

Gør støjen tålelig

"Støjvagten er et "super godt initiativ" som gør det muligt at bo i København på trods af støj".

[Borger]

Positivt besøg, selvom det ikke gavner forretningen

"Det er altid positivt med besøg, selvom det selvfølgelig er på baggrund af støjproblemer, som ikke er fedt for forretningen".

[Restauratør]

Besøg er lig med klager

"Det er aldrig særlig godt, at Støjvagten kommer, da det betyder nye klager".

[Restauratør]

Opsummerende kan det siges, at borgere og virksomheder oplever en god dialog med Støjvagterne, som beskrives som professionelle, sympatiske og konstruktive i deres løsning af støjproblemer. Hvad der til gengæld efterspørges, er mere opfølgning samt mere præcise målinger - foretaget i tidsrum, hvor støjen reelt er at spore. Nogle restauratører oplever støjreglerne som rigide og svære at efterleve, især ved udeservering.

Støjvagtens egen oplevelse

Støjvagten sætter flg. ord på mødet med borgere og restauratører. Her ses et stort overlap fra ovenstående.

Mødet med borgeren – de positive aspekter:

- Mange borgere er glade for, at **Støjvagten kommer ud**, at de kan ringe til dem og **få en forklaring**.
- Den **direkte kontakt** med støjvagten opleves som **værdifuld** for borgerne.
- Selv borgere, der ikke får ret i deres klage, **sætter pris på at få en forklaring** på, hvorfor Støjvagten ikke kan gribe ind, og hvad de eventuelt kan gøre i stedet (f.eks. kontakte politiet).
- Som Støjvagt forsøger man typisk at nedtrappe konflikter og skabe en god oplevelse for borgerne, det lykkes i langt størstedelen af tilfældene.

Mødet med restauratører - de positive aspekter

- I det store og hele er der positive oplevelser af mødet med restauratører.
- Støjvagten indgår i dialog med restauratørerne om, hvordan støjgener kan løses og ved **dialog** kan mange sager klares **uden formelle påbud**.
- Hovedparten af restauratører respekterer de objektive støjgrænser.
- I forhold til konflikthåndtering er det en fordel at køre **to Støjvagter sammen** for at skabe **tryghed** og have ekstra øjne på situationen.

Mødet med borgeren – de negative aspekter:

- Nogle borgere kan være irriterede og "**hidsige**", især hvis de føler, at **støjvagten ikke gør noget**.
- Borgere kan have en **forventning** om, at **støjproblemet løses med det samme**, når de ringer, selvom Støjvagten er nødt til at foretage målinger først.
- Nogle borgere ringer vedrørende støj, som **Støjvagten ikke har bemyndigelse** til at håndtere (f.eks. fest i gaden eller støj fra udendørsservering efter lukketid - som er politiets ansvar), eller fra andre kommuner.
- Det kan være **grænseoverskridende** for nogle borgere at lukke Støjvagten ind i deres private hjem om natten for at foretage målinger.
- Hvis borgeren **ikke ønsker at blive ringet** op af Støjvagten, kan det være svært at hjælpe dem, især hvis en måling i hjemmet er nødvendig.

Mødet med restauratører – de negative aspekter:

- Restauratører kan blive **irriterede** over Støjvagtens besøg, især om natten med gæster til stede, hvilket **kan føles pinligt**.
- Særligt kan restauratører blive **trætte af Støjvagtens gentagne besøg**.
- Nogle gange kan dialogen besværliggøres, hvis kontaktpersonerne på restauranterne **ikke er ædru**.
- Der kan opstå konflikter, hvor Støjvagten er **nødt til at trække sig** og eventuelt følge op senere.

