



Notat

Bilag 1: Indførelse og udbredelse af selvbetjent åbningstid med tilhørende værtskabskoncepter

14. december 2022

Edoc sagsnummer
2022-0332065

F2 sagsnummer
2022 - 16072

Kultur- og Fritidsforvaltningens faciliteter har selvbetjent åbningstid alle ugens dage fra morgen til aften hele året rundt. Faciliteterne har varierede åbnings- og betjeningstider, men i gennemsnit udgør selvbetjening efter kl. 15.00 uden tilstedeværelse af personale 65 pct. af den totale åbningstid hos kultur- og fritidsfaciliteterne.

Selvbetjening med eller uden personale på faciliteten

Langt hovedparten af personalets tilstedeværelse på Kultur- og Fritidsforvaltningens faciliteter finder sted fra mandag til fredag før kl. 15.00:

Svømmehaller	Svømmehallerne har generelt åbent mellem kl. 07.00-22.00. Åbningstiden varierer fra svømmehal til svømmehal. Svømmehallerne har selvbetjent åbent igennem hele åbningstiden. Der er samtidig personale til stede igennem hele åbningstiden af sikkerhedshensyn til brugerne.	Svømmehallerne benyttes hverken 15-24 eller halinspektørordningen.
Indendørs idrætsanlæg	Indendørs idrætsanlæg er i reglen selvbetjente igennem hele åbningstiden, mens der på få udvalgte idrætsanlæg er personale til stede, der kan udføre betjening i dagtimerne før kl. 15.00. Efter kl. 15.00 er næsten alle idrætsanlæg overladt til selvbetjening.	6 udvalgte idrætsanlæg er en del af halinspektørordningen, hvor der efter kl. 15.00 er fast tilstedeværelse frem til kl. 24.00. Derudover benyttes 5 andre anlæg en halinspektørlignende ordning med hel eller delvis tilstedeværelse. På disse anlæg understøtter 15-24 kun ved ferie, sygdom eller ved særlige indsatser. Alle øvrige idrætsanlæg, hvor der ikke er halinspektørordning, benytter 15-24 til

Center for Kultur- og
Fritidsaktiviteter

Nyropsgade 3
1602 København V

E-mail
jannik@kk.dk

EAN-nummer
5798009780515

		rundering mellem kl. 15.00-24.00.
Udendørs idrætsanlæg	Udendørs idrætsanlæg er i reglen selvbetjente igennem hele åbningstiden uden tilstedeværelse af personale. Forvaltningen har idrætsmedarbejdere, der i reglen varetager bruger- og foreningskontakten for flere idrætsanlæg ad gangen.	De udendørs idrætsanlæg benytter 15-24 til rundering mellem kl. 15.00-24.00. Idrætsanlæggene benytter ikke halinspektørordningen.
Kulturhuse, spillesteder og værksteder	Kulturhuse, spillesteder og værksteder har i reglen ikke betjeningstider, men personalet kan i stedet træffes efter aftale indenfor almindelig arbejdstid. Efter kl. 15.00 er der ofte medarbejdere til stede i forbindelse med arrangementer, men sjældent med henblik på betjening.	Kulturhuse, spillesteder og værksteder benytter 15-24 til rundering mellem kl. 15.00-24.00. Kulturhuse mv. benytter ikke halinspektørordningen.
Biblioteker	Biblioteker har i reglen betjeningstid mellem kl. 14.00-17.00, mens biblioteket i reglen har åbent mellem kl. 08.00-20.00. Fra kl. 17.00-20.00 er biblioteket åbent, uden at der i reglen er personale til stede på biblioteket.	Bibliotekerne benytter 15-24 til rundering mellem kl. 17.00-20.00. Bibliotekerne benytter ikke halinspektørordningen.

Selvbetjent åbningstid blev gradvist indført som betjeningskoncept på Kultur- og Fritidsforvaltningens faciliteter siden 2011 med baggrund i et politisk ønske om at udvide åbningstiden på faciliteterne mest muligt for københavnere i deres fritid. Det kunne kun lade sig gøre ved, at en andel af åbningstiden var uden vagtdækning. Besøgsdata viser i dag, at langt de fleste kultur- og fritidsfaciliteters belægning peaker mellem kl. 15.00-21.00.

Forvaltningen har siden 2011 afprøvet forskellige koncepter for værtskab, service og tryghed i den selvbetjente åbningstid, da det hurtigt stod klart, at der var behov for understøttende tiltag, der kan hjælpe brugerne i akutte situationer og gøre det mere trygt at bruge faciliteterne i aftentimerne og weekenderne. I første omgang var løsningen at

tilkøbe Rådhusvagten til at foretage rundringer på udvalgte faciliteter. Herefter blev der udformet to koncepter for værtskab:

15-24-servicerunderinger på 110 faciliteter

15-24-serviceteam er et mobilt betjeningskoncept, der runderer mellem 110 af forvaltningens kultur- og fritidsfaciliteter. 15-24-serviceteam udfører årligt mere end 13.600 fysiske runderingsbesøg på tværs af hele byen fra kl. 15.00-24.00 alle ugens dage. Heraf er ca. 730 besøg til situationer, hvor brugerne ikke kan komme ind til bookede lokaler med deres adgangskode, mens andre ca. 480 besøg er til akut opståede situationer på grund af alarmopkald fra Hovedstadens Beredskab eller på grund af bygningskader, som kræver hurtig handling for ikke at forvolde omfattende skader med risiko for lange lukkeperioder. 15-24-serviceteamet arbejder med værtskab for øje, indleder en servicerende dialog med de brugere, som de møder på deres vej, og yder i øvrigt kortvarigt tilstedeværelse på de faciliteter, hvor dagens rundringer foregår. Der er tale om reaktivt værtskab, idet deres indsats primært baseres på henvendelser fra brugerne eller med baggrund i en løbende vurdering af, hvor behovet er størst i forhold til tryghedsudfordringerne.

Halinspektørordningen på 6 idrætsfaciliteter

Med Budget 2020 blev der genindført tilstedeværelse på mere permanent basis på 4 idrætshaller: Bellahøjhallerne, Sundby Idrætsanlæg, Ry-parken Idrætsanlæg og Vanløsehallerne. Med Budget 2021 blev yderligere to idrætshaller tilføjet halinspektørordningen: Hal C og Sundby-østerhallerne. Efterfølgende har Kultur- og Fritidsudvalget besluttet på deres møde den 24. september 2020, at Vanløsehallen trækkes ud af halinspektørordningen igen, hvorefter tilstedeværelsen i stedet løses af en idrætskoordinator, der samtidig står for forpagtningen i hallerne. Halinspektørerne leverer proaktivt værtskab i tidsrummet mellem kl. 15.00-24.00 på hverdage og 07.00-24.00 i weekenderne. Det proaktive består i, at der ydes synlig tilstedeværelse, som skaber gode forudsætninger for at opbygge relationer til brugerne og tage forebyggende og inddragende initiativer mod uhensigtsmæssig adfærd.