

Landsbyggefonden

# Evaluering af beboerrådgivnings- funktioner 2004-2008

---

Slutrapport

Januar 2009

1.	INDLEDNING .....	1
1.1	Førevalueringen.....	2
1.2	Procesevalueringen.....	3
1.3	Slutevaluering.....	3
1.4	Læsevejledning.....	4
2.	SAMMENFATNING AF SLUTEVALUERINGEN.....	5
2.1	Case F: Et projekt om opkvalificering og uddannelse målrettet voksne.....	12
3.	TEMATISERET TVÆRGÅENDE ANALYSE .....	13
3.1	Samfundsudviklingen og beboerrådgivningsfunktionen.....	13
3.1.1	Udviklingen i beboerrådgivningsfunktionen .....	14
3.2	Centrale temaer i beboerrådgivningsfunktionen .....	15
3.2.1	Organisering af beboerrådgivningsfunktionen .....	15
3.2.2	Beboerrådgiverprofiler og roller.....	18
3.2.3	Centrale indsatsområder og målgrupper.....	21
3.2.4	Beboerrådgivningsfunktionernes opfyldelse af det overordnede formål.....	24
4.	ANBEFALINGER.....	26
5.	STATISTISK ANALYSE OG TRIVSELSUNDERSØGELSE .....	29
5.1	Udefra-perspektivet: Boligområderne ifølge statistiske nøgletal ...	30
5.1.1	Alderssammensætningen .....	30
5.1.2	Husstandstyper.....	31
5.1.3	Andelen af indvandrere/efterkommere.....	32
5.1.4	Indkomstgrundlaget .....	33
5.1.5	Opsummering af boligstatistiske nøgletal .....	34
5.2	Indfra-perspektivet: Trivselsundersøgelse blandt 1.000 beboere .	34
5.2.1	Baggrund for at flytte til boligområdet.....	35
5.2.2	Den overordnede trivsel og tilfredshed med at bo i boligområdet.....	36
5.2.3	Kontakten til andre i boligområdet.....	39
5.2.4	Kontakten mellem de etniske grupper i boligområdet.....	41
5.2.5	Trygheden ved at bo i boligområdet.....	43
5.2.6	Sådan bliver boligområdet et bedre sted at bo.....	46
5.2.7	Den boligsociale indsats .....	47
5.2.8	Opsummering af trivselsundersøgelsens hovedresultater.	48
6.	CASESTUDIER I UDVALGTE BOLIGORMÅDER.....	50

---

6.1	Casestudier af tre beboerrådgiverindsatser.....	50
6.1.1	Case A: Et stort boligområde i hovedstadsområdet.....	51
6.1.2	Case B: Et mellemstort område i provinsen .....	60
6.1.3	Case C: Et ældreboligområde .....	68
6.2	Casestudier af tre delprojekter.....	78
6.2.1	Case D: Aktivering og netværksskabelse målrettet de mest udsatte grupper .....	79
6.2.2	Case E: Forebyggende og integrationsfremmende indsats målrettet børn og unge .....	85
6.2.3	Case F: Opkvalificering og uddannelse målrettet voksne	93
7.	METODEBILAG .....	103
7.1	Datagrundlag for beskrivelsen af boligområderne .....	103
7.2	Datagrundlag for trivselsundersøgelsen .....	103
8.	OVERSIGT OVER BOLIGOMRÅDERNE .....	107

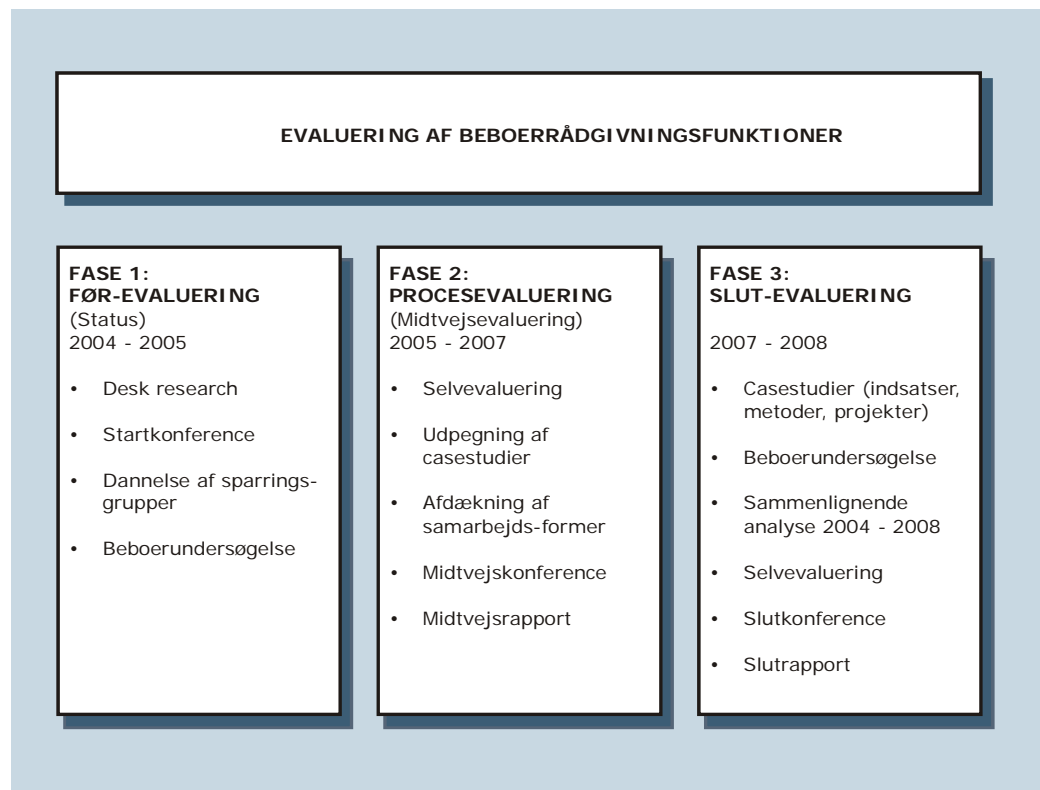
## 1. INDLEDNING

I 62 boligområder over hele landet er der etableret boligsociale projekter, hvis formål er at modvirke den sociale og kulturelle segregering, som er særlig tydelig i disse områder. De boligsociale projekter drives og udvikles i et fællesskab mellem boligorganisation/boligafdeling og den stedlige kommune. I boligorganisationen er der ansat en beboerrådgiver, som koordinerer indsatsen. Der er i alt tilknyttet 63 beboerrådgivere<sup>1</sup> under ordningen.

Driften af beboerrådgiverordningen finansieres af Landsbyggefonden med op til 50 %. Resten finansieres i fællesskab af boligorganisationen og kommunen. Der er på centralt niveau etableret et samarbejde mellem Kommunernes Landsforening, Københavns Kommune og Boligselskabernes Landsforening. Dette samarbejde betegnes Byudvalgssamarbejdet. Den samlede projektperiode udløber ved udgangen af 2008, men Landsbyggefonden har åbnet mulighed for, at beboerrådgiverordningerne kan fortsætte enten som et såkaldt nålestiksprojekt eller som del af en boligsocial helhedsplan for boligområdet.

Til den nuværende ordning er knyttet en løbende evaluering: ”Evaluering af beboerrådgivningsfunktioner 2004-2008”, der i sin tid blev iværksat af det daværende Byudvalg, og som udføres for at undersøge, hvordan ordningen fungerer i praksis, og hvorvidt beboerrådgivernes arbejde er i overensstemmelse med de mål, indsatsområder og målgrupper, der er beskrevet i den oprindelige ansøgning til Landsbyggefonden.

Evalueringen skal dels give et bredt billede af beboerrådgiverindsatsen i de 62 områder og effekten af denne indsats, dels komme i dybden med centrale indsats-er, projekter og metoder i udvalgte områder. Evalueringen gennemføres som en kombination af resultat- og procesevaluering og er opdelt i tre faser:



## 1.1 Førevalueringen

Formålet med førevalueringen var at give et indledende statusbillede af de 62 boligområder, som fik støtte til at etablere beboerrådgiverordninger i 2004, og de tilknyttede beboerrådgivningsfunktioner. Førevalueringen skulle dermed ”trække en streg i sandet” med henblik på at tilvejebringe et evalueringsfundament for de efterfølgende evalueringsaktiviteter, hvis resultater dermed kunne analyseres op mod et fast udgangspunkt. I forbindelse med slutevalueringen er det dermed muligt at beskrive udviklingen i boligområderne i den mellemliggende periode og beboerrådgivernes implementering og udmøntning af de arbejdsbeskrivelser, som lå til grund for den ydede støtte.

Samtidig skulle førevalueringen belyse den samfundsmæssige og boligsociale kontekst for beboerrådgivningsfunktionerne samt de forskellige etableringsvilkår, som eksisterede i boligområderne.

Dataindsamlingen i førevalueringen bestod derfor dels af en statistisk kortlægning af boligområderne i form af nøgletal (sammenholdt med landsgennemsnittet), en trivselsundersøgelse blandt beboerne, projektbeskrivelserne for beboerrådgivningsfunktionerne samt to spørgeskemaundersøgelser blandt henholdsvis beboerrådgiverne og deres samarbejdspartnere.

## 1.2 **Procesevalueringen**

I denne fase så vi på, i hvilken grad og hvordan netværk, samarbejdsrelationer og den formelle organisering understøtter beboerrådgiverens funktion set i relation til det overordnede formål med ordningen, som er at: ”udvikle selv bærende områder, der i sig selv modvirker social marginalisering og fremmer social og kulturel integration”.

Procesevalueringen undersøgte:

- Forskellige netværkstypers funktion og praksis
- Relationen mellem uformelle netværk og formel organisation
- Beboerrådgiverens rolle i den områdebaserede boligsociale indsats
- Kompetencer i forskellige typer netværk

Med grundlag i ovenstående pegede procesevalueringen på en række udfordringer og styrker i forskellige typer af netværk, samarbejdsrelationer og formelle organiseringer og interaktionen mellem disse.

## 1.3 **Slutevaluering**

I denne rapport præsenteres resultaterne af slutevalueringen, som udgør evalueringens tredje og sidste fase. Slutevalueringen omfatter for det første en sammenlignende analyse af resultaterne fra føreevalueringen og slutevalueringen. Den repræsentative beboerundersøgelse, der blev gennemført i 2004, er blevet gennemført igen i 2008, hvormed den kan bidrage til at tegne et billede af de boligsociale indsatsers effekt i evalueringsperioden. Der er tilsvarende gennemført en sammenlignende statistisk ’meta’-analyse af de boligsociale nøgletal for de 62 boligområder i henholdsvis 2004 og 2008.

Slutevalueringen omfatter for det andet en række kvalitative casestudier af boligsociale indsatser og projekter for mere dybdegående at belyse centrale virkemidler og oplevede resultater af den boligsociale indsats. Et væsentligt formål med slutevalueringen er således også at afdække ’best practice’ i indsatsen set i forhold til beboerrådgiverens rolle og funktion.

På den baggrund omfatter slutevalueringen følgende dataindsamlingsaktiviteter:

- En selvevaluering blandt alle beboerrådgivere, der havde til formål at afdække iværksatte projektyper og metoder med positive resultater for boligområderne.

- Tre casestudier i udvalgte boligområder om den samlede beboerrådgivningsfunktion
- Tre casestudier om enkeltprojekter i udvalgte boligområder
- En beboerundersøgelse baseret på 1.000 telefoninterview med beboere i de 62 boligområder, herunder en sammenlignende analyse af undersøgelsens resultater med resultaterne fra undersøgelsen i 2004
- Datamining og sammenlignende analyse af KÅS-tal for de 62 boligområder

De enkelte dataindsamlingsmetoder præsenteres særskilt i de enkelte kapitler i rapporten.

#### 1.4 **Læsevejledning**

Slutrapporten består af følgende hovedkapitler:

Kapitel 2: Sammenfatning, der indeholder slutevalueringens hovedkonklusioner.

Kapitel 3: Tematiseret tværgående analyse, der på baggrund af de tre evalueringsrapporter analyserer centrale temaer i beboerrådgivningsfunktionen.

Kapitel 4: Statistisk analyse og Trivselsundersøgelse, der indeholder en analyse af KÅS-tallene for de omfattede områder og resultaterne af den gennemførte trivselsundersøgelse i 2008 samt en sammenlignende analyse af undersøgelserne i 2004 og 2008.

Kapitel 5: Casestudier i udvalgte boligområder, der beskriver den samlede beboerrådgiverindsats i tre udvalgte boligområder omfattet af ordningen.

Kapitel 6: Casestudier af delprojekter, der beskriver udvalgte delprojekter i tre udpegede boligområder omfattet af ordningen.

Kapitel 7: Metodeafsnit, der beskriver evalueringsdesignet for slutevalueringen samt datagrundlaget.

## 2. **SAMMENFATNING AF SLUTEVALUERINGEN**

Slutevalueringens resultater bygger dels på en samlet analyse af beboersammensætningen og beboernes trivsel i de 62 boligområder, der indgår i beboerrådgivningsfunktionen, dels på en række dybdegående kvalitative casestudier om hhv. den samlede beboerrådgivningsfunktion og enkeltprojekter iværksat under beboerrådgivningsfunktionen.

Analysen af beboersammensætningen og beboernes trivsel er i slutevalueringen holdt op mod det udgangspunkt, som kendetegnede boligområderne ved Byudvalgets overtagelse af beboerrådgivningsfunktionen. Dermed har analysen bidraget med at sætte evalueringresultaterne i kontekst i form af den generelle udvikling i boligområderne. Udviklingen i boligområderne er bl.a. påvirket af de boligsociale indsatser, som pågår, hvor også beboerrådgivningsfunktionerne indgår. Slutevalueringen er dermed også en overordnet status på effekten af det arbejde, som er pågået i områderne.

Casestudierne i slutevalueringen har afdækket effekten af beboerrådgivningsfunktionen på det konkrete plan gennem en dybdegående analyse af indsatsen i udvalgte boligområder. Samtidig har casestudierne givet mulighed for at belyse virkningsforholdene bag de observerede effekter, således at det er muligt at knytte forskelle i resultaterne til de måder, indsatserne er tilrettelagt på i de enkelte områder, med henblik på at uddrage positive erfaringer af casene.

Casestudierne er udpeget med henblik på at sikre variation i geografi og områders størrelse og med henblik på at dække temaerne Integration, Trivsel samt Omsorg og fællesskab. Fokus i casestudierne har været på organiseringen af beboerrådgivningsfunktionen, udvalgte projekter og aktiviteter samt den oplevede effekt af disse.

I det følgende sammenfattes først resultaterne af trivselsundersøgelsen, hvorefter centrale pointer sammenfattes særskilt for de enkelte casestudier.



### **Trivselsundersøgelsen blandt beboere**

Resultaterne af trivselsundersøgelsen viser, at hele 81 % af beboerne i de 62 boligområder generelt er tilfredse med at bo der, hvor de bor – på tværs af små, mellemstore og store boligområder. Dermed er det lykkedes at fastholde det høje trivselsniveau, som også forevalueringen afdækkede i 2004. Det er samtidig en gennemgående tendens, at beboerne udtrykker en stort set uændret trivsel og tilfredshed på de spørgsmål, som indgår i undersøgelsen, i forhold til 2004-resultaterne.

Der er en lille tendens til, at færre beboere i 2008 ønsker at fraflytte deres boligområde, end det var tilfældet i 2004. Dette kan skyldes flere forhold, men kan bl.a. antages at hænge sammen med, at beboerne oplever en markant forbedring i boligområdernes omdømme udadtil. Det er dog stadig over halvdelen af beboerne i de 62 områder, som oplever, at deres boligområde har et dårligt omdømme blandt folk, som ikke bor i området. Der er en klar tendens til, at de beboere, som har en negativ oplevelse af deres boligområdes omdømme, også er de beboere, der ønsker at flytte på kortere eller længere sigt.

Derudover er der en markant stabilitet i resultaterne, hvad angår såvel beboernes engagement i og tilhørsforhold til boligområderne som de sociale relationer i områderne – herunder relationerne mellem forskellige etniske grupper – og oplevelsen af kriminalitet og følelsen af tryghed i områderne. Hvad angår relationerne mellem de forskellige etniske grupper i boligområderne, er beboerne meget delte i deres opfattelse på tværs af boligområderne. Hvad angår beboernes oplevelse af kriminalitet og hærværk i området, er der en sammenhæng imellem, hvilke beboere der har oplevet kriminalitet på egen krop, og hvilke beboere der føler sig trygge, når de færdes udenfor om aftenen.

Det er måske et bemærkelsesværdigt resultat, at kendskabet til beboerrådgiverne er faldet en anelse blandt beboerne i perioden mellem de to undersøgelser. Det kan enten forklares med, at beboerrådgiverne allerede havde etableret sig i områderne i 2004, eller at der siden hen har været en stor udskiftning blandt beboerrådgiverne.

### **Case A: Den samlede beboerrådgivningsfunktion i et stort boligområde i hovedstadsområdet**

Beboerrådgiveren udgør i dette boligområde i modsætning til mindre boligområder én ud af flere ansatte i områdets boligsociale indsats, som har været i gang siden midten af 1990'erne. Det betyder, at beboerrådgivningsfunktionen som selvstændig indsats er vanskelig at adskille fra den samlede byudviklingsindsats, som den er tæt integreret med. Der er tale om en omfattende indsats med en formaliseret organisering med inddragelse af en bred aktørgruppe og et professionelt sekretariat, som varetager det daglige arbejde. Det synes at være en stor

styrke såvel arbejdsmæssigt som fagligt, at beboerrådgiveren indgår som del af et samlet sekretariat med mulighed for daglig ledelse, kollegial sparring og idéudvikling, planlægning og koordinering på tværs af eksisterende initiativer. Med mange faste ressourcer i området har beboerrådgiveren også den fordel, at han i høj grad kan rette opmærksomheden mod børn- og ungeområdet og integrationsrelaterede aktiviteter, eftersom andre ansatte i sekretariatet fokuserer på øvrige indsatser. Det betyder, at beboerrådgiveren skal favne en mindre bredspektret indsats i sit arbejde og i højere grad kan målrette planlægningen af aktiviteter og opbygningen af netværket i forhold til børn- og ungemålgruppen.

Beboerrådgiverens varemærke er, at han har et dybdegående lokalkendskab og fungerer som forpost i området i forhold til at spotte problemstillinger, som skal løftes ind i et mere formelt samarbejde mellem områdets professionelle aktører og den kommunale forvaltning. I kraft af denne rolle er beboerrådgiveren også en lokal 'videnstation', som andre professionelle i området kan opsøge, hvis de mangler informationer.

Der tegner sig endvidere et billede af, at beboerrådgiveren indtager en mere neutral position i indsatsen end øvrige fagprofessionelle, der også er beskæftiget med andre kerneopgaver i kraft af fx rollen som pædagog, lærer, bibliotekar eller socialrådgiver. Herigennem har beboerrådgiveren et godt grundlag for at koordinere og samle områdets aktører på tværs af faggrænser og skabe alternative tilbud og indsatser, som fx '10 røde sager' er et eksempel på. Der lægges blandt samarbejdspartnerne netop vægt på, at beboerrådgiveren understøtter metodeudvikling og medvirker til, at de involverede aktører tænker ud over deres egen fagprofession.

Den formaliserede og omfattende organisering af den boligsociale indsats i området er som nævnt en styrke, men også en udfordring for de involverede parter. Flere af de interviewede giver således udtryk for, at det er vanskeligt at gennemskue forskellige roller og funktioner i indsatsen. Der er brug for større klarhed over organisationens opbygning og formålet med de nedsatte grupper i organisationen, så andre end beboerrådgiverne har overblik over indsatsen.

Interviewene efterlader endvidere indtrykket af, at der kunne skabes et langt større udbytte af møderne i styregruppen, end tilfældet er i dag. Møderne, der i dag primært fungerer som et informationsforum, kunne i højere grad blive et mere aktivt dialogforum, der dels indtager en rolle som sparringspartner for beboerrådgiveren, dels sætter fokus på de fælles mål med indsatsen, for at kunne lede indsatsen den ønskede vej med de rette virkemidler.

### **Case B: Det samlede beboerrådgivningsfunktion i et mellemstort område i provinsen**

Det er tydeligt, at beboerrådgiveren i dette område lægger en stor indsats og et stort personligt engagement i sit arbejde med beboerrådgivningsfunktionen. Således er beboerrådgivningsfunktionen i denne case et eksempel på en personbåret beboerrådgivningsfunktion, og dermed bliver funktionen i høj grad identisk med beboerrådgiverens personlige styrker og svagheder. I denne case ligger styrken i beboerrådgiverens evne til at 'være alle vegne' og opbygge personlige relationer og netværk. Han er meget værdsat og vellidt blandt samarbejdspartnerne og beboerne, der i høj grad giver ham æren for succeserne i det boligsociale arbejde i området. Men som det fremgår af fokusgruppeinterviewene, så bliver indsatsen meget sårbar over for udskiftning af beboerrådgiveren, fordi netværket er afhængigt af hans personlige relationer. Det betyder, at netværket har svært ved at fungere uden beboerrådgiveren som mellemmand, hvorfor samarbejdet på tværs af de involverede parter kun eksisterer i mindre omfang. Personafhængigheden giver også risiko for, at beboerrådgiveren bliver overbelastet og mister overblikket. Dermed begrænses mulighederne for at iværksætte og drive projekter af, hvor meget beboerrådgiveren kan håndtere og overskue.

Der tegner sig et behov for, at netværket på tværs af beboerrådgiveren styrkes og formaliseres, så samarbejdet bliver mindre afhængigt af beboerrådgiverens tilstedeværelse og mindre sårbart over for udskiftninger.

I sammenhæng hermed synes det også vigtigt at arbejde målrettet på at øge og understøtte de frivilliges involvering i den boligsociale indsats, fordi der ligger en vigtig og kompetent ressource i frivillige beboerne, som vil kunne aflaste beboerrådgiveren i det daglige arbejde, samtidig med at de frivillige får mere frihed til og større øvelse i at udvikle og drive lokale aktiviteter.

De analyserede eksempler på aktiviteter giver indtryk af, at ønsket om at tilbyde aktiviteter til alle typer beboere følges op af handling. De analyserede aktiviteter tyder på en god bredde i indsatsen og giver isoleret set for de beboere, der benytter sig af tilbuddene, et stort udbytte og indhold i tilværelsen. Aktiviteterne har i dag en forholdsvis begrænset deltagerkreds, og der er ikke tilrettelagt nogen bevidst strategi for eksempelvis at få den tværetniske syklub til at 'brede sig som ringe i vandet'. Dermed er der risiko for, at effekten af de forskellige aktiviteter også samlet set bliver begrænset i forhold til det potentiale, der faktisk ligger i dem.

Da kvaliteten i flere af aktiviteterne ligger i opbygningen af tætte og tillidsfulde sociale relationer og dermed i en begrænset deltagerkreds, kan beboerrådgivningsfunktionen med fordel lægge en strategi for, hvordan eksisterende positive aktiviteter kan fungere, som eksempelprojekter for etableringen af nye lignende

aktiviteter (klubber), og hvordan kernegruppen af deltagere kan uddannes til at være igangsatte og fødselshjælpere til eksempelvis nye multietniske syklubber. Med denne strategi kan der opbygges brede netværk mellem aktiviteterne, der koordineres gennem beboerrådgivningsfunktionen.

Endelig giver casestudiet indtryk af, at beboerrådgiveren i nogle situationer mangler opbakning og overordnet styring fra styregruppen. Beboerrådgiveren synes at stå alene med mange valg og meget ansvar, hvorfor det til tider kan være svært at bevare overblikket, fx over hvilke indsatsområder der bør tilgodeses fremover. I forlængelse heraf er det centralt, at styregruppen 'træder mere i karakter' ved at fastlægge overordnede mål og hjælpe beboerrådgiveren med at pejle nye indsatsområder og dermed prioritere det boligsociale arbejde. Det vil lette beboerrådgiverens arbejde og give styregruppen et bedre indblik og en bedre kontrol med beboerrådgivningsfunktionen.

### **Case C: Den samlede beboerrådgivningsfunktion i et ældreboligområde**

Det gennemførte casestudie af den samlede beboerrådgivningsfunktion i et ældreboligområde viser, at behovet for en boligsocial indsats i almene ældreboligområder er stort. De ældre, der bor i små almene ældreboliger bygget i perioden fra 1930 til 1960, har ofte ikke andet valg, og mange af dem har tidligere været tilknyttet socialforvaltningen og modtaget offentlig støtte i en eller anden form. Dvs. at der på mange måder er tale om problemstillinger, der også findes i landets udsatte boligområder. Mange beboere har begrænsede økonomiske, fysiske og psykiske ressourcer og mangler derfor indhold og social kontakt i deres liv. Det vurderes, at beboerrådgivningsfunktionen for forholdsvis begrænsede midler har formået at skabe en god platform for opbygningen af sociale netværk og gennem aktiviteterne har givet beboerne oplevelser, der er med til at give deres hverdag positivt indhold og glæde.

Beboerrådgiveren lægger en stor indsats i at servicere de fem boligområder, og alligevel udtrykker beboerne behov for, at beboerrådgiveren er mere synlig og opsøgende. Beboerrådgiveren skal således hele tiden balancere det praktiske arbejde med de administrative, koordinerende og planlæggende opgaver. Ikke alle afdelinger har tilknyttet en aktivitetsmedarbejder eller trivselsmedarbejder, hvorfor beboerrådgiveren har et stort praktisk ansvar i disse afdelinger. På baggrund af casestudiet tegner sig et behov for, at beboerrådgiverens primære ressourcer fremover bør lægges i det koordinerende og planlæggende arbejde, og at der tilknyttes en aktivitets- eller trivselsmedarbejder til boligområderne, som kan stå for de praktiske opgaver omkring aktiviteterne. På den måde vil der også blive plads til, at både de lokale medarbejdere og beboerrådgiveren (i begrænset omfang) kan øge den opsøgende indsats, som efterspørges af såvel medarbejdere som beboere.

Beboerrådgiveren kan fremover med fordel benytte sig mere af tilbud fra lokale institutioner og frivillige organisationer, fx besøgsven-ordninger og lignende. På den måde vil beboerrådgiverne få flere ressourcer til at opbygge og styrke netværksrelationer til den lokale hjemmepleje, kommunen, ejendomsfunktionærer, hjemmehjælpere osv., hvilket vil give beboerrådgiveren et bedre udgangspunkt i forhold til den overordnede koordinering og planlægning af aktiviteter. Beboerrådgiveren vil via et sådant lokalt og eksternt netværk få flere ressourcer at trække på og et bedre kendskab til de muligheder, der ligger i det lokale samfund og den lokale forvaltning.

Endelig viser evalueringen, at nogle aktiviteter – fx Miniferien – er attraktive for rigtig mange beboere, og at der er ventelister til disse ture, mens andre aktiviteter kun rammer en begrænset målgruppe. I forlængelse heraf anbefales det, at beboerrådgiveren sammen med styregruppen vurderer de gennemførte og udbudte aktiviteter i sammenhæng for på den baggrund at prioritere og lægge strategi for den fremadrettede indsats.

#### **Case D: Et projekt om aktivering og netværksskabelse målrettet de mest udsatte grupper**

Casestudiet efterlader indtrykket af, at aktiveringsprojektet i boligområdets beboerhus lever op sit formål og dermed bidrager til, at den enkelte medarbejder gennem praksiserfaringer opnår øget selvværd og tillid til egne personlige ressourcer. Projektet har tidligere i højere grad været en integreret del af kommunens beskæftigelsesindsats, men på grund af forskellige omstændigheder er projektet i de senere år blevet stadig mere isoleret, med beboerrådgiveren som eneste drivkraft. Det er uheldigt, dels fordi den personlige platform, som deltagerne får opbygget gennem aktiveringsperioden, ikke understøttes aktivt efterfølgende og derfor let smuldrer, dels fordi medarbejderne i deres job i beboerhuset har brug for mange forskellige kompetencer, ikke mindst pædagogiske og kommunikationsmæssige, som de ofte ikke besidder i forvejen.