Støjvagtens egen oplevelse

Interviewene med Støjvagterne pegede på flg. supplerende pointer:

- I støjvagtkonceptet ligger der en **klar værdi** i, at der kommer et menneske ud, som kan tage dialogen i en potentiel tilspidset situation og hermed være **kommunens ansigt**.
- Støjvagterne oplever, at der er **præventiv virkning** i deres tilstedeværelse i byen, da dørvagter og andre genkender dem og ved, at de holder øje.
- Nogle Støjvagter oplever, at **åbningstiderne er for politisk bestemte** og ikke altid afspejler det reelle behov og arbejdsbyrden. De ønsker, at beslutninger om vagtplaner i højere grad baseres på deres erfaringer og henvendelsesmønstre.
- Flere Støjvagter oplever, at der er **meget få eller ingen opkald efter kl. 02 eller 03 om natten i sommerperioden**, hvilket flugter med den statistiske data (slide 10).
- Der spekuleres i, om det kunne være mere hensigtsmæssigt at **flytte nogle af de sene nattetimer (kl. 03-05) til andre dage i ugen**, hvor der potentielt er flere henvendelser, f.eks. onsdag eller torsdag aften. Rådhuset modtager også henvendelser om støj på dage, hvor Støjvagten ikke er på arbejde.
- Om vinteren møder Støjvagten typisk ind kl. 20. Der er et ønske om at **møde ind tidligere (f.eks. kl. 18)** også i vinterhalvåret, da der godt kunne komme støjhenvendelser tidligere på aftenen.
- Rent organisatorisk er det de **yngre medarbejdere** der tager **flest nattevagter**. Der er enighed om at nattevagter er hårde og at særligt skiftet fra natarbejde til arbejde i dagtimerne er svært.
- Der er forskel på om man som nattevagt foretrækker at møde op i **civilt tøj eller arbejdstøj** (med logo på). Sidstnævnte kan både øge og mindske respekten.

Kommunen får et ansigt

"Værdien er faktisk, at der er et menneske bag, at kommunen får et ansigt. Det skal man i virkeligheden ikke underkende".

[Støjvagt]

Opslidende vagter

"Jeg elsker mine nattevagter. Det er der, det giver mening, dér at vi kan bruge de ting, vi har lært, og dér vi kan hjælpe. Men selvom jeg elsker nattevagterne, er det tiden bagefter, jeg ikke elsker. Altså at vende tilbage til dagtimerne, den er hård."

[Støjvagt]

Præventiv virkning

"Når vi ikke har så travlt, så kører vi lidt rundt, og jeg kan love jer for, at dørvagter osv. de spotter os på lang afstand. Og de nikker til os. De kender os alle sammen efterhånden. Og de ved godt at vi holder øje med deres døre og vinduer. Så ja, det har sådan en præventiv virkning."

[Støjvagt]

Opsummerende: Der er god overensstemmelse mellem måden borgere/restauratører oplever mødet med Støjvagt, og hvordan Støjvagten selv beskriver det: Som oftest foregår det stille og roligt og uden de store konflikter, dog kan restauratører have "mere på spil" i mødet, da de selvsagt har en forretning at køre. Der gengives samme efterspørgsel på hurtig løsning af problemet og tydelig opfølgning.

Sagsbehandling

Støjvagten sagsbehandler aldrig på nattevagten. Proceduren er, at efter besøget skriver Støjvagten et nattelivsnotat, der sendes til hele enheden, så alle kan følge med. Den enkelte sagsbehandler tager dagen derpå nattelivsnotatet, klipper det relevante stykke ud og lægger det ind på sin egen sag.

Fordele og ulemper ved den nuværende sagsbehandling

- **Nattelivsnotatet er et vigtigt bindeled** mellem Støjvagtens akutte indsats om natten og den efterfølgende sagsbehandling i dagtimerne.
- Nogle Støjvagter oplever, at det **kunne være mere effektivt**, hvis Støjvagten kunne **notere** relevante oplysninger **direkte i det digitale registreringssystem** (PUMA) allerede **ved anmeldelsen**.
- Mange borgere har **positive erfaringer med selve kontakten til Støjvagten**, hvor der er **en del kritik og frustration omkring den efterfølgende sagsbehandling**, især i forhold til manglende resultater, information og opfølgning.

Værdien af nattevagten for den efterfølgende sagsbehandling

- Muligheden for at **konstatere støjen direkte** og få et faktuel grundlag for at vurdere om der er en overskridelse af støjgrænsen.
- Muligheden for at **følge op på eksisterende sager**, som har brug for tilsyn om aftenen/natten, der giver en kontinuitet i sagsbehandlingen.
- Muligheden for at **lukke sager på stedet**, hvis der er tale om en akut forbigående støjgene som støj fra gaden, der sparer sagsbehandlerne for unødvendigt arbejde.

Nemmere sagsbehandling

"Det har hjulpet på sagsbehandlingen med Støjvagten - det har gjort at sagen er blevet taget op igen."

[Borger]

Sagsbehandlingen er svær

"Jeg kender mange der benytter Støjvagten, men ingen får deres problemer løst. Der sker ikke noget - der bliver kun sendt advarsler afsted"

[Borger]

Potentiale for øget effektivitet

"Det kunne være død smart, hvis man allerede på anmeldelsen kunne notere noget der. I stedet for at jeg skal notere det i en mail, som jeg sender rundt. Og så skal en sagsbehandler sidde og kopiere det fra en mail ind på sagen."

[Støjvagt]

Meget tidsbesparende

"Man skærer virkelig meget sagsbehandlingstid væk. Fordi man kan klare tingene med det samme."

[Støjvagt]

Det siges om sagsbehandlingen - af borgere og Støjvagt

Sagsbehandling

Ros til nattevagt, kritik af sagsbehandler

"Jeg er blevet taget meget seriøst af Støjvagten - ikke så meget af sagsbehandler."

[Borger]

At spare mange opkald

"Det er ikke noget skidt med selve besøget, men jeg føler, at der kunne spares mange kald til Støjvagten, hvis folk fik besked om, hvad der sker fremadrettet".

[Borger]

Sag tages seriøst

"Sagen er blevet taget videre, og der opstilles nu en fast støjmåler, som jeg selv kan benytte. Det er jeg glad for, da det virker til, at problemet bliver taget seriøst".

[Borger]

Manglende tilbagemelding

"Jeg skulle modtage en tilbagemelding i løbet af ugen, men har endnu ikke hørt noget."

[Borger]

Forkorter sagsbehandling

"Hvis vi ikke var der som Støjvagt, ville sagsbehandlingen trække ud, og det ville kræve nye aftaler om aftenarbejde – noget de færreste er glade for."

[Støjvagt]

Effektiv håndtering

"Nogle gange så er det ret tydeligt, at det her er en sag, vi kalder åben/luk sag i nattelivet. Og det er for eksempel, vi kommer ud og opdager, jamen det var jo ikke musik, det var jo festen i gaden."

[Støjvagt]

Støjmåling er en forudsætning

"Vi har meget svært ved at hjælpe de borgere, der ikke ønsker vi kommer op og måler. Og så bliver det bare en sag, der ikke bliver kørt på".

[Støjvagt]

Støj er en objektiv sag

"Vi skal have et grundlag for at føre en sag. Vi kan ikke gå ned og sige til en virksomhed, at I larmer for meget. Der er grænseværdier der skal overholdes, og det er jo en objektiv ting."

[Støjvagt]

Opsummerende kan det siges, at Støjvagtens arbejde om natten leverer vigtig dokumentation til sagsbehandlingen om dagen. Borgerne roser Støjvagten, men savner opfølgning fra sagsbehandlere. Der er potentiale for mere effektivitet gennem digital registrering af støjklagerne om natten (i dag sendes de via mail) og bedre kommunikation til borgerne.

Samspillet mellem Rådhusvagten & Støjvagt

Generelt fungerer samspillet mellem Rådhusvagten og Støjvagten godt, flg. fremhæves:

- **Kommunikationen beskrives generelt som god begge veje.** Rådhusvagten giver gode informationer til støjvagten og er imødekommende i deres måde at tale med Støjvagten på.
- Der er eksempler på, at Støjvagten **besøger Rådhusvagten**, hvilket **styrker det kollegiale forhold** og skaber en **bedre telefonisk oplevelse**.
- Støjvagten oplever, at **Rådhusvagten** som oftest **forstår processen** og **stiller relevante spørgsmål** for at afgrænse problematikken. Dette hjælper Støjvagten med at vurdere henvendelsen og afgøre, om de kan gøre noget ved støjen.
- **Rådhusvagten** fungerer som **et godt filter for støjhenvendelser**, de tager imod, noterer vigtige informationer om klagens indhold og støjkilde samt om borgeren ønsker at blive ringet op.
- Rådhusvagten kan relativt hurtigt vurdere, om der er tale om en politiopgave eller noget, som Støjvagten skal håndtere. Hvis Rådhusvagten er i tvivl, tager de kontakt til Støjvagten. Der er dog også eksempler på det modsatte; At Rådhusvagten kan have svært ved at viderestille korrekt.
- **Registreringen af henvendelser fungerer for det meste fint**, dog er der også eksempler på mangelfuld registrering, hvilket uddybes næste slide.
- Der er enighed om, at **samarbejdet i det store og hele er fint og ukompliceret**.

Et godt samarbejde

"Jeg vil sige, at i 98% af tilfældene er det rigtig hyggeligt og det er godt. Og de giver nogle gode informationer og er velkommende i deres stemme".

[Støjvagt]

"Det fungerer altså upåklageligt, det må jeg faktisk sige.."

[Rådhusvagten]

Godt filter

"Altså vi oplever det som et godt filter, at de ligesom tager de snakke rundt omkring de forskellige henvendelser, og at borgerne så måske er mere parate til egentlig at gå næste skridt."

[Støjvagt]

Værdien af et fysisk besøg

"Jeg er en af dem, der besøger dem [Rådhusvagten] meget. Fordi jeg tror på, at når der er tid til lige at se hinanden, så giver det også en anden telefonoplevelse."

[Støjvagt]

Samspillet mellem Rådhusvagt & Støjvagt

Selvom samspillet hovedsageligt opleves som velfungerende, er der også områder, som kan optimeres.

- Der er eksempler på svingende kvalitet i Rådhusvagtens registreringer; manglende nuancer kan gøre Støjvagtens arbejde sværere. F.eks. ønsker Støjvagten ofte mere specifik info end blot "musikstøj".
- Den **fysiske registreringsproces** (nedskrivning/udprint) virker lidt **upraktisk**.
- Rådhusvagten **registrerer kun henvendelser inden for deres åbningstid**. Uden for dette tidsrum henvises borgerne til Støjvagtens hjemmeside eller politiet. Ergo bliver en del henvendelser ikke registreret og figurerer dermed ikke noget sted.
- Hvis henvendelser helt mangler i registreringen, kan det give et urigtigt statistisk billede samt gøre den efterfølgende sagsbehandling vanskelig.
- Borgere forstår ikke altid, hvorfor de skal kontakte Rådhusvagten først – eksempler på at Støjvagten har måttet forklare det.
- Hovedsageligt beskrives Rådhusvagten som "et godt filter" til at tage imod henvendelser og guide videre (som nævnt på forrige slide), der er dog eksempler på, at Rådhusvagten kommer til at videresende irrelevante sager (fx gadestøj) pga. manglende kendskab til Støjvagtens ansvarsområde.
- Der er en opfattelse hos nogle i Støjvagten, at en **støjfaglig "bagvagt" kunne sortere opkald mere effektivt**. Dog er der også bekymringer omkring ressourcer og arbejdstider ved en sådan løsning.

Uden for støjvagtens område

"Der kan godt være tilfælde, hvor Rådhusvagten ikke altid vurderer, om det er noget, vi skal køre ud til. Så kan det godt skabe noget tvivl, at vi så ringer til borgeren og siger, jamen mennesker på gaden, der larmer, det er jo ikke noget, vi håndterer."

[Støjvagt]

En bagvagt- fordele

"En fagansvarlig kunne spørge bedre og mere nuanceret ind. Og når man først har snakket med borgeren, så har man lettere ved at forklare dem ting, f.eks muligheden for at vi undersøger sagen på en hverdag, fremfor når festen kører for sit allerhøjeste."

[Støjvagt]

En bagvagt- ulemper

"Men der er også ulemper ved en bagvagt, for så betyder det, at alle mine kollegaer skal have mange flere nattevagter. Og det er der faktisk ikke den store jubel omkring."

[Støjvagt]

Opsummerende: Rådhusvagt og Støjvagt oplever deres samarbejde som fint og ukompliceret. Der er stor gensidig respekt og et fælles ønske om at løfte opgaven. Der er eksempler på at den nuværende registreringspraksis kan optimeres, og at Rådhusvagten kan klædes endnu bedre på til at rådgive i telefonen. Idéen om en støjfaglig-bagvagt nævnes - en idé som imidlertid rummer både fordele og ulemper.

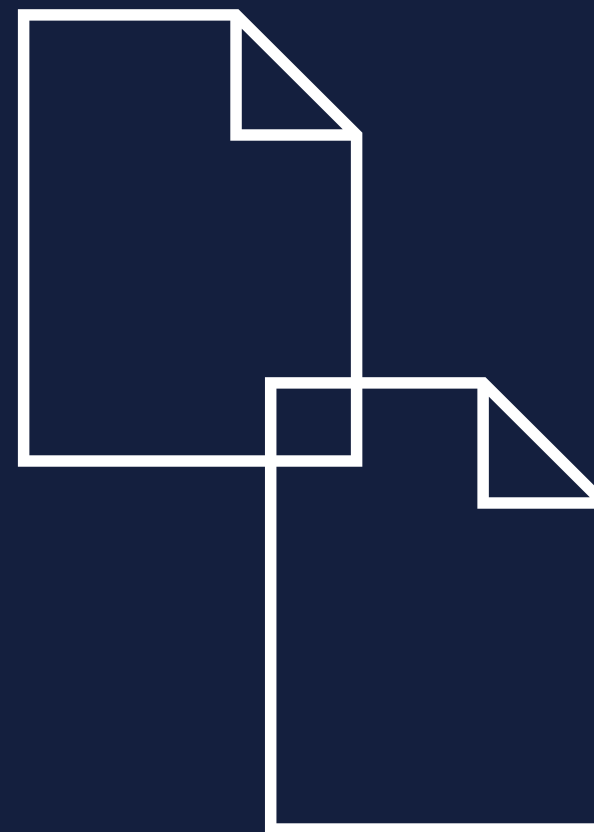
Sammenfatning og optimeringsområder til drøftelse

Den sidste del af rapporten opsummerer på hovedresultater, opstillet som:

- Hvad viser analysen? (findings)
- Hvad kunne det kalde på? (af handling)

Afsnittet skal ses som et drøftelsesoplæg, som enheden for Udeservering og støj kan tage med sig videre ind i et løsningsrum. Formålet er at drøfte resultaterne og tage stilling til, hvad de kalder på af videre handling for at optimere Støjvagtens virke.

Således leverer afsnittet ikke hårde løsningskonklusioner, men bør ses som en optakt til drøftelse internt i Udeservering og støj 1, som har specifik viden på området.



Hvad viser analysen? (findings)

Borgere/restauratører er grundlæggende tilfredse med besøg fra Støjvagten, men efterspørger opfølgning.

Rådhusvagtens telefoniske rådgivning opleves som ok, men den kan blive bedre



Hvad kunne det kalde på? (af handling)

Skab en tydelig opfølgningspraksis bl.a. ved at udvikle et kortfattet trinvist infomateriale (eller visitkort), som Støjvagten kan udlevere ved sit besøg. Materialet skal enkelt og intuitivt formidle den videre vej, så forventningerne er afstemt.

Klæd Rådhusvagten bedre på til at stille præcise spørgsmål for at afdække problematikken og sikre den korrekte rådgivning. Udarbejd en tjekliste til at understøtte samtalen med tydelige retningslinjer for, hvilke informationer Rådhusvagten skal informere borgeren om;

- At sige til borgeren, at de vil blive ringet op af Støjvagten, og notere kontaklinformationer, da manglende information herom kan forhindre Støjvagten i at følge op på sagen
- at informere borgeren om, at Støjvagten muligvis vil foretage en måling i deres hjem (også selvom det er midt om natten), hvilket de skal være indforståede med.

Indhold til tjeklisten skal udvikles sammen med Støjvagten, som ved hvilken minimumsviden borgeren har brug for. Endelig vil det være oplagt at teste listen på en række brugere.

En anden tilgang kunne være afløsning af Rådhusvagten med en støjfaglig bagvagt, der kunne håndtere de indledende opkald, foretage en hurtig vurdering af sagen og eventuelt give borgeren indledende vejledning, hvilket potentielt kunne reducere antallet af unødige udrykninger. Forslaget har så vidt vides været på tale før og skal afvejes i forhold til ressourcer og arbejdsbelastning.

Hvad viser analysen? (findings)

Registreringen af henvendelser, når borgere ringer ind til Rådhusvagten, beskrives på den ene side som ok - og på den anden som mangelfuld og upraktisk idet den foregår analogt bl.a. via håndskrevne papirlapper.

Borgerne påpeger, at Støjvagtens åbningstider til tider er problematisk, ligesom Støvvagten selv oplever udfordringer forbundet hermed (jf. slide 10 og 19).

Data viser eksempelvis at meget få borgere ringer efter kl. 03. Åbningstiden frem til kl. 05 om sommeren opleves ikke som meningsfulde af Støjvagten, da der er meget lidt at lave samtidig med, at de lange vagter slider på personalet.



Hvad kunne det kalde på? (af handling)

Den nuværende manuelle registreringsparkis øger risikoen for fejl og manglende informationer, som besværliggør arbejdet for Støjvagten.

Det bør overvejes at udvikle et mere moderne og digitalt registreringssystem for Rådhusvagten. Et digitalt system med prædefinerede felter eller "drop down" menuer der ville kunne sikre en mere ensartet og detaljeret registrering af vigtige oplysninger som støjkilde (f.eks. gæster inde/ude), type støj (f.eks. musik, råben), borgerens kontaktoplysninger mv.. Idéelt set ville en sådan indeholde samtlige opbringninger, både i og udenfor åbningstid, registrering af belastning (hvor er støjen mest massiv, hvorfor og hvornår) – til sammen værdifuld statistisk data, der giver et billede af byens belastnings-mønstre og behovet for særlige indsatser.

Oplagt ville det være at integrere Rådhusvagtens registreringssystem med Støjvagtens system (PUMA), for at sikre et mere direkte informationsflow og reducere risikoen for tab af data eller forsinkelser. Endelig ville det også være oplagt at digitalisere nattelivsnotaterne, så man som sagsbehandler undgår at skulle klippe ud fra en mail.

Undersøg muligheden for mere fleksible vagtplaner for Støjvagten, som bedre afspejler tidspunkter med øget risiko for støjgener (f.eks. i sommerperioder eller i forbindelse med særlige arrangementer).

Sammenfatning og optimeringsområder - fortsat

27

Hvad viser analysen? (findings)

Borger og restauratører kan have meget forskellige oplevelser af Støjvagten, hvilket tyder på forskellige kulturer og praksisser for at være Støjvagt.

De forskellige praksisser kommer til udtryk ved fx:

- Uniform eller ej
- Erfaring eller ej
- Udeservering eller Støjvagt faglig
- Hård tone (sherif) eller blød tone (mægler)



Hvad kunne det kalde på? (af handling)

I en tid med mange nyansatte, der skal klædes godt på, kan det kalde på en fælles drøftelse af, HVORDAN man er Støjvagt, så borger/restauratør ikke oplever forskellige praksisser, der kan blive meget personbåren.

En mere samlet fortælling om, hvordan man er Støjvagt indbefatter fortællingen om samspillet mellem Rådhusvagt og Støjvagt, men også det mere brede arbejdsfællesskab med Politi, natteværter, tryghedsvagter, udeserveringspersonale etc.

Bilag 1: Proceslinje - anvendt ved interviews

