



## Notat

### Bilag 1: Fakta om trygheds- og serviceringerne på KFF-faciliteterne mellem kl. 15.00-24.00

27. maj 2022

Edoc sagsnummer  
2022-0101789

F2 sagsnummer  
2022 - 4756

#### Problemstilling

15-24-teamet udfører årligt mere end 13.600 fysiske besøg på KFF-faciliteterne over hele København. 15-24-teamet står dermed for Kultur- og Fritidsforvaltningens tryghedsskabende tilstedeværelse på biblioteker, kulturhuse og idrætsanlæg i den selvbetjente åbningstid fra kl. 15.00-24.00 på hverdage og fra kl. 07.00-24.00 på lørdage og søndage. Med det aktuelle bevillingsudløb ved udgangen af 2022 bortfalder den årlige bevilling på 2,3 mio. kr., der finansierer fire fuldtidsmedarbejdere i 15-24-teamet. Uden bevilling kan teamet ikke længere driftes. Dermed vil forvaltningen ikke længere have nogen form for tilstedeværelse eller akut hjælp til københavnere i den selvbetjente åbningstid, der i gennemsnit udgør 65 pct. af den samlede åbningstid.

#### Sagsfremstilling

Formålet med 15-24-teamets virksomhed er dels at yde tryghedsskabende nærvær på 110 kultur- og idrætsfaciliteter, der forebygger mod uønskede adfærd og aktiviteter, så københavnere fortsat har lyst til at benytte faciliteternes tilbud og muligheder i den selvbetjente åbningstid. Dels at yde understøttende service, når brugerne henvender sig med akut behov for hjælp i den selvbetjente åbningstid.

Der gennemføres hændelsesregistrering, indsamles data og videregives vigtige observationer fra den selvbetjente åbningstid til andre dele af forvaltningen. Det drejer sig eksempelvis om:

- Grupper af unge, der indtager faciliteterne med hærværk og uønskede aktiviteter.
- Borgere, der har låst sig inde på toiletter som ly for natten. Generelt tiltrækker den selvbetjente åbningstid utilpassede unge, psykisk syge borgere og hjemløse.
- Ulykkessituationer, hvor teamet yder førstehjælp og tilkalder ambulancer.

Ved ca. 730 besøg om året rykker 15-24-teamet ud til situationer, hvor brugere ikke kan komme ind til det bookedede lokale med deres adgangskode. Teamet rykker også ud til ca. 480 akut opståede situationer

KFF Faciliteter

Nyropsgade 3  
1602 København V

E-mail  
jannik@kk.dk

EAN-nummer  
5798009780515

om året på grund af alarmopkald fra Hovedstadens Beredskab eller på grund af bygningsskader, der kræver hurtig handling for ikke at forvolde langt mere omfattende skader. Det er forretningskritiske udrykninger, både når brugerne ikke kan komme ind, når alarmerne går, og ved bygningsskader, fordi manglende hurtig handling kan være forbundet med akkumulerende krav om refundering af bookingaftaler og klager fra utilfredse brugere, gebyr for udrykning fra Hovedstadens Beredskab, og større renoveringsarbejder som følge af vandskader.

#### Udfordringer med vagtplanlægningen

15-24-teamet blev med den nuværende bevilling disponeret for lille i forhold til den kerneopgave, som teamet skal løse, idet der ikke blev taget tilstrækkeligt højde for, at teamets skæve arbejdstider udløser langt mere pres på afvikling af overarbejde, søndagsvagter og ferieafvikling end først antaget. Derfor hænger vagtplanen ikke ordentlig sammen med en fortsættelse af fire årsværk, hvis den fortsat skal dække alle hverdage og fuld weekend.

#### Bemandet driftscentral gør opgaveløsningen mere effektiv

Kultur- og Fritidsforvaltningen har i efteråret 2021 afprøvet en model med fast bemanding af en driftscentral til understøttelse af 15-24-teamets opgaver. En bemandet driftscentral skaber markant bedre muligheder for en god, tryk og effektiv performance for de udgående runderende medarbejdere i 15-24-teamet:

- Brug af liveovervågningen gør det muligt at reagere hurtigt på u hensigtsmæssig og utryghedsskabende adfærd dels gennem omdirigering af 15-24-medarbejderne til de lokationer, hvor der er behov, og dels gennem hurtig alarmering af politiet.
- Optimering af rækkevidden for de fysiske runderinger, da lokationer uden aktivitet på liveovervågningen kan springes over.
- Mulighed for digitalt at identificere brugere og lukke dem ind til deres aktiviteter på faciliteten, hvis de ikke kan komme ind til det mødelokale, som de har booket. Dette kan endda gøres, uden at det er nødvendigt at rykke fysisk ud til faciliteten.