



## Til Kultur-, Fritids- og Borgerserviceudvalget

### Status på tryghedssituationen på Blågårdens Bibliotek

#### Resume

Kultur-, Fritids- og Borgerserviceudvalget orienteres om status på tryghedssituationen på Blågårdens Bibliotek, som efterspurgt af udvalget ved behandlingen af sagen vedr. årlig status på tryghedssituationen på idrætsanlæg, biblioteker og kulturhuse på udvalgets møde d. 19. marts 2026.

#### Indhold

Blågårdens Bibliotek, der er samlokaliseret med kulturhuset Støberiet, er den KFF-institution med flest indberettede hændelser i vinterhalvåret 2025/2026 (se bilag 1). Det skyldes hovedsageligt hændelser med udsatte voksne herunder hjemløse, migranter og psykisk sårbare, der bruger biblioteket som værested.

Antallet af indberettede hændelser er dog faldet fra vinterhalvåret 2024/2025 til 2025/2026. Samtidig er det første vinterhalvår, hvor åbningstiderne på biblioteket i perioder ikke har været indskrænket og biblioteket ikke har været lukket ned grundet tryghedsudfordringer. Det har været tilfældet tidligere vinterhalvår.

#### Tryghedsskabende initiativer

Der er iværksat en række tryghedsskabende initiativer, som understøtter nogle af udfordringerne på biblioteket, ligesom der gennemføres målinger på arbejdet med medarbejder- og brugertryghed.

Fra 2025 blev der igangsat en socialfaglig indsats, hvor en relationsmedarbejder med socialfaglige kompetencer arbejder med at danne relationer til og støtte de udsatte borgere, der opholder sig på biblioteket samt bygge bro til relevante socialfaglige tilbud og hjælpeinstanser (se bilag 1).

Medarbejderen er en del af et team på tre, der organisatorisk er forankret i Socialforvaltningen, men har deres daglige tilstedeværelse på bibliotekerne i dagtimerne i hverdage. Som en del af den socialfaglige indsats er der også gennemført målinger på arbejdet med medarbejder- og brugertryghed.

Derudover har forvaltningens Natteværter, der normalt arbejder i nattelivet, været til stede på biblioteket mandage-torsdage fra kl. 13-17 i vinterhalvåret 2025/2026 for at opretholde et trygt bibliotekstilbud for personale og brugere. Samtidig har forvaltningens Tryghedsvagter fået

24. april 2026

Edoc sagsnummer

F2 sagsnummer  
2026 - 7547

Sagsbehandler  
Kathrine Hytten  
Martin Bannow

Analyse og Udvikling

Nyropsgade 3  
1602 København V

E-mail  
ew9s@kk.dk

EAN-nummer  
5798009780515

base på Blågården, hvilket har skabt mere liv i aftentimerne og ekstra rundringer på matriklen, som de arbejder ud fra onsdage-lørdage kl. 18-02.

#### Migranter - en gentagende problematik

Der er en borgergruppe, der særligt skaber udfordringer på biblioteket - og generelt i en storby som København. Det er migranter med og uden lovligt ophold. Der er kun i meget begrænset omfang relevante (socialfaglige) tilbud at brobygge disse borgere til, og væresteder/overnatningsmuligheder er lukkede i dagtimerne. De tilbud, der er, drives primært af NGO'er, og målgruppen ønsker kun i begrænset omfang kontakt til myndighederne.

Målgruppen tager ophold i biblioteker, idrætsfaciliteter mv. for at søge læ, varme og adgang til toilet, opladning af telefon mv.

#### Kommende vinterhalvår 2026/2027

I det kommende vinterhalvår 2026/2027 forventer Kultur-, Fritid- og Borgerserviceforvaltningen at der igen vil ske en stigning i antallet af indberettede hændelser på Blågårdens Bibliotek i takt med, at det bliver koldere og mørkere udendørs. Det forventes også, at problematikker i relation til udsatte voksne og særligt migranter vil fylde i den daglige drift af biblioteket.

#### **Videre proces**

Kultur-, Fritids- og Borgerserviceforvaltningen forventer et roligt sommerhalvår og et fald i antallet af indmeldte hændelser. Der arbejdes rettidigt frem mod vinterhalvåret 2026/2027 i forhold til at kunne understøtte de tryghedsudfordringer, som forventeligt vil gentage sig.

# Historik og baggrundsfakta vedr. Blågårdens Bibliotek

## Indskrænkning af åbningstider

1. nov. – 23. dec. 2024: Åbningstiderne på Blågårdens Bibliotek var indskrænket

23. dec. 2024 – 5. jan. 2025: Lukket på Blågårdens Bibliotek

6. – 30. jan. 2025: Fejl omkring indskrænkede åbningstider på Blågårdens Bibliotek

## Ekstra bemanning

15. – 30. nov. 2024: Ekstra assistance fra eksternt vagtselskab

2. dec. 2024 – marts 2025: Ekstra assistance fra Natteværter og Vagt & Sikring (Rådhusvagten)

Okt. 2025 – marts 2026: Ekstra bemanning fra Natteværter

## Socialfaglig indsats

1. jan. 2025 – 31. dec. 2028

## Besøgstal

Der var 138.010 besøgende på Blågårdens Bibliotek i 2024

Der var 152.204 besøgende på Blågårdens Bibliotek i 2025

## Indmeldte hændelser i MainManger

Vinteren 2024/2025: 87 indmeldte hændelser

Vinteren 2025/2026: 68 indmeldte hændelser



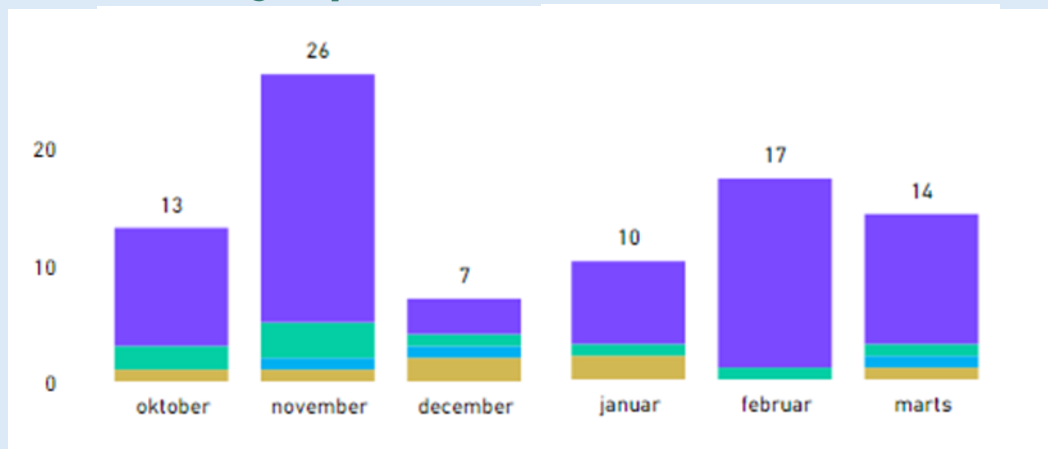
# TRYGHEDSBAROMETER 3.0

## Blågårdens Bibliotek

### Sammenligning af antal og type indmeldinger i vinterhalvåret 2024/25 og 2025/26

Der sker generelt en stigning i antallet af indberettede hændelser, når årstiden skifter til koldere vejr, da nogle brugere, vis adfærd kan opleves som utryghedsskabende, flytter sig fra ophold i det offentlige rum (udendørs) til indendørs lokationer som f.eks. biblioteker, kulturhuse og indendørs idrætsanlæg.

#### 2024/25: 87 indmeldte hændelser Indmeldinger pr. måned



■ Utryghedsskabende adfærd

■ Ubehagelige tilråb

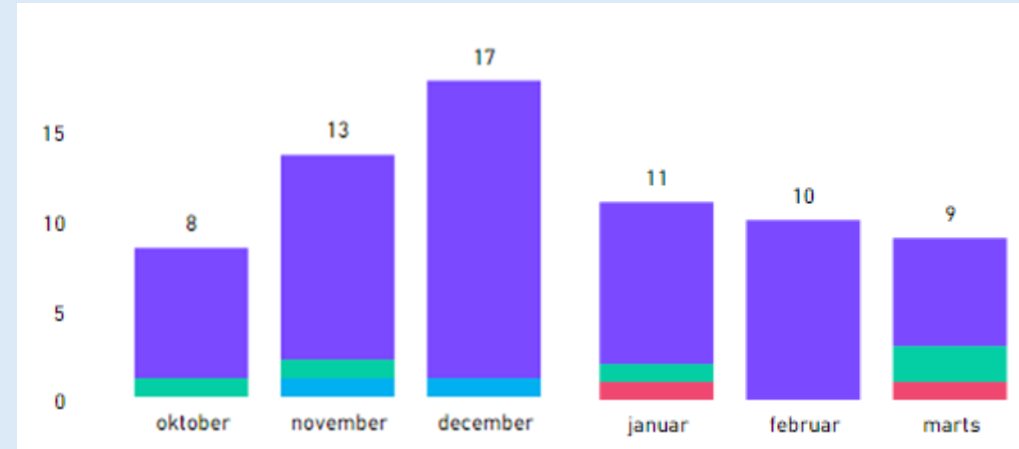
■ Trusler

■ Hærværk

■ Fysisk vold

■ Andet

#### 2025/26: 68 indmeldte hændelser Indmeldinger pr. måned



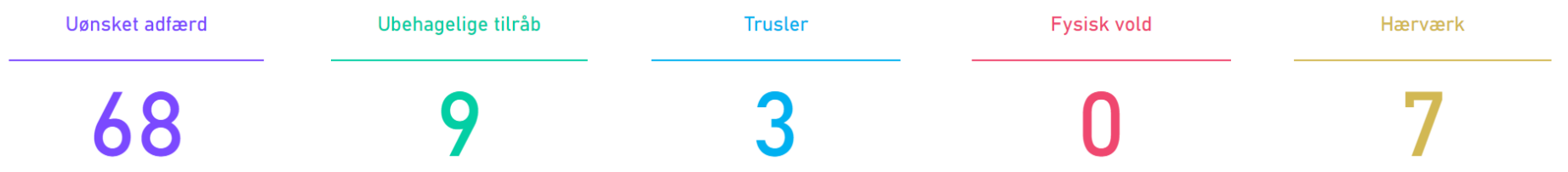
## Indberettede hændelser om uro og hærværk på Blågårdens Bibliotek 1. okt. 2024 - 31. mar. 2025



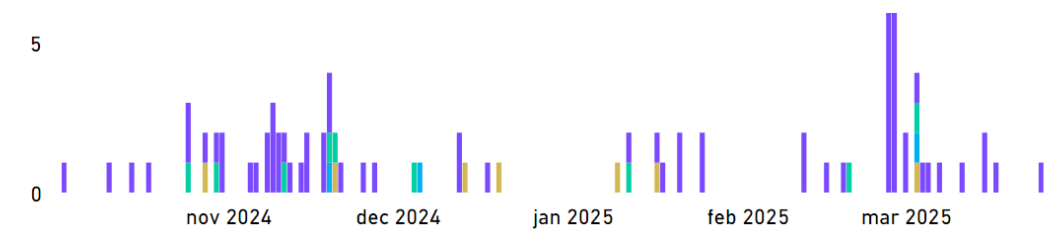
Bydel	Relativ score	Antal
Nørrebro	112	87

Lokation	Relativ score	Antal
Blågården Bibliotek	112	87

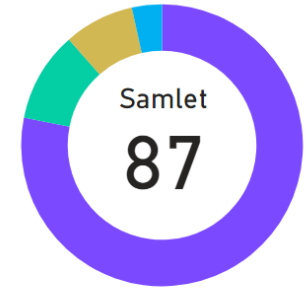
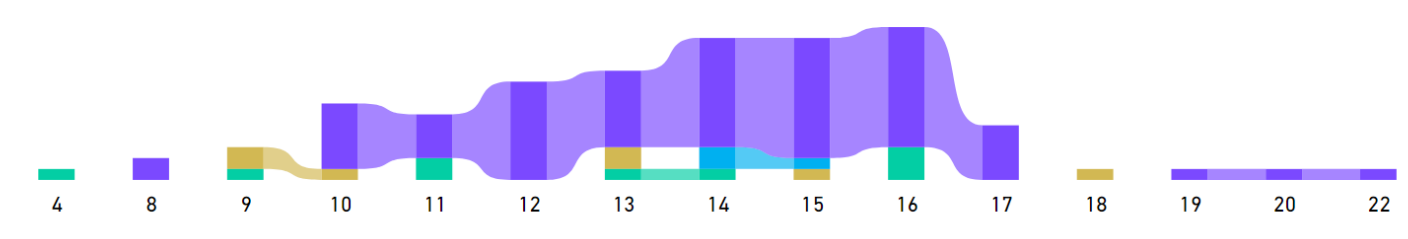
Facilitet	Forurettede	Demografi	Urotype
Alle	Alle	Alle	Alle



Indmeldinger over tid



Tidspunkt på dagen



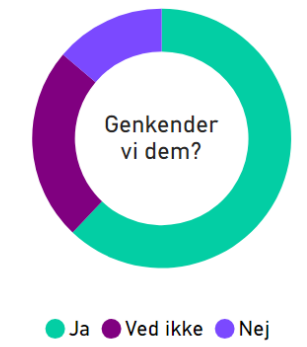
Facilitet	Antal
Bibliotek	87

Forurettede	Antal
Lokationen	59
Medarbejder Kulturen	21
Bruger	5



Tilkaldt hjælp	Antal	Ankommet
Politiet	13	8
Kollega (KK-medarbejder)	6	6
Sociolancen	4	2
Ambulance	1	1
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>17</b>

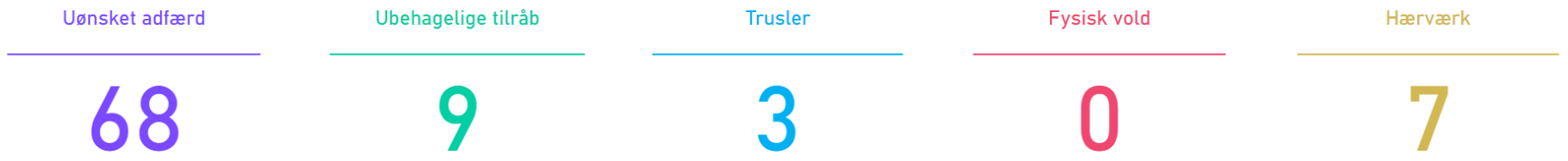
Demografi	Antal
Udsatte voksne	67
Ved ikke	16
Voksne (25+)	3
Unge (18-25 år)	1



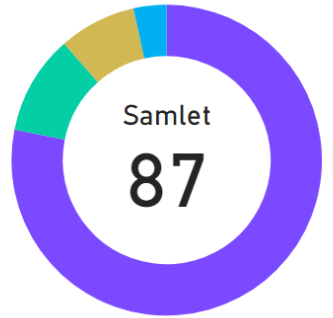
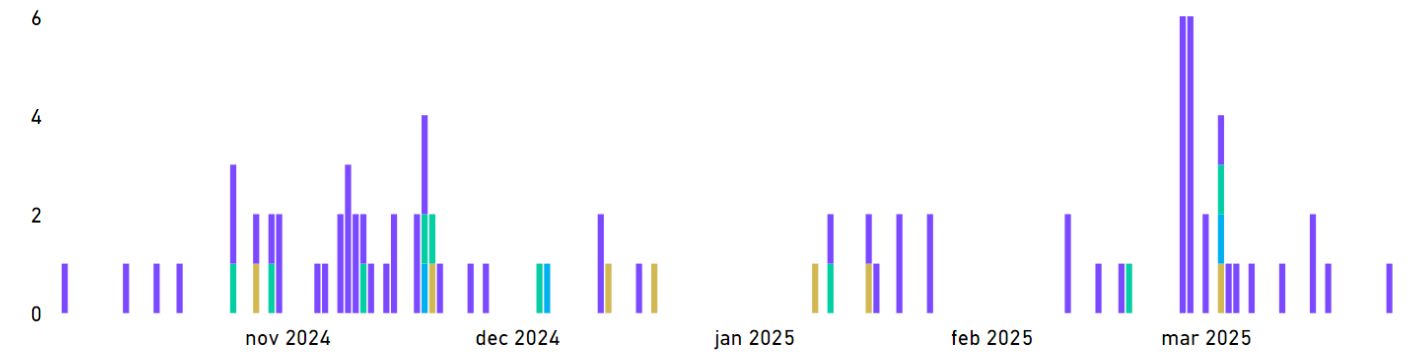
Bydel	Relativ score	Antal
Nørrebro	112	87

Facilitet:  Forurettede:  Demografi:  Urotype:

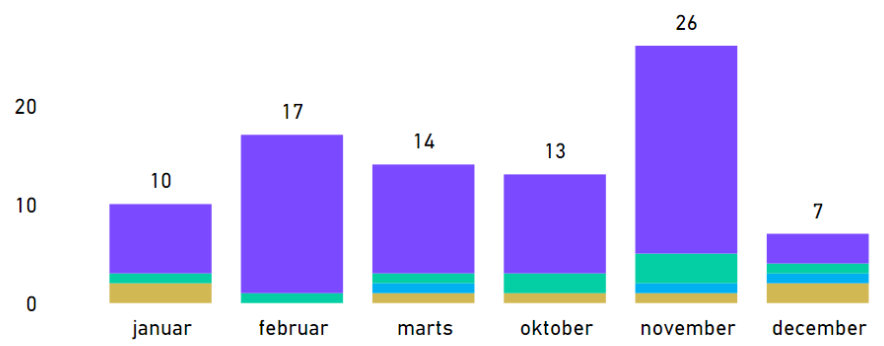
Lokation	Relativ score	Antal
Blågården Bibliotek	112	87



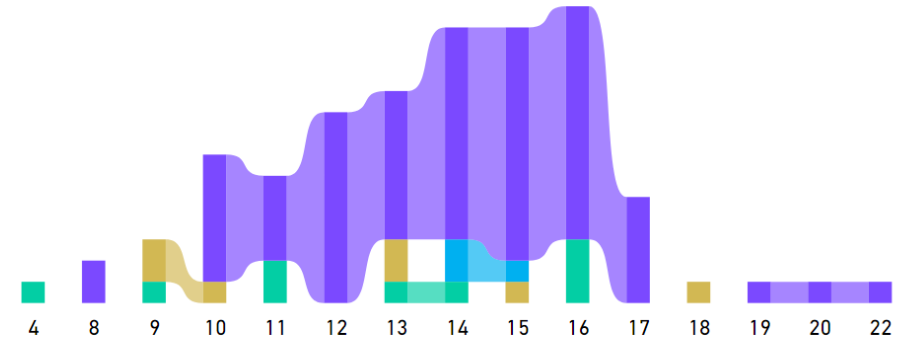
Indmeldinger over tid



Indmeldinger pr. måned



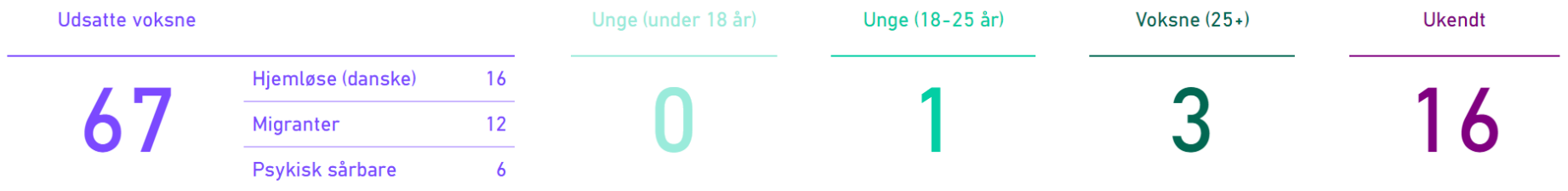
Tidspunkt på dagen



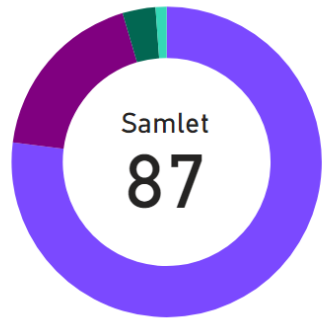
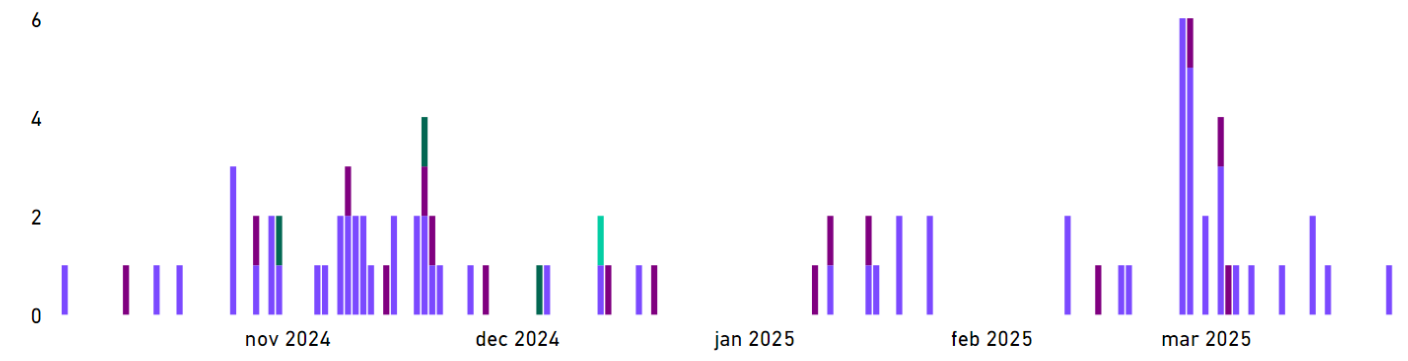
Bydel	Relativ score	Antal
Nørrebro	112	87

Lokation	Relativ score	Antal
Blågården Bibliotek	112	87

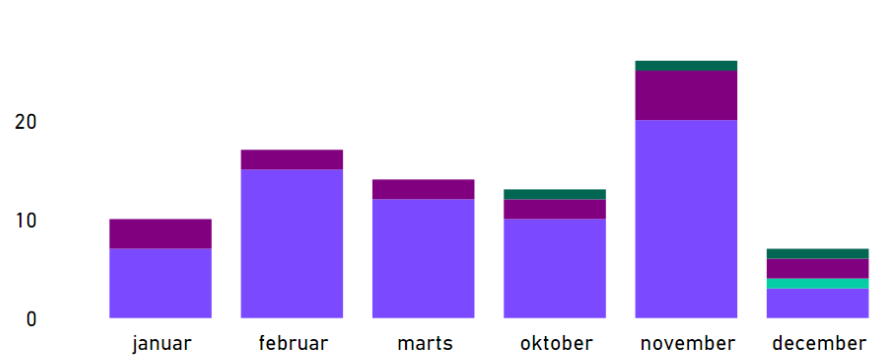
Facilitet: Alle | Forurettede: Alle | Demografi: Alle | Urotype: Alle



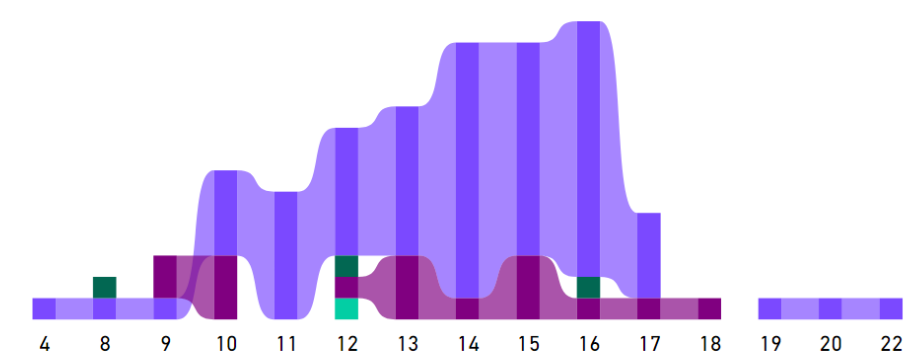
Indmeldinger over tid ud fra demografi



Indmeldinger pr. måned ud fra demografi



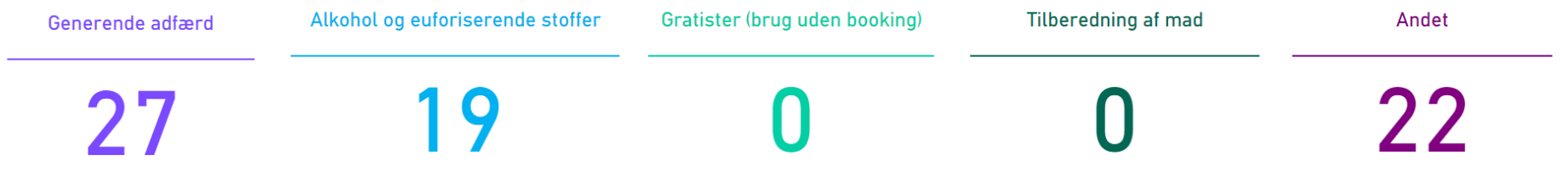
Tidspunkt på dagen ud fra demografi



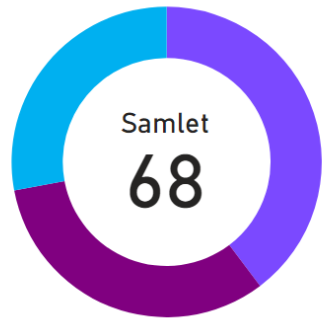
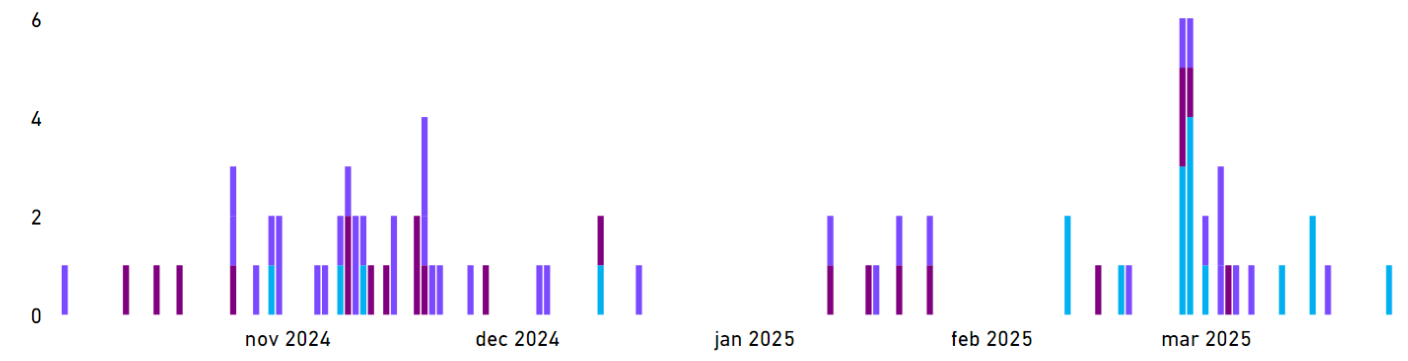
Bydel	Relativ score	Antal
Nørrebro	112	87

Facilitet: Alle | Forurettede: Alle | Demografi: Alle | Urotype: Alle

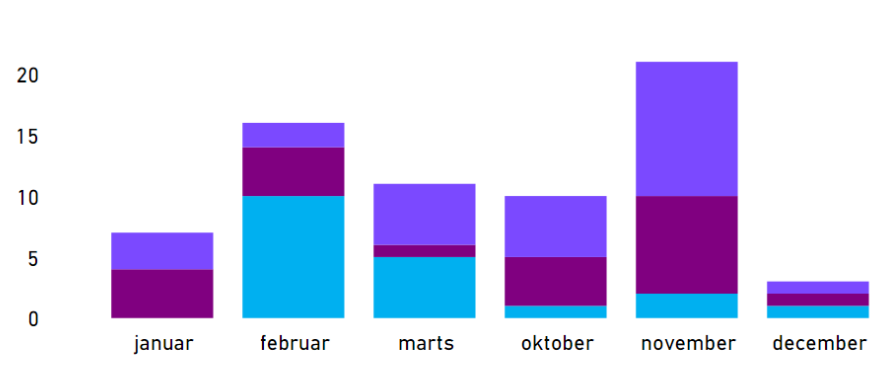
Lokation	Relativ score	Antal
Blågården Bibliotek	112	87



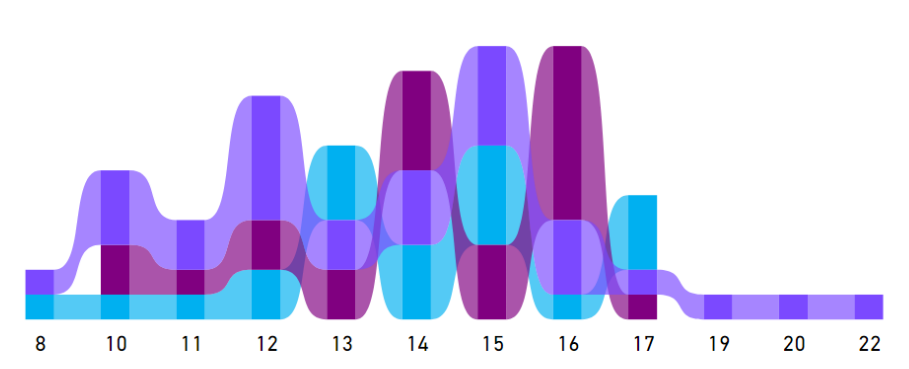
Indmeldinger over tid for uønsket adfærd



Indmeldinger pr. måned for uønsket adfærd



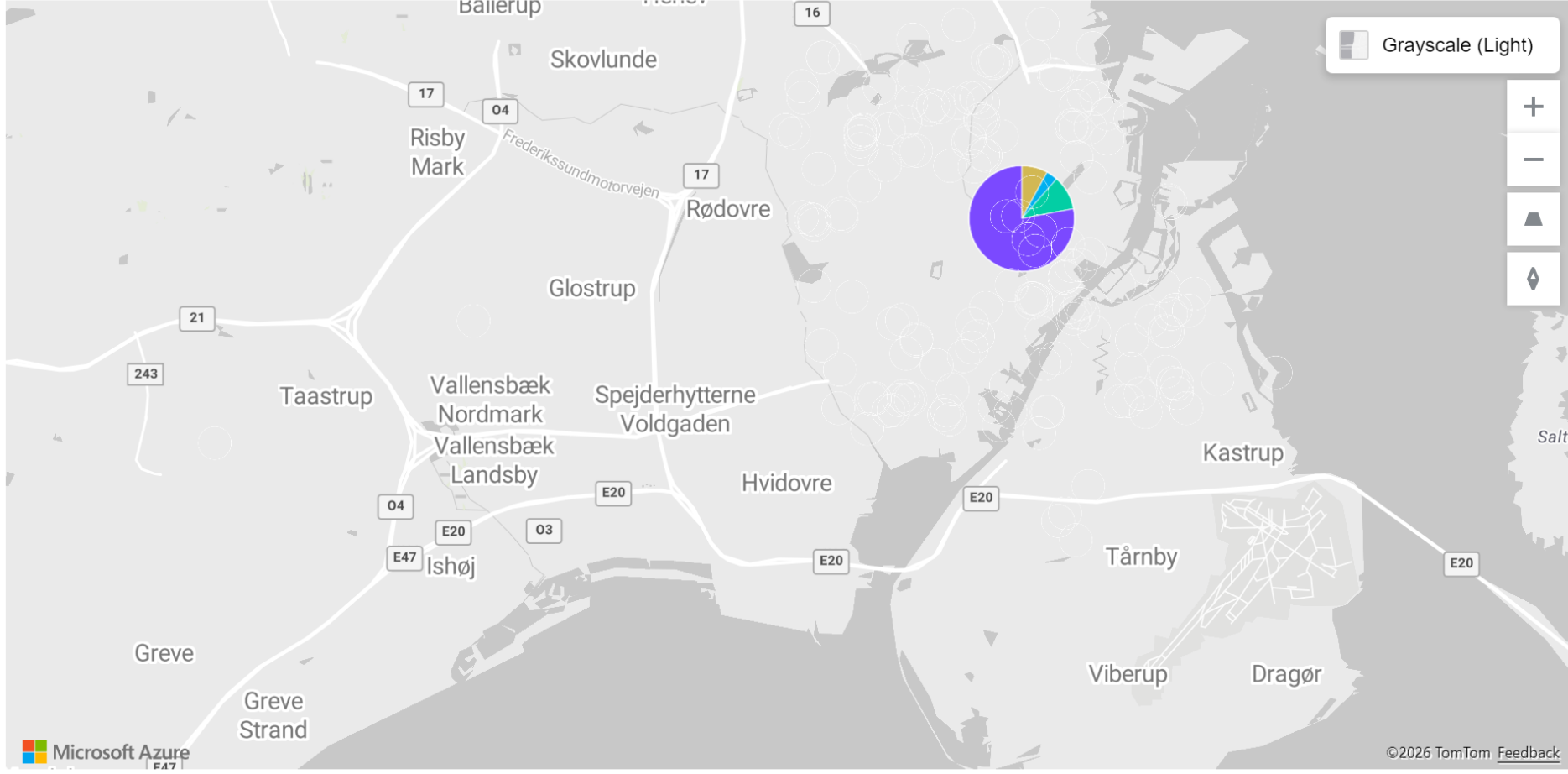
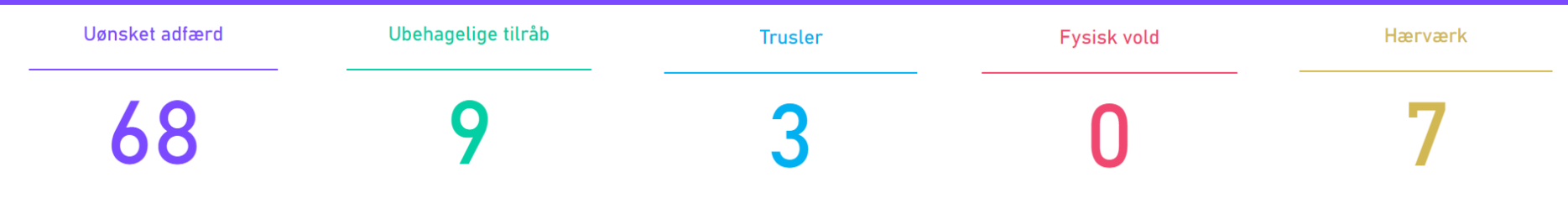
Tidspunkt på dagen for uønsket adfærd



Bydel	Relativ score	Antal
Nørrebro	112	87

Lokation	Relativ score	Antal
Blågården Bibliotek	112	87

Facilitet: Alle | Forurettede: Alle | Demografi: Alle | Urotype: Alle



Bydel	Relativ score	Antal
Nørrebro	112	87

Facilitet  
Alle

Forurettede  
Alle

Demografi  
Alle

Urotype  
Alle

Bydel	Fysisk vold	Hærværk	Trusler	Ubehagelige tilråb	Uønsket adfærd	Samlet
<input type="checkbox"/> Nørrebro	0	7	3	9	68	87
Samlet	0	7	3	9	68	87

Lokation	Relativ score	Antal
Blågården Bibliotek	112	87

Bydel	Relativ score	Antal
Nørrebro	112	87

Facilitet:  Forurettede:  Demografi:  Urotype:

Lokation	Samlet	Uønsket adfærd	Ubehagelige tilråb	Trusler	Hærværk	Fysisk vold
Blågården Bibliotek	87	68	9	3	7	0
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>68</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>0</b>

Lokation	Relativ score	Antal
Blågården Bibliotek	112	87

## Indberettede hændelser om uro og hærværk på Blågårdens Bibliotek 1. okt. 2025 - 31. mar. 2026



April 2026

Bydel	Relativ score	Antal
Nørrebro	89	68

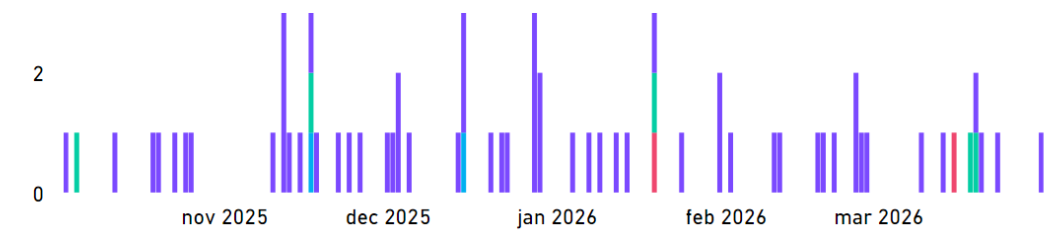
Lokation	Relativ score	Antal
Blågården Bibliotek	89	68

Facilitet:  Forurettede:  Demografi:  Urotype:

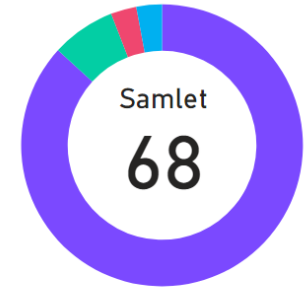
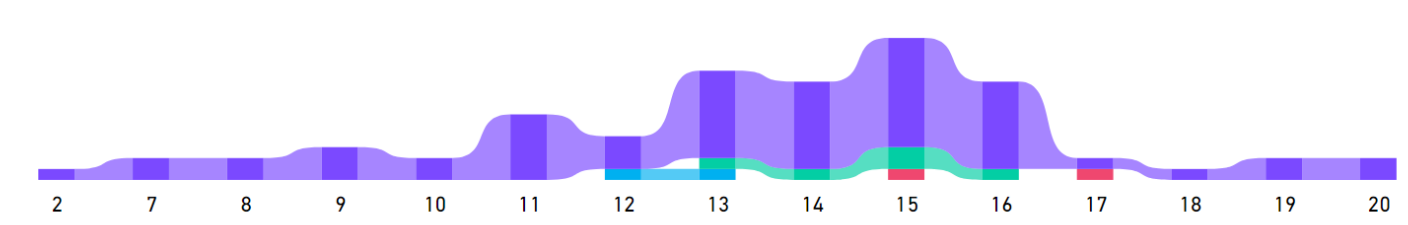
Uønsket adfærd      Ubehagelige tilråb      Trusler      Fysisk vold      Hærværk



Indmeldinger over tid



Tidspunkt på dagen



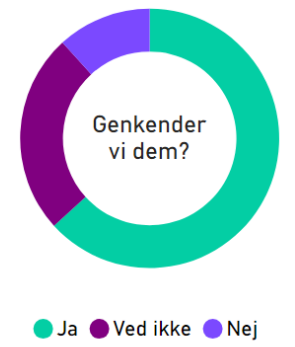
Facilitet	Antal
Bibliotek	68

Forurettede	Antal
Lokationen	46
Medarbejder Kulturen	13
Bruger	5



Tilkaldt hjælp	Antal	Ankommet
Kollega (KK-medarbejder)	6	6
Politiet	5	3
Sociolancen	5	3
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>12</b>

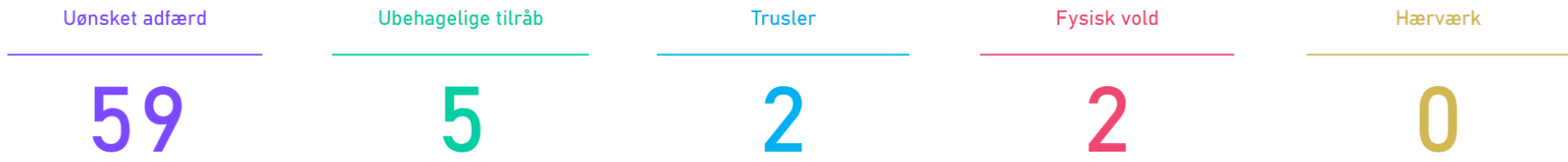
Demografi	Antal
Udsatte voksne	51
Ved ikke	8
Unge (18-25 år)	5
Unge (under 18 år)	2
Voksne (25+)	2



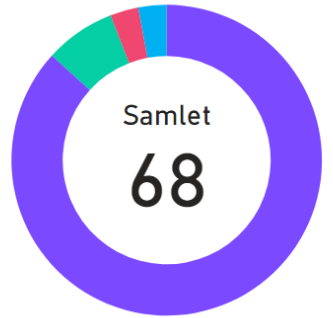
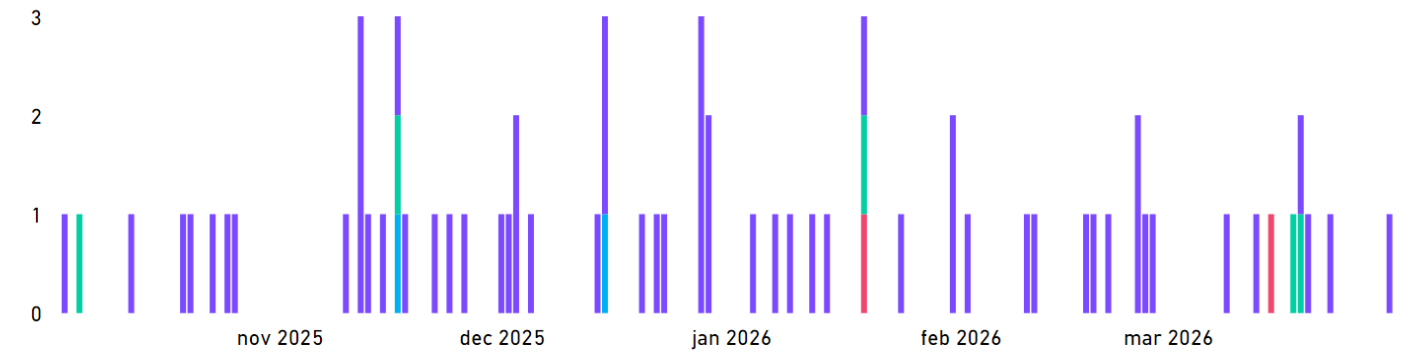
Bydel	Relativ score	Antal
Nørrebro	89	68

Lokation	Relativ score	Antal
Blågården Bibliotek	89	68

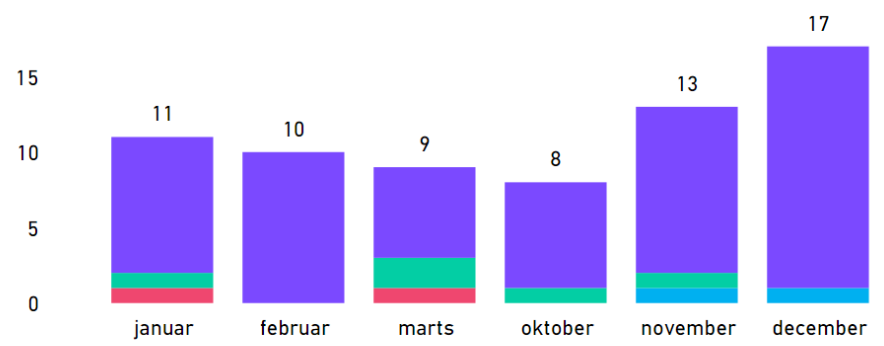
Facilitet:  Forurettede:  Demografi:  Urotype:



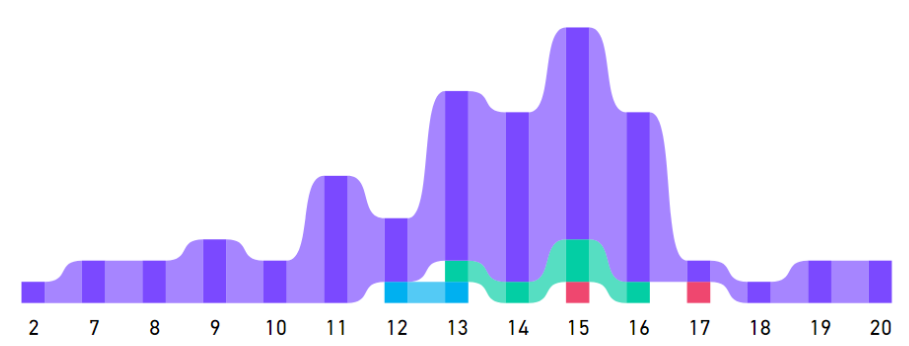
Indmeldinger over tid



Indmeldinger pr. måned



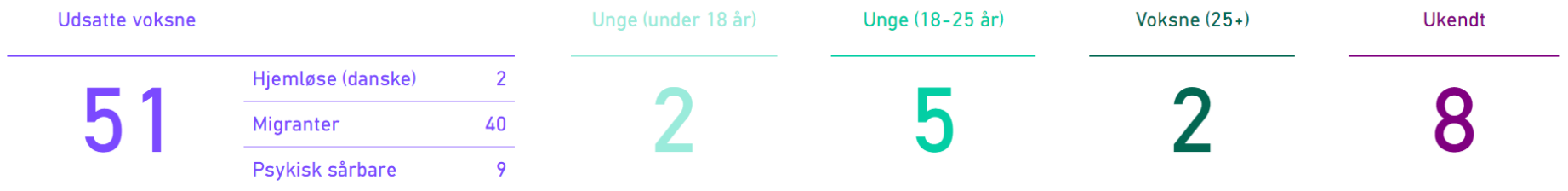
Tidspunkt på dagen



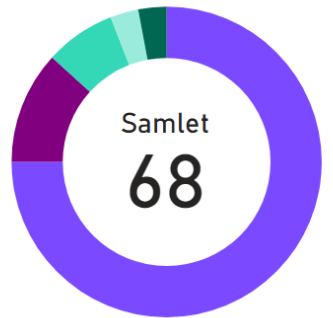
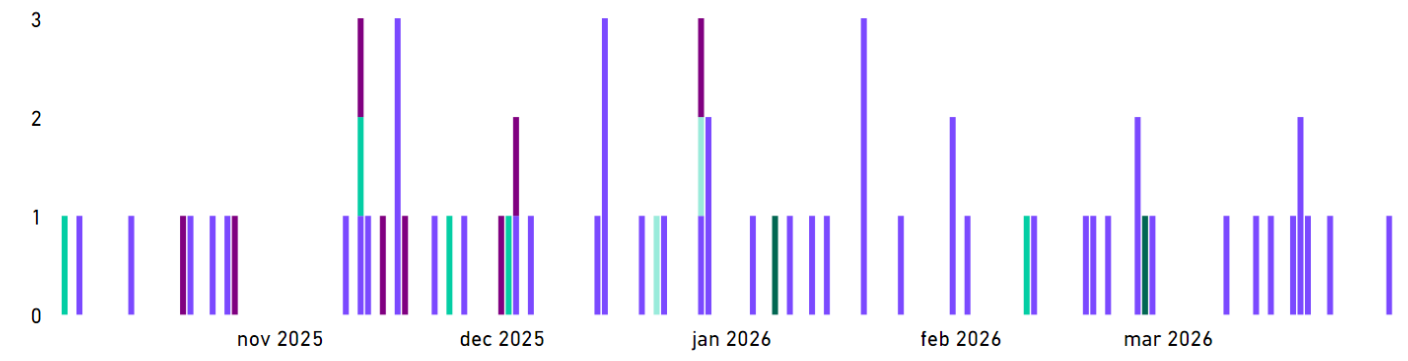
Bydel	Relativ score	Antal
Nørrebro	89	68

Lokation	Relativ score	Antal
Blågården Bibliotek	89	68

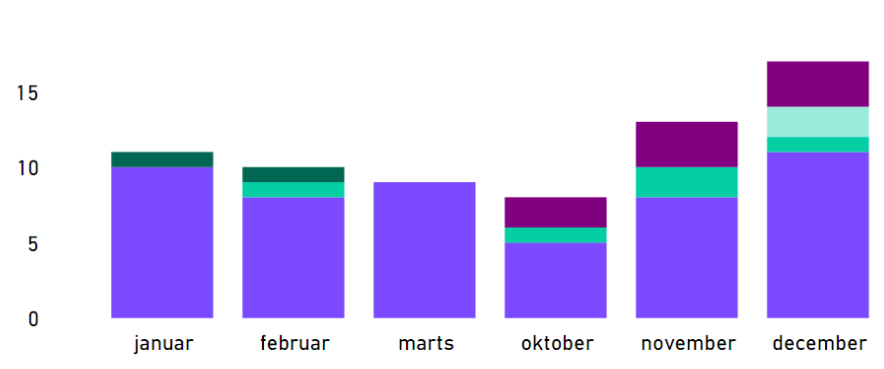
Facilitet: Alle | Forurettede: Alle | Demografi: Alle | Urotype: Alle



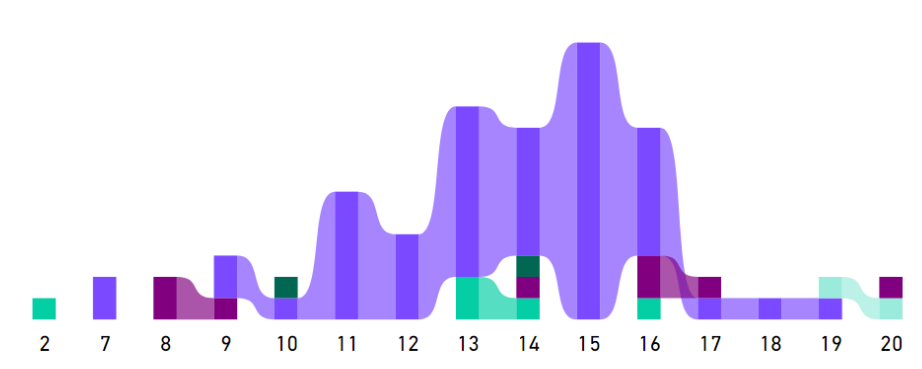
Indmeldinger over tid ud fra demografi



Indmeldinger pr. måned ud fra demografi



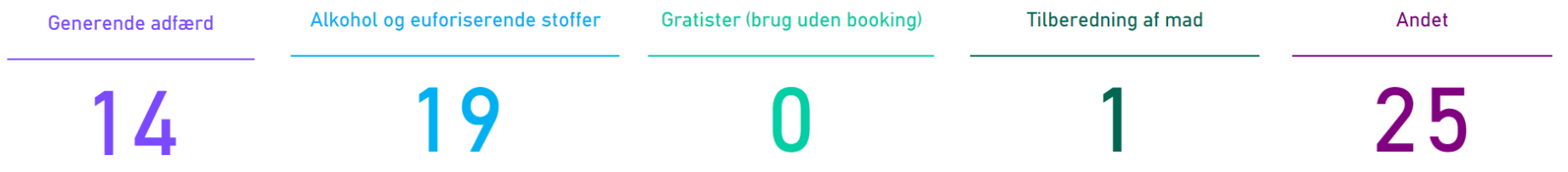
Tidspunkt på dagen ud fra demografi



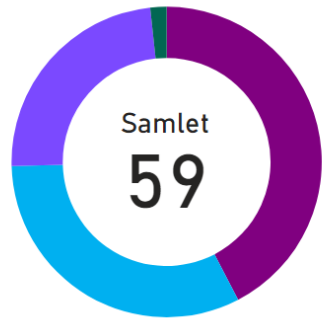
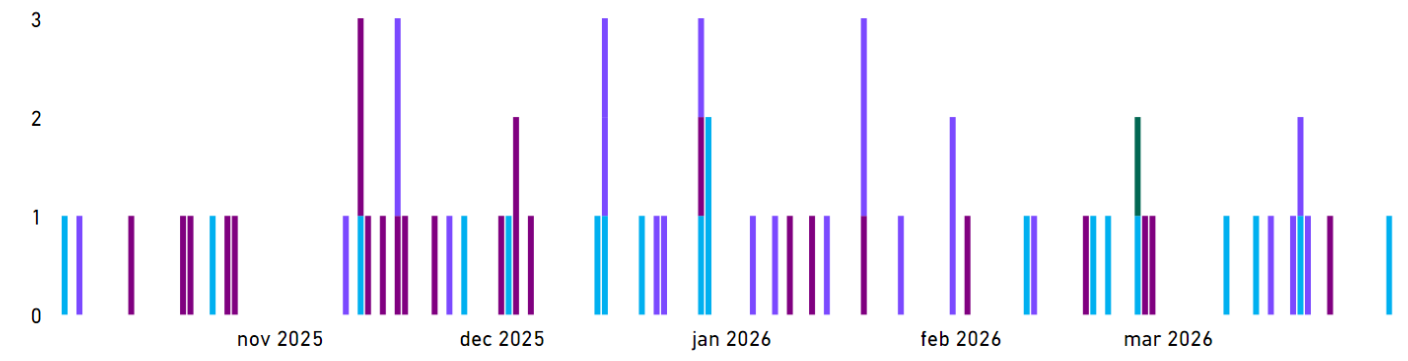
Bydel	Relativ score	Antal
Nørrebro	89	68

Facilitet	Forurettede	Demografi	Urotype
Alle	Alle	Alle	Alle

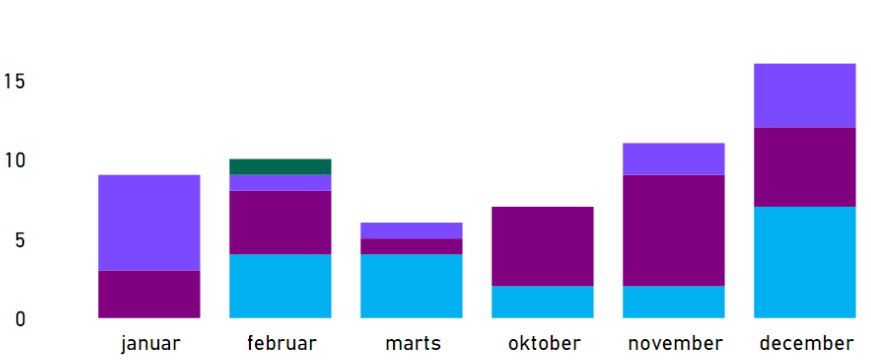
Lokation	Relativ score	Antal
Blågården Bibliotek	89	68



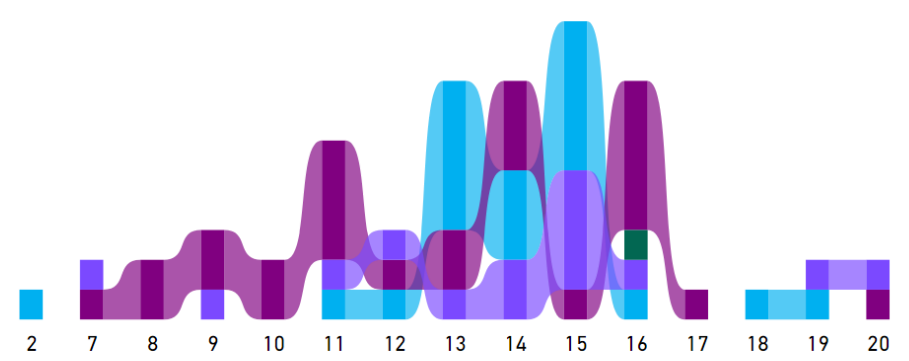
Indmeldinger over tid for uønsket adfærd



Indmeldinger pr. måned for uønsket adfærd



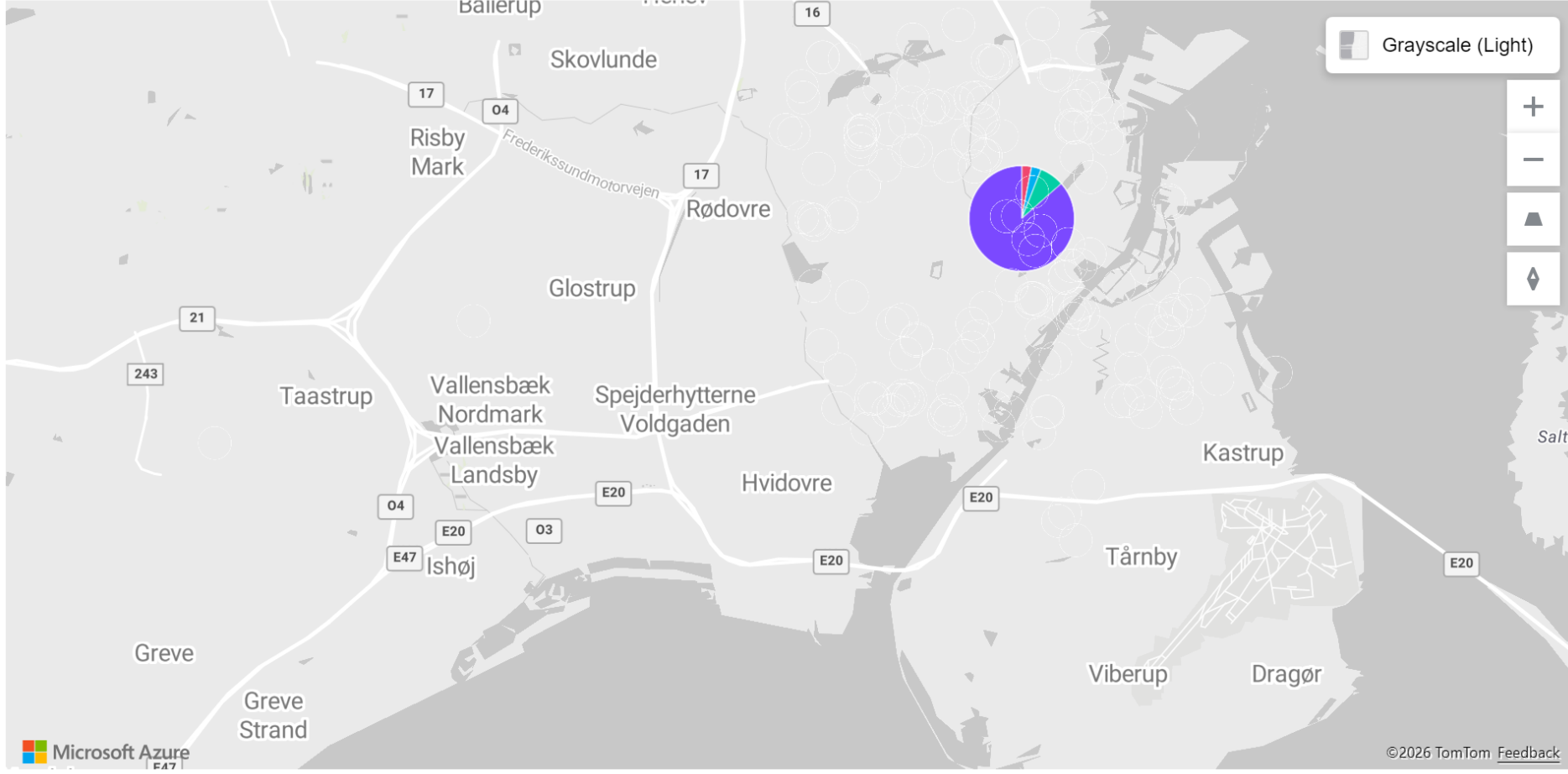
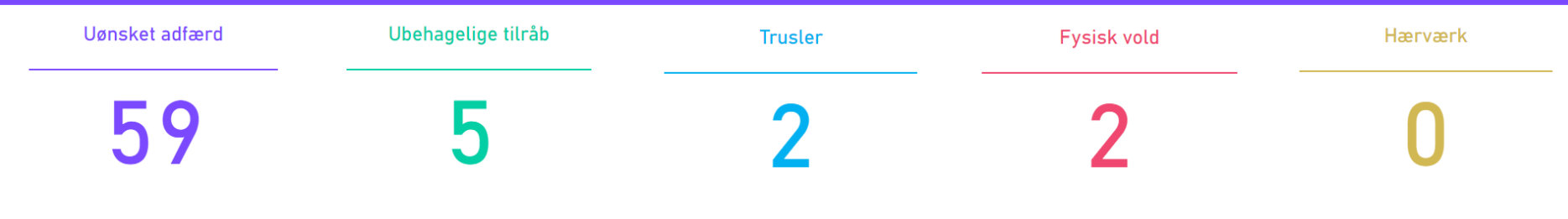
Tidspunkt på dagen for uønsket adfærd



Bydel	Relativ score	Antal
Nørrebro	89	68

Lokation	Relativ score	Antal
Blågården Bibliotek	89	68

Facilitet: Alle | Forurettede: Alle | Demografi: Alle | Urotype: Alle





Bydel	Relativ score	Antal
Nørrebro	89	68

Facilitet

Alle

Forurettede

Alle

Demografi

Alle

Urotype

Alle

Bydel	Fysisk vold	Hærværk	Trusler	Ubehagelige tilråb	Uønsket adfærd	Samlet
<input type="checkbox"/> Nørrebro	2	0	2	5	59	68
Samlet	2	0	2	5	59	68

Lokation	Relativ score	Antal
Blågården Bibliotek	89	68

Bydel	Relativ score	Antal
Nørrebro	89	68

Facilitet:  Forurettede:  Demografi:  Urotype:

Lokation	Samlet	Uønsket adfærd	Ubehagelige tilråb	Trusler	Hærværk	Fysisk vold
Blågården Bibliotek	68	59	5	2	0	2
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>59</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

Lokation	Relativ score	Antal
Blågården Bibliotek	89	68

## Kategorier i MainManager

### Uddybning af kategorierne i MainManager

- Der er seks kategorier i uro- og hærværkskemaer:  
Uønsket adfærd, Ubehagelige tilråb, Trusler, Fysisk vold, Hærværk, og Andet
- Kategorierne i uroskemaet er inddelt i en konfliktrappe, hvor nederste trin er laveste konfliktniveau
- Kategorien 'Andet', kan vælges for, at data kan dække over uforudsete hændelser



## Beskrivelse af kategorier i MainManager



### Uønsket adfærd (underkategorier)

#### Generende adfærd

Gæster der er til gene for øvrige borgere og medarbejdere på en KFF-lokation.

#### Alkohol og euforiserende stoffer

Indtag, tilberedning eller påvirkning af rusmidler.

#### Gratister (brug uden booking)

Faciliteterne bruges uden booking.

#### Tilberedning af mad

Tilberedning og/eller indtag af måltider.

#### Andet

Det der ikke umiddelbart dækkes af øvrige kategorier.



### Ubehagelige tilråb

Der er en borger til stede på lokationen, der råber ad andre borgere og/eller personale. Borgeren bruger ikke nødvendigvis ukvemsord eller taler et forståeligt sprog.

Fx hvis en borger er utilfreds med serviceniveauet og skælder personalet ud.



### Trusler

Denne kategori adskiller sig fra forrige ved, at det borgeren siger, er rettet mod en person og giver indtrykket af at borgeren har tænkt sig at eskalere situationen.

Fx hvis en borger fortæller personalet på en lokation, at de har tænkt sig at komme igen dagen efter og gøre noget ubehageligt.



### Fysisk vold

Der er en borger til stede på lokationen, der gør fysisk skade på en anden borger og/eller personale. Denne kategori dækker over alt fra spyt til grov vold. Det er højeste trusselsniveau, og politiet skal tilkaldes.

Fx hvis en borger slår, sparker, skubber, eller spytter på en ansat.



### Hærværk

Der er noget materiel på lokationen, som en eller flere personer bevidst har beskadiget ved brug af vold eller lignende destruktiv adfærd.

Fx hvis et vindue på en lokation er baldret, der udøves graffiti, tags etc.

Rapporten benytter data fra MainManager. Data er sammensat af indmeldinger i skemaet Uro på lokation samt bestillinger på udbedring af hæværk.

Tryghedsbarometret er et værktøj til prioritering af tryghedsfremmende indsatser i KFF i den selvbetjente åbningstid. Prioritering foregår månedligt til møder i Sikringsnetværket i KFF, hvor repræsentanter fra de 10 KFF-bydele inviteres til at kvalificere data og bidrage med erfaringer, der har indflydelse på prioriteringen men ikke er meldt ind i systemet. De lokationer, der prioriteres for den kommende måned, bliver runderet oftere end lokationer, hvor data og erfaringer viser, at der ikke er behov.

Kategorierne i Tryghedsbarometret er inddelt som trin i en konflikttrappe. Rækkefølgen er: 1. Uønsket adfærd, 2. Ubehagelige tilråb, 3. Trusler, og 4. Fysisk vold. Der er to kategorier udenfor konflikttrappen: kategorien Hævværk, som viser, hvor ofte, der begås hævværk på KFF-lokationer. Underkategorien Andet, som hører under Uønsket adfærd og er inkluderet for at ukurante hændelser kan meldes ind i systemet.



# Socialfaglig indsats på bibliotekerne på Nørrebro og Vesterbro

## Baggrund

Bibliotekerne på Nørrebro og Vesterbro er velbesøgt af forskellige borgergrupper – herunder også udsatte borgergrupper, der har udfordringer og behov, der oftest ikke kan imødekommes på lokationen. Disse borgere kommer ofte på bibliotekerne af andre årsager end at låne en bog eller deltage i et arrangement. Det kan føre til hændelser, der skaber utryghed blandt medarbejdere og andre brugere. De udsatte borgergrupper fylder særligt i vinterhalvåret, hvor de søger ind på bibliotekerne i takt med, at det bliver koldere og mørkere udendørs. Det skyldes bl.a., at værestederne ofte er lukkede i dagtimerne.

## Formålet med indsatsen

Formålet med indsatsen er todelt; at sikre trygge rammer for personale og brugere samt skabe relationer til og bygge bro mellem udsatte borgere og (socialfaglige) tilbud og hjælpeinstanser, der ikke kan imødekommes på bibliotekerne. Det indebærer bl.a. tæt samarbejde med NGO'er i lokalområderne og øvrige civilsamfundsaktører.

## Metode

Der er ansat tre relationsmedarbejdere (socialfaglige værter) med socialfaglige kompetencer, der organisatorisk er forankret i Socialforvaltningen, men har deres daglige tilstedeværelse på bibliotekerne i dagtimerne (ml. kl. 8 og 17) i hverdagene. Medarbejderne indgår lige meget i personalegrupperne på tværs af Socialforvaltningen og Kultur-, Fritids- og Borgerserviceforvaltningen.

Den socialfaglige indsats har kørt på Vesterbro Bibliotek og Kulturhus siden 2023 og blev med Budget 2025 forlænget og udvidet til bibliotekerne på Nørrebro herunder Blågårdens Bibliotek samt Nørrebro Bibliotek. Indsatsen er foreløbig 4-årig fra 2025-2028.

# Centrale resultater



## Fælles og ensrettet strategi hos medarbejdergrupperne i mødet med udsatte borgere

Relationsmedarbejdernes tilstedeværelse på bibliotekerne giver en stor tryghed hos medarbejderne på bibliotekerne. Med indsatsen er der kommet et øget fokus på opkvalificering, beredskab samt en fælles og ensrettet strategi hos medarbejdergrupperne på bibliotekerne, hvilket har givet en mere faglig og professionel tilgang i mødet med de udsatte borgere. Logistikmedarbejdere på bibliotekerne er også inddraget i arbejdet.



## Styrket samarbejde på tværs af forvaltninger kommer udsatte borgere til gavn

De socialfaglige værter på bibliotekerne brobygger til og understøtter det borgernære arbejde udført af særligt gadeplan og migrantenhed i Socialforvaltningen. Øvrige medarbejdere i Socialforvaltningen kommer fast på bibliotekerne et par gange om ugen bl.a. som en del af det opsøgende arbejde ligesom, at bibliotekerne i stigende grad bruges som satellitkontor.

For målgruppen er bibliotekerne et roligt frirum, der har et potentiale ift. at komme i kontakt med både borgere med tilknytning til Socialforvaltningen og borgere, der har brug for sociale- eller sundhedsfaglige indsatser, men går under radaren. Samtidig er relationsarbejdet afgørende for at målgruppen får en tryk oplevelse på biblioteket, da de bliver mødt med større rummelighed og nysgerrighed af bibliotekspersonalet.



## Relationsarbejde på biblioteket understøtter Socialforvaltningens kernetrift

Med relationsmedarbejdere på bibliotekerne har de udsatte borgergrupper en vedvarende og relationsbåren adgang til Socialforvaltningen. Relationsmedarbejderne er til rådighed hver dag for borgere med komplekse sager og kan løbende følge deres (sundheds)tilstand og reagere, når der er brug for det. Medarbejderne har fokus på at brobygge borgerne til øvrige (socialfaglige) tilbud og hjælpeinstanser samt motivere mhp. at forbedre borgernes livssituationer- og betingelser.

# Dataspor

## Vesterbro Bibliotek og Kulturhus (socialfaglig indsats opstartet i 2023)



### Fald i antallet af indmeldte hændelser

Datarapporter fra Kultur-, Fritids- og Borgerserviceforvaltningens indmeldelsessystem MainManager viser en halvering i antallet af indmeldte hændelser i indsatsperioden (vinterhalvåret 2022/2023 til vinterhalvåret 2024/2025). Antallet af hændelser kategoriseret som utryghedsskabende adfærd er ligledes faldet over alle tre vinterhalvår svarende til 63 pct.



### Stigning i medarbejdernes oplevelse af trykthed og kompetencer

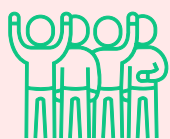
Data fra en spørgeskemaundersøgelse i vinteren 2025 viser, at over 90 pct. af medarbejderne på biblioteket føler sig enten meget trykthede eller trykthede, når de går på arbejde. Til sammenligning var tallet 67 pct. i 2023, da samme spørgeskemaundersøgelse blev gennemført. Derudover oplever flere biblioteksmedarbejdere, at de har kompetencer til at håndtere situationer med borgere, der har en utryghedsskabende adfærd.

## Bibliotekerne på Nørrebro (baseline - socialfaglig indsats opstartet i 2025)



### Nørrebro er den bydel med flest indmeldte hændelser

Datarapporter fra Kultur-, Fritids- og Borgerserviceforvaltningens indmeldelsessystem MainManager viser, at Nørrebro var den bydel med flest indmeldte hændelser i vinterhalvårene 2023/2024 og 2024/2025.



### En høj andel af medarbejdere oplever at være trykthede, når de går på arbejde

Data fra en spørgeskemaundersøgelse i vinteren 2025 viser, at 78 pct. af biblioteksmedarbejderne på Blågårdens Bibliotek føler sig enten meget trykthede eller trykthede, når de går på arbejde. Det samme gælder 83 pct. af personalet på Nørrebro Bibliotek.