Fremover er der behov for, at der fokuseres på at få (gen)etableret et tæt samarbejde om projektet, der gør det til en integreret del af en helhedsorienteret indsats over for målgruppen. I samarbejdet bør der ud over jobcentret og relevante forvaltninger indgå støttefunktioner til medarbejderne, eksempelvis supervision og uddannelse i kommunikation og konflikthåndtering.

#### **Case E: Et projekt om en forebyggende og integrationsfremmende indsats målrettet børn og unge**

Outsiders2Insiders er et eksempel på et succesfuldt ung-til-ung-projekt med tæt sparring fra professionelle, hvor man har brugt ældre unges status og respekt i boligområdet på en konstruktiv måde; nemlig ved med afsæt i en empowerment-tilgang at tildele både projektmedarbejdere og de unge deltagere ansvar og ind-

flydelse i indsatsen over for andre unge i området. Projektet er iværksat på baggrund af tidligere erfaringer, som har vist, at ung-til-ung-metoden kan skabe en anden motivation hos de unge, end professionelle kan frembringe. Derfor kan metoden være et positivt supplement til de professionelles fagligt funderede arbejde.

Projektets styrke synes bl.a. at ligge i, at det retter sig mod flere målgrupper og sigter på at skabe en mere langsigtet udviklingsspiral, hvor ældre unge bliver rollemodeller for yngre unge, som igen bliver rollemodeller for de yngste børn. Det har haft en positivt afsmittende effekt på boligområdet i det hele taget, hvormed projektets resultater rækker ud over den afgrænsede primære målgruppe.

Der er tale om et individuelt tilrettelagt og dialogbaseret projekt, hvor den unges relation til den ældre projektmedarbejder/kontaktperson fra området er det bærende fundament for den unges udvikling og motivation for at ændre sit liv. Samtidig trækker projektet på de positive gevinster, der kan være ved gruppedynamikken mellem de unge og det fællesskab og samarbejde, som projektets aktivitetsbaserede del indeholder.

Der peges fra alle sider på det vigtige i, at de udpegede projektmedarbejdere/kontaktpersoner for de unge er opvokset i området, er kendte i ungegruppen og har den nødvendige autoritet og respekt blandt de yngre unge.

Alle Outsiders2Insiders-projektets samarbejdspartnere samt projektmedarbejderne og drengene, der var projektets målgruppe, lægger desuden stor vægt på, at beboerrådgiveren i kraft af sit kendskab til de unge har spillet en meget vigtig rolle for projektet som sparringspartner. Det vurderes endvidere som helt central for projektet, at flere af projektets samarbejdspartnere havde kendskab til hinanden forud for projektet.

Det har tilsyneladende været med til at sikre kontinuitet i indsatsen, at den eksisterende styregruppe for beboerrådgivningsfunktionen også har fungeret som styregruppe for projektet. Interviewene efterlader indtrykket af, at der fra de professionelles side har været stor opbakning til projektet undervejs. Det må betragtes som en stor styrke, at styregruppen deltager aktivt i problemløsningen og har været en solid og aktiv sparringspartner for beboerrådgiveren. Samarbejdspartnere peger på, at styregruppen har udvist en vilje til at træde til, når behovet har været der, og tænke alternative løsninger.

De unge projektmedarbejdere og flere af de yngre drenge, der var projektets målgruppe, er kommet i job og/eller har påbegyndt en uddannelse. Drengene giver selv projektet æren for dette og mener, at projektet både har inspireret dem

til at lægge kriminalitet og hærværk på hylden og inspireret dem til, også efter projektets afslutning, at optræde som positive rollemodeller og arrangere aktiviteter for dem i området, der er endnu yngre. Projektet synes endvidere at have haft en positiv effekt på boligområdet, hvor andelen af hærværk umiddelbart faldt, mens projektet var i gang. Det er dog centralt, at der fremadrettet arbejdes på, at alle relevante institutioner, herunder klubben i området, har en tydelig rolle i projektet fra starten, da sådanne institutioner spiller en vigtig rolle i forhold til opfølgning og forankring af indsatsen over for de unge.

## 2.1 **Case F: Et projekt om opkvalificering og uddannelse målrettet voksne**

Med projektet Syværkstedet er det forholdsvis små midler er lykkedes at nå en gruppe etniske kvinder, som ellers er meget svære at komme i kontakt med, fordi de lever en isoleret tilværelse i boligområderne. Det er således gennem Syværkstedets aktiviteter lykkedes at skabe et rum, hvor kvinderne føler sig trygge og åbner op for at snakke om det, der rører sig i deres liv og hverdag. Gennem Syværkstedet er kvinderne begyndt at tale dansk, og de er blevet bedre i stand til at hjælpe deres børn med lektierne samtidig med, at de har fået et netværk og nogle andre handlemuligheder, end de havde før. Dermed har projektet hjulpet kvinderne til i højere grad end før at være aktører i deres egne liv og til at kunne agere i forhold til den situation, de lever i.

Syværkstedet har således givet kvinderne redskaber til at forbedre familiernes fysiske og psykiske trivsel og understøtte positive relationer mellem forældre og børn. Hermed får kvinderne og deres familier mere overskud til at tage del i det omgivende (lokal)samfund, og på den måde er Syværkstedet med til at forbedre den generelle trivsel og integration i boligafdelingerne. For at fremme en helhedsorienteret indsats for familierne er det vigtigt, at der fremover sættes fokus på mændenes situation, da de ofte står uden for arbejdsmarkedet og derfor også er mere eller mindre isoleret fra det danske samfund.

Projektets styrke ligger også i, at det er en integreret del og på mange måder omdrejningspunkt for et meget velfungerende og fleksibelt netværk mellem professionelle, der arbejder med udsatte borgere i lokalområdet.

Set i et lidt mere overordnet perspektiv vurderes det, at der er meget mere potentiale i projektet, end de nuværende ressourcer og rammer kan udnytte og realisere. Derfor anbefales det, at projektet i højere grad koordineres med kommunale indsatser over for målgruppen, og at samarbejdet styrkes, eksempelvis omkring visitation til psykolog eller læge eller om særlige job- eller uddannelses tilbud. Gennem Syværkstedet kommer projektmedarbejderne tæt på kvinderne og ser nogle helheder og sammenhænge omkring familierne, omkring børnene og de unge, som vil kunne bruges i de mere formelle systemer til at etablere en helhedsorienteret indsats, som løfter på flere fronter samtidig.

### 3. **TEMATISERET TVÆRGÅENDE ANALYSE**

I dette kapitel præsenteres en tværgående, tematisk analyse for den samlede evaluering af beboerrådgivningsfunktioner 2004-2008. Evalueringen af beboerrådgivningsfunktioner består af tre selvstændige evalueringsrapporter: førevaluering, procesevaluering og slutevaluering. Evalueringen er tilrettelagt som en lærende evaluering, der har fulgt ordningen i bevillingsperioden fra 2004 til 2008, hvor ordningen har været administreret og støttet af Landsbyggefonden.

I det følgende analyserer vi beboerrådgivningsfunktionen på baggrund af den samlede evaluering både i forhold til den generelle samfundsudvikling og det overordnede formål om at medvirke til at skabe selv bærende boligområder og i forhold til tre centrale temaer for beboerrådgivningsfunktionen:

- Organisering af beboerrådgivningsfunktionen
- Beboerrådgiverprofilerne
- Centrale indsatsområder og målgrupper

#### 3.1 **Samfundsudviklingen og beboerrådgivningsfunktionen**

Gennem de seneste 15 år er der igangsat mange forsøg i landets udsatte boligområder med det formål at vende en negativ udviklingsspiral og skabe selv bærende og trygge boligområder.

Erfaringerne fra 1980'ernes massive fysiske byfornyelse viste, at en indsats, der udelukkende fokuserede på de fysiske forbedringer, ikke gav de ønskede resultater. Derfor har der siden starten af 1990'erne i stadig større grad været fokuseret på en helhedsorienteret tilgang, der tager udgangspunkt i beboernes behov og ressourcer. I mange af de helhedsorienterede projekter har man anvendt den fysiske renovering som løftestang i en boligsocial proces, Projekt renovering, Kvarterløft og Områdefornyelse for blot at nævne nogle.

Parallelt med de fysiske orienterede boligsociale projekter, blev der fra midten af 1980'erne ansat forskellige typer af boligsociale medarbejdere i flere af de udsatte boligområder. I 1994 blev der åbnet mulighed for at få offentlig støtte til etablering af en beboerrådgivningsfunktion i særligt udsatte boligområder.



I denne periode, med mange forsøgsprojekter og tiltag har beboerrådgivningsfunktionen været et kontinuerligt element i landets udsatte boligområder og den ”instans”, der i mange tilfælde har været i stand til at nå de befolkningsgrupper, som ”systemet” normalt ikke kommer i kontakt med.

Beboerrådgiverordningen har (mere eller mindre) i sin nuværende form eksisteret siden 1994, hvor den daværende regering nedsatte et Byudvalg, der bl. a. fik til opgave at støtte og fremme boligsociale initiativer i udsatte boligområder over hele landet, herunder støtte til ansættelse af lokale beboerrådgivere. Siden er der etableret en lang række boligsociale projekter støttet af den tidligere regerings Byudvalg. Efter regeringsskiftet i 2001 blev By- og Boligministeriet nedlagt, og det boligsociale arbejde blev overflyttet til Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration for til sidst at ende i det nuværende Velfærdsmi-  
nisterium. I 2002 blev den statslige økonomiske støtte til beboerrådgiverordningerne skåret væk. Det blev dog besluttet at viderereføre ordningerne efter at Landsbyggefonden overtog den statslige andel af finansieringen.

Som det fremgår, har beboerrådgiverne levet en omskiftelig og usikker tilværelse i de snart 15 år, ordningen har eksisteret. Dette skyldes primært, at ordningen er en midlertidig foranstaltning og dermed tidsbegrænset, skønt den siden 1994 er blevet forlænget adskillige gange. Senest er ordningen blevet forlænget til 2011 gennem de boligsociale helhedsplaner. På den baggrund burde det overvejes, at permanentgøre beboerrådgivningsfunktionen i de områder, hvor behovet for og effekten af indsatsen er størst.

### 3.1.1 *Udviklingen i beboerrådgivningsfunktionen*

I den første byudvalgsperiode, 1994-1998, fik omkring 100 boligområder støtte fra regeringen til ansættelse af beboerrådgivere og sociale aktiviteter. Indsatserne drejede sig dengang om at sætte gang i en række boligsociale aktiviteter, og i mange boligområder ansatte man beboerrådgivere som en slags aktivitetsmedarbejdere.

I den anden byudvalgsperiode, 1998-2002, støttes ca. 100 boligområder, fortrinsvis i større byer. Hovedparten af boligområderne fik også støtte i første periode, men i nogle få områder er den boligsociale indsats først sat i gang i 1998. I den anden periode flyttes beboerrådgivernes fokus mod en mere koordinerende funktion Dette gælder især de største områder, hvor der også er andre boligsociale tiltag i gang. Dog er der stadig mange steder, hvor igangsættelse og drift af aktiviteter er beboerrådgiverens primære opgave.

I den seneste bevillingsperiode fra 2004 -2008 er de formelle krav fra Landsbyggefonden rettet mod den koordinerende funktion, og de indsatser, der støttes er således mere strategiske som fx ’Imagepleje’ og ’opkvalificering af ejen-

domsfunktionærerne'. I perioden rettes indsatsen primært indad mod boligområdet, dvs. midlerne skal bruges i området til områdets beboere. Dog er der fokus på 'brobyggeraktiviteter', der har til formål at introducere områdets børn og unge til de kommunale fritidstilbud.

Med de boligsociale helhedsplaner er der åbnet op for, at indsatsen i højere grad rettes mod at integrere området med det omkringliggende samfund, og anvendelsen af midlerne er ikke så tæt bundet til udelukkende at komme områdernes beboere til gode.

### 3.2 **Centrale temaer i beboerrådgivningsfunktionen**

Den samlede evaluering har afdækket tre centrale temaer i forhold til udøvelse af beboerrådgivningsfunktionen og derigennem arbejdet hen imod opfyldelsen af det overordnede formål med funktionen. I det følgende præsenteres en opsummerende analyse af de centrale temaer.

#### 3.2.1 *Organisering af beboerrådgivningsfunktionen*

I den forløbne bevillingsperiode har der ikke fra Landsbyggefondens side været stillet formelle krav til, hvordan beboerrådgivningsfunktionen skal organiseres lokalt, ud over at der skal nedsættes en styregruppe i forbindelse med funktionen. Det betyder i praksis, at der er stor forskel på, hvordan beboerrådgiverordningerne er organiseret, om de indgår i en formel organisering omkring en større koordineret boligsocial indsats, eller om de står mere eller mindre alene kun understøttet af en lokal styregruppe. Derudover er formålet med funktionen, herunder beboerrådgiverens råderum og kompetenceforhold også uklart.

Evalueringen tyder således på, at beboerrådgivningen mangler at finde sin institutionelle placering. Ifølge de overordnede rammer for ordningen må beboerrådgivningen ikke varetage opgaver, som ligger inden for den kommunale indsats, ligesom den ikke må varetage traditionelt beboerarbejde. Projekterne skal være "ekstraordinære" og fastlægges i samarbejde med kommunen gennem styregruppen. Det giver en institutionel frihed, men også en usikkerhed om, hvor beboerrådgivningen 'hører til'. Denne uklarhed forstærkes af, at boligselskaberne mange steder ikke varetager opgaven som arbejdsgiver og daglig leder af beboerrådgiverne fuldt ud.

Formelt har kommunerne – ud over den finansielle støtte til beboerrådgivningsfunktionen – ikke forpligtelse til at indgå samarbejde med beboerrådgiveren. Derfor er der stor forskel på graden af samarbejde og koordinering mellem den lokale boligsociale indsats og de kommunale initiativer over for samme målgruppe. Nogle steder er der tale om et tæt og koordineret samarbejde med kommunens relevante forvaltninger; dette er især tilfældet i områder, hvor der er iværksat store kommunalt forankrede indsatser som fx kvarterløft i boligområdet.

det, eller hvor beboerrådgiveren har opbygget et personligt netværk ind i kommunens forvaltninger. Andre steder er der stor afstand mellem det kommunale niveau og det lokale niveau, hvilket kan være en barriere i forhold til at sikre koordinering og forankring af den lokale boligsociale indsats.

Den samlede evaluering viser, at der er stort behov for og gevinst ved, at der opbygges et koordineret og formaliseret samarbejde mellem relevante kommunale forvaltninger og beboerrådgivningsfunktionen, fx ved at etablere en samlet organisering omkring kommunens boligsociale indsats og politik. Det handler om at skabe stærkere bånd mellem forvaltning og fagprofessionelle ('mæce' og 'eksperten') på den ene side og de lokalt forankrede ('markarbejderen' og 'ildsjælen') på den anden med det sigte at styrke den boligsociale indsats i kommunens udsatte boligområder.

Evalueringen viser samtidig, at der omvendt er klare fordele forbundet med, at beboerrådgivernes formelle ansættelse og aktiviteter ligger uden for den kommunale socialpolitiske indsats. Flere beboerrådgivere peger på, at de skal være beboernes stemme i den boligsociale indsats, og at beboerne ofte har større tillid til dem end til de kommunale fageksperter, af hvem beboerne i højere grad oplever sig selv betragtet som klienter i det socialpolitiske system.

Der synes således at ligge et stort potentiale i at integrere kommunens mere overordnede perspektiv, der fokuserer på mere fagspecifikke definitioner af sociale problemer og problemgrupper, med beboerrådgivningens perspektiv, der i højere grad fokuserer på boligområdets lokale ressourcer og 'mægtiggørelse'/empowerment af beboerne, for derigennem at skabe en mere målrettet og helhedsorienteret indsats. Desuden kan beboerrådgiverens mere 'neutrale position' skabe rum for at tænke på tværs af faggrænser og udvikle nye og alternative løsningstilgange til problemstillinger, som inden for forskellige fagkulturer ofte betragtes ud fra et bestemt perspektiv. Med andre ord kan beboerrådgiveren med sine ressourcer understøtte, at der bliver plads til 'eksperimentet' i det formaliserede system. Casestudiet af 'Outsiders2Insiders' og projektet '10 røde sager' er eksempler på sådanne tiltag, hvor kommunale forvaltninger og institutioner bringes sammen på nye måder i kraft af beboerrådgiverens fokus på vigtigheden af det tværfaglige samarbejde.

Samlet set tyder evalueringen på, at der mange steder mangler en tydelig og brugbar – og i praksis virkende – formel organisering omkring beboerrådgiveren. Alle beboerrådgivere har en form for styregruppe, men der er stor forskel på, hvordan den er sammensat, hvordan den arbejder, og hvilken aktiv rolle den spiller i forhold til at sikre en fælles retning i den boligsociale indsats. Der viser sig på baggrund af analyserne et behov for, at styregruppen aktivt definerer retningslinjerne for beboerrådgivningens boligsociale indsats.

Da mange beboerrådgivere således ikke indgår i en formel organisering, er de meget afhængige af deres (personlige) netværk. Procesevalueringen peger på, at beboerrådgiverne samarbejder i netværk af meget forskelligt omfang og type. Overordnet peger evalueringen på, at netværkene enten er brede i den forstand, at der er mange samarbejdspartnere i netværket og dermed få gensidige relationer, eller at netværket kan være fokuseret med mange gensidige relationer og tilsvarende få deltagere. Endvidere kan der skelnes mellem formelle og uformelle netværk. Hvor de formelle netværk er kendetegnet ved en fastere mødestruktur og ofte ligger tæt op af den formelle organisering og ofte med flere gengangere, er de mere uformelle netværk kendetegnet ved at være meget interessebaserede, og dermed bliver brugen af dem mere ad hoc-præget.

Der er fordele og ulemper ved de forskellige typer af netværk afhængig af, hvad beboerrådgiveren og de øvrige deltagere ønsker at bruge netværket til. Netop formålet med og anvendelsen af netværk synes ikke at være tydeligt og samstemmende blandt deltagerne i de enkelte netværk, og derfor vil mange beboerrådgivningsfunktioner have fordel af at blive mere bevidste om netværksdannelsen og formålet med netop deres netværk.

Evalueringen viser, at de uformelle netværk er meget personbårne og knyttet op på personlige relationer og dermed meget sårbare over for personudskiftninger. Omvendt fungerer de uformelle og interessebårne netværk godt i forhold til inddragelse af frivillige, der helst vil engagere sig i mere ad hoc-prægede aktiviteter og netværk.

Netværksanalysen viser, at netværk med en vis grad af formalisering fungerer bedre end de helt uformelle relationer, men der er også fordele ved uformelle netværk, bl.a. større fleksibilitet og bedre inddragelse af personer, som ikke vil binde sig formelt. Evalueringen indeholder adskillige eksempler på, at uformelle netværk har bidraget betydeligt til løsningen af boligsociale opgaver – særligt i forhold til akutte problemstillinger – men de fungerer generelt bedre, hvis de indgår i et samspil med mere formelle netværksrelationer.

Endvidere peger analysen på, at man med fordel kan skabe en formaliseret ramme om samarbejdet i beboerrådgivningens tilknyttede netværk. En fast base i en formel struktur kan lettere omdannes til uformelle netværk eller ad hoc-netværk, når der er brug for det, end omvendt. Det er derfor væsentligt at fremhæve, at formelle netværk ikke udelukker uformelle netværk, men at disse snarere komplementerer hinanden.

Samlet set tyder evalueringen på, at det til trods for meget forskellige vilkår lykkes de fleste beboerrådgivere at finde en meningsfuld rolle i det boligsociale arbejde i lokalområdet. Årsagen hertil ligger måske (paradoksalt nok) netop i de

uklare mål og rammer, der gør, at beboerrådgivningsfunktionen i vid udstrækning får karakter af en amorf funktion, der kan træde ind på alle niveauer i den boligsociale indsats, afhængigt af hvor der findes et behov og/eller muligheder for at understøtte den boligsociale indsats.

Det bør nævnes, at københavner-projekterne generelt adskiller sig fra de øvrige ved at have en større forankring i faglige netværk og organiseringer. Flere har også en form for kollegiale fællesskaber via den boligorganisation, de er ansat i. Endvidere koordineres københavner-projekterne gennem en fælles og formaliseret ansøgningsprocedure, og kommunen har generelt stort fokus på det boligsociale område. Det betyder bl.a., at der løbende tilbydes opkvalificerende kurser og efteruddannelse til de københavnske beboerrådgivere. Tilsvarende formaliseret kommunal støtte til beboerrådgivningsfunktionen findes stort set ikke i resten af landet.

### 3.2.2 *Beboerrådgiverprofiler og roller*

I forlængelse af de løse rammer omkring beboerrådgivningsfunktionen stilles der heller ikke formelle krav til beboerrådgiverens uddannelsesmæssige baggrund, idet ansættelsesproceduren helt og holdent forestås af det lokale boligselskab. I praksis betyder det en meget stor mangfoldighed i beboerrådgivernes faglige og uddannelsesmæssige fundament og i de personlige kompetencer og erfaringer, den enkelte beboerrådgiver bringer ind i opgaveløsningen.

Der er dog mange fælles træk blandt beboerrådgiverne generelt. På det personlige plan har de fleste beboerrådgivere meget veludviklede empatiske kompetencer, et stort menneskeligt engagement og stærke sociale værdier. Mange beboerrådgivere er eller har været frivillige i en forening eller lignende. Ligeledes er beboerrådgiverne generelt gode til at skabe faglige og personlige relationer og netværk. De fleste forsøger at arbejde koordinerende og skabe helhed i den boligsociale indsats i lokalområdet, men der er stor forskel på, hvor godt det lykkes for dem. Dette skyldes primært den organisatoriske placering og graden af kommunal og beboerdemokratisk opbakning.

Selvom der er mange fællestræk, tyder evalueringen på, at beboerrådgiverne generelt kan inddeles i tre 'prototyper':

- "Sjælesørgeren" – den handlingsorienterede omsorgsfulde beboerrådgiver
- "Strategen" – den analytiske strategiske beboerrådgiver
- "Aktivitetsskaber" – den projektorienterede kreative beboerrådgiver

*“Sjælesørgeren” – den handlingsorienterede, omsorgsfulde beboerrådgiver*

Denne type beboerrådgiver er kendetegnet ved 'at fylde hullerne ud', dvs. gå ind der, hvor han eller hun ser, at der mangler noget: en indsats, en praktisk handling, kontaktfrembringelse, konflikthåndtering, nogle midler etc. De handlingsorienterede beboerrådgivere er ofte meget synlige i 'deres' boligområde og kendt af mange beboere. De har ofte opbygget stærke personlige netværk og fungerer bedst som aktive spillere på banen i stedet for at styre og koordinere spillet fra sidelinjen. Omsorgen for den enkelte beboer fylder ofte meget i hverdagen – deres dør er altid åben, og der er 'kaffe på kanden'. Derfor vil denne type beboerrådgiver primært arbejde ad hoc-præget og fleksibelt frem for strategisk og målstyret.

*“Strategen” – den analytiske, strategiske beboerrådgiver*

Denne type beboerrådgiver har ofte en akademisk baggrund eller en socialfaglig uddannelse kombineret med solid erfaring i boligsocialt arbejde. Typen har en analytisk tilgang til det boligsociale arbejde og baserer ofte indsatser og projekter på forskellige typer beboerundersøgelser. Deres arbejdsmetode er så vidt muligt strategisk og koordinerende, og de vil følgelig ikke nødvendigvis være særligt synlige i lokalområdet. Ligesom de handlingsorienterede beboerrådgivere er de dygtige til at etablere netværk og bruger ofte mange ressourcer på at få etableret et tæt, koordineret og målrettet samarbejde med de relevante kommunale forvaltninger.

*“Aktivitetskaberen” – den projektorienterede kreative beboerrådgiver*

Denne type beboerrådgiver var mest udbredt i beboerrådgiverordningens første faser, hvor der var meget fokus på etablering af beboeraktiviteter, men for nogle beboerrådgivere er aktiviteterne stadig den vigtigste drivkraft i deres arbejde.

Den projektorienterede beboerrådgiver bygger sit arbejde op om projekter og aktiviteter og har typisk erfaring med projektarbejde fx fra en fritidsforvaltning en forening eller lignende. Typen henter inspiration og brændstof i selve projektet, hvad enten det er fodbold, musik eller teater, og ofte vil aktiviteterne tage udgangspunkt i egne talenter og interesser. Dermed er de i stand til at opbygge stærke interessefællesskaber omkring aktiviteterne og skabe rollemodeller, eksempelvis inden for streetdance. Den projektorienterede beboerrådgiver arbejder ofte meget indgående med en bestemt målgruppe fx unge indvandrere (drengene).

Denne mangfoldighed i faglig og erfaringsmæssig baggrund og tilgang hos den enkelte beboerrådgiver bør ses i sammenhæng med de beskrevne forhold omkring den institutionelle placering og lokale organisering af beboerrådgivningsfunktionen, fordi kombinationen af faglig og erfaringsmæssig baggrund og de institutionelle og organisatoriske rammer stiller beboerrådgiverne over for en

række udfordringer og muligheder i forhold til at håndtere sin rolle i det daglige arbejde.

#### *Den "frie" rolle*

Som beskrevet befinder mange beboerrådgivere sig i en arbejdsmæssig situation, hvor de i høj grad selv skal definere og tilrettelægge deres arbejdsopgaver, samtidig med at de ofte er meget alene uden daglig kollegial sparring og fællesskab. Udfordringen ved den frie model er, at beboerrådgiverrollen let bliver diffus og arbejdsopgaverne uoverskuelige, fordi der ikke er etableret tydelige overordnede retningslinjer og mål for indsatsen. Fordelen er, at beboerrådgiverne kan navigere som 'frie fugle' mellem beboere og den kommunale forvaltning. Beboerne har større tillid til en, der ikke repræsenterer 'systemet'. Beboerrådgiveren er ikke bundet af kommunens socialpolitiske indsats og kan tænke i alternative løsningsmodeller og har frihed til at rette indsatsen og bruge ressourcerne der, hvor han eller hun (sammen med styregruppen) finder, at behovet er størst her og nu. Omvendt kan 'den frie rolle' gøre det svært at medtænke beboerrådgivningsfunktionen i en helhedsindsats, når arbejdsopgaverne ikke er klart definerede – og det formelle samarbejde mellem boligselskab og kommune om boligsociale indsatser i nogle tilfælde kun er udviklet i begrænset omfang.

Den frie rolle passer bedst til den handlingsorienterede og omsorgsfulde beboerrådgiver, men også til den projektorienterede, da begge typer trives med de ad hoc-prægede eller projektorienterede opgaver, der sætter noget i gang og har fokus på beboernes daglige trivsel, hvorimod den mere analytiske og strategiske beboerrådgiver hurtigt kan blive frustreret over manglende retning og overblik og helhed i indsatsen.

#### *Den koordinerede, strategiske rolle*

I nogle boligområder, primært store områder i de største byer, hvor der ud over beboerrådgivningsfunktionen er iværksat store helhedsorienterede projekter som kvarterløft og lignende, indgår beboerrådgivningsfunktionen som en mere eller mindre integreret del af en samlet boligsocial indsats. I disse områder er der ofte etableret et tæt og koordineret samarbejde med kommunen, ikke mindst fordi kommunen ofte har ansvaret for den øvrige indsats i området. Følgelig er beboerrådgiverens arbejdsopgaver mere definerede og afgrænsede, fordi funktionen indgår i et samarbejdende netværk, med forholdsvis klare rollefordelinger i forhold til den samlede indsats. Selvom evalueringen har vist, at denne type beboerrådgivningsfunktion er ønskelig i de fleste af de store udsatte boligområder, så er det dog ikke alle steder, at beboerrådgiveren fungerer på denne måde.

Som det fremgår, vil denne type beboerrådgiverrolle appellere mest til den analytiske, strategiske type, der her finder klare mål og rammer for opgave-

løsningen tillige med muligheden for et fagligt koordineret samarbejde om den boligsociale indsats. Modsat vil en mere handlingsorienteret eller projektorienteret beboerrådgiver formentlig føle sig begrænset og fastlåst i denne form for beboerrådgivningsfunktion og mangle de nødvendige faglig/strategiske kompetencer til at varetage opgaven.

Med de boligsociale helhedsplaner som strategisk handlingsplan for den fremtidige beboerrådgiverindsats må det forventes, at der fremover vil blive mere fokus på de analytiske, strategiske og koordinerende kompetencer hos beboerrådgiverne. Her skal man være opmærksom på, at der også er en række kvaliteter forbundet med de to andre beboerrådgivertyper, måske især i de mindre boligområder, hvor der kun er ressourcer til (og behov for) en mere begrænset indsats. Under alle omstændigheder bør man være bevidst om, hvilken type funktion der er behov for, og dermed, hvilke kompetencer hos beboerrådgiveren der efterspørges, og hvilken organisation der vælges.

### 3.2.3 *Centrale indsatsområder og målgrupper*

I overensstemmelse med opdragsgivers ønske har vi i evalueringen haft særligt fokus på 'det, der virker', dvs. beboerrådgivernes positive erfaringer med deres arbejde. Da det ikke ligger inden for evalueringens rammer at undersøge alle beboerrådgivningsfunktioner, er evalueringen designet således, at de kvalitative evalueringsaktiviteter, fokusinterview mv. er suppleret med løbende selvevalueringer omkring de samme temaer som de øvrige evalueringsaktiviteter, således at data fra de dybdegående aktiviteter 'kontrolleres' og perspektiveres gennem selvevalueringerne.

Den sidste selvevaluering handlede om særligt succesfulde projekter og indsats-er og de målgrupper, disse projekter er rettet imod. Casestudierne af delprojekter er udvalgt på baggrund af denne selvevaluering.

Selvevalueringerne og de gennemførte casestudier viser, at der er nøje sammenhæng mellem de indsatsområder og de målgrupper, beboerrådgiverne arbejder med. Evalueringen viser, at de fleste beboerrådgivere i deres aktiviteter har fokus rettet mod følgende målgrupper:

- Børn og unge (især med indvandrerbaggrund) og deres forældre
- Særligt udsatte grupper – misbrugere, psykisk/fysisk syge, ensomme beboere mv.
- Beboerne generelt



### *Børn og unge samt deres forældre*

Børn og unge er den helt primære målgruppe for en stor del af beboerrådgivningsfunktionerne ofte med fokus på børn og unge med indvandrerbaggrund. En anden primær målgruppe er disse børns forældre, hvorfor indsatsen også her har indirekte fokus på børn og unge. Såvel selvevalueringerne som casestudierne viser, at der i forhold til disse målgrupper også er forholdsvis stor effekt af indsatsen. Mange beboerrådgivere angiver, at den forebyggende indsats rettet mod børn og unge, i udgangspunktet er rettet mod *alle* børn og unge i boligområdet, men at det oftest er de tosprogede, der benytter sig af tilbuddene og er mest motiverede for at deltage. Det samme gør sig gældende i forhold til forældregruppen. Således tyder evalueringens analyser på, at især mødre til børn og unge med indvandrerbaggrund er motiverede og forandringsparate, når det gælder deres børns opdragelse og muligheder for at få en positiv fremtid i Danmark.

De projekter, der især er positive erfaringer med, er forskellige typer af *rollemodelprojekter*, hvor unge, der er på vej ud i eksempelvis en kriminel løbebane, gennem beboerrådgivningsfunktionens tilbud (og andre lokale tilbud) ændrer kurs og derefter spiller en aktiv rolle som rollemodel i indsatsen over for ”lillebrorgenerationen”. Ofte er *lokale væresteder* rammen om disse rollemodelprojekter, og her er der gode erfaringer med at give rollemodellerne en stor grad af frihed og ansvar for at drive værestederne, der mange steder fungerer som en ”bro” til de etablerede foreningstilbud i kommunen.

Endelig har stort set alle beboerrådgivningsfunktionerne løbende forskellige aktivitetstilbud til områdets børn og unge, der ikke kræver et længerevarende engagement eller forhåndstilmelding. Mange steder har beboerrådgiveren etableret tilbagevendende traditioner især i sommerferien, hvor der er ekstra brug for tilbud og adspredelse, fordi mange af områdernes børn og unge ikke har mulighed for at komme (ret meget) på ferie. Flere steder samarbejdes med lokale foreninger eller organisationer, og mange gør brug af eksterne tilbud som fx Game3 eller cirkusuge.

I forhold til forældrene rettes indsatsen især mod at styrke deres kompetencer som forældre til børn og unge med to kulturer, men der er også fokus på familiernes sundhedsmæssige og sociale trivsel generelt. Konkrete eksempler på aktiviteter og tilbud er etablering af mødregrupper for unge mødre (med anden etnisk baggrund end dansk), syværksteder eller klubber som ramme om forskellige former for undervisning, fx danskundervisning, undervisning i lektiehjælp, undervisning om det danske samfund, undervisning i faresignaler om fx misbrug eller kriminalitet hos unge etc.

### *Særligt udsatte grupper*

I nogle områder fylder gruppen af 'særligt udsatte beboere' meget i beboerrådgiverens arbejde, selvom gruppen måske kun udgør en mindre del af den samlede beboergruppe. Det kan være beboere med misbrug, psykiske eller fysiske problemer eller en kombination af det hele. Ældre ensomme og isolerede beboere er også 'særligt udsatte', da deres livskvalitet ofte er meget lav samtidig med, at de kan have nogle af de øvrige problemer at slås med. I den forløbne bevillingsperiode har der på forsøgsbasis været etableret beboerrådgivningsfunktioner i otte ældreboligområder, og her er der gjort positive erfaringer med at bryde de ældres isolation og skabe bedre livskvalitet for denne befolkningsgruppe.

Gruppen af særligt udsatte beboere tæller mange etniske danskere, men også personer med indvandrerbaggrund. Beboerrådgivere, der arbejder med denne gruppe, har stort fokus på "selvværdsopbygning" og anvender ofte empowerment og anerkendende metoder, der fokuserer på de positive ressourcer og erfaringer i det enkelte menneske. Samtidig kræver arbejdet med denne gruppe, at beboerrådgiveren er opsøgende eller samarbejder med eksempelvis de opsøgende SSP-medarbejdere eller opsøgende frivillige fra en lokalt arbejdende humanitær organisation.

I forhold til beboere i den erhvervsaktive alder, der er uden arbejde eller uddannelse, målrettes indsatsen mod at styrke deltagernes selvværd og selvopfattelse gennem udførelse af konkrete opgaver i eksempelvis et fælleshus eller lignende med henblik på at styrke deres muligheder for at skabe positive forandringer i deres liv.

I forhold til ensomme og ressourcetsvage ældre er det overordnede formål med indsatsen at bryde isolation og ensomhed ved at tilbyde dem oplevelser og sociale aktiviteter, der medvirker til at skabe netværk og godt naboskab.

Generelt handler arbejdet med gruppen af særligt udsatte og sårbare beboere om 'de små positive skridt', og flere beboerrådgivere efterlyser et mere koordineret samarbejde med kommunen om denne gruppe. Ofte kommer beboerrådgiveren tæt på disse beboere og ser nogle helheder og sammenhænge omkring deres livsvilkår, som vil kunne bruges i de mere formelle systemer til at etablere en helhedsorienteret indsats, der understøtter og udvikler den enkeltes personlige ressourcer og løfter på flere fronter samtidig.

### *Beboerne generelt*

De fleste beboerrådgivningsfunktioner har en overordnet målsætning om, at den samlede indsats skal forbedre forholdene for beboerne generelt, og har netop derfor, som ovenfor beskrevet, særligt fokus på bestemte målgrupper med det sigte at forbedre den generelle trivsel i boligområdet. Samtidig har mange

beboerrådgivningsfunktioner tilbud, der henvender sig bredt til beboerne i området, for herigennem at nedbryde fordomme og skabe netværk og integration på tværs af sociale og kulturelle skel. Mange af disse projekter handler om at styrke områdeidentiteten og den lokale stolthed blandt beboerne og herigennem arbejde for at styrke områdets image udadtil.

Arbejdet med områdeidentitet og image tager oftest udgangspunkt i en ressourcebaseret tilgang, der fokuserer på de positive historier og erfaringer i boligområdet. Konkrete eksempler på aktiviteter og tiltag er foredrag og studiegrupper omkring områdets historie, beboerinterview og undersøgelser samt etablering af en lokal beboeravis. Det kan også være beboerinvolvering omkring konkrete fysiske projekter som en lokal genbrugsstation eller etablering af lokale traditioner som markedsdag eller sommerfest for alle beboere.

En anden central indsats i forhold til alle beboere handler om styrkelse af beboerdemokratiet og frivillige netværk i lokalområdet. Igen er den metodiske tilgang oftest ressourcebaseret og bygger på den enkeltes ressourcer i forhold til fællesskabet. Eksempler på konkrete aktiviteter og tilbud er forskellige kompetencegivende kurser i kommunikation, konflikthåndtering, projektudvikling og -ledelse etc.

Mange beboerrådgivere oplever, at disse kursusforløb har styrket de frivilliges "... bevidsthed om de mekanismer, der er i spil i et socialt fællesskab", og samtidig har kursusforløbene styrket de frivilliges personlige udvikling.

I de områder, hvor man har arbejdet med afdelingsbestyrelserne, oplever man, at beboerdemokratiet er blevet styrket og er blevet mere stabilt, fordi bestyrelsesmedlemmerne har fået styrket deres kompetencer.

- 3.2.4 *Beboerrådgivningsfunktionernes opfyldelse af det overordnede formål*  
Det statslige formål med funktionen er som nævnt (meget bredt) formuleret i ønsket om at "*skabe selv bærende områder, der i sig selv modvirker marginalisering og fremmer social og kulturel integration*". Implicit i dette formål må ligge et krav eller en forventning om, at beboerrådgiveren ikke 'kæmper alene', men nødvendigvis må indgå i et stærkt lokalt boligsocialt netværk og her have en defineret rolle at spille.

Ifølge den sammenlignende analyse af KÅS-nøgletallene og trivselsundersøgelserne (2004 og 2008) for de omfattede boligområder har der i områderne generelt stort set ingen udvikling været hverken i positiv eller negativ retning. Der kan således generelt ikke identificeres nogen forskel på indsatsens målbare effekt til trods for store forskelle i områdestørrelse, organisering af funktionen, beboerrådgiverens profil eller typen af indsatser mv.

Evalueringen viser, at der er stor forskel på, hvor stærk den enkelte beboerrådgivers organisatoriske forankring er, og hvilket omfang og hvilken kvalitet det lokale netværk har. I de områder, hvor der gennem en årrække har været iværksat en større helhedsorienteret og strategisk boligsocial indsats, vil det måske afspejle sig i de statiske data for området, men samtidig må man tage hensyn til den generelle samfundsudviklings indflydelse på disse tal, eksempelvis det økonomiske opsving, som har været gældende for perioden.

Det er således ikke muligt at isolere effekten af beboerrådgiverindsatsen, hvorfor vi i evalueringen har lagt vægten på den oplevede effekt og beboerrådgiverens evne til og mulighed for at indgå i forskellige former for netværk. Der, hvor effekten bliver størst, er i de områder, hvor de positive eksempler hæves op og anvendes strategisk som eksempler og rollemodeller for andre, således at den positive effekt kan brede sig som ringe i vandet. Evalueringen viser også, at der mange steder er uudnyttet potentiale i beboerrådgivningsfunktionerne forstået således, at der gennem en større anerkendelse af den lokale boligsociale indsats og koordinering med de kommunale initiativer og tilbud ville kunne opnås en mere sammenhængende og positiv indsats for den enkelte beboer og dermed større effekt af den boligsociale indsats generelt.

#### 4. ANBEFALINGER

Med udgangen af 2008 ophørte beboerrådgivningsfunktionen under den hidtidige Byudvalgsordning. Denne ordning er nu erstattet af indsatser med afsæt i boligsociale helhedsplaner, i tilknytning til hvilke der også kan søges støtte til ansættelse af en projektkoordinator. De erfaringer med beboerrådgivningsfunktionen, som er opsamlet gennem evalueringen, er derfor vigtige at anvende konstruktivt i den fremadrettede indsats med de boligsociale helhedsplaner.

På baggrund af analyserne og konklusionerne i hhv. før-, midtvejs-, og slutevalueringen anbefaler evaluatoren:

- At den boligsociale indsats i de almene boligområder i højere grad bindes sammen med de kommunale indsatser på integrations-, social- og beskæftigelsesområdet gennem et tæt samarbejde med boligselskaberne. I nogle områder kan det ske ved at etablere boligsociale fællessekretariater i tæt samarbejde mellem kommunen og de lokale boligselskaber, jf. Landsbyggefondens anbefaling. I andre områder vil der være behov for at udpege relevante kontaktpersoner i kommunen og boligselskabet, som formelt og reelt har ressourcer til at samarbejde med beboerrådgiveren/projektkoordinatoren og dermed indtage en aktiv rolle i det boligsociale arbejde
- At boligselskaberne skærper bevidstheden om deres rolle som arbejdsgiver for beboerrådgiveren, og hvad denne rolle indebærer. Det gælder daglig ledelse samt sparring og opbakning omkring koordinering og udvikling af strategi for den boligsociale indsats
- At styregruppens ledelses- og sparringsmæssige kompetencer styrkes gennem styregruppens deltagersammensætning og løbende opkvalificering af deltagerne. Udfordringen i den boligsociale indsats ligger på den ene side i at sætte ind, hvor behovet umiddelbart findes, og på den anden side i at sikre en målrettet løsning af nogle foruddefinerede opgaver. En meget bredspektret og ad hoc-præget indsats fra beboerrådgiverens side indebærer en fare for at tabe fokus i arbejdet, ligesom det kan være vanskeligt at synliggøre mere varige effekter af indsatsen. Det er vigtigt, at styregruppen i fællesskab sætter fokus på, hvordan målene for indsatsen kan indfries, og lø-

bende opstiller – og konkret følger op på – succeskriterier for at kunne lede indsatsen den ønskede vej. Med indførelsen af de boligsociale helhedsplaner som rammen om beboerrådgivningsfunktionerne stilles der endnu større krav til den overordnede styring, koordinering og udvikling af funktionen. Således vil beboerrådgiverne fremover gennem udarbejdelsen af boligsociale helhedsplaner få en mere veldefineret og målrettet ramme at arbejde inden for, der bl.a. stiller krav om opstilling af – og løbende opfølgning på – mål og succeskriterier for indsatsen

- At beboerrådgivernes råderum og kompetencer præciseres og synliggøres over for de kommunale samarbejdspartnere, og at man derved udnytter beboerrådgiverens fremskudte position i boligområdet og lokale kendskab til at skabe en målrettet og helhedsorienteret indsats. Med andre ord kan beboerrådgiveren medvirke til at identificere lokale problemstillinger, som efterfølgende løftes over i og løses af et mere formelt samarbejde mellem områdets professionelle aktører og den kommunale forvaltning
- At boligselskaberne og afdelingsbestyrelserne overvejer, hvilken rolle beboerrådgiveren primært skal udfylde set i forhold til det konkrete behov i det pågældende boligområde. Er der behov for den handlingsorienterede opsøgende og omsorgsfulde beboerrådgiver – 'sjælesørgeren' – den projektorienterede kreative beboerrådgiver – 'Aktivitetskaberen' – eller den analytiske, strategiske og koordinerende beboerrådgiver – 'Strategen'? I flere områder har beboerrådgiveren ageret i spændingsfeltet mellem de tre roller og derigennem udviklet sig til en amorf funktion, der på fleksibel vis har taget hånd om meget forskelligartede problemstillinger, som er dukket op undervejs i boligområdet. Men rollerne kan næppe rummes i én og samme person. For at sikre varige og bredere effekter af indsatsen i beboerrådgivningsfunktionen er det vigtigt, at en af beboerrådgiverens kerneopgaver rettes mod netværksdannelse og koordinering af aktiviteter og tiltag i området
- At man i forlængelse heraf er opmærksom på, hvilke netværkstyper (formelle og uformelle netværk) der er behov for at opbygge og understøtte i et givet boligområde, samt hvordan der koordineres mellem forskellige netværk som eksempelvis faglige og frivillige netværk. Man kan med fordel skabe en formaliseret ramme om samarbejdet i beboerrådgiverens tilknyttede netværk. En fast base i en formel struktur kan lettere omdannes til uformelle netværk end omvendt
- At beboerrådgivningsfunktionens uafhængige position i forhold til kommunale og boligselskabsmæssige forvaltninger anvendes som platform for metodeudvikling og nytænkning i den ordinære kommunale indsats over for udsatte grupper. I kraft af sin mere neutrale position, der ikke er bundet op

på en fagspecifik identitet, har beboerrådgiveren mulighed for at samle lokale professionelle aktører på tværs af faggrænser og skabe alternative sammenhængende indsatser over for boligområdets beboere

## 5. STATISTISK ANALYSE OG TRIVSELSUNDERSØGELSE

I dette kapitel beskrives de 62 boligområder og beboernes trivsel i boligområderne. Beskrivelsen af boligområderne tager udgangspunkt i nøglekarakteristika for beboersammensætningen i områderne – de såkaldte boligstatistiske nøgletal fra Danmarks Statistik – mens beboernes trivsel i lighed med førundersøgelsen er belyst gennem en trivselsundersøgelse blandt 1.000 tilfældigt udvalgte beboere<sup>2</sup>. Tilsammen tilvejebringer disse to beskrivende analyser, hvad vi gennem evalueringsforløbet har kaldt henholdsvis et 'udefra-perspektiv' og et 'indefra-perspektiv'<sup>3</sup> på de 62 boligområder<sup>4</sup>.

I forbindelse med slutevalueringen skal der gøres status på udviklingen i boligområderne fra indsatsens start til afslutning. I beskrivelsen af de to perspektiver på områderne vil der derfor blive lagt vægt på at sammenligne udgangspunktet i 2004 med status i dag. Der er dog ikke tale om en egentlig effektmåling. Dels vil det være umuligt at isolere effekten af beboerrådgivningsfunktionerne fra den lange række af øvrige faktorer, som påvirker boligområdernes sammensætning og beboernes trivsel, herunder udlejningspolitik, prisudvikling, generel demografisk og social udvikling på samfundsniveau, øvrige indsatser mv. for blot at nævne nogle af dem. Dels er det umuligt at konstruere det kontrafaktiske sammenligningsgrundlag – hvordan ville udviklingen have været i fravær af disse påvirkninger?

Den følgende præsentation af udviklingen i 'indefra-' og 'udefra-perspektiverne' skal derfor ses som den kontekstuelle ramme, beboerrådgiverne har ageret i. Med baggrund i formåls erklæringen for beboerrådgivningsfunktionerne, at de skal "bidrage til at modvirke den negative sociale spiral i boligområderne og skabe bæredygtige boligområder", tager beskrivelsen dog udgangspunkt i en forventning om, at udviklingen i boligområderne gennem flere år er gået i retning af en mere socialt skæv beboersammensætning og en lavere trivsel blandt beboerne i området, samt at denne udvikling forventedes at fortsætte i fravær af

---

<sup>2</sup> Der henvises til afsnit 7.2 for en nærmere beskrivelse af dataindsamlingsmetoden.

<sup>3</sup> Mazanti, B. (2002). Fortællinger fra et sted. (Ph.d.-afhandling). Hørsholm: Statens Byggeforskningsinstitut

<sup>4</sup> Se afsnit 8 for en oversigt over boligområderne.



indsatser, herunder fortsættelsen af beboerrådgiverordningen i regi af Landsbyggefonden.

I det følgende præsenteres indledningsvis 'udefra-perspektivet' i form af udvalgte boligsociale, statistiske nøgletal og dernæst resultaterne af den gennemførte trivselsundersøgelse ('indefra-perspektivet').

## 5.1 **Udefra-perspektivet: Boligområderne ifølge statistiske nøgletal**

De boligstatistiske nøgletal udgør en objektiv datakilde, der giver mulighed for at se udviklingen i beboersammensætningen i boligområderne i perioden 2004-2008 samt at belyse forskelle mellem beboersammensætningen i boligområderne og på landsplan generelt. De præsenterede nøgletal er udvalgt med henblik på at beskrive væsentlige karakteristika ved beboersammensætningen i boligområderne og for at sikre et sammenligningsgrundlag med 2004-tallene.

### 5.1.1 *Alderssammensætningen*

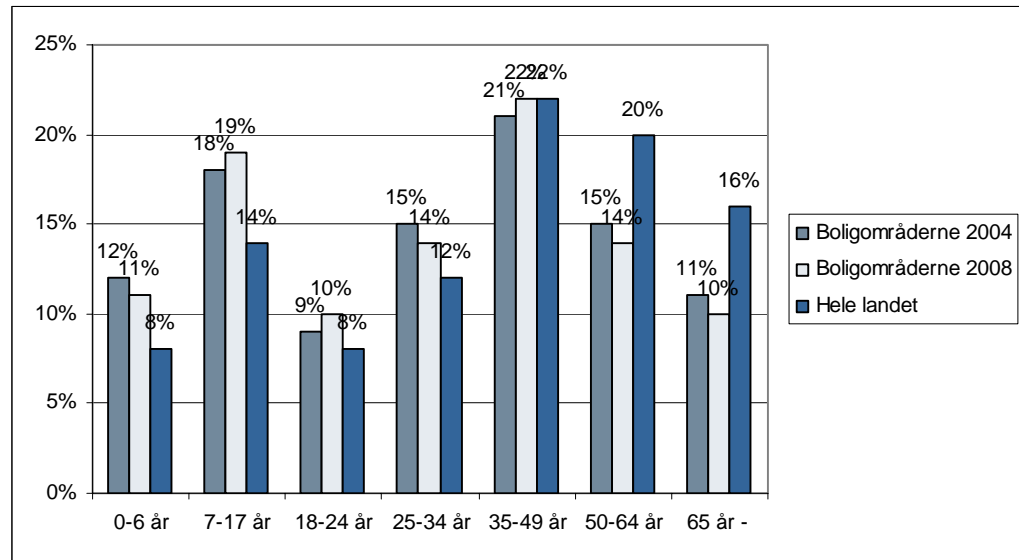
Der bor ifølge Danmarks Statistiks nøgletal i alt 152.384 indbyggere i de 62 boligområder.

Indledningsvis beskrives alderssammensætningen blandt beboerne sammenlignet med alderssammensætningen i befolkningen generelt.

Som Tabel 5-1 viser, er alderssammensætningen i de 62 boligområder stort set uændret siden 2004, idet ændringen i de enkelte alderskategoriers andel af den samlede beboermasse ikke er større end et enkelt procentpoint. Samlet set udgør børn og unge under 18 år i alt 30 % af befolkningen i de 62 boligområder. Dermed er denne gruppe overrepræsenteret i boligområderne i forhold til gruppens andel af den samlede befolkning (22 %).

En videre analyse viser dog, at den gennemsnitlige andel på 30 % børn og unge (0-17 år) dækker over en væsentlig spredning mellem boligområderne. Denne spredning går fra 0 % børn og unge i ældreboligområderne til 51 % i de boligområder, hvor der er flest børn og unge.

**Tabel 5-1: Aldersfordelingen pr. 1/1 2004 og pr. 1/7 2008**



Ser vi på andelen af ældre (65 år eller derover) i boligområderne, så er denne gruppe underrepræsenteret sammenlignet med deres andel i den samlede danske befolkning. Også andelen af 50-64-årige ligger i boligområderne under niveau sammenlignet med landsgennemsnittet.

Igen gælder det, at der internt mellem boligområderne er en betydelig variation i andelen af ældre i de enkelte boligområder. Variationen går fra 4 % til 87 %. Ses der bort fra ældreboligområderne, er variationen dog kun fra 4 % til 17 %.

Samlet set er boligområderne således generelt kendetegnet ved en højere andel af børn og unge og en lavere andel af midaldrende og ældre sammenlignet med landsgennemsnittet. Sammenlignet med 2004 er den aldersmæssige fordeling i boligområderne i 2008 endnu mere skæv set i forhold til landsgennemsnittet.

### 5.1.2 *Husstandstyper*

Nedenstående tabel beskriver husstandstyperne i de 62 boligområder. Fordelingen på husstandstyper i boligområderne har ikke ændret sig betydeligt sammenlignet med fordelingen i 2004, og der er fortsat en relativt højere andel af husstande bestående af enlige i boligområderne i 2008 (57 %) sammenlignet med landsgennemsnittet (44 %).

**Tabel 5-2: Husstandstyper pr. 1/1 2004 og pr. 1/1 2008**

	Boligområderne 2004	Boligområderne 2008	Hele landet 2008
Enlige uden børn	44 %	45 %	44 %
Enlige med børn	13 %	12 %	
Par uden børn	14 %	16 %	49 %
Par med børn	19 %	18 %	
Øvrige husstande	11 %	9 %	6 %
I alt	100 %	100 %	100 %

Det skal nævnes, at det på baggrund af opgørelsesmetoden i de tilgængelige data for landsgennemsnittet hos Danmarks Statistik ikke er muligt at foretage en direkte sammenligning på de enkelte husstandstyper.

### 5.1.3 *Andelen af indvandrere/efterkommere*

Ser man på gruppen af indvandrere og efterkommere, udgør denne gruppe 9 % af den samlede danske befolkning. I boligområderne udgør gruppen derimod næsten halvdelen af beboerne (46 %).

Bag denne gennemsnitlige andel gemmer der sig dog en betydelig variation på tværs af områderne. Andelen af indvandrere og efterkommere varierer fra 6 % til 94 %. Ser vi bort fra SAB's ældreboliger, varierer andelen mellem 14 % og 94 %. Lidt mere end halvdelen af boligområderne placerer sig inden for et bælte på +/- 15 procentpoint omkring gennemsnittet på 46 %.

**Tabel 5-3: Indvandrere/efterkommeres andel af hele befolkningen i procent pr. 1/1 2004 og pr. 1/1 2008**

	Boligområderne 2004	Boligområderne 2008	Hele landet 2008
Andel indvandre- re/efterkommere ud af hele befolkningen	46 %	49 %	9 %

Andelen af indvandrere og efterkommere i boligområderne steg en smule (fra 46 til 49 %) fra 2004 til 2008, og samtidig steg deres andel i den samlede befolkning fra 6 % i 2004 til 9 % i 2008. Der tegner sig således generelt et billede af, at der i boligområderne fortsat er en væsentligt højere andel af indvandrere og efterkommere set i forhold til landsgennemsnittet.

Der er også en væsentlig forskel på arbejdsløsheden i boligområderne og i samfundet generelt. Mens arbejdsløshedsprocenten på landsplan var 3 % den 1. januar 2008, var den 7 % i boligområderne. Men der er sket et væsentligt fald i andelen af arbejdsløse i boligområderne i 2008 sammenlignet med 2004, og

dette fald modsvares af et tilsvarende, men mindre fald i arbejdsløsheden i hele landet.

**Tabel 5-4: Andelen af arbejdsløse ud af arbejdsstyrken pr. 1/1 2003 og pr. 1/1 2007**

	Boligområderne 2004	Boligområderne 2008	Hele landet 2008
Andelen af arbejdsløse af arbejdsstyrken <sup>5</sup>	11 %	7 %	3 %

Arbejdsløshedsprocenten er udregnet på baggrund af den samlede arbejdsstyrke, og det skal i den forbindelse nævnes, at arbejdsstyrken i boligområderne udgør 54 % af beboerne i boligområderne. Til sammenligning udgør arbejdsstyrken 63 % af den samlede befolkning.

Også internt mellem boligområderne er der variation. Den laveste andel af arbejdsløse, når der ses bort fra SAB's ældreboliger, ligger på 2 %, mens den højeste ligger på 20 %. To tredjedele af boligområderne befinder sig inden for et interval på mellem 6 % og 14 % arbejdsløse.

I boligområderne udgør 'pensionister' 27 % af beboerne. Blandt de øvrige beboere i kategorien 'uden for erhverv' findes bl.a. uddannelsessøgende og hjemmegående.

#### 5.1.4 *Indkomstgrundlaget*

De følgende nøgletal belyser indkomstgrundlaget blandt beboerne i boligområderne og befolkningen i hele landet.

**Tabel 5-5: Gennemsnitlig bruttoindkomst i 2004 og i 2006**

	Boligområderne 2004	Boligområderne 2008	Hele landet 2008
Gns. bruttoindkomst for hele befolkningen	145.178 kr.	165.671 kr.	261.909 kr.

Som det fremgår af Tabel 5-5, er den gennemsnitlige bruttoindkomst væsentligt lavere i boligområderne set i forhold til gennemsnittet på landsplan. Således ligger den gennemsnitlige bruttoindkomst i boligområderne 96.238 kr. under landsgennemsnittet.

Umiddelbart er bruttoindkomsten steget fra 2004 til 2008, jf. Tabel 5-5. Dette dækker dog over, at den gennemsnitlige beboer i boligområderne i 2004 tjente 66 % af, hvad en gennemsnitlig indbygger i Danmark tjente. I 2008 var dette tal faldet til 63 %. Udviklingen er således gået i retning af relativt større ulighed mellem beboerne i de 62 boligområder og den samlede befolkning.

Det andet nøgletal, der benyttes til at beskrive indkomstgrundlaget, er andelen af beboere, som modtager indkomsterstøttende ydelser. Som det fremgår af Tabel 5-6, er der en betydelig afvigelse mellem andelen, der modtager indkomsterstøttende ydelser i hele landet (40 %) og i boligområderne (68 %). Det kan derfor konkluderes, at boligområdernes indbyggere i større udstrækning er afhængige af offentlig forsørgelse end landsgennemsnittet.

**Tabel 5-6: Modtagere af indkomsterstøttende ydelser pr. 1/1 2004 og pr. 1/1 2008**

	Boligområderne 2004	Boligområderne 2008	Hele landet 2008
Andelen af modtagere af indkomsterstøttende ydelser ud af personer over 17 år	72 %	68 %	40 %

Dog er der, både i boligområderne og i resten af landet, en tendens til, at andelen, der modtager indkomsterstøttende ydelser, er faldet i perioden fra 2004 til 2008. Dette skyldes ikke mindst faldet i arbejdsløsheden i samme periode, jf. ovenfor.

#### 5.1.5 *Opsummering af boligstatistiske nøgletal*

Beboersammensætningen i de 62 boligområder har ikke ændret sig ret meget siden førevalueringen og er fortsat kendetegnet ved at afvige markant fra landsgennemsnittet på de udvalgte nøgletal. Der er således stadig en overrepræsentation af børn, unge og unge voksne og en underrepræsentation af midaldrende og ældre beboere; der er flere enlige voksne i husstandene end på landsplan, og næsten halvdelen af beboerne har en anden etnisk baggrund end dansk, hvilket er fem gange andelen på landsplan. Desuden er den relative indkomstforskel mellem beboerne i de 62 boligområder og gennemsnitsdanskere steget – og det på trods af, at boligområderne parallelt til resten af samfundet har mærket en positiv udvikling i arbejdsløsheden i perioden.

#### 5.2 **Indfra-perspektivet: Trivselsundersøgelse blandt 1.000 beboere**

I dette afsnit beskrives de samlede resultater for trivselsundersøgelsen blandt et repræsentativt udsnit af beboerne i de 62 boligområder. Resultaterne for 2008 er sammenholdt med resultaterne af trivselsundersøgelsen fra 2004. Fremstillingen giver derfor dels et aktuelt og samlet billede af, hvordan beboerne trives i de 62 boligområder, dels en dokumentation for, hvordan beboertrivslen har udviklet sig over de seneste fire år.

Kapitlet indledes med en kort karakteristik af beboernes bolighistorik. Herefter beskrives beboernes overordnede trivsel og tilfredshed i deres boligområder, mens de efterfølgende afsnit mere dybdegående behandler forskellige temaer i

<sup>5</sup> I KÅS-tallene defineres arbejdsstyrken som summen af beskæftigede og arbejdsløse.

forhold til beboernes trivsel, herunder områdernes omdømme, de sociale relationer, oplevelsen af kriminalitet og tryghed/utryghed samt et emne om den bolig-sociale indsats i området.

### 5.2.1 *Baggrund for at flytte til boligområdet*

Beboerne er indledningsvis blevet spurgt til, hvorfor de oprindeligt valgte at flytte til området. Svarene er efterfølgende blevet kategoriseret og fremgår af Tabel 5-7, der viser de ti oftest nævnte årsager. Beboerne har haft mulighed for at angive flere årsager.

Som det fremgår af Tabel 5-7, havde mere end hver fjerde beboer (28 %) ikke noget reelt valg, da de flyttede til området, idet de fik boligen anvist. Derudover har en relativt stor andel af beboerne angivet, at de flyttede til boligområdet af familiemæssige årsager (16 %), eller fordi de har familie/venner, som bor/boede i området (10 %). 14 % var skrevet op i boligforeningen, mens yderligere 14 % angav muligheden for at få en bolig af passende størrelse som den udløsende årsag. De resterende beboere flyttede til området af andre grunde, fx på grund af nærhed til arbejde eller uddannelsessted (11 %), huslejens størrelse (8 %) eller boligens indretning og faciliteter (7 %).

Billedet i 2008 er stort set det samme som i 2004, hvilket selvfølgelig også skal ses i lyset af, at en del beboere også boede i boligområdet i 2004. Der er dog sket mindre ændringer i, hvad der har fået beboerne til at tilflytte områderne. Langt flere har fx i 2008 end i 2004 svaret, at de flyttede til området af familiemæssige årsager, eller fordi de har familie/venner, som bor/boede der.

**Tabel 5-7: Hvorfor flyttede du til området?**

n = 986

Årsag	Andel 2008
Havde intet valg – fik boligen anvist	28 %
Familiemæssige årsager	15 %
Var skrevet op i boligforeningen	14 %
Boligens størrelse	14 %
Nærhed til arbejde eller uddannelsessted	11 %
Har familie/venner som bor/boede der	10 %
Huslejens størrelse	8 %
Boligens indretning og faciliteter	7 %
Tilfældighed	6 %
Opvokset i området	6 %
Nærhed til byen	5 %

Note: Beboerne kunne nævne flere forhold. Tabellen summerer derfor ikke op til 100 %.

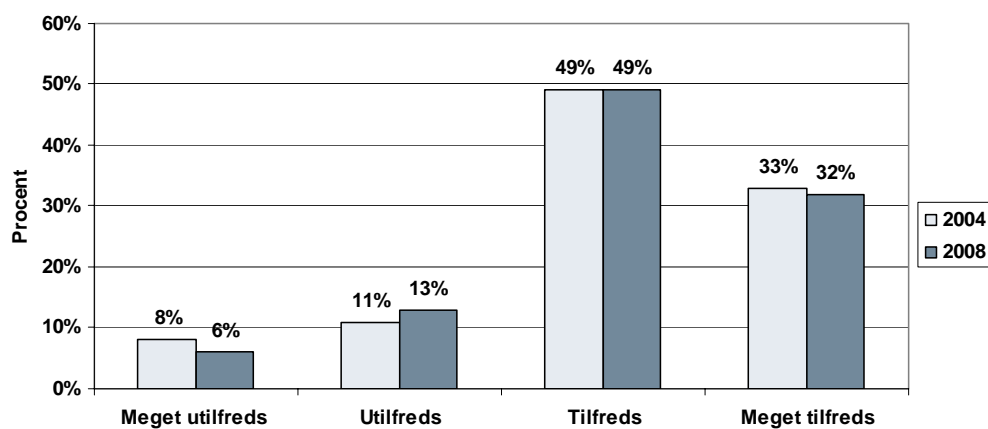
### 5.2.2 Den overordnede trivsel og tilfredshed med at bo i boligområdet

I dette afsnit beskrives beboernes generelle trivsel og tilfredshed med at bo i deres boligområde.

Som det fremgår af Figur 5-1, er beboerne generelt tilfredse, når de ud fra en samlet betragtning skal vurdere, hvordan det er at bo i deres boligområde. Mere end otte ud af ti beboere er enten tilfredse (49 %) eller meget tilfredse (32 %) med at bo i deres område.

**Figur 5-1: Samlet set er du så meget utilfreds, utilfreds, tilfreds eller meget tilfreds med at bo i boligområdet?**

n = 982



Som det ses af figuren, er det aktuelle billede udtryk for en uændret høj generel trivsel sammenlignet med 2004.

Der er en tendens til, at beboere med anden etnisk baggrund end dansk er mindre tilfredse med at bo i boligområderne end beboere med dansk baggrund. Knap hver tredje beboer med anden etnisk baggrund end dansk er utilfreds (21 %) eller meget utilfreds (8 %) med at bo i boligområdet. Det tilsvarende tal for beboere med dansk baggrund er 13 %. En anden tendens er, at beboerne er mere tilfredse, desto ældre de er.

En anden måde at afdække beboernes trivsel på er ved at spørge til, om beboerne har planer om at flytte fra boligområdet. Knap en fjerdel af beboerne (23 %) har et aktuelt ønske om at flytte fra boligområdet, ligesom yderligere en femtedel (21 %) ønsker at flytte på længere sigt.

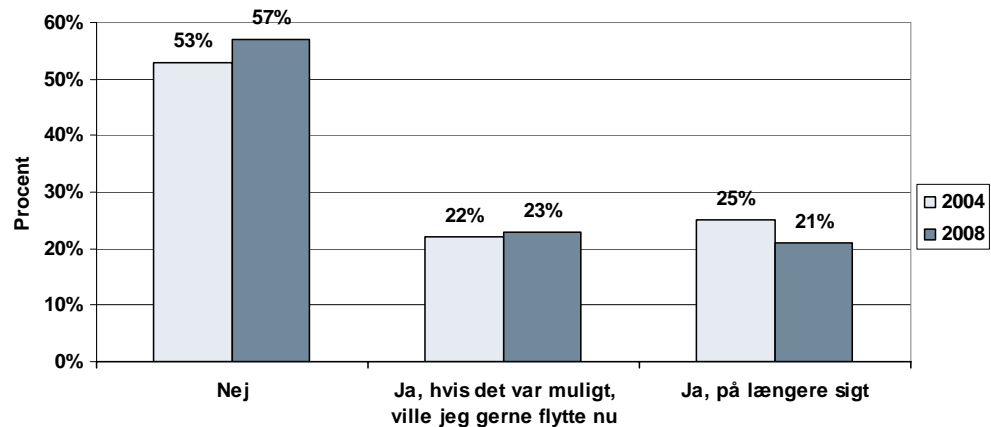
Der er ikke de store forskelle i forhold til resultaterne i 2004. Der er dog en svag tendens til, at lidt færre i 2008 har planer om at flytte sammenlignet med 2004.

Beboere med en anden etnisk baggrund end dansk har større tilbøjelighed til at ville flytte med det samme end beboere med dansk baggrund. Omvendt er der

flere beboere med dansk baggrund, der ønsker at flytte på længere sigt. Samtidig falder lysten til at flytte i takt med, at man bliver ældre. Denne alderstendens vil formentlig altid bestå, idet yngre mennesker er mere geografisk mobile end ældre.

**Figur 5-2: Har du planer om at flytte fra dit boligområde?**

n = 984



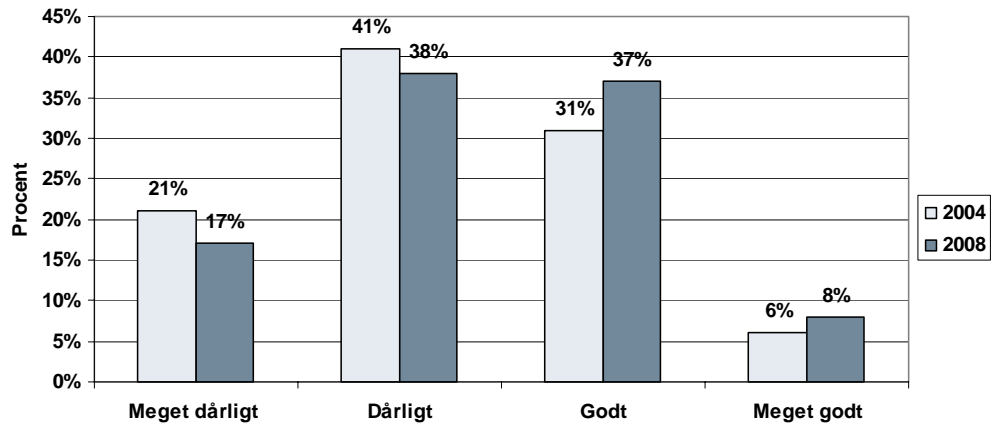
Et af de forhold ved et boligområde, som kan have betydning for beboernes trivsel, er boligområdets omdømme blandt folk, som ikke bor i området, fordi et dårligt image kan virke socialt stigmatiserende på beboerne. Beboerne er derfor blevet spurgt til, hvordan de oplever deres boligområdes omdømme blandt folk udefra.

Det fremgår, at mere end halvdelen af beboerne oplever, at deres boligområde enten har et dårligt (38 %) eller endda meget dårligt (17 %) omdømme. Der er dog tale om en væsentlig forbedring i forhold til 2004, hvor knap to tredjedele af beboerne mente, at deres boligområde havde et dårligt (41 %) eller meget dårligt (21 %) omdømme blandt folk, som ikke bor i området. Der er altså sket en positiv udvikling i beboernes oplevelse af, hvordan udefrakommende ser på boligområderne. Dette resultat er interessant al den stund, at beboersammensætningen i boligområderne som beskrevet i afsnit 5.1 i relativ forstand er blevet endnu mere 'skæv' i samme periode.



**Figur 5-3: Vil du sige, at boligområdet har et meget dårligt, dårligt, godt eller meget godt omdømme blandt folk, som ikke bor i området?**

n = 912



Trivselsundersøgelsen viser således, at der på samme tid er en stor andel af beboerne, som trives i deres boligområde, og en stor andel af beboerne, som oplever, at deres boligområde har et dårligt omdømme. Beboerne oplever dermed tilsyneladende et modsætningsforhold mellem deres egne vurderinger af boligområderne og udefrakommendes vurderinger af boligområderne. Dette resultat, som også gjorde sig gældende i 2004, bekræfter Mazantis hypotese, at mange almene boligkvarterer i offentligheden får et dårligt image som ”socialt belastet”, mens der set fra beboernes synsvinkel ikke altid er belæg for den negative stemping<sup>6</sup>.

Det er særligt beboere med anden etnisk baggrund end dansk, der mener, at boligområderne har et dårligt omdømme blandt borgere, som ikke bor i området. Der er desuden en tendens til, at ældre beboere vurderer boligområdets omdømme mere positivt end yngre beboere. Begge resultater kan siges at være bemærkelsesværdige, idet boligområdernes beboersammensætning og omtale i medierne netop kæder områderne sammen med en overrepræsentation af unge og af etniske minoriteter. De grupper, der traditionelt udpeges som årsagen til det ringe image, synes dermed samtidig at være de grupper, som mærker det dårlige omdømme i form af en forringet trivsel.

<sup>6</sup> Mazanti, B. (2002). Fortællinger fra et sted. (Ph.d.-afhandling). Hørsholm: Statens Byggeforskningsinstitut

### 5.2.3 *Kontakten til andre i boligområdet*

I dette afsnit beskrives de sociale relationer mellem beboerne i boligområderne.

Beboerne blev indledningsvis stillet en række overordnede spørgsmål om deres dagligdag i boligområderne. Tabel 5-8 viser beboernes besvarelser af disse spørgsmål samt (i parentes) resultaterne for samme spørgsmål i 2004.

**Tabel 5-8: Jeg læser nu en række spørgsmål op om, hvordan du har det der, hvor du bor. Du kan svare ja eller nej til spørgsmålene (Tallene fra 2004 i parentes).**

	Ja	Nej	I alt
Føler du dig godt tilpas blandt andre der, hvor du bor? (n = 979)	91 % (89 %)	9 % (11 %)	100 % (100 %)
Følger du med i, hvad der sker der, hvor du bor? (n = 980)	67 % (66 %)	32 % (34 %)	100 % (100 %)
Er du med til at tage initiativ til aktiviteter i dit boligområde? (n = 984)	24 % (20 %)	77 % (80 %)	100 % (100 %)
Føler du dig tryk der, hvor du bor? (n = 978)	81 % (84 %)	18 % (16 %)	100 % (100 %)
Har du den kontakt til andre mennesker, som du ønsker dig i det daglige? (n = 970)	81 % (83 %)	18 % (17 %)	100 % (100 %)

Stabiliteten i resultaterne mellem trivselsundersøgelsen fra 2004 og undersøgelsen i 2008 er bemærkelsesværdig og indikerer, at beboernes generelle trivsel er fastholdt i perioden. Beboerne udtrykker samlet set en rimelig ensartet trivsel på tværs af de stillede spørgsmål, hvor mellem to tredjedele og ni ud af ti beboere svarer bekræftende på spørgsmålene, som handler om beboernes engagement i boligområdet og deres oplevelse af det sociale miljø. Kun et enkelt spørgsmål skiller sig ud, idet blot 24 % svarer, at de er med til at tage initiativ til aktiviteter i deres boligområde.

Det er således positivt, at mange beboere kan bekræfte, at de føler sig trygge og tilpas i deres boligområde, og at de har den kontakt med andre mennesker, som de ønsker sig i det daglige. Omvendt er der dog fortsat en restgruppe, som ikke har denne oplevelse af socialt velbefindende og engagement. Knap hver femte (18 %) svarer eksempelvis, at de ikke har den kontakt med andre mennesker, som de ønsker sig i det daglige. En lige så stor gruppe af beboere (18 %) føler sig ikke trygge der, hvor de bor. Der ligger altså en udfordring i at øge følelsen af tryghed og de sociale relationer hos denne gruppe af mennesker.

En videre analyse viser, at beboere med anden etnisk baggrund end dansk i mindre omfang end beboere med dansk baggrund giver udtryk for at trives i området. Det gælder følelsen af at føle sig tilpas blandt andre i området, om man føl-

ger med i, hvad der sker i området, om man føler sig tryk der, hvor man bor, og om man har den kontakt til andre i det daglige, som man ønsker sig. Omvendt er beboere med anden etnisk baggrund end dansk bedre til at tage initiativ til aktiviteter i boligområdet.

Der er også en tendens til, at ældre borgere i højere grad giver udtryk for at trives. Des ældre man er, des mere tilpas føler man sig, des mere følger man med i, hvad der sker, og des mere tryk føler man sig generelt i området. Sidstnævnte er måske et overraskende resultat i forhold til, hvad man normalt ville forvente. Desuden giver enlige og gifte/samboende uden børn i højere grad udtryk for, at de føler sig trygge end beboere, der har børn. Det må formodes at skyldes bekymringer på børnenes vegne.

Som en sidste metode til at måle den generelle trivsel i boligområderne er beboerne blevet stillet en række overordnede spørgsmål om, hvordan de oplever forskellige sociale relationer i deres boligområde – fra de flygtige relationer ('Hilser I på hinanden?') til de nære relationer ('Besøger I hinanden?').

Som det fremgår af Tabel 5-9, er der ikke overraskende en systematik i, at andelen af beboere, som er en del af de sociale relationer i området, er faldende, når man bevæger sig fra typen af flygtige relationer mod typen af nære relationer. Således oplever næsten alle beboere, at man hilser på hinanden i boligområdet, ligesom hovedparten af beboerne giver udtryk for, at man taler med hinanden i boligområdet. Over halvdelen af beboerne (61 %) svarer, at beboerne interesserer sig for hinanden, mens ca. en tredjedel af beboerne besøger hinanden (35 %). Disse resultater tyder på, at der er relativt stærke netværk i boligområderne.

**Tabel 5-9: Jeg læser nu nogle spørgsmål op om forholdet mellem beboerne i dit boligområde. Du kan svare ja eller nej på spørgsmålene (Tallene fra 2004 i parentes)**

	Ja	Nej	I alt
Hilser I på hinanden? (n = 982)	94 % (95 %)	5 % (5 %)	100 % (100 %)
Snakker I med hinanden? (n = 981)	79 % (77 %)	22 % (23 %)	100 % (100 %)
Interesserer I jer for hinanden? (n = 963)	61 % (61 %)	39 % (39 %)	100 % (100 %)
Besøger I hinanden? (n = 980)	35 % (37 %)	66 % (63 %)	100 % (100 %)

Endnu engang er resultaterne af de sociale relationer mellem beboerne i 2008 påfaldende lig resultaterne fra 2004, og det kan konkluderes, at der ikke er sket en forandring i forholdet mellem beboerne i boligområderne i den mellemliggende periode.

Der er en svag tendens til, at de flygtige sociale relationer styrkes med alderen, mens de nære sociale relationer er særligt udbredte blandt dem, der har svaret, at de bor hos deres forældre/anden familie og blandt børnefamilier med to forældre. Det sidste kan skyldes, at forældrene mødes via deres børns leg og aktiviteter. Der er desuden en tendens til, at beboere med anden etnisk baggrund end dansk i højere grad besøger hinanden og snakker med hinanden end beboere med dansk baggrund.

**Tabel 5-10: Har du... (Tallene fra 2004 i parentes)**

	Ja	Nej	I alt
... én eller flere venner i dit boligområde, som du taler med? (n = 981)	69 % (73 %)	31 % (27 %)	100 % (100 %)
... familie – ud over dem, du eventuelt bor sammen med – i dit boligområde, som du taler med? (n = 981)	33 % (33 %)	69 % (67 %)	100 % (100 %)
... naboer eller bekendte i dit boligområde, som du taler med? (n = 980)	80 % (79 %)	20 % (21 %)	100 % (100 %)

Ser man på den enkelte beboers sociale relationer i boligområdet, viser det sig, at lidt mere end to ud af tre beboere (69 %) har venner i boligområdet, som de taler med, en tredjedel af beboerne (33 %) har familie i boligområdet, som de taler med, ud over dem de bor hos, og otte ud af ti beboere (80 %) har naboer eller bekendte i deres boligområde, som de taler med i det daglige. Billedet stemmer i høj grad overens med resultaterne fra 2004. Der er dog sket et mindre – men statistisk signifikant – fald i andelen af beboere, der har venner i boligområdet, som de taler med.

For alle tre typer af relationer gælder det, at beboere med anden etnisk baggrund end dansk i højere grad end beboere med dansk baggrund har venner, familie og naboer eller bekendte i boligområdet, som de taler med. Der er også en tendens til, at beboere, der bor hos forældre/anden familie, er gifte/samboende med ét barn eller flere børn eller er gifte/samboende uden børn, i højere grad end beboere, der bor alene eller alene med et barn eller flere børn, har venner, familie og naboer eller bekendte, som de taler med.

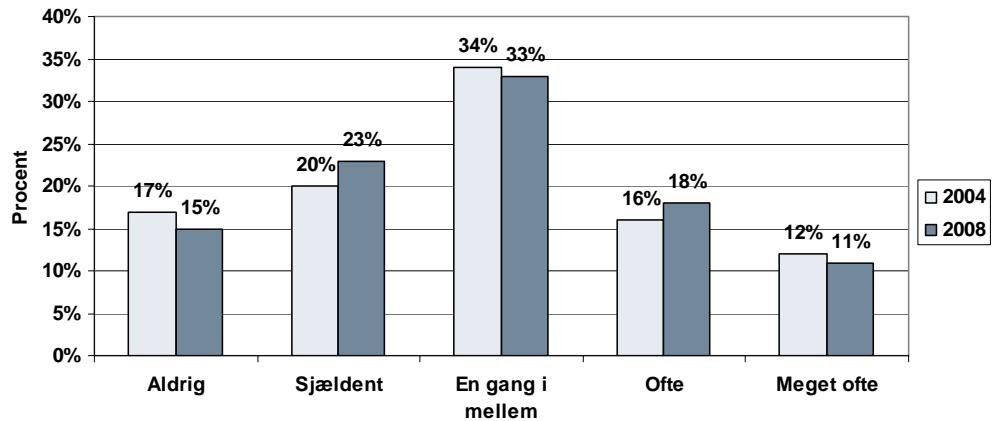
#### 5.2.4 *Kontakten mellem de etniske grupper i boligområdet*

Mens de forrige afsnit omhandlede kontakten og trivslen mellem beboerne generelt i boligområderne, indgik der i undersøgelsen også spørgsmål om kontakten mellem de etniske grupper i boligområdet.

Beboerne blev i den forbindelse stillet et spørgsmål om, hvor ofte de taler med beboere i området, der har en anden etnisk baggrund end dem selv.

**Figur 5-4: Hvor ofte taler du med beboere i området, der har en anden etnisk baggrund end dig?**

n = 974



Som det fremgår af Figur 5-4, deler spørgsmålet beboerne i tre næsten lige store dele. 38 % svarer, at de aldrig eller sjældent taler med beboere med anden etnisk baggrund end dem selv. 33 % svarer, at de en gang imellem taler med beboere med anden etnisk baggrund end dem selv, mens 30 % svarer, at de ofte eller meget ofte gør det.

Analysen viser, at andelen af beboere, der aldrig taler med beboere med anden etnisk baggrund, er størst blandt beboere over 65 år – nemlig hele 24 % mod 15 % blandt samtlige beboere. Omvendt svarer de yngste beboere (de 18-24-årige) i højere grad end andre beboere, at de ofte eller meget ofte taler med beboere, der har en anden etnisk baggrund end dem selv. Samtidig er der en tendens til, at kvindelige beboere i mindre grad end mandlige beboere taler med beboere, der har en anden etnisk baggrund end dem selv.

Generelt svarer børnefamilier med både en og to forældre oftere end andre husstandstyper, at de ofte eller meget ofte taler med beboere, der har en anden etnisk baggrund end dem selv. Dette stemmer godt overens med tidligere resultater, der viste, at de nære relationer i boligområdet (at besøge hinanden og interessere sig for hinanden) er mest udbredt blandt børnefamilier. Det må forventes, at de sociale relationer mellem børnene i disse husstande er den egentlige årsag til dette resultat.

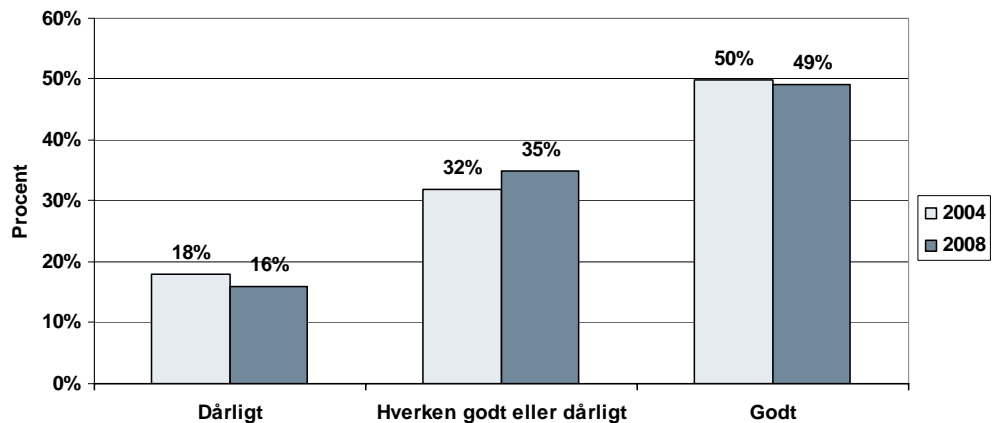
Samlet set tegner sig nogenlunde samme billede af de etniske relationer i boligområderne i 2008 som i 2004.

Ud over de personlige relationer er beboerne også blevet bedt om mere overordnet at vurdere forholdet mellem de forskellige etniske grupper i boligområdet.

Her er beboerne splittede, dog med en overvægt af beboere (49 %), som vurderer, at forholdet mellem de etniske grupper er godt.

**Figur 5-5: Hvordan synes du, at forholdet er mellem de etniske grupper (fx danskere, tyrkere, somaliere mv.) i boligområdet?**

n = 861



Resultatet, der igen er nogenlunde uændret i forhold til 2004-undersøgelsen, viser, at beboerne er lidt mere positive i deres generelle betragtninger omkring forholdet mellem de forskellige etniske grupper i områderne end omkring deres personlige relationer med beboere fra andre etniske grupper.

En videre analyse viser – måske lidt overraskende – *ikke* væsentlige forskelle mellem forskellige beboergrupper i forhold til ovenstående spørgsmål. Andelen der svarer, at forholdet mellem de etniske grupper er henholdsvis godt eller dårligt, er stort set ens på tværs af alder, køn og herkomst.

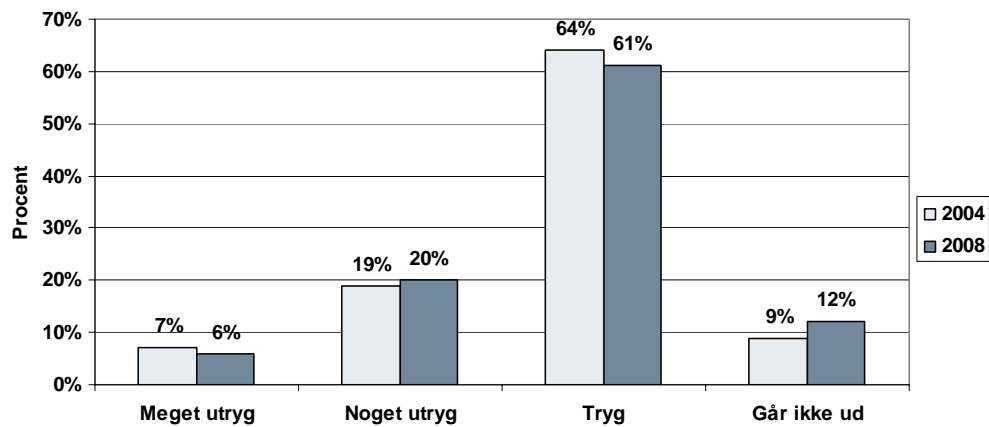
Også her er resultaterne uændrede fra 2004 til 2008.

### 5.2.5 Trygheden ved at bo i boligområdet

I dette afsnit beskrives beboernes følelse af tryghed eller utryghed samt deres personlige erfaringer med kriminalitet i boligområdet.

Beboerne er indledningsvis blevet spurgt til, hvorvidt de føler sig trygge, når de færdes i udendørsarealerne der, hvor de bor. Hertil svarer 61 %, at de føler sig trygge, 26 %, at de føler sig noget eller meget utrygge, og 12 %, at de slet ikke går ud om aftenen. Der er enkelte mindre – men signifikante – ændringer fra 2004 til 2008. Blandt andet er andelen, der ikke går ud, steget fra 9 % i 2004 til 12 % i 2008.

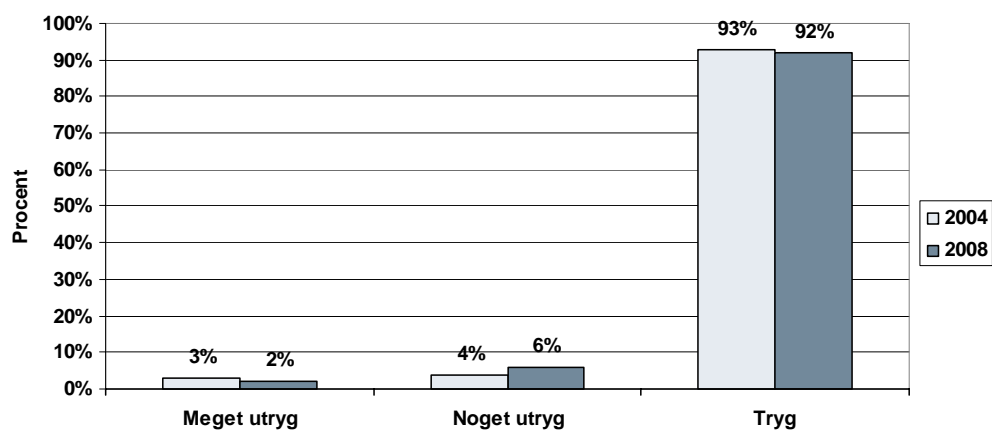
**Figur 5-6: Når du færdes i udendørsarealerne i boligområdet om aftenen, føler du dig så...**  
n = 975



En videre analyse viser, at især kvindelige beboere føler sig utrygge ved at færdes på udendørsarealerne om aftenen. Næsten hver tredje kvindelige beboer (31 %) føler sig noget eller meget utryg, mens 17 % slet ikke går ud om aftenen. Blandt de mandlige beboere er de tilsvarende tal henholdsvis 20 % og 7 %.

Analysen viser også, at det især er beboerne over 65 år, der ikke går ud om aftenen. Lidt mere end en tredjedel af beboerne i denne aldersgruppe går ikke ud om aftenen.

**Figur 5-7: Når du er i din bolig, føler du dig så...**  
n = 971



Der er også spurgt til, hvorvidt beboerne føler sig trygge, når de er i egen bolig. Figur 5-7 viser, at langt størstedelen af beboerne (92 %) føler sig trygge i egen bolig. Videre analyser viser, at beboere med anden etnisk baggrund end dansk oftere føler sig utrygge i egen bolig end beboere med dansk baggrund.

Endnu en gang er billedet fra 2004 til 2008 stort set uændret med hensyn til beboernes følelse af tryghed i egen bolig.

Det relativt store mindretal af beboere, som føler sig utrygge på udendørsarealerne i boligområderne om aftenen kan forklares med de oplevelser af kriminalitet, som beboerne giver udtryk for at have haft inden for det seneste år. Det fremgår fx af Tabel 5-11, at knap en tredjedel af beboerne (31 %) har oplevet hærværk på deres ejendele eller den bygning, de bor i, inden for det seneste år, mens også en større andel af beboerne inden for det seneste år har været udsat for henholdsvis tyveri (25 %), indbrud (18 %), vold eller trusler om vold (9 %) samt tilråb eller anden chikane (17 %).

**Tabel 5-11: Har du eller en anden i din husstand i jeres boligområde inden for det seneste år været udsat for... (Tallene i parentes fra 2004)**

Hændelse	Andel, der svarer ja
Hærværk på den bygning, du bor i, eller på dine ejendele (n = 974)	31 % (30 %)
Tyveri af cykel, bil eller andre udendørsgenstande (n = 975)	25 % (27 %)
Indbrud i bolig, garage, havehus eller lignende (n = 976)	18 % (19 %)
Tilråb eller anden chikane (n = 974)	17 % (18 %)
Vold eller trusler om vold (n = 975)	9 % (9 %)

Der er en klar sammenhæng mellem, hvorvidt beboerne har mærket en eller flere af de forskellige former for kriminalitet på egen krop, og om de føler sig utrygge, når de færdes udenfor om aftenen. Denne sammenhæng gælder dog ikke for de beboere, der slet ikke bevæger sig udenfor om aftenen. Det sidstnævnte tyder på, at det i stedet er særlige beboergrupper, som decideret vælger at holde sig inden døre om aftenen, jf. ovenfor.

Yderligere analyser viser, at ældre beboere i mindre grad end yngre beboere har været udsat for de omtalte typer kriminalitet – men de føler sig altså, som omtalt ovenfor, alligevel mere utrygge i boligområderne end andre beboere.

Igen er der udpræget stabilitet i resultaterne mellem de to trivselsundersøgelser i 2004 og 2008. Det kan derfor konkluderes, at beboernes oplevelse af kriminalitet i boligområderne er uændret i perioden.



Endelig er beboerne i undersøgelsen spurgt om, hvem de ville henvende sig til, hvis de oplever problemer i deres boligområde. Flest beboere<sup>7</sup> (42 %) peger her på, at de ville henvende sig til politiet, mens 29 % ville kontakte boligforeningen/-selskabet, 26 % ville kontakte ejendomsfunktionæren, og 17 % ville kontakte medlemmer af afdelingsbestyrelsen. Færre end 7 % ville kontakte henholdsvis beboerrådgiveren, naboer, familie, venner eller bekendte og kommunen.

#### 5.2.6 *Sådan bliver boligområdet et bedre sted at bo*

Beboerne er frit blevet spurgt til, hvad der efter deres mening kunne gøre boligområderne til et bedre sted at bo. De hyppigst afgivne svar er fremstillet i Tabel 5-12.

**Tabel 5-12: Hvis boligområdet skulle blive et bedre sted at bo, hvad mener du så, der skal gøres? (Tallene fra 2004 i parentes)**

n = 986

Forbedringsforslag	Andel 2008
Fysiske forbedringer	39 %
Mindre kriminalitet / mere tryghed	32 %
Flere aktivitetstilbud	18 %
Det er ikke nødvendigt at gøre noget	17 %
Mindske andelen af flygtninge og indvandrere	15 %
Bedre kontakt mellem borgerne	6 %
Lavere husleje	6 %
Bedre infrastruktur	4 %
Bedre omdømme af området	2 %
Bedre service fra boligselskabet	2 %
Mindske andelen af udsatte beboere	2 %
Mindske andelen af beboere på overførselsindkomst	2 %

Note: Beboerne kunne nævne flere forhold. Tabellen summerer derfor ikke op til 100 %.

Når beboerne skal pege på, hvad der kan gøre boligområderne til et bedre sted at bo, fylder fysiske forbedringer (39 %), herunder fysiske forbedringer af bebyggelsen, udendørsarealer og egen bolig, samt flere grønne områder og bedre renholdelse/vedligeholdelse, relativt meget i beboernes besvarelser. Også et ønske om mindre kriminalitet/mere tryghed (32 %), herunder hærværk, tyveri og vold, nævnes ofte af beboerne.

<sup>7</sup> Beboerne har kunnet angive mere end en person/institution, de ville henvende sig til, hvorfor summen af svarkategorierne overstiger 100 %.

Derudover nævnes også et ønske om flere aktivitetstilbud til børn, unge, voksne, ældre og udsatte beboere (18 %), at mindske andelen af flygtninge og indvandrere i boligområdet (15 %) og at forbedre kontakten mellem beboerne.

I perioden fra 2004 til 2008 er der sket visse ændringer i beboernes holdning til, hvad der kunne gøre boligområdet til et bedre sted at bo. I 2004 var det fx kun omtrent en sjettedel af beboerne, der nævnte mindre kriminalitet og mere tryghed, når de skulle angive, hvad der kunne gøre boligområdet bedre at bo i. Stigningen kan formentlig delvist forklares med de uroligheder, der har fundet sted i flere af boligområderne på tidspunktet for dataindsamlingen og i det forudgående års tid.

Omvendt var der langt færre i 2004, der på spørgsmålet gav udtryk for, at der ikke var grund til at gøre noget, da man allerede var tilfreds i området.

#### 5.2.7 *Den boligsociale indsats*

Som et led i den boligsociale indsats er der oprettet beboerrådgivningsfunktioner i de 62 områder. Der er dog pt. ikke nogen beboerrådgiver i fire af områderne<sup>8</sup>.

Spørges der ind til kendskabet til beboerrådgiveren/beboerrådgiverne i området, svarer 42 % af beboerne bekræftende på at have kendskab til, at der er en beboerrådgiver i området<sup>9</sup>. Hvis beboerne bliver hjulpet ved at få navnet eller navnene på beboerrådgiveren eller -rådgiverne læst op, øges det samlede kendskab til i alt 60 % af beboerne.

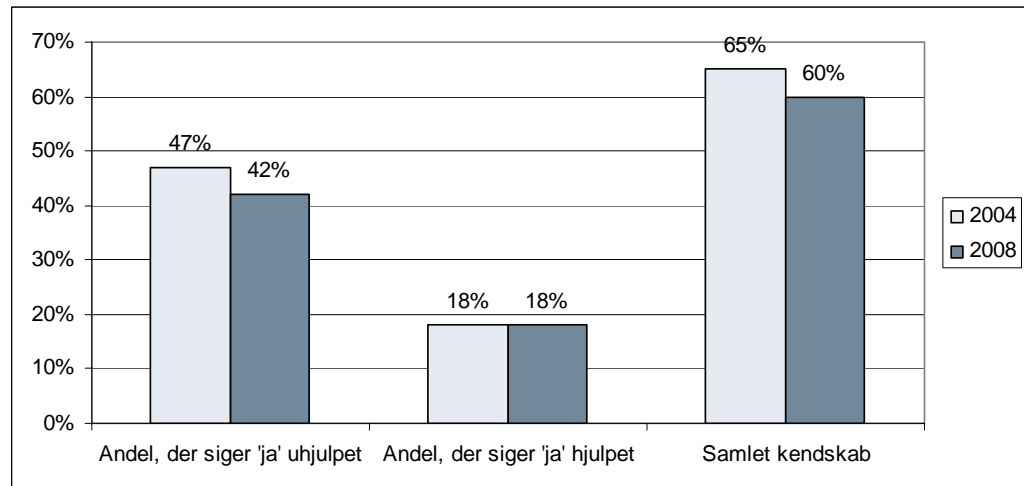
---

<sup>8</sup> Beboerrådgiverstillingen er pt. ubesat i Borupgård, Mjølnerparken, Askerød og AKB.

<sup>9</sup> Respondenterne fra de fire områder er udeladt fra analysen af det konkrete spørgsmål, idet beboerrådgivningsfunktionen ikke er besat i 2008.

**Figur 5-8: I flere boligområder i Danmark arbejder der en beboerrådgiver. En beboerrådgiver er typisk ansat dels af boligforeningen, dels af kommunen for at være med til at gøre boligområdet til et bedre sted at bo. Ved du, om der er en beboerrådgiver i dit boligområde?**

n = 911



Der er sket en mindre, negativ udvikling i kendskabet til beboerrådgiverne mellem 2004 og 2008. Det skal dog nævnes, at der har været stor udskiftning blandt beboerrådgiverne i perioden, hvilket kan være med til at forklare, at mange beboere stadig ikke kender til beboerrådgiveren i deres boligområde.

Det er særligt beboere med en anden etnisk baggrund end dansk og yngre beboere, som ikke har kendskab til beboerrådgiveren/-rådgiverne i deres område. Begge dele kan siges at være overraskende i lyset af, at disse er målgrupper for en lang række af beboerrådgivernes iværksatte aktiviteter, jf. afsnit 6.1.

#### 5.2.8 *Opsummering af trivselsundersøgelsens hovedresultater*

Resultaterne af trivselsundersøgelsen viser, at hele 81 % af beboerne i de 62 boligområder generelt er tilfredse med at bo der, hvor de bor – på tværs af små, mellemstore og store boligområder. Dermed er det lykkedes at fastholde det høje trivselsniveau, som også førevalueringen afdækkede i 2004. Det er samtidig en gennemgående tendens, at beboerne udtrykker en stort set uændret trivsel og tilfredshed på de spørgsmål, som indgår i undersøgelsen, i forhold til 2004-resultaterne.

Der er en lille tendens til, at færre beboere i 2008 ønsker at fraflytte deres boligområde, end det var tilfældet i 2004. Dette kan skyldes flere forhold, men kan bl.a. antages at hænge sammen med, at beboerne oplever en markant forbedring i boligområdernes omdømme udadtil. Det er dog stadig over halvdelen af beboerne i de 62 områder, som oplever, at deres boligområde har et dårligt omdømme blandt folk, som ikke bor i området. Der er en klar tendens til, at de beboere,

der har en negativ oplevelse af deres boligområdes omdømme, også er de beboere, som ønsker at flytte på kortere eller længere sigt.

Derudover er der en markant stabilitet i resultaterne, hvad angår såvel beboernes engagement i og tilhørsforhold til boligområderne som de sociale relationer i områderne – herunder relationerne mellem forskellige etniske grupper – og oplevelsen af kriminalitet og følelsen af tryghed i områderne. Hvad angår relationerne mellem de forskellige etniske grupper i boligområderne, er beboerne meget delte i deres opfattelse på tværs af boligområderne. Hvad angår beboernes oplevelse af kriminalitet og hærværk i området, er der en sammenhæng imellem, hvilke beboere der har oplevet kriminalitet på egen krop, og hvilke der føler sig trygge, når de færdes udenfor om aftenen.

Det er måske et bemærkelsesværdigt resultat, at kendskabet til beboerrådgiverne er faldet en smule blandt beboerne i perioden mellem de to undersøgelser. Det kan både skyldes, at beboerrådgiverne allerede havde etableret sig i områderne i 2004, og at der siden hen har været en stor udskiftning blandt beboerrådgiverne.

## 6. CASESTUDIER I UDVALGTE BOLIGORMÅDER

I slutevalueringen er der ligeledes gennemført i alt seks kvalitative casestudier af indsats og delprojekter i udvalgte boligområder. Hvor spørgeskemaundersøgelsen tegner et repræsentativt billede af de boligsociale projekters resultater set fra beboernes perspektiv, har casestudierne til formål at gå mere i dybden med indsatsen i beboerrådgivningsfunktionerne. Herigennem belyses årsager og virkninger i den boligsociale proces, ligesom der sættes fokus på at afdække såvel gode erfaringer som udfordringer i beboerrådgivernes arbejde med at understøtte en positiv udvikling i boligområderne.

Der er gennemført dels tre casestudier af de samlede beboerrådgiverindsatser med fokus på den helhedsorienterede tilgang, dels et casestudie af tre afgrænsede delprojekter med fokus på aktiviteter og metoder målrettet bestemte beboergrupper i boligområderne.

### 6.1 Casestudier af tre beboerrådgiverindsatser

I det følgende beskrives resultaterne af casestudierne af tre udvalgte beboerrådgiverindsatser. Formålet er at belyse organiseringen og samarbejdet omkring indsatsen, og hvordan beboerrådgivningsfunktionen understøtter en helhedsorienteret indsats i boligområdet. De tre casestudier bygger på en desk research af relevant baggrundsmateriale vedrørende funktionerne. De bygger også på interview med hhv. beboerrådgiveren, 'markarbejdere' i form af medlemmer fra afdelingsbestyrelsen og professionelle i lokalområdet samt med styregruppen og repræsentanter for den kommunale forvaltning.

Casestudierne er udpeget, så de tilsammen dækker tre centrale temaer i beboerrådgivningsfunktionerne:

- Integration (målgruppe: beboere med anden etnisk baggrund end dansk)
- Trivsel (målgruppe: alle beboere)
- Omsorg og fællesskab (målgruppe: socialt isolerede og ensomme beboere)

Derudover er der i udvælgelsen taget højde for kriterier som områdets geografiske placering, områdets størrelse samt rammer for beboerrådgiveren i form af

boligselskabets størrelse, beboerrådgiverens organisatoriske indplacering og kontinuitet og varighed af beboerrådgiverens virke. For nærmere beskrivelse af metode henvises til kapitel 6.

I skemaet nedenfor er udvælgelseskriterierne for de enkelte områder defineret:

	Geografi/størrelse	Organisering	Fokusområde
Boligområde A	Stort boligområde i hovedstadsområdet	Beboerrådgiver del af et byudviklingssekretariat	Trivsel
Boligområde B	Et mellemstort boligområde i provinsen	Beboerrådgiver samarbejde med aktivitetsmedarbejder	Integration
Boligområde C	Et ældreboligområde	Beboerrådgiver samarbejde med anden beboerrådgiver	Omsorg og fællesskab

I hvert casestudie er indsatsen belyst ud fra tre overordnede temaer: De organisatoriske rammer for beboerrådgivningsfunktionen, det tværfaglige samarbejde omkring beboerrådgivningsfunktionen, udvalgte projekter og aktiviteter i indsatsen samt oplevede effekter af indsatsen.

#### 6.1.1 *Case A: Et stort boligområde i hovedstadsområdet*

Caseområde A er et stort boligområde i hovedstadsområdet, som består af tre forskellige bebyggelser med både etagebyggeri og rækkehuse og ejet af to forskellige boligselskaber. Der er fem boligafdelinger med samlet set 2.340 boliger og i alt ca. 5.400 beboere.

**Tabel 6-1: Boligområdets boligstatistiske kendetegn**

	Boligområdet 2008	Hele landet 2008
Arbejdsstyrken ud af den samlede befolkning over 15 år	45 %	63 %
Modtagere af indkomsterstøttende ydelser over 17 år ud af den samlede alderssvarende befolkning	63 %	40 %

Der har været en beboerrådgivningsfunktion i området siden 1994. Årsagen til oprettelsen af beboerrådgivningsfunktionen i 1990'erne var nogle store sociale problemer med unge mennesker i boligområdets daværende hybler samt problemer med optøjer og druk på udearealerne.

Ungehyblerne er i dag ombygget til familieboliger, fordi de var utidssvarende. Der er ingen synlige problemer med druk på udearealer, men forsat uro i ungegruppen med hærværk og kriminalitet – særligt blandt 12-13-årige drenge med

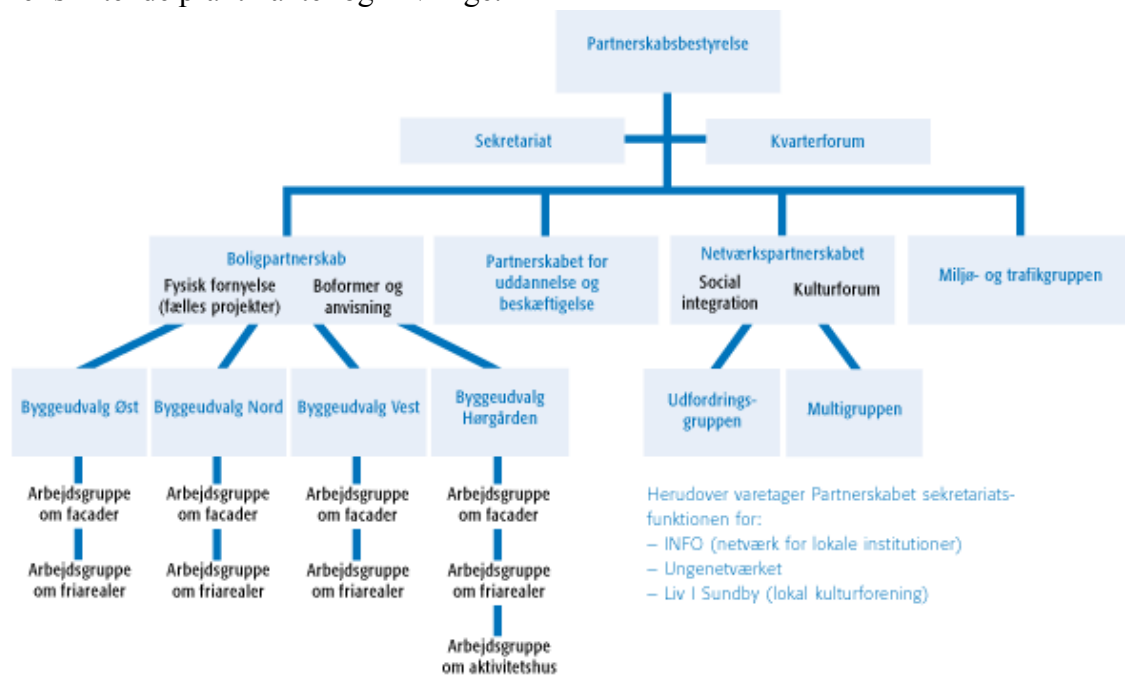
anden etnisk baggrund end dansk – om end omfanget er mindre end i midten af 1990'erne.

### *De organisatoriske rammer*

Den overordnede ramme for beboerrådgivningsfunktionen er et partnerskab for byudviklingen i boligområdet. Partnerskabet er et forpligtende samarbejde mellem boligorganisationer, afdelingsbestyrelser, lokalcentrene og kommunens syv forvaltninger. Partnerskabet skal arbejde aktivt for at skabe en sammenhængende bydel, hvor nogle af de bærende principper er at inddrage og give indflydelse til området (beboere, institutioner og erhvervsliv). Det handler om at forankre ideer og metoder hos områdets blivende parter og sikre, at de driftsansvarlige indgår i målrettede udviklingsprojekter.

Partnerskabet består i dag af en partnerskabsbestyrelse, som udgør den overordnede styregruppe for byudviklingen, et lokalt projektsekretariat og herunder tre temapartnerskaber: *Netværket for kultur, netværk og social integration* (kaldet Netværkspartnerskabet), *Boligpartnerskabet* og *Beskæftigelsespartnerskabet*.

Beboerrådgivningsfunktionen, som består af to beboerrådgivere, udgør en del af temapartnerskabet *Netværkspartnerskabet* og sidder til daglig i partnerskabssekretariatet, som har i alt seks ansatte: en projektleder, de to beboerrådgivere, en integrationsmedarbejder, en ungemedarbejder og en projektsekretær. Desuden er der tilknyttet en byggesagsmedarbejder og en jobkonsulent, ligesom der er skiftende praktikanter og frivillige.



Den ene beboerrådgiver er ansvarlig for ungeområdet, integrationsområdet og økonomien. Den anden beboerrådgiver er ansvarlig for kulturområdet og kommunikation. Dog er det den generelle opfattelse blandt såvel interviewede markarbejdere som forvaltningsrepræsentanter, at man i praksis samarbejder med hele huset (sekretariatet), ikke kun med beboerrådgivningsfunktionen. Der skelnes således i det daglige samarbejde ikke mellem beboerrådgivningsfunktionen og partnerskabssekretariatet.

Styregruppen for beboerrådgivningsfunktionen mødes 3-4 gange årligt og består af de fem afdelingsbestyrelser samt repræsentanter fra boligselskabet, skolen, kulturforeningen, biblioteket, daghøjskolen, Højhuset, sekretariatslederen, de to beboerrådgivere og integrationsmedarbejderen.

I forhold til beboerrådgivningsfunktionens organisering er det helhedsorienterede fokus og det store formaliserede og professionelle netværk omkring beboerrådgiverne ifølge de interviewede en stor styrke. Ligeledes er det en styrke, at der er udvidet kompetence i partnerskabsbestyrelsen og i netværkspartnerkabet, hvilket betyder, at der uddelegeres kompetencer hele vejen ned gennem systemet.

Omvendt er den store organisering også en udfordring, fordi der er mange sammenfald mellem medlemmerne af partnerskabets bestyrelse og temapartnerkaberne. De interviewede repræsentanter for styregruppen og markarbejdere peger således på, at det er svært at gennemskue, hvem der deltager hvor, og hvilke funktioner de medvirkende har i den boligsociale indsats. Egen rolle i indsatsen kan også være vanskelig at placere i en stor indsats med mange organisatoriske enheder: *"Det er svært at vide, hvor man selv er med, i hvilke grupper"* (repræsentant for styregruppen). På den baggrund giver de interviewede udtryk for, at der er brug for større klarhed over organisationens opbygning, så andre end beboerrådgiverne har overblik over indsatsen.

I forlængelse heraf peger de interviewede på, at kommunens rolle i partnerskabet og i styregruppen for beboerrådgivningsfunktionen er ikke er tilstrækkelig tydelig på det ledelsesmæssige niveau i forhold til at udstikke retninger for beboerrådgivningsfunktionens arbejde. Flere giver udtryk for, at partnerskabet skal spille en mere central rolle i forhold til forvaltningsledelsen, hvis den helhedsorienterede boligsociale indsats skal lykkes.

Fra både beboerrådgivere, markarbejdere og styregruppe er der således et ønske om at etablere en tættere kontakt til det administrative ledelsesniveau i bl.a. Børn- og Ungeforvaltningen.



I forhold til styregruppen for beboerrådgivningsfunktionen giver såvel de interviewede repræsentanter for styregruppen som beboerrådgiveren udtryk for, at styregruppen i praksis ikke er særligt styrende. Beboerrådgivningsfunktionen er i høj grad selvkørende, og styregruppen tjener primært som et informationsforum, et sted for afrapportering mere end et dynamisk dialogforum. Derimod er der en løbende og velfungerende dialog mellem møderne. På den ene side finder repræsentanterne for styregruppen det vigtigt, at de forskellige afdelinger bliver informeret på møderne, og at der sker en fælles orientering om tiltag i området. På den anden side efterlyses større fokus på, hvad styregruppen skal bruges til, særligt over for afdelingsbestyrelserne, der *”måske ikke får sagt det, de gerne vil”*. Der peges på et behov for en højere grad af målstyring fra styregruppens side, mens det samtidig fremhæves, at beboerrådgivernes eget arbejde virker meget organiseret og målrettet.

Det tilføjes, at styregruppemøderne ud over at være fælles informationsmøder også skal være debatterende og idéudviklende møder, der leverede input og retning i forhold til indsatsen i beboerrådgivningsfunktionen.

#### *Beboerrådgiverens profil og rolle i samarbejdet*

Beboerrådgiveren beskriver sin rolle som primært koordinerende, netværkskabende, og 'igangsættende' men også som "brandslukker" i de situationer, hvor forskellige parter i netværket hurtigt skal bringes sammen for at løse et opstået problem. Beboerrådgiveren ser det som sin vigtigste opgave netop at bringe de rigtige parter sammen, fordele opgaverne og finde et fælles grundlag i forhold til at skabe en positiv udvikling i området.

Der er bred enighed blandt markarbejdere og styregruppen om, at beboerrådgiveren er uundværlig i forhold til det boligsociale arbejde i området. Styrken ved beboerrådgiverens arbejde ligger i, at han skaber, udvikler og vedligeholder netværket omkring ungeindsatsen i området. Samtidig er beboerrådgiveren den, der fastholder fokus i arbejdet og sikrer, at de relevante parter bidrager i arbejdet. Mange markarbejdere har andre kerneopgaver end det boligsociale arbejde, hvorfor beboerrådgiverens vedholdenhed er vigtig i forhold til at nå målene med det boligsociale arbejde. I modsætning til de øvrige markarbejdere har beboerrådgiveren også ressourcerne til at tage hånd om de frivillige, indtil de bliver selvkørende i de igangsatte projekter.

Beboerrådgiveren udgør samtidig en vigtig brik i det forebyggende børn- og ungearbejde, fordi han har et bredt kendskab til områdets beboere: *”Han kender alle. Bringer folk sammen, beskriver tingene og gør socialcentret bevidst om, at der er et eller andet problem. Han er en slags forpost ude i området og observerer nogle problemstillinger, før man bliver klar over dem i socialcentret og boligafdelingen (samarbejdspartner).”*

For de interviewede unge fra det udvalgte projekt 'Rapholdet' er beboerrådgiveren "(...) *ham, der får projekterne op at stå – han er den politiske del af os. Det er ham, der for eksempel kan give ti gode grunde til, at nogen skal give 10.000 kr. til et projekt. (deltager i rapholdet)*" Med andre ord beskrives beboerrådgiveren også af de unge som koordinatoren, der skaber rammerne for, at projekter kan sættes i gang og drives af aktører i området – beboere som professionelle.

#### *Netværk og samarbejdspartnere*

Der er i området opbygget et stort tværfagligt netværk bestående af beboere, den kommunale forvaltning, markarbejdere og private investorer, beboere, institutioner, skoler, bibliotek, foreninger, SSP, afdelingsbestyrelserne/boligselskaber, private investorer m.fl. Ifølge beboerrådgiveren spiller alle aktører en uvurderlig rolle, og netværket bidrager til, at man hurtigt kan aktivere en indsats, når behovet opstår.

Beboerrådgiverens og sekretariatets forskellige samarbejdspartnere bidrager med viden og kendskab til de forskellige målgrupper. De er med i brandslukningsopgaver, i idéudvikling og som projektledere. Afdelingsbestyrelsesmedlemmerne er med på alle niveauer i partnerskabet – både idéudvikling, planlægning og iværksættelse af aktiviteter. Frivillige beboerne er meget aktive i forhold til at iværksætte og "drive" forskellige aktiviteter. De driver for eksempel værestederne i området, haveforeningen og forskellige projekter i samarbejde med skolen.

Om end det som tidligere nævnt opleves vanskeligt at skabe overblik over organiseringen og de mange samarbejdsrelationer i området, finder de interviewede markarbejdere og styregruppen, at både det formelle og uformelle samarbejde omkring beboerrådgivningsfunktionen og sekretariatet fungerer rigtig godt og fleksibelt i området. Ud over faste møder med styregruppen, husmøder i sekretariatet og ugentlige møder med bl.a. et professionelt netværk over for udsatte unge, har beboerrådgiveren samarbejde med forskellige parter i netværket, når der er behov for det.

Socialcentret er en central samarbejdspartner i forhold til børn- og ungeindsatsen. Markarbejderne oplever, at socialcentret inden for det seneste år er blevet en mere aktiv del af den boligsociale indsats bl.a. med deltagelse af medarbejdere i netværksprojektet '10 røde sager', som beboerrådgiveren er initiativtager til. I dette projekt mødes socialcentret, skolen, institutioner, SSP, beboerrådgiveren m.fl. for at drøfte, hvordan man kan sætte ind over de – på det givne tidspunkt – ti mest udsatte børn og unge i området. Målet er at sætte en fælles indsats i værk for at få de unge til at fungere i området og understøtte en positiv udviklingsspi-

ral i de uges liv. Der laves på ugentlige møder aftaler om, hvem der tager kontakt til de unge, hvornår og hvordan.

I styregruppen oplever man dog fortsat ikke, at det ledelsesmæssige niveau i socialforvaltningen i tilstrækkelig grad udnytter de muligheder, der er ved at have beboerrådgiveren som en forpost ude i området. Der opleves et behov for, at samarbejdet med socialforvaltningen skal udbygges på det styrende, koordinerende niveau. ”Det er noget med at prioritere den boligsociale indsats på lige fod med alt muligt andet arbejde. På socialrådgiverens kontor er det en biting, som ikke er flettet ind i helheden. Der er behov for en tættere kontakt til embedsmændene og dem der tager beslutningerne” (repræsentant for styregruppen).

#### *Målgrupper og indsatser/projekter*

Beboerrådgiverens primære indsatsområder er *Børn- og ungeindsatsen* og *social integration* og en indsats kaldet *Del af udviklingen* målrettet meget udsatte beboere. Fremover vil også *Sundhed og motion* samt *Beskæftigelsesområdet* være indsatsområder under sekretariatet og beboerrådgivningsfunktionen.

I forhold til børn- og ungeindsatsen er målgrupperne børn og unge i risikogruppen, som ’vil noget’, hvis de får muligheden. Det er denne gruppe, som kan indfanges inden for rammerne af den boligsociale indsats, mens de meget udsatte unge, der er vanskelige at motivere til en positiv deltagelse i aktiviteter i boligområdet, er Socialforvaltningens ansvar. Det drejer sig om 3-5 % af områdets unge, som laver hård kriminalitet uden for området.

Det overordnede formål med børn- og ungeindsatsen er at give børnene og de unge et konstruktivt indhold i hverdagen; at give dem en følelse af, at de hører til i boligområdet og Danmark. Eksempler på projekter under børn- og ungeindsatsen er førnævnte projekt *De røde sager*, der tager fat på de aktuelt ti værste sager med børn og unge i området, *Udfordringsdagen*, en dag i september, der handler om at præsentere de 10-14-årige for forskellige former for idræt/aktiviteter, og som følges op af et hold med undervisning. *Rap-holdet*, hvor børn og unge lære at rappe og lave deres egne tekster, er også et projekt under børn- og ungeindsatsen. Beboerrådgiveren koordinerer tiltag og sikrer videndeling om indsatsen, mens en ansat opsøgende ungededarbejder i boligområdet har tæt kontakt til de unge og deres yngre søskende.

Under *Del i udviklingen* er målgrupperne de udsatte voksne beboere, som omfatter psykisk syge, misbrugere og hjemmegående kvinder med anden etnisk baggrund end dansk, hvoraf nogle også har psykiske problemer. En del af de psykisk syge beboere, der har siddet i deres lejligheder alene i årevis, kommer i ’mødestedet’, som er et værested drevet af frivillige.

### *Udvalgte projekter og aktiviteter i indsatsen*

Blandt de mange projekter, som beboerrådgivningsfunktionen i samarbejde med partnerskabssekretariatet er med til at understøtte, har beboerrådgiveren udpeget tre projekter, som belyses nærmere nedenfor. De udvalgte projekter er *Rapgruppen for unge*, *Udfordringsdagen* og *Have- og altanklubben Spiren*, hvor repræsentanter for målgrupperne i de tre projekter også er blevet interviewet.

Der er i samarbejde med unge dannet en *musik/rapgruppe* for unge, som ledes af en rapper med eget lydstudie. Beboerrådgiveren har været med til at rejse midler til projektet og i samarbejde med ungemedarbejderen få projektet sat i gang. I rapgruppen lærer de unge at skrive deres egne tekster og sange, de lærer at arbejde med sproget gennem rim og beats – om vejrtrækning, holdning og performance. Nogle af de unge var fra starten med til at starte gruppen op og deltog i beslutninger om indkøb af anlæg, højtalere mv. og om, hvordan gruppen skulle fungere. I dag er rapgruppen forankret som et hold under ungdomsskolen. Ud over at have lært at lave musik lægger de unge vægt på, at deres deltagelse i projektet har skabt et stort sammenhold i gruppen og givet dem redskaber til at kunne samarbejde. De fremhæver projektlederen som den person, der har en meget positiv betydning for deltagerne og deres adfærd. Han har ifølge de unge lært dem ”at kunne tage imod kritik og give plads til andre”.

*Have- og altanforeningen Spiren* blev på initiativ fra en beboer og beboerrådgiveren startet i 2006 som et forsøg på at bidrage til, at beboerne kunne få større glæde af deres boligers udearealer og for at skabe en større solidaritet omkring mere ”fælles” opgaver. Der er blevet afholdt et indledende kursus om altan- og havespørgsmål, arrangeret en række fælles indkøbsture til havecentre og afholdt arrangementer for enkelte klasser på den lokale folkeskole, hvor børnene som afslutning i fællesskab har lagt et større antal blomsterløg og -knolde i bebyggelsens fællesarealer. Den indledende kursusvirksomhed havde fra begyndelsen en ganske pænt deltagertal, men efter få gange faldt de fleste fra på grund af sproglige vanskeligheder. Kurset har dog givet anledning til en del nyttige kontakter til de to undervisere. De fælles indkøbsture har hver gang været en stor succes. Dels har et besøg på planteskole med grundig professionel vejledning været til hjælp for mange, dels har mange af beboerne ikke de transportmidler, en sådan udflugt kræver. Der er nedsat en beboerdrevet bestyrelse, som det dog ikke har været muligt at få til at fungere. Derfor har man opgivet en egentlig foreningsstruktur og i stedet fastholdt de aktivitetsbaserede udflugter knyttet til have- og altanprojektet.

*Udfordringsdagen* finder sted en dag i september, hvor børn og unge i boligområdet præsenteres for forskellige former for idræts- og sportsaktiviteter (fx håndbold, snobrødsbagning, trampolin, fodbold og linedans). Instruktører udefra

inviteres med på dagen for at motivere børnene og de unge til at deltage i en af aktiviteterne. Udfordringsdagen følges op med kurser ca. to timer om ugen, hvor de børn og unge, som har fået lyst til at deltage, kan møde op. Der er mange børn, som på denne måde starter med en ugentlig aktivitet, og både udfordringsdagen og kurserne har set i dette lys været en succes.

#### *De væsentligste resultater af beboerrådgivningsfunktionen*

Beboerrådgivningsfunktionens indsats i området har ifølge markarbejdere og styregruppen medvirket til at skabe netværk og samarbejde på tværs af offentlige myndigheder, boligselskaber, institutioner og foreninger og dermed i høj grad bidraget til at løfte indsatsen i boligområdet.

Med beboerrådgivningsfunktionen er der, set med markarbejderes og styregruppens øjne, givet rum og plads til at bryde med rutiner og gå nye veje og skifte perspektiv, hvilket har medvirket til at skabe en solid metodeudvikling i det boligsociale arbejde: ”*Det giver energi til frontzonearbejdet, hvor der er så meget udbrændthed.*” (repræsentant for styregruppen)

Et vigtigt resultat af beboerrådgivningsfunktionen og partnerskabssekretariatet er også, at der er kommet mange flere aktiviteter i området.

Der peges på, at projekterne lykkes, når man kommer ind og finder motivationen hos børnene og de unge, og når der skabes relationer mellem de unge/børnene og den voksne. Ifølge beboerrådgiveren og markarbejderne, så virker indsatsen også, når man arbejder med de unges identitet og selvværdsfølelse ved at inddrage dem i udviklingen af projekterne og ved at tage udgangspunkt i det, de unge bruger i forvejen. Disse elementer danner grundlag for at udvikle børnene og de unge positivt – her er udfordringsdagen og rapgruppen gode eksempler på projekter, hvor det er lykkedes at omsætte disse elementer i praksis: ”*Hvis der ikke var en beboerrådgiver, så ville det kunne mærkes. Der er mange ting i boligområdet, vi ikke ville opdage i boligområdet, hvis beboerrådgiveren ikke var der.*” (professionel i boligområdet)

#### *Sammenfatning og vurdering af casen*

Beboerrådgiveren i den ovenfor beskrevne case udgør i modsætning til mindre boligområder én ud af flere ansatte i områdets boligsociale indsats, som har været i gang siden midten af 1990'erne. Det betyder, at beboerrådgivningsfunktionen som selvstændig indsats er vanskelig at adskille fra den samlede byudviklingsindsats, som den er tæt integreret med. Der er tale om en omfattende indsats med en formaliseret organisering med inddragelse af en bred aktørgruppe og et professionelt sekretariat, som varetager det daglige arbejde. Det synes at være en stor styrke såvel arbejdsmæssigt som fagligt, at beboerrådgiveren indgår som del af et samlet sekretariat med mulighed for daglig ledelse, kollegial sparring og

idéudvikling, planlægning og koordinering på tværs af eksisterende initiativer. Med mange faste ressourcer i området har beboerrådgiveren også den fordel, at han i høj grad kan rette opmærksomheden mod børn- og ungeområdet og integrationsrelaterede aktiviteter, eftersom andre ansatte i sekretariatet fokuserer på øvrige indsats. Det betyder, at beboerrådgiveren skal favne en mindre bredspektret indsats i sit arbejde og i højere grad kan målrette planlægningen af aktiviteter og opbygningen af netværket i forhold til børn- og ungemålgruppen.

Beboerrådgiverens varemærke er, at han har et dybdegående lokalkendskab og fungerer som forpost i området i forhold til at spotte problemstillinger, som skal løftes ind i et mere formelt samarbejde mellem området professionelle aktører og den kommunale forvaltning. I kraft af denne rolle er beboerrådgiveren også en lokal 'videnstation', som andre professionelle i området kan opsøge, hvis de mangler informationer.

Der tegner sig endvidere et billede af, at beboerrådgiveren indtager en mere neutral position i indsatsen end øvrige fagprofessionelle, der også er beskæftiget med andre kerneopgaver i kraft af fx rollen som pædagog, lærer, bibliotekar eller socialrådgiver. Herigennem har beboerrådgiveren et godt grundlag for at koordinere og samle områdets aktører på tværs af faggrænser og skabe alternative tilbud og indsats, som fx '10 røde sager' er et eksempel på. Der lægges blandt samarbejdspartnerne netop vægt på, at beboerrådgiveren understøtter metodeudvikling og medvirker til, at de involverede aktører tænker ud over egen fagprofession.

Den formaliserede og omfattende organisering af den boligsociale indsats i området er som nævnt en styrke, men også en udfordring for de involverede parter. Flere af de interviewede giver således udtryk for, at det er vanskeligt at gennemskue forskellige roller og funktioner i indsatsen. Der er brug for større klarhed over organisationens opbygning og formålet med de nedsatte grupper i organisationen, så andre end beboerrådgiverne har overblik over indsatsen.

Interviewene efterlader endvidere indtrykket af, at der kunne skabes et langt større udbytte af møderne i styregruppen, end tilfældet er i dag. Møderne, der i dag primært fungerer som et informationsforum, kunne i højere grad blive et mere aktivt dialogforum, der dels indtager en rolle som sparringspartner for beboerrådgiveren, dels sætter fokus på de fælles mål med indsatsen, for at kunne lede indsatsen den ønskede vej med de rette virkemidler.

Endelig næves det blandt de interviewede samarbejdspartnere, at samarbejdet i højere grad skal hæves op til at omfatte det kommunale ledelsesniveau, således at det boligsociale arbejde målrettes og fokuseres blandt beslutningstagere i

kommunen. Det vil sige, at det boligsociale arbejde integreres med den kommunale indsats på strategisk niveau.

#### 6.1.2 *Case B: Et mellemstort område i provinsen*

Caseområde B er et mellemstort område i en jysk provinsby. Området består af tre bebyggelser ejet af tre selskaber med ca. 560 lejemål. Områdets beboersammensætning svarer til beboersammensætningen i mange andre almene boligområder, der får støtte til en beboerrådgivningsfunktion, med en stor andel beboere med anden etnisk baggrund end dansk (især Romaer) og forholdsvis mange beboere på overførselsindkomst.

**Tabel 6-2: Boligområdets boligstatistiske kendetegn**

	Boligområdet 2008	Hele landet 2008
Andel indvandrere/efterkommere ud af hele befolkningen	42 %	9 %
Modtagere af indkomsterstøttede ydelser over 17 år ud af den samlede alderssvarende befolkning	71 %	40 %

Den overordnede vision for området er, at det på sigt skal blive et velfungerende bolig- og fritidsområde, der er en ligeværdig og integreret del af kommunen. Målet er, at mennesker af forskellig kultur-, social og etnisk baggrund trygt kan leve i området og sammen skabe en aktiv fremtid baseret på gensidig forståelse, tolerance og respekt.

I 1997 var området fysisk og socialt nedslidt, med en meget dårlig økonomi, og der var intet samarbejde mellem de tre boligselskaber. I 1999 blev selskaberne enige om at nedsætte en boligsocial styregruppe, der bl.a. afsatte penge til ansættelse af en beboerrådgiver. I 2002 blev der etableret en beboerrådgivningsfunktion i området, som har fungeret siden da. Der er sket én udskiftning af beboerrådgiveren i perioden, og den nuværende beboerrådgiver har været ansat siden 2005.

Beboerrådgivningsfunktionens indsatsområder er:

- Børn og unge og deres familier
- Social og kulturel integration
- Beskæftigelse

Beboerrådgivningsfunktionen drives af beboerrådgiveren, en projektmedarbejder og indimellem beboere i aktivering (både danske og tosprogede).

### *De organisatoriske rammer*

Organiseringen omkring beboerrådgivningsfunktionen er traditionelt opbygget med den boligsociale styregruppe som øverste led og arbejdsgiver for beboerrådgiveren. Styregruppen træffer overordnede beslutninger, der kan have indflydelse på beboerrådgiverens arbejde og råderum. Derudover drøftes nye tiltag og projekter, der ønskes igangsat i området, og efterfølgende træffer styregruppen beslutning om, hvorvidt der skal bevilliges penge til de givne projekter.

Styregruppens formand er valgt blandt beboerdemokraterne i området, og derudover består styregruppen af SSP-betjenten og beboerrådgiveren. Afdelingsbestyrelserne deltager i styregruppemøderne, når der er vigtige beslutninger at træffe, men formændene sidder ikke fast i styregruppen, da de formodes at have særinteresser, der kan vanskeliggøre arbejdet i styregruppen. Beboerrådgiveren repræsenterer afdelingsbestyrelsernes interesser på de ordinære møder, der afholdes 3-5 gange om året. Ca. en gang om måneden mødes formanden for styregruppen og beboerrådgiveren for at løse mindre problemer og opgaver, ”... som styregruppen ikke bør druknes i” (beboerrådgiveren). Med disse menes små problemstillinger omkring beboere eller aktiviteter, som beboerrådgiveren hurtigt kan tage stilling til end styregruppen. Det betyder, at beboerrådgiveren således kan tage affære angående mindre problemer uden at skulle henvende sig til styregruppen.

Beboerrådgiveren finder, at samarbejdet med styregruppen er af stor betydning for hans arbejde. Det er givende at sparre jævnligt med styregruppen, dels om etablering og finansiering af projekter og aktiviteter, dels om styregruppens tilfredshed med beboerrådgiverens arbejde.

Beboerrådgiveren beskrives af flere samarbejdspartnere som en bærende kraft, der fungerer som et uformelt bindeled mellem børn, forældre, forvaltning, boligforening, uddannelsesinstitutioner, politiet og frivillige organisationer, der arbejder i området. Nogle af samarbejdspartnere sammenligner beboerrådgiveren med ’centrum i et edderkoppespind’, hvor de involverede aktører samarbejder på kryds og tværs om de samme målgrupper. Beboerrådgiveren er ’alle vegne’ i netværket, dvs. at han er synlig i alle aktiviteter og over for alle sine samarbejdspartnere. Dette er et stort plus for den boligsociale indsats i området. Omvendt er samarbejdspartnere enige om, at det samtidig er en svaghed, fordi beboerrådgiveren bliver overbelastet med arbejde og opleves som uundværlig, hvilket gør indsatsen personafhængig og dermed sårbar. Samarbejdspartnere påpeger dog, at beboerrådgiveren er blevet bedre til at uddelegere opgaver og nu i højere grad svæver over projekterne og formår at give slip på projekterne, når de kan køre af sig selv. Beboerrådgiveren oplever, at der mangler flere frivillige hænder, der kan hjælpe ham med praktiske og planlægningsmæssige opgaver.



Styregruppen efterlyser et større kommunalt engagement i arbejdet omkring beboerrådgivningsfunktionen, ikke mindst fordi såvel frivillige som andre tilknyttede aktører har ytret, at de frafalder projektet, hvis ikke kommunen støtter mere op om funktionen og projekterne. Kommunens engagement er et vigtigt signal over for de frivillige om at projektet er vigtigt og bakkes op 'højere oppe i systemet'. Styregruppen mener, at det må være i kommunens interesse at støtte aktivt op om beboerrådgivningsfunktionen for derigennem at understøtte arbejdet med at skabe velfungerende og trygge boligområder i byen, hvor netværk og sammenhold fungerer optimalt, og hvor graden af hærværk og problemer holdes på et minimum. "*Kommunen er den mindste bidragsyder i forhold til projekt beboerrådgivningsfunktion, og det er ikke tilfredsstillende.(samarbejdspartner)*"

#### *Beboerrådgiverens profil og rolle i samarbejdet*

Beboerrådgiveren har en praktisk profil præget af en 'subjektiv' tilgang. Han er aktivt handlende og meget fleksibel, en 24-timers beboerrådgiver, der 'griber bolde og udfylder huller' der, hvor behovet opstår. Beboerrådgiveren har stort lokalt kendskab og tilknytning og har selv været frivillig i andre sammenhænge. Han er dygtig til at skabe tillidsfulde relationer og skabe netværk og bygger i høj grad sit arbejde på disse personlige kompetencer.

Beboerrådgiveren beskriver sig selv som *initiativtager* til aktiviteter og projekter, der skal være til gavn for alle i boligområderne. Det er således beboerrådgiverens rolle at kende de muligheder og begrænsninger, der ligger i lokalområdet, og kende de midler og fonde, hvorfra der kan søges penge til nye projekter. Derefter skal beboerrådgiveren fungere som *planlægger* og *facilitator* af projekter og aktiviteter og i denne periode samle et mandskab (frivillige), der kan være primus motor i projekterne fremover.

Markarbejderne oplever beboerrådgiveren som uundværlig for boligområdet. Uundværligheden skyldes primært beboerrådgiverens personlige kompetencer, hans evne til at behandle alle mennesker ens og hans åbne og imødekommende facon. "... *han [beboerrådgiveren] har en evne til at blive gode venner med alle, og så formår han ikke at få uvenner*" (markarbejder). Derudover besidder beboerrådgiveren et stort engagement og overblik over alle projekter og aktiviteter.

Beboerne i de udvalgte projekter, Hobbyværkstedet, Syklubben og Lektiecaféen, er alle begejstrede for beboerrådgivningsfunktionen og oplever, at deres samarbejde med beboerrådgiveren fungerer godt. "*Han kan tale med alle, og han er eminent til sit arbejde.*" (beboer)

Beboerne er samtidig enige om, at hvis der ikke er tilknyttet en beboerrådgiver til boligområdet, ville de fleste projekter ikke komme op at stå.

### *Netværk og samarbejdspartnere*

Beboerrådgiveren har mange forskellige samarbejdspartnere i sit netværk. Lokalt samarbejder han med den boligsociale styregruppe, afdelingsbestyrelserne, frivillige og frivillige organisationer, kommunalt ansatte SSP-medarbejdere, forretningsførere og formænd for boligforeningerne. De nævnte aktører indgår alle i større eller mindre omfang i *idéudviklingsfasen*. Styregruppen er en god samarbejdspartner, når det handler om de overordnede linjer i indsatsen og sammenhængen mellem de forskellige initiativer, mens afdelingsbestyrelsen, forretningsførerne, SSP-medarbejderen og de frivillige inddrages i den mere specifikke idéudviklingsfase omkring det enkelte projekt, fordi disse parter kender til beboernes ønsker og behov.

Beboerrådgiveren ser SSP-medarbejderen som sin primære samarbejdspartner på kommunalt niveau, fordi de begge har børn og unge som primær målgruppe og indsatsområde. Derudover indgår andre kommunale instanser i *idéudviklingsfasen*, herunder stabschefen for erhverv og beskæftigelse og et stort antal lærere på de lokale folke- og ungdomsskoler. Beboerrådgiveren taler jævnligt med disse parter for at følge med i de unges adfærd i skolen.

I forhold til inddragelse af frivillige i idéudviklingsfasen bør der skelnes mellem eksterne frivillige tilknyttet organisationer som Dansk Flygtningehjælp og interne frivillige – dvs. beboere i området. De eksterne frivillige indgår ofte kun i mindre omfang i idéudviklingsfasen og kontaktes først, når idéen skal projektsættes. I disse tilfælde er det ofte beboerrådgiveren, der tager initiativ til projekter, han ser behov for i området. De interne frivillige er ofte selv initiativtagere til projekter og derfor noget mere inde over projektudviklingen, som det er tilfældet med Hobbyværkstedet. Som en beboer forklarer det; *”Det handler om, at nogen tager initiativet, og at nogen tager idéen op og gør noget ved det.”* (beboer)

Beboerrådgiveren afholder jævnligt møder med sine samarbejdspartnere for at drøfte den videre planlægning af et projekt eller en aktivitet. I denne fase indgår som oftest afdelingsbestyrelsen, markarbejderne og de frivillige, hvorimod styregruppen og den kommunale forvaltning kun indgår i mindre omfang. Når de planlagte initiativer *ønskes udført*, trækker beboerrådgiveren primært på markarbejderne og de frivillige, om end der, ifølge både markarbejdere, styregruppe/forvaltning, beboerrådgiveren og beboerne, mangler frivillige hænder. *”Der skal gøres mere for at fastholde og rekruttere flere frivillige.”* (medlem af styregruppen). En markarbejder påpeger: *”Beboerrådgiveren gør meget for at få frivillige med i projekterne, og han kontakter gentagende gange de personer, som har udvist interesse for at være frivillig.”* Beboerrådgiveren understreger også selv, at hans dør altid står åben for de frivillige.

### *Forbedringer i samspillet med samarbejdspartnerne*

Flere samarbejdspartnere peger på vigtigheden af at få opbygget et mere formaliseret samarbejde mellem styregruppe, forvaltning, markarbejdere og frivillige, da det vil lette beboerrådgiverens arbejdsbyrde betydeligt og samtidig gøre netværket og den boligsociale indsats mindre sårbar over for personudskiftninger. En formalisering af samarbejdet ville således mindske den bekymring, som en markarbejder udtrykker således; ”*hvis den nuværende beboerrådgiver skulle stoppe, vil der mangle en skriftliggørelse af endog små processer og teknikker, som dermed forsvinder sammen med ham.*” Det er således nødvendigt, at andre end beboerrådgiveren har indsigt i det netværk, som beboerrådgiveren har opbygget, og de processer, han benytter sig af, så denne viden fastholdes, selvom den nuværende beboerrådgiver skulle blive udskiftet.

Beboerrådgiveren mener, at det kræver en målrettet indsats at rekruttere og fastholde frivillige i det boligsociale arbejde. Derfor vil han forsøge at opbygge et mere formaliseret netværk mellem dem, som samtidigt er mindre afhængigt af beboerrådgiverens tilstedeværelse. Hermed vil de frivillige få mere frihed til (og ansvar for) at udvikle idéer, projektsætte dem og drive dem efterfølgende. De frivillige lektiehjælpere har allerede opbygget et sådant samarbejde og taler således løbende sammen om den videre planlægning af lektiecaféen.

### *Målgrupper og formål med projekter og aktiviteter*

Beboerrådgiveren ser alle beboere som sin målgruppe og forsøger derfor at rette den samlede indsats så bredt som muligt. Samtidig tilrettelægges målrettede tilbud til særlige målgrupper. Et af beboerrådgiverens primære indsatsområder er integration af især etniske børn og unge. For at nå børnene rettes indsatsen også i stort omfang mod de etniske mødre/kvinder. Beboerrådgiveren har derfor fokus på at oprette aktiviteter for de kvinder, som klarer sig godt i hverdagen, men som ikke taler så godt dansk. Et eksempel herpå er den allerede etablerede Syklub, se afsnit 5.2 *Udvalgte typer af projekter og aktiviteter i indsatsen.*

Børn og unge er i det hele taget en primær målgruppe for den boligsociale indsats, og derfor rettes indsatsen mod at styrke de udsatte familier i området. Eksempelvis har beboerrådgivningsfunktionen fokus på alkoholisme og har derfor været med til at starte et kursus om alkoholisme, som tilbydes medarbejdere fra ”Paraplyen”<sup>10</sup>.

Som noget nyt har beboerrådgivningsfunktionen i højere grad end tidligere vendt opmærksomheden mod ensomme danskere, men det kræver en stor indsats at få de ensomme danskere ud af deres lejligheder og med i nogle aktiviteter, fordi de ikke umiddelbart er lige så motiverede som mange af de etniske

---

<sup>10</sup> Et værested for alkoholikere

indvandrere. Beboerrådgiveren støtter op om forskellige hobbybetonede aktiviteter, der samtidig fungerer som sociale mødesteder, eksempelvis Hobbyværkstedet (se side 64), og forsøger at motivere enlige/ensomme beboere til at gøre brug af disse tilbud.

#### *Udvalgte projekter og aktiviteter i indsatsen*

Som beskrevet udbyder og understøtter beboerrådgivningsfunktionen en lang række aktiviteter og tilbud, som samlet set retter sig mod alle beboere i området. Eksempelvis udbydes Jubii-klubben (værested for børn og unge), Rengørings-team (etniske drenge gør rent i boligområdet og får eksempelvis en gokarttur som betaling), Syklub for etniske (også danske) kvinder, Hobbyværksted, Mødregruppe, Sommerfest og Lektiecafé.

NIRAS Konsulenterne har set nærmere på tre forskellige typer af aktiviteter, udvalgt af beboerrådgiveren: *Syklub for kvinder, Hobbyværkstedet og Lektiecaféen.*

*Syklub for kvinder* er grundlagt af den tidligere beboerrådgiver i området og har på nuværende tidspunkt fungeret i mere end fire år med forskellige medlemmer – omkring 6-8 ad gangen. Klubben skal fungere som et mødested for kvinder i området, der ønsker at opbygge et netværk med andre kvindelige beboere samtidig med, at de syr børnetøj, strikker eller andet. Gennem diskussioner af forskellige aktuelle og interessante emner både politiske, religiøse og personlige har kvinderne fået opbygget tillidsfulde og fordomsfrie relationer på tværs af kulturelle forskelligheder. Samtlige deltagere er således enige om, at Syklubben har haft stor betydning for dem, fordi der er opstået gode venskaber på tværs af nationaliteter. En deltager udtrykker det således: ”Vi ved, hvor vi har hinanden, og det er meget berigende at lære om hinandens kulturer.” (beboer)

*Hobbyværkstedet* blev oprettet på initiativ fra en beboer, der er pensioneret håndværker, og som gerne ville stille forskellige maskiner til rådighed for et hobbyværksted. Han fik projektet op at stå i samarbejde med beboerrådgiveren. Værkstedet har åbent engang om ugen, og folk i alle aldersgrupper kan komme og reparere deres møbler eller lave nye. Den faste kerne er en gruppe danske seniorer, som har stor glæde af at komme i værkstedet. Deltagerne udtrykker ønske om, at flere benytter sig af tilbuddet, såvel yngre beboere som indvandrere. Deltagerne tror, sprogbarriererne er den primære årsag til, at indvandrere ikke kommer i værkstedet.

Den faste kerne i hobbyværkstedet drøfter løbende økonomi og andre praktiske spørgsmål med beboerrådgiveren, og alle er enige om, at dette samarbejde fungerer optimalt. Deltagerne oplever, at de generelt har et godt sammenhold i værkstedet, og størstedelen kommer primært for det sociale. I forhold til den

videre drift af Hobbyværkstedet mener deltagerne, at det er vigtigt, at stedet fortsætter med at være gratis og åbent for alle.

*Lektiecaféen* blev oprindeligt etableret af Dansk Flygtningehjælp for at tilbyde lokal lektiehjælp til børn i de små klasser. Børnene har her mulighed for at få hjælp til deres lektier eller benytte computere til skolearbejde, og der møder gennemsnitligt 16-20 børn op hver uge, selvom der ikke er mødepligt i Lektiecaféen. I dag drives lektiecaféen i et tæt samarbejde mellem beboerrådgivningsfunktionen og hjælpeorganisationen.

Brugere af Lektiecaféen er meget tilfredse med ordningen, og de er glade for at få den hjælp til lektierne, som de ofte ikke kan få derhjemme. Derudover beskriver en af hjælperne i Lektiecaféen tilbuddet som: *"... et frirum for nogle af de meget belastede børn, fordi de ikke har lyst til at tage hjem efter skole. Nogle har mere et socialt behov for at komme end et fagligt."* Lektiehjælperen tilføjer; *"Det er vigtigt at give børnene nogle gode oplevelser med skolearbejdet, som de muligvis ikke ville få derhjemme. Og børnene skal have mulighed for at læse lidt af på hjælperne, hvis lærerne på skolen har været trælse."*

#### *Markedsføring af tilbuddene*

Beboerrådgiveren og de frivillige bag de respektive projekter og aktiviteter sørger løbende for at reklamere for disse i det lokale beboerblad, som sendes ud til beboerne cirka en gang i kvartalet. Andre projekter benytter sig ikke af beoerbladet, men erhverver nye medlemmer via mund-til-mund-metoden. Ulempen ved denne metode er, at ikke alle beboere i området hører om de givne projekter, hvorfor beboerne ikke har lige mulighed for at benytte sig af tilbuddene. Mund-til-mund-metoden opleves af nogle som bevidst selektiv, dvs. at deltagerne i en aktivitet selv styrer, hvem der skal have tilbuddet, og hvem der ikke skal.

#### *Væsentlige resultater af beboerrådgivningsfunktionen*

Tilstedeværelsen af beboerrådgivningsfunktionen har, ifølge beboerrådgiveren og samarbejdspartnerne, haft en stor betydning for beboerne i den forstand, at der dels er sket en stigning i antallet af fritidstilbud i lokalområdet, dels er etableret netværk på tværs af etnisk oprindelse, bl.a. gennem de tilbud, som beboerrådgiveren udbyder – her er syklubben et godt eksempel.

Beboerrådgivningens tilbud til de etniske beboere har endvidere betydet, at flere etniske beboere har fået større interesse i og kendskab til beboerdemokratiet i området. Dermed engagerer flere beboere med indvandrerbaggrund sig i afdelingsbestyrelsen end tidligere. Det betyder, at repræsentativiteten i afdelingsbestyrelsen er bedre, end den tidligere har været, omend det stadig er et ønske fra afdelingsbestyrelsen og beboerrådgiveren, at flere etniske indvandrere deltager aktivt.

Samlet set har beboerrådgiveren fået opbygget et godt og stabilt netværk med kompetente profiler og samarbejdspartnere, som han forstår at servicere og vedligeholde. De fleste samarbejdspartnere oplever, at beboerrådgivningsfunktionens succes i høj grad skyldes beboerrådgiverens personlige kompetencer og evne til at opbygge relationer og netværk, og de mener derfor, at det vil blive vanskeligt at erstatte ham.

Endelig har indførelsen af beboerrådgivningsfunktionen i et vist omfang betydet en forebyggelse af hærværk og kriminalitet, fordi beboerrådgiveren har formået at beskæftige børn og unge eksempelvis i rengøringsteamet, så deres incitament til at lave hærværk er mindsket betydeligt. Ifølge beboerrådgiveren er der blandt andet sket et fald i graffiti-bemalingen. En medarbejder i Lektiecaféen har ligeledes bemærket en stigende glæde og tilfredshed blandt børnene, og flere børn taler om Lektiegruppen med stor begejstring.

#### *Sammenfatning og vurdering af casen*

Det er tydeligt, at beboerrådgiveren lægger en stor indsats og et stort personligt engagement i sit arbejde med beboerrådgivningsfunktionen. Således er beboerrådgivningsfunktionen i denne case et eksempel på en personbåret beboerrådgivningsfunktion, og dermed bliver funktionen i høj grad identisk med beboerrådgiverens personlige styrker og svagheder. I denne case ligger styrken i beboerrådgiverens evne til at 'være alle vegne' og opbygge personlige relationer og netværk. Han er meget værdsat og vellidt blandt samarbejdspartnerne og beboerne, der i høj grad giver ham æren for succeserne i det boligsociale arbejde i området. Men som det fremgår af fokusgruppeinterviewene, så bliver indsatsen meget sårbar over for udskiftning af beboerrådgiveren, fordi netværket er afhængigt af hans personlige relationer. Det betyder, at netværket har svært ved at fungere uden beboerrådgiveren som mellemmand, hvorfor samarbejdet på tværs af de involverede parter kun eksisterer i mindre omfang. Personafhængigheden, giver også risiko for, at beboerrådgiveren bliver overbelastet og mister overblikket. Dermed begrænses mulighederne for at iværksætte og drive projekter af, hvor meget beboerrådgiveren kan håndtere og overskue.

Der tegner sig et behov for, at netværket på tværs af beboerrådgiveren styrkes og formaliseres, så samarbejdet bliver mindre afhængigt af beboerrådgiverens tilstedeværelse og mindre sårbart over for udskiftninger. En mulig løsning er, at beboerrådgiveren samler netværket ofte, så samarbejdspartnerne har mulighed for at udveksle erfaringer og opbygge egne nye netværk. Derudover bør samarbejdspartnerne roller og ansvar i det lokale boligsociale arbejde aftales og måske understøttes af formelle samarbejdsaftaler.

I sammenhæng hermed synes det også vigtigt at arbejde målrettet på at øge og understøtte de frivilliges involvering i den boligsociale indsats, fordi der ligger

en vigtig og kompetent ressource i frivillige beboerne, som vil kunne aflaste beboerrådgiveren i det daglige arbejde, samtidig med at de frivillige får mere frihed til og større øvelse i at udvikle og drive lokale aktiviteter. De frivillige kan ligeledes fungere som sparringspartnere for beboerrådgiveren, fordi de selv bor i området og derfor har føling med beboernes ønsker til aktiviteter og andre former for tiltag.

De analyserede eksempler på aktiviteter giver indtryk af, at ønsket om at tilbyde aktiviteter til alle typer beboere følges op af handling. De analyserede aktiviteter tyder på en god bredde i indsatsen og giver isoleret set for de beboere, der benytter sig af tilbuddene, et stort udbytte og indhold i tilværelsen. Aktiviteterne har i dag en forholdsvis begrænset deltagerkreds, og der er ikke tilrettelagt nogen bevidst strategi for eksempelvis at få den tværetniske syklub til at 'brede sig som ringe i vandet'. Dermed er der risiko for, at effekten af de forskellige aktiviteter også samlet set er begrænset i forhold til det potentiale, der faktisk ligger i dem.

Da kvaliteten i flere af aktiviteterne ligger i opbygningen af tætte og tillidsfulde sociale relationer og dermed i en begrænset deltagerkreds kan beboerrådgivningsfunktionen med fordel lægge en strategi for, hvordan eksisterende positive aktiviteter kan fungere, som eksempelprojekter for etableringen af nye lignende aktiviteter (klubber), og hvordan kernegruppen af deltagere kan uddannes til at være igangsættere og fødselshjælpere til eksempelvis nye multietniske syklubber. Med denne strategi kan der opbygges brede netværk mellem aktiviteterne, der koordineres gennem beboerrådgivningsfunktionen.

Endelig giver fokusgruppeinterviewene indtryk af, at beboerrådgiveren i nogle situationer mangler opbakning og overordnet styring fra styregruppen. Beboerrådgiveren synes at stå alene med mange valg og meget ansvar, hvorfor det til tider kan være svært at bevare overblikket fx over, hvilke indsatsområder der bør tilgodeses fremover. I forlængelse heraf er det centralt, at styregruppen 'træder mere i karakter' ved at fastlægge overordnede mål og hjælpe beboerrådgiveren med at pejle nye indsatsområder og dermed prioritere det boligsociale arbejde. Det vil lette beboerrådgiverens arbejde og give styregruppen et bedre indblik og en bedre kontrol med beboerrådgivningsfunktionen.

### 6.1.3 *Case C: Et ældreboligområde*

I støtteperioden 2004-2008 er der som et forsøg givet tilskud til etablering af beboerrådgivningsfunktion i almene ældreboligområder. Otte områder har fået tildelt støtte til oprettelsen. Det er et krav fra Landsbyggefonden, at en af disse beboerrådgivningsfunktioner indgår som casestudie i evalueringen. Den udvalgte case er en beboerrådgivningsfunktion, der omfatter fem ældreboligområder, som geografisk ligger spredt i hovedstadsområdet. Samlet set omfatter funktio-

nen 794 lejemål fordelt på de fem afdelinger. Alle områderne repræsenterer etageboligbyggeri fra 1940'erne og 1950'erne med små et- og torums lejligheder.

**Tabel 6-3: Boligområdets boligstatistiske kendetegn**

	Boligområdet 2008	Hele landet 2008
Gns. Bruttoindkomst for skattepligtige borgere (15 år og ældre)	132.855 kr.	261.909 kr.
Andel personer over 64 år ud af den samlede befolkning	87 %	16 %

Baggrunden for ansøgningen om oprettelse af en beboerrådgivningsfunktion er ifølge styregruppen, at der i de tre afdelinger findes mange ensomme beboere, der har behov støtte og social kontakt. På grund af visiteringsreglerne i Københavns Kommune er mange af beboerne syge eller svage, og derfor er det meget svært at opretholde et aktivt beboerdemokrati med udgangspunkt i en afdelingsbestyrelse. Den boligsociale indsats blev på daværende tidspunkt løftet af en aktivitetsmedarbejder og ejendomsfunktionærerne, der hverken har ressourcerne eller kompetencerne til at løfte opgaven. På den baggrund udarbejdede boligselskabet en ansøgning til Landsbyggefonden om støtte til etablering af en beboerrådgivningsfunktion for de tre afdelinger.

Beboerrådgivningsfunktionen er etableret som forsøgsordning, og i den fireårige periode skal styregruppen sammen med beboerrådgiveren kortlægge og analysere, hvordan funktionen bedst kan organiseres. I perioden afprøves forskellige organisatoriske konstellationer.

Ifølge beboerrådgiverens oprindelige stillingsbeskrivelse har hun følgende arbejdsopgaver:

- Integrationsindsats over for beboere med anden etnisk baggrund end dansk
- Uddannelsesindsats for ejendomsfunktionærer, der rustet dem til at løse de særlige opgaver og udfordringer, de møder i en ældreboligafdeling
- Støtte og 'hjælp til selvhjælp' til beboerdemokratiet
- Opstart, igangsættelse og koordinering af aktiviteter og projekter, der forbedrer de ældres bolig- og livskvalitet
- Netværksskabende arbejde i afdelingerne, og på tværs af afdelingerne

Ud over beboerrådgiveren er der i nogle af områderne tilknyttet aktivitetsmedarbejdere til funktionen.



### *De organisatoriske rammer*

Det øverste organ og beboerrådgiverens arbejdsgiver er styregruppen, der er sammensat af repræsentanter fra boligselskabet, Familie- og arbejdsmarkedsafdelingen samt Sundheds- og omsorgsforvaltningen.

Beboerrådgiveren beskrives af medlemmerne af styregruppen som midtpunkt i et formelt samarbejde mellem styregruppen, aktivitetsmedarbejderne og afdelingsbestyrelserne. Beboerrådgiveren mødes med styregruppen og afdelingsbestyrelserne et par gange om året, sidstnævnte foregår oftest via brevveksling.

Ifølge beboerrådgiveren lægges de overordnede retningslinjer og rammer for hendes arbejde på styregruppemøderne, hvor beboerrådgiveren også selv deltager. Styregruppen har ansvaret for budgettet og de overordnede linjer i projektet, mens beboerrådgiveren sætter dagsordenen for sit daglige arbejde. Beboerrådgiveren benytter dog også løbende styregruppen som sparringspartner og idéudvikler i sit arbejde.

Beboerrådgiveren fungerer som chef for aktivitetsmedarbejderne. Aktivitetsmedarbejderne er placeret ude i de enkelte boligområder, og dermed får beboerrådgiveren en god føling med beboernes ønsker og behov. Rollefordelingen mellem parterne er ikke formuleret formelt, og der er ikke en skarp fordeling mellem beboerrådgiverens og aktivitetsmedarbejdernes arbejdsopgaver i det daglige.

Endelig benytter beboerrådgiveren sig af et uformelt frivillignetværk, hvorfra hun kan søge hjælp til praktiske gøremål i forbindelse med afholdelse af arrangementer eller en udflugt. Som en frivillig beskriver det: *"Jeg vil gerne hjælpe beboerrådgiveren med at få nogle af beboerne ud af deres lejligheder, så de ikke bliver isoleret."* (frivillig, Husum Vænge)

Ifølge projektbeskrivelsen skulle der oprettes en følgegruppe bestående af beboere fra de tre afdelinger, men denne gruppe er aldrig blevet oprettet.

### *Styrker og svagheder ved den nuværende organisering*

Overordnet set fungerer organiseringen af beboerrådgivningsfunktionen godt, fordi der sidder en kompetent styregruppe for bordenden. I forhold til mange andre beboerrådgivningsfunktioner har beboerrådgiveren desuden god mulighed for at få faglig sparring i et kollegialt netværk fordi hun en del af arbejdstiden sidder i et kontorfællesskab i boligselskabets administration.

Derimod er den beboerinvolverende del af organiseringen på flere måder problematisk. Dette skyldes primært, at beboergruppen er meget speciel; dels er der mange fysisk og psykisk svage beboere, dels giver den ensidige alderssammen-

sætning grobund for intriger og sladder i afdelingerne, hvilket betyder, at mange beboere 'holder sig for sig selv'. Disse forhold vanskeliggør især i en af afdelingerne samarbejdet med afdelingsbestyrelsen. Beboerrådgiveren påpeger, at det er et demokratisk problem, at der ikke er blevet oprettet lokale følgegrupper, som giver hende mulighed for dialog med beboere i et andet forum end på afdelingsbestyrelsesmøderne. I stedet fungerer afdelingsbestyrelsen reelt som følgegruppe, selvom det ikke formelt har været hensigten. Beboerrådgiveren mener, det er sårbart at trække ensidigt på afdelingsbestyrelsens ressourcer i forhold til planlægning af aktiviteter, dels fordi der er stor udskiftning i afdelingsbestyrelserne, dels fordi nogle bestyrelser, ifølge beboerrådgiveren, ikke er samarbejdsvillige. Et eksempel herpå er, at nogle afdelingsbestyrelser ikke vil stille lokaler til rådighed for beboerrådgiverens aktiviteter, og dermed *"bliver det meget afhængigt af de personlige ressourcer, som indimellem er små."* (beboerrådgiveren)

#### *Forbedring af de organisatoriske rammer*

Medlemmerne af styregruppen påpeger, at den kommunale forvaltning bør gå mere ind i processen og arbejdet omkring beboerrådgivningsfunktionen, da det i højere grad må være kommunens opgave at mindske ensomheden og isolationen blandt de ældre end det er boligselskabernes. I sammenhæng hermed understreger medlemmer af styregruppen, at; *"det virker mere logisk, at en beboerrådgivningsfunktion ligger på kommunalt niveau; så behøver beboerrådgiverne ikke at være ansat af boligselskaberne."* Selvom der er fordele ved at have en neutral person ansat til det boligsociale arbejde i afdelingerne, vil beboerrådgiveren finde bedre faglig opbakning i forvaltningen, og hun vil få nemmere adgang til flere oplysninger om beboerne, som de ikke har adgang til på KAB, supplerer formanden for styregruppen.

Beboerrådgiveren mener, at netværket mellem ejendomsfunktionærerne og andre ansatte i områderne bør styrkes gennem flere netværksmøder, og at der desuden bør oprettes et mere formelt samarbejde med boligselskabets beboerrådgiver i et tilsvarende boligområde, så de to beboerrådgivere kan drage fordel af hinandens viden og erfaringer fra arbejdet med de ældre beboere.

Beboerrådgiveren har sin fysiske arbejdsplads hos boligselskabets administration, men kommer ofte i de tre afdelinger. De interviewede beboere i de tre afdelinger udtrykker alle ønske om, at beboerrådgiveren er placeret i netop deres boligområde. Som en af beboerne udtrykker det: *"Hun [beboerrådgiveren] bør have mere tid her i boligområdet, da vi oplever, at der er forskel på hvor meget tid, der bruges i de forskellige afdelinger."* Beboerne foreslår alternativt, at beboerrådgiveren bør tilknyttes færre afdelinger, så hun har mere tid til det opsøgende arbejde blandt beboerne, der prioriteres højt af beboerne i alle afdelinger.

### *Beboerrådgiverens profil og rolle i samarbejdet*

Beboerrådgiveren har en akademisk profil og en ”objektiv tilgang”. Hun benytter sig af systematiske, undersøgende og analytiske metoder og blev netop ansat til at gennemføre en omfattende beboerundersøgelse, der skulle kortlægge de ældres behov for og ønsker til aktiviteter og tilbud i lokalområdet, som grundlag for etablering af beboerrådgivningsfunktionen. I forhold til målgruppen har hun erfaring fra frivilligt arbejde i andre sammenhænge, ligesom hun tidligere har arbejdet med udsatte grupper. På det personlige plan har hun gode empatiske, diplomatiske og kommunikative evner, som hun ofte har brug for i arbejdet med de ældre.

Styregruppen og markarbejderne er enige om, at det er beboerrådgiverens opgave at have kendskab til og forsøge at indfri de ældres ønsker og behov ved at etablere forskellige aktiviteter, som er åbne for alle beboere. En markarbejder fortæller, at ”når beboerne taler om hende [beboerrådgiveren], så lyser deres ansigter op. De er så glade for hende og er glade for de aktiviteter, hun arrangerer.” Formålet med beboerrådgivningsfunktionen er bl.a. at mindske ensomhed og isolation blandt beboerne, og her er aktiviteterne et væsentligt middel – gennem aktiviteterne kommer beboerne ud og møder andre beboere i samme situation.

Beboerrådgiveren mener selv hun har ”... en formidlerrolle mellem beboere og kommunen, hvor jeg betragtes som beboernes talsmand i boligselskabets administration.” I tråd hermed karakteriserer markarbejderne beboerrådgiveren som en *konfliktløser* i såvel afdelingsbestyrelsen som blandt beboerne. ”Beboerrådgiveren er dygtig til at skabe en bedre stemning blandt både beboere og medlemmer af afdelingsbestyrelsen, så de taler pænere til hinanden. Hun har dermed en form for mæglerrolle...” (markarbejder). En anden markarbejder supplerer: ”Hun er god til at dæmpe stridighederne, fordi hun ikke taler ned til beboerne, selvom de er ældre og ikke forstår alt.”

Endelig har beboerrådgiveren en vigtig funktion i at være talerør for beboerne generelt, fordi afdelingsbestyrelsen ikke er repræsentativ, hvorfor nogle beboeres ønsker muligvis ikke tilgodeses.

### *Inddragelse af samarbejdspartnere og beboere*

Styregruppen, afdelingsbestyrelsen og aktivitetsmedarbejderne indgår alle i *idéudviklingsfasen*, og beboerrådgiveren drøfter løbende nye tiltag og ønsker fra beboernes side med disse parter. Styregruppen kan observere hele beboerrådgivningsfunktionen fra en overordnet synsvinkel, fordi den har overblik over økonomien og organiseringen, hvorimod afdelingsbestyrelsen og aktivitetsmedarbejderne kender til beboernes ønsker og behov, grundet den daglige kontakt med beboerne.

Af fokusgruppeinterviewene fremgår det, at beboerne kun sjældent indgår i idéudviklingen omkring projekter og aktiviteter. Beboerrådgiveren opfordrer dem til at komme med forslag og ideer, men beboerne synes selv, de mangler inspiration og motivation til at indgå i projektudviklingen, og har ikke rigtig ideer til aktiviteter.

Ud over de samarbejdspartnere, som indgår i organiseringen, gør beboerrådgiveren i nogen grad brug af frivillige organisationer fx *Dansk Røde Kors* i forbindelse med *planlægning* af aktiviteter, da organisationen allerede har en del ekspertise og erfaring på ældreområdet. Derudover samarbejder beboerrådgiveren med Sundhedsforvaltningen og Socialforvaltningen i Københavns Kommune bl.a. i forbindelse med at søge hjælp eller hjælpemidler til beboerne, hvilket også må karakteriseres som et led i en generel planlægning.

Omkring *iværksættelse og drift af aktiviteter*, samarbejder beboerrådgiveren med aktivitetsmedarbejderne, som netop er ansat til at stå for den praktiske gennemførelse af aktiviteterne. Dansk Røde Kors indgår i mindre omfang i denne fase, idet de også udbyder udflugter og ture, som beboerrådgiveren henviser sine beboere til. Beboernes rolle i planlægnings- og iværksættelsesfasen er mindre, med samme begrundelse, nemlig at de mangler energi og motivation til at deltage i planlægning og iværksættelse. En af afdelingsbestyrelserne beklager denne manglende tilslutning og forklarer, at beboerne helst vil serviceres – og ikke gider hjælpe til undervejs i projektet/aktiviteten. En deltager svarer hertil, at *”det er svært at hjælpe til, når man er træt hele tiden. Det er nødvendigt at have overskud til det, og det har man ikke altid.”* (beboer)

#### *Målgruppe og formål med projekter og aktiviteter*

Beboerrådgiveren har forsøgt at udbyde et bredt udvalg af forskellige aktiviteter, for at tilgodese ønsker og behov hos enhver målgruppe blandt de ældre beboere, hvad enten disse er meget eller mindre friske og mobile. Ifølge beboerrådgiveren er det overordnede formål med indsatsen i ældreboligområderne, som allerede nævnt, at styrke det sociale netværk mellem beboerne for at modvirke ensomhed og isolation. Beboerne skal motiveres til i højere grad at komme ud af deres lejligheder for lære de andre beboere bedre at kende, samtidig med, at de aktiveres gennem aktiviteterne.

#### *Udvalgte typer af projekter og aktiviteter i indsatsen*

Ifølge beboerrådgiveren fungerer projekterne og aktiviteterne som netværks-skaber mellem beboerne, fordi de samler beboerne om fælles oplevelser. Både beboerrådgiveren og beboerne gør opmærksom på, at det er vigtigt, at de fleste aktiviteter ikke kræver forhåndstilmelding, da flere af de ældre ikke på forhånd ved, om de har en dårlig dag og derfor ikke kan komme ud. Eksempler på aktiviteter, der ikke kræver forhåndstilmelding, er sangarrangementer – hvor der syn-

ges gamle sanger og viser i den lokale festsal, og foredrag om forskellige 'ældrevenlige' emner. Andre typer arrangementer kræver forhåndstilmelding som eksempelvis endags ture til butikscener og fastelavns- eller julefester. Fælles for disse arrangementer er, at beboerne er af sted et par timer i løbet af en dag, og mange beboere kan deltage, fordi der enten ikke kræves tilmelding, eller der kun er tale om et enkeltstående arrangement. Beboerrådgiveren understreger, at disse typer af aktiviteter netop lykkes, fordi beboerne ikke binder sig til et længere forløb. Det skaber tryk blandt beboerne, at de ikke er forpligtede til at deltage.

Beboerne selv sætter stor pris på denne form for arrangement, da det er rart at møde andre beboere og deltage i et arrangement, der er uforpligtende, og som skaber kontakt mellem beboerne. Festlige arrangementer, hvor der synges og danses, er populært blandt de ældre beboere. Som en beboer forklarer: *"så smider mange stokken og gangstativet og kan danse og hygge sig helt uden besvær."* Ydermere er det vigtigt for nogle af deltagerne, at arrangementerne er gratis, fordi størstedelen af beboerne kun har deres folkepension at leve af.

En anden type aktivitet, som beboerrådgiveren har igangsat, er projekt Miniferie, hvor der trækkes lod blandt deltagerne i alle fem afdelinger om en lille uges ferie et sted i Danmark. Beboerne har blandt andet været i Fåborg og i Maribo. Et vigtigt mål med disse ture er, at alle skal kunne deltage, næsten uanset hvor svage eller handicappede de er. Miniferierne planlægges i dialog med socialforvaltningen i den kommune, der besøges, så der kan tages de nødvendige hensyn til beboere med plejehov eller behov for hjælpemidler, som ikke kan medbringes i bussen.

Samtlige deltagere på Miniferien er meget tilfredse med arrangementet, og de finder stor nydelse i såvel den kulturelle som den sociale del af ferien. Mange af beboerne kommer ikke så ofte på ferie, hvorfor en tur som denne virkelig skaber glæde og kan varme i mange måneder frem. En beboer forklarer, at *"det giver fornyet energi og livsglæde i den efterfølgende tid."* Det er da også ønsket fra deltagerne, at der arrangeres flere Miniferier, så der ikke skal trækkes lod blandt beboerne. De fleste deltagere er villige til at betale mere for turen end de nuværende cirka 300 kr. Alternativt foreslår beboerne, at der kortes lidt i turene, så det i stedet er muligt at sende flere beboere af sted på en ferie.

Medlemmerne af styregruppen og medarbejderne mener generelt, at de forskellige projekter og aktiviteter lykkes, netop fordi beboerrådgiveren gør meget ud af at tilpasse aktiviteterne til de enkelte målgrupper. Dog mener et medlem af styregruppen, at der fremover bør være endnu mere fokus på aktiviteter til de gangbesværede beboere. Dette kunne gøres ved eksempelvis, at aktivitetsmed-

arbejderne henter og bringer de gangbesværede beboerne til aktiviteterne og dermed sikrer, at de gangbesværede beboere reelt har mulighed for at deltage.

Beboerrådgiveren oplever, at kun få projekter opgives helt, fordi der altid er opbakning fra beboerne. Dog savner en af afdelingsbestyrelserne mere opbakning om de udbudte projekter.

Både beboerrådgiveren og afdelingsbestyrelserne sender nyhedsbreve og aktivitetsoversigter ud til beboerne, så de er informeret om, hvilke projekter og aktiviteter der tilbydes. Desuden sættes der plakater op i opgange og på opslagstavler og andre steder, hvor beboerne ofte befinder sig. Samtlige interviewede er tilfredse med den indsats, der gøres for at informere de ældre om de kommende aktiviteter. Beboerne er dog enige om, at de indbyrdes burde blive bedre til at informere hinanden om aktiviteter, der kunne have interesse.

#### *Væsentlige resultater af beboerrådgivningsfunktionen*

Fokusgruppeinterviewene viser, at der generelt er tilfredshed med beboerrådgivningsfunktionens indsats i de tre ældreboligafdelinger, idet der er sket et mærkbart løft i udbuddet og kvaliteten af aktiviteter samtidig med, at beboerrådgiverens diplomatiske og kommunikative kompetencer har bidraget til en mere anerkendende og positiv tone i afdelingsbestyrelserne.

Det er styregruppens holdning, at beboerrådgiverens tilstedeværelse gør en positiv forskel i forhold til at styrke den boligsociale indsats, da der ikke tidligere har været en professionel person til at hjælpe beboerne eller til at sætte nye aktiviteter i gang. Det understreges, at aktiviteterne har været veltilrettelagt i forhold til at ramme alle målgrupper på baggrund af den gennemførte beboerundersøgelse.

Ifølge beboerrådgiveren er det svært at måle, hvorvidt der er skabt øget netværk og bedre trivsel i de tre boligafdelinger. Beboerrådgiveren prøver i videst muligt omfang at indsamle personlige tilbagemeldinger fra beboerne, når de har deltaget i en aktivitet, om end indsamlingen foregår sporadisk. Fremover vil beboerrådgiveren forsøge at gøre indsamlingen mere struktureret i form af spørgeskemaundersøgelser eller evalueringsskemaer, for beboernes tilbagemeldinger er vigtige i arbejdet med fremtidige aktiviteter og tilbud.

Beboerne er på deres side enige om, at der er opnået et godt samvær og et solidt netværk mellem nogle af beboerne gennem aktiviteterne. Der er knyttet venskaber internt og på tværs af afdelingerne på de udbudte aktiviteter, og generelt glemmer beboerne deres sygdom og svagelighed, når de er underholdt og i godt selskab. Beboerne er enige om, at afkald på beboerrådgiveren vil betyde afkald på de fleste aktiviteter. Formanden for en af afdelingsbestyrelserne forklarer:

*”Det [beboerrådgivningsfunktionen] har været en stor hjælp både økonomisk og fagligt...”* En beboer foreslår, at der oprettes en planlægningsgruppe, der kan supplere beboerrådgiveren med idéer til aktiviteter, som afspejler beboernes ønsker og præferencer.

Ifølge markarbejderne har beboerrådgiverens tilstedeværelse i boligområderne betydet, at de fleste planlagte aktiviteter nu gennemføres og fastholdes til glæde for alle beboere, hvor flere aktiviteter tidligere ville være faldet til jorden. Markarbejderne mener, at beboerne generelt har bakket fint op om de udbudte aktiviteter, hvorfor der er større kontakt mellem beboerne nu end tidligere, og alle viser større omsorg for hinanden.

I tilslutning hertil forklarer et medlem af styregruppen, at *”der er skabt bevidsthed om, hvad en beboerrådgivningsfunktion er og kan bidrage med, og de konkrete initiativer er en synlig effekt af beboerrådgiverens arbejde.”* Derudover mener medlemmer af styregruppen, at såvel boligselskabet som de kommunale parter er blevet klogere på, hvordan beboerrådgiverens respektive samarbejdspartnere kan understøtte hinanden – fordi der er skabt en mere formel struktur omkring samarbejdet, hvori alle personers funktioner og kompetencer udnyttes optimalt.

Fremover ønsker beboerne, at beboerrådgiveren får mere tid til opsøgende arbejde, fordi det betyder meget, at beboerrådgiveren er synlig i området, så det er muligt at kontakte hende løbende, hvis de har brug for hjælp eller har idéer til nye aktiviteter. Markarbejderne støtter op om beboernes ønske og mener, at beboerrådgiveren i fremtiden bør øge det opsøgende arbejde, så beboerrådgiveren får bedre kontakt til beboerne, for derigennem at styrke sit kendskab til alle beboeres ønsker. Modsat mener styregruppen, at fokus fremover bør rettes mod forankring af beboerrådgivningsfunktionens arbejde.

Beboerrådgiveren påpeger, at det har været en stor fordel at have adgang til aktivitetsmidlerne fra Social- og Sundhedsforvaltningen til at medfinansiere turene og aktiviteterne og lægger vægt på, at disse midler også er tilgængelige i fremtiden. Desuden påpeger beboerrådgiveren vigtigheden i at have aktivitetsmedarbejdere, ejendomsfunktionærer og trivselsmedarbejdere som samarbejdspartnere. De udgør en stor og uundværlig ressource i området.

#### *Sammenfatning og vurdering af casen*

Det gennemførte casestudie af beboerrådgivningsfunktionen i ældreboligområderne viser, at behovet for en boligsocial indsats i almene ældreboligområder er stort. De ældre, der bor i små almene ældreboliger bygget i perioden fra 1930 til 1960, har ofte ikke andet valg, og mange af dem har tidligere været tilknyttet socialforvaltningen og modtaget offentlig støtte i en eller anden form. Dvs. at der på mange måder er tale om problemstillinger, der også findes i landets ud-

satte boligområder. Mange beboere har begrænsede økonomiske, fysiske og psykiske ressourcer og mangler derfor indhold og social kontakt i deres liv. Det vurderes, at beboerrådgivningsfunktionen for forholdsvis begrænsede midler har formået at skabe en god platform for opbygningen af sociale netværk og gennem aktiviteterne har givet beboerne oplevelser, der er med til at give deres hverdag positivt indhold og glæde.

Beboerrådgiveren lægger som beskrevet en stor indsats i at servicere de fem boligområder, og alligevel udtrykker beboerne behov for, at beboerrådgiveren er mere synlig og opsøgende. Beboerrådgiveren skal således hele tiden balancere det praktiske arbejde med de administrative, koordinerende og planlæggende opgaver. Ikke alle afdelinger har tilknyttet en aktivitetsmedarbejder eller trivselsmedarbejder, hvorfor beboerrådgiveren har et stort praktisk ansvar i disse afdelinger. På baggrund af casestudiet vurderes det, at beboerrådgiverens primære ressourcer fremover bør lægges i det koordinerende og planlæggende arbejde, og at der tilknyttes en aktivitets- eller trivselsmedarbejder til samtlige boligområder, som kan stå for de praktiske opgaver omkring aktiviteterne. På den måde vil der også blive plads til, at både de lokale medarbejdere og beboerrådgiveren (i begrænset omfang) kan øge den opsøgende indsats, som efterspørges af såvel markarbejdere som beboere.

Fremover kan beboerrådgiveren med fordel benytte sig mere af tilbud fra lokale institutioner og frivillige organisationer, fx besøgsven-ordninger og lignende. På den måde vil beboerrådgiverne få flere ressourcer til at opbygge og styrke netværksrelationer til den lokale hjemmepleje, kommunen, ejendomsfunktionærer, hjemmehjælpere osv., hvilket vil give beboerrådgiveren et bedre udgangspunkt i forhold til den overordnede koordinering og planlægning af aktiviteter. Beboerrådgiveren vil via et sådant lokalt og eksternt netværk få flere ressourcer at trække på og et bedre kendskab til de muligheder, der ligger i det lokale samfund og den lokale forvaltning.

Endvidere vil der være potentiale i, at beboerrådgiveren og de tilknyttede aktivitetsmedarbejdere i højere grad forsøger at motivere de friske beboere i boligområderne til at deltage i idéudvikling, planlægning og iværksættelse af aktiviteter, da fokusgruppeinterviewene tyder på, at der ligger uudnyttede ressourcer blandt beboerne.

Endelig viser evalueringen, at nogle aktiviteter – fx miniferien – er attraktive for rigtig mange beboere, og at der er ventelister til disse ture, mens andre aktiviteter kun rammer en begrænset målgruppe. I forlængelse heraf anbefales det, at beboerrådgiveren sammen med styregruppen vurderer de gennemførte og udbudte aktiviteter i sammenhæng for på den baggrund at prioritere og lægge strategi for den fremadrettede indsats.



## 6.2 Casestudier af tre delprojekter

Casestudierne af udvalgte delprojekter har til formål at belyse den oplevede effekt af indsatserne og metoderne i forhold til udvalgte målgrupper. Der sættes fokus på, hvordan relevante aktører har været inddraget i projektet undervejs, og hvad effekten er af en særlig indsats. Samtidig sættes fokus på, hvilke metoder der har været anvendt i indsatsen, og hvordan har de fungeret i forhold til målgruppen og i forhold til at indfri målsætningerne og forventede effekter af delprojektet.

Disse casestudier i slutevalueringen baserer sig på to forskellige dataindsamlingsaktiviteter. For det første har beboerrådgiverne gennemført en selvevaluering af et selvvalgt projekt, som, de vurderer, har haft positive resultater i boligområdet. For det andet er der gennemført interview med involverede aktører i de udvalgte projektcases, herunder beboerrådgiveren og øvrige involverede professionelle samt projektets målgruppe.

### *Udvælgelse af projektcases*

Projektcasene er udvalgt ud fra kriterierne projekttype (herunder metoder og målgruppe) samt erfaringsgrundlag for projektet.

Viden om projekttyper og erfaringsgrundlag er hentet fra selvevalueringen blandt beboerrådgiverne. Selvevalueringen skulle belyse særligt succesfulde indsatser og projekter udvalgt af den enkelte beboerrådgiver.

Selvevalueringerne tegner på tværs af boligområderne et billede af, at følgende projekttyper og metoder i særlig grad anvendes med succes:

- **Opkvalificeringsprojekter (ejendomsfunktionærer, frivillige, afdelingsbestyrelser mv.)**

Disse projekter handler typisk om at tilbyde kurser, der inspirerer og motiverer frivillige netværk i boligområdet. Med kurserne skabes der grundlag for nye samarbejder på tværs af de frivillige beboergrupper – det være sig kurser målrettet medlemmer af afdelingsbestyrelsen eller kurser, som henvender sig til forældre eller specifikt kvinder med anden etnisk baggrund end dansk. Målet med sidstnævnte kurser er at give familier et bedre kendskab til værdier og normer i det danske samfund samt skabe et større engagement i lokalsamfundet.

- **Netværksskabende aktiveringsindsatser målrettet særligt udsatte grupper**

Disse projekter har til formål at styrke udsatte beboeres selvværd ved at engagere dem i forskellige opgaver, fx i beboerhuset. Målgruppen er beboere uden arbejde og uddannelse, som således samtidig har behov for vejledning

og støtte til at komme på arbejdsmarkedet. En anden målgruppe er ensomme ældre beboere, som mangler netværk.

- **Rollemodelprojekter (unge andengenerationsindvandrere, mønsterbrydere, ambassadører)**  
Målet med projekterne er at uddanne rollemodeller blandt børn og unge med anden etnisk baggrund end dansk. De kommende rollemodeller understøttes bl.a. i at blive selvhjulpne og få et job. I nogle projekter skal rollemodellerne udføre opsøgende arbejde på gadeplan med henblik på at understøtte andre unge i de forhold, man som ung har behov for. På sigt er det målet at rollemodelprojekterne skal medvirke til at reducere kriminalitet i boligområdet og skabe positive netværk blandt børn og unge.
- **Forskellige projekter rettet mod børn og unge (væresteder, pigeclubber, lektiehjælp, sommeraktiviteter mv.)**  
Børnene aktiveres gennem forskellige aktiviteter (væresteder, klubber, lektiehjælp, sport) med det formål dels at afholde dem fra at begå hærværk og kriminalitet, dels at integrere dem i det lokale foreningsliv i tilknytning til boligområdet. Derudover er aktiviteterne et middel til at opbygge ansvarsfølelse blandt de unge og integrere nydanske børn i det danske samfund gennem sociale aktiviteter, hvor de kan opbygge venskaber.

Med udgangspunkt i temaer, som tegner sig på baggrund af selvevalueringerne, har vi udvalgt tre casestudier, således at tre af ovenstående projekttyper / metoder / målgrupper bliver afdækket:

Case D: Aktivering og netværksskabelse målrettet særligt udsatte grupper	Boligområde i mindre by i Vestsjælland
Case E: Forebyggende og integrationsfremmende indsatser målrettet børn og unge	Boligområde i større by i Jylland
Case F: Opkvalificering og uddannelse målrettet voksne	Boligområde i hovedstadsområdet

I det følgende belyses de udvalgte projektcases hver for sig på baggrund af de gennemførte interview med projekternes deltagere og målgrupper.

- 6.2.1 *Case D: Aktivering og netværksskabelse målrettet de mest udsatte grupper*  
Caseområdet ligger i en mellemstor sjællandsk provinsby. En stor del af beboerne, både danske og beboere med indvandrerbaggrund, står uden for arbejdsmarkedet, og mange af dem har også andre sociale problemer. Projektet retter sig mod de svageste af denne gruppe, og projektets overordnede formål er at forbedre deltagernes selvværd og selvopfattelser gennem udførelse af konkrete arbejdsopgaver i områdets beboerhus.

**Tabel 6-4: Boligområdets boligstatistiske kendetegn**

	Boligområdet 2008	Hele landet 2008
Modtagere af indkomsterstøttede ydelser over 17 år ud af den samlede alderssvarende befolkning	69 %	40 %
Førtidspensionister i alderen 25-64 år i % af den samlede alderssvarende befolkning	22 %	8 %

#### *Projektets organisatoriske ramme og baggrund*

Projektet er forankret i beboerrådgivningsfunktionen, der også varetager den daglige ledelse af beboerhuset. Beboerrådgiveren blev oprindeligt ansat af boligselskabet tilbage i 1995. På det tidspunkt var der mange sociale problemer i området, men ingen boligsocial indsats. I forbindelse med en fysisk renovering af bebyggelsen blev man klar over, at området også havde brug for et socialt løft, og i 1998 modtog området støtte fra Landsbyggefonden til at bygge beboerhuset.

Beboerrådgiveren startede med at undersøge, hvordan beboerne havde det med hinanden og boligområdet, og hvilke tilbud og aktiviteter de kunne tænke sig i lokalområdet. Hun fandt ud af, at selvom der var tunge sociale problemer og meget hærværk, så var der generelt ikke utryghed blandt beboerne – dermed ikke sagt, at der ikke var og er mange konflikter, men beboerne ”passer på hinanden”.

Oprindeligt tog beboerrådgiveren initiativ til projektet, fordi hun manglede medarbejdere til at udvikle og drive aktiviteterne i beboerhuset. Hun tog derfor kontakt til det lokale jobcenter, som i starten formidlede mange ressourcestærke medarbejdere, især danskere, til aktivering i beboerhuset. Det lykkedes dog også beboerrådgiveren at ’fiske’ nogle nydanske beboere op, som stod uden for arbejdsmarkedet. Dermed var der basis for at fylde beboerhuset med mange af de aktiviteter, beboerne efterspurgte, og en lang række aktiviteter blev udviklet og sat i gang. Efterhånden som arbejdsløsheden i samfundet faldt, kom de henviste medarbejdere fra stadig ’lavere’ matchgrupper, og i dag er medarbejderne beboere, der *ikke* kan fungere på arbejdsmarkedet, og som ofte enten aldrig har været i job eller har været det for mange år siden.

#### *Projektets overordnede formål og målgruppe*

Den beskrevne udvikling har medført, at formålet med projektet har ændret sig fra at få folk i arbejde til at aktivere medarbejderne og styrke deres selvværd. Ved at tildele medarbejderne forskellige arbejdsopgaver i beboerhuset, som de kan magte, får de oplevelsen af succes i stedet for nederlag, og det er med til langsomt at opbygge deres selvværd og tillid til egne evner og ressourcer.

Samtidig skal projektet fungere som rammen for eksempelvis 'samarbejde' og 'socialt samvær', så deltagerne gennem praktiske erfaringer får etableret nye sociale og kulturelle normer og pejlemærker at orientere sig efter.

Målgruppen for aktiveringsprojektet er beboere med ingen eller ringe tilknytning til arbejdsmarkedet, men som alligevel har tilstrækkelige personlige ressourcer til at kunne indgå i beboerhusets dagligdag og løfte visse arbejdsopgaver. Målgruppen omfatter begge køn af både dansk og udenlandsk oprindelse i aldersgruppen 20-60 år.

For at nå målgruppen tager beboerrådgiveren udgangspunkt i socialpsykologiske teorier om deltagelse i social praksis. Der er tale om elementære metoder, der består i, at den enkelte deltager engageres og fungerer i flere forskellige praksissammenhænge og herigennem gradvist tilegner sig og anvender flere sociale færdigheder og tilsvarende får viden om de konkrete praksissammenhænge.

#### *Samarbejdspartnere og rollefordeling*

Oprindeligt var der forskellige samarbejdspartnere tilknyttet projektet, herunder relevante kommunale forvaltninger, jobcenter og boligforening samt den på det tidspunkt ressourcestærke medarbejderkreds.

Af flere forskellige årsager er samarbejdskredsen skrumpet mere og mere ind, således at beboerrådgiveren i dag oplever, at hun står alene med projektet. Den primære årsag er ifølge beboerrådgiveren kommunesammenlægningen, der har betydet, at beboerrådgiverens personlige kontakter og netværk er forsvundet i takt med, at medarbejdere og opgaver er blevet omstruktureret. I forhold til samarbejdet med jobcentret oplever beboerrådgiveren, at de folk, der er 'tilbage i kartoteket', ofte er misbrugere eller personer uden dansk kundskaber overhovedet, og dem kan beboerhuset ikke tage imod. Derfor kan beboerhuset i øjeblikket ikke rekruttere medarbejdere via jobcentret.

Beboerrådgiverens oplevelse af, at hun reelt ingen samarbejdspartnere har, understøttes af interviewet med personer, der kunne være samarbejdspartnere, men ikke er det i øjeblikket. Det drejer sig om projektmedarbejdere på et lokalt job- og integrationsprojekt, som jobcentret står for. Projektmedarbejderne kender til beboerhuset og til de beboere, som er i aktivering her, men de har ikke noget egentligt samarbejde om aktivering, selvom målgruppen er sammenfaldende, og derfor har de også meget lidt viden om, hvordan beboerrådgiverens aktiveringsprojekt gribes an. Dog er der en uformel kontakt i form af jævnlige telefonsamtaler om konkrete personer og forløb. I øjeblikket har job- og integrationsprojektet én person i aktivering i beboerhuset, men som projektet er skruet sammen, har hun meget begrænsede muligheder for at henvise flere. Derfor foreslår medarbejderen i job- og integrationsprojektet, at beboerrådgiverens aktiveringspro-

jekt fremover udbydes som ”Job og Helbred” under jobcentret. På den måde vil det få status af et tilbud under Jobcentret, og hermed bliver der mulighed for at rekruttere flere medarbejdere til beboerhuset.

*Projektets indhold – konkrete arbejdsopgaver og aktiviteter*

Projektets indhold består i, at medarbejderne medvirker i den daglige drift af beboerhuset, som omfatter en bred vifte af faste opgaver og ikke planlagte ad hoc-opgaver. Så vidt det er muligt, inddrages alle medarbejdere i alle typer af opgaver, eksempelvis, madlavning, rengøring, aktiviteter for børn og unge samt ’rådgivning’ til og socialt samvær med voksne brugere af huset, men også opsøgende arbejde.

I øjeblikket er der ikke så mange faste aktiviteter som førhen. Det skyldes som beskrevet, at antallet af medarbejdere er blevet reduceret, og at de, der er, ikke har overskud til at drive så mange aktiviteter. I øjeblikket er de faste aktiviteter eksempelvis fodboldturneringer, cykelværksted og lektieklub. Derudover er der mulighed for at spille forskellige spil, bruge motionsrummet eller syværkstedet eller bare tage del i det sociale samvær i huset. Jævnligt arrangeres der også ture ud af huset, og det benytter rigtig mange beboere sig af. Der er frokost hver dag og altid kaffe på kanden. Beboerhuset beskrives af nogle som ’en udvidet dagligstue’, og der er ofte mere end 50 beboere, der kigger forbi i løbet af en enkelt dag. Når der er rigtig mange, er de oppe på 150, men så er der også tæt pakket. Alle aldersgrupper bruger huset, på forskellige tider af dagen, men det er mest beboere med flygtninge/indvandrerbaggrund, der kommer. Der kommer meget få danskere. Medarbejderne tror, det dels skyldes mentaliteten hos nogle af de store drenge, dels at danskerne er engagerede i andre foreninger.

De forskellige projekter opstår på både beboerrådgiverens, medarbejdernes og andre beboeres initiativ. Således oplever medarbejderne, at de har stor indflydelse på, hvad der foregår i beboerhuset, og de føler, at de altid kan komme til beboerrådgiveren med ideer til aktiviteter.

Beboerrådgiveren gør meget ud af at lytte til medarbejdernes og beboernes forslag og samtidig vurdere, hvad støtte der skal til for, at medarbejderne i praksis vil kunne løfte aktiviteten og få succes med det. Fodboldklubben er et godt eksempel på, hvordan en aktivitet udvikles og iværksættes. Her henvendte nogle beboere sig til beboerrådgiveren med forslag om at få etableret en fodboldklub. Herefter drøftede hun forslaget med medarbejderne, og de fastlagde sammen målgruppen for projektet og søgte penge til at etablere klubben. Samtidig rettede beboerrådgiveren henvendelse til DIF, der formidlede kontakt til en konsulent, som hjalp med at starte fodboldklubben. Klubbens formål er at bygge bro til kommunens etablerede fodboldklubber.

Et andet eksempel er cykelværkstedet. Værkstedet blev oprettet, fordi viceværterne brokkede sig over, at beboerne reparerede cykler i kældrene. Beboerrådgiveren 'udbød' derfor ideen om at lave et cykelværksted blandt medarbejderne, hvorefter en meldte sig. Han driver nu et velfungerende cykelværksted i en mindre bygning bag beboerhuset, som primært benyttes af unge til at reparere knallerter. En lille krølle på historien er, at medarbejderen, der er tidligere alkoholiker, førhen havde flere sammenstød ude i boligområdet med den samme gruppe drenge, som han nu driver værkstedet for.

Socialt samvær, samtaler, sparring og erfaringsudveksling med medarbejderne imellem og mellem beboerrådgiver og medarbejdere er en meget central del af projektet og fylder meget i hverdagen. Som tidligere beskrevet er formålet med projektet at styrke medarbejdernes selvværd og tro på egne evner og ressourcer gennem succesoplevelser med social praksis. Derfor har medarbejderne stort behov for og udbytte af i fællesskab at reflektere over forskellige oplevelser og episoder, de har i forbindelse med deres arbejde i beboerhuset. Ingen af medarbejderne har pædagogiske eller kommunikative fagkundskaber og må derfor bruge deres personlige kompetencer, når der eksempelvis opstår konflikter mellem nogle af brugerne.

Beboerrådgiveren tilbyder jævnligt medarbejderne forskellige relevante kurser, men de takker oftest nej, fordi det vil ske på bekostning af aktiviteter og de andre medarbejdere, da personalet er så lille.

Beboerrådgiveren mener, at der med den nuværende beboergruppe i høj grad er behov for ekstern supervision, men det rækker ressourcerne ikke til i øjeblikket. Selv ville hun gerne gøre mere for medarbejderne, der til tider er stressede på grund af en for stor arbejdsbyrde og skiftende arbejdstider.

#### *Udbytte og effekter af projektet*

De interviewede medarbejdere synes, de får meget ud af at arbejde i beboerhuset, og alle ønsker, at de kan fortsætte permanent i jobbet. Det er forskelligt, hvilket udbytte de får. For nogle er det primære udbytte, at de kommer hjemmefra og får oplevelser og inspiration med hjem. Nogle nævner, at de har fået det bedre fysisk, mens en oplever, at han gennem arbejdet i beboerhuset har fået en identitet i Danmark.

Medarbejderne har en klar opfattelse af, at de udvikler deres kompetencer primært ved at dele deres personlige erfaringer med hinanden. De oplever, at de udvikler sig som mennesker og lærer at håndtere forskellige situationer gennem de praktiske erfaringer, de får i beboerhuset. Således lærer de at vurdere situationer, og hvordan de bedst kan takle eksempelvis konflikter, der opstår i forhold til brugerne.

Beboerrådgiveren ser de væsentligste resultater i en konkret bedring af medarbejdernes selvværd, der kommer til udtryk ved, at de mestrer stadigt mere. Dette er primært sket gennem de mestringserfaringer, medarbejderne får via løsning af konkrete arbejdsopgaver, især hvor den enkelte medarbejder får