



30-04-2012

Sagsbehandler  
Ditte Aasborg

## **Bilag 2. Principper for bruger- og borgerinddragelse i Socialforvaltningens byggeprojekter.**

Socialforvaltningen er involveret i mange forskelligartede typer af byggeprojekter. Både boliger, dagtilbud, krisecentre, mm.

Det kan både være projekter, hvor der renoveres i eksisterende bygninger, nybyggeri og overtagelse og ombygning af eksisterende lejemål.

Socialforvaltningen har i alle sine byggeprojekter særlig fokus på inddragelse af brugere, pårørende og personale. Herudover kan der også fra sag til sag være andre borgere, der er relevante at inddrage i byggeprocessen.

I det følgende er der primært fokus på inddragelse i byggesager, der involverer boliger. Da boligen er et meget grundlæggende vilkår i vores alles liv er det også et af de områder, hvor det er rigtig vigtigt at sikre, at de fremtidige brugere/beboere og personale inddrages. Socialforvaltningens grundlæggende formål, redskaber og retningslinjer for inddragelse, som beskrevet i det følgende gælder dog for alle projekter.

### **1. Hvorfor inddragelse?**

Der er tre bevæggrunde for Socialforvaltningens inddragelse af beboere og pårørende.

1. For det første er det vigtigt at inddrage brugere/beboere og pårørende for at kvalificere byggeriet i forhold til de behov byggeriet skal leve op til og dermed sikre at beboerne får nogle fysiske rammer, der passer til deres behov. Det samme gælder i forhold til inddragelse af personalet. Inddragelse af personalet både medvirker til at sikre beboernes behov, og til at sikre gode arbejdsvilkår for personalet.
2. Herudover er det vigtigt med udgangspunkt i Socialforvaltningens bruger- og pårørendepolitik at sikre samarbejdet mellem brugeren og Socialforvaltningen og derved sikre at brugeren får størst mulig indflydelse på eget liv. Inddragelse af brugere er en kvalitet i sig selv, og særligt på så vigtigt et område som f.eks. ens bolig.
3. Det er ligeledes vigtigt, at skabe en god proces i byggesager fordi store forandringer som flytning eller ændring af ens hjem/arbejdsplads er en stor omvæltning som man skal have mulighed for at vænne sig til og føle sig tryk ved.

### **2. Hvem inddrages, hvornår og hvordan?**

#### **Interessentanalyse og kommunikationsplan**

Et byggeprojekt er en længerevarende proces med flere forskellige faser. Det er Socialforvaltningen mål at de relevante brugere/borgere inddrages så tidligt som muligt og så ofte som nødvendigt i

#### **Boligkontoret**

Bernstorffsgade 17,5.Sal  
1592 København V

Telefon  
3317 3742

E-mail  
BD12@sof.kk.dk

EAN nummer  
5798009683403

processen. For at sikre en systematisk og ensartet inddragelse af alle relevante parter arbejder Socialforvaltningen hen imod at der i forbindelse med ethvert byggeprojekt, udarbejdes en interessentanalyse samt kommunikationsplan for hele byggeprocessen. Dette arbejde skal sikre, at der i planlægningen af byggeprojektet tages højde for hvem der er interessenter i projektet og hvornår og hvordan de håndteres.

### **Byggeudvalg**

Typisk sker den første involvering om de helt overordnede rammer for projektet via dialog med ledelsen og evt. udvalgte medarbejdere på det pågældende bosted.

Når projektet helt konkret skal udformes ift. boliger, fællesarealer, udearealer mm. nedsættes et byggeudvalg, hvor både personale (herunder sikkerhedsrepræsentant), ledelse, pårørende og beboere for mulighed for at være repræsenteret. Dette gælder dog ikke byggerier til ventelisten hvor der ikke er sat navn på beboere der skal indflytte. I de tilfælde er det centerledelse og fagligt relevante medarbejdere der indgår i byggeudvalget. Byggeudvalget er et forum som har mulighed for at rådgive bygherren og komme med input til hvordan hele byggeriet skal udformes og indrettes.

Det er en stor udfordring at sørge for at pårørende, beboere og medarbejder får reel mulighed for at følge med i processen for byggeriet. Socialforvaltningen arbejder derfor på at udarbejde en let læselig brochure, der beskriver hvordan anlægsprojekter forløber og hvornår man har indflydelse på de forskellige dele af byggeriet.

### **Nyhedsbreve, orienteringsmøder mm.**

Socialforvaltningen lægger vægt på at der igennem hele projektet udsendes nyhedsbreve, holdes orienteringsmøder, laves besigtigelser af byggeriet/boligerne og at der er udmeldt kontaktpersoner i byggeprojektet så personale, brugere og pårørende føler sig informeret hele vejen igennem processen. Det er de involverede centre, der er primus motor for denne del af kommunikationen, da de kender medarbejdere og beboere bedst og ved hvornår det er relevant at orientere. I forbindelse med flytningen af Hedelund udarbejdede Hedelund f.eks. meget flotte informationsfoldere, der viste indretningen af boliger, lokale aktivitetstilbud, indkøbsmuligheder, kulturelle tilbud, transportmuligheder mm. Det er også centrene selv der orienterer i brugerråd, pårørenderåd og centerråd.

### **Inddragelse af lokalmiljø og nærmiljø**

Erfaringerne viser, at naboer kan blive utrygge og bekymrede ved udsigten til at have udsatte borgere som naboer. Samtidig er Socialforvaltningen underlagt en tavshedspligt jf. Forvaltningslov §27, hvis formål det er at beskytte de fremtidige beboers privatliv, hvad angår sociale forhold mv. Der foregår derfor altid en afvejning af de to forhold når Socialforvaltningen flytter ind på nye adresser.

Socialforvaltningens erfaring er at det er rigtig vigtigt at informere nye naboer så meget som muligt for at skabe mindst muligt utryghed. I nogle tilfælde er det tilstrækkeligt at udsende en brochure, mens det i andre tilfælde er nødvendigt at holde informationsaftner evt. med deltagelse af personale og kommende beboere. Der holdes også i nogle tilfælde åbent hus når det nye bosted/aktivitet er åbnet, ligesom at der i f.eks. ældreboligafdelinger nedsættes kontaktudvalg mellem boligafdeling og bosted.

Socialforvaltningen er ved overtagelse af anvisningsretten til ældreboliger særlig opmærksom på orientering af afdelingsbestyrelser den lokale ejendomsmester, samt beboerne i de afdelinger hvor Socialforvaltningen flytter ind, da Socialforvaltningens indflytning kan skabe utryghed blandt de eksisterende beboere.

### **Orientering af Lokaludvalg og Ældreråd**

Der foregår også en mere formel involvering af lokalmiljøet i form af høringer af Lokaludvalg og Ældreråd. Med hensyn til Lokaludvalgene følger Socialforvaltningen Lokaludvalgets kommissorium om at høre Lokaludvalget i sager, der er af særlig betydning for bydelen, inden et forsalg forelægges Socialudvalget.

For Ældrerådene gælder at Socialforvaltningen hører Ældrerådene i alle projekter, der vedrører de over 60-årige borgere.

### **Dialogforum – Handicaprådet**

Socialforvaltningen hører Handicaprådet og Dialogforum når der skal udformes overordnede rammer for boligudviklingen i Socialforvaltningen, som f.eks. Boligplanen. Høringen foregår både via skriftlige høringer og via høringsmøder.

### **Nye metoder til bruger- og borgerinddragelse**

Socialforvaltningen vil meget gerne udvikle de inddragelsesmetoder der anvendes i byggesager. Det er forvaltningens erfaring at det blandt andet er vigtigt at arbejde med visualiseringer da dette kan medvirke til en bedre kommunikation og forståelse af udformningen af de fysiske rammer. Forvaltningen har blandt andet på den baggrund sat det som krav i kommende udbud at der skal udarbejdes 3d visualiseringer som en del af inddragelsesprocessen med byggeudvalgene.

### **Evaluering af byggeprojekter**

Socialforvaltningen ønsker at evaluere både proces og resultat af større byggeprojekter ca. et år efter beboernes indflytning og vil udarbejde en model for gennemførelse af evalueringerne.

Det er aftalt med de Københavnske Ældreråd, at overtagelse af ældreboliger evalueres ca. et år efter indflytning af Socialforvaltningens borgere, samt at der generelt følges op på udfordringer efter indflytning.

### **3. Juridisk forpligtigelse ift. flytning**

Når et botilbud etableret efter serviceloven lukkes ned og flyttes til et nyt tilbud skal borgerne formelt set have mulighed for at komme med kommentarer til flytningen igennem en skriftlig partshøring, og desuden modtage en afgørelse om flytning indeholdende information om den nye bolig. Dette er beskrevet i serviceloven og skal ske 3-4 måneder inden flytningen finder sted.

I tillæg til dette er det væsentligt at sikre en åben proces, hvor alle beboere og pårørende løbende bliver informeret. Det sker blandt andet ved, afholdelse af pårørende- og beboermøder, samt udsendelse af informationsbreve. Samtidig skal der suppleres med personlige samtaler med de enkelte beboere, pårørende og/eller værger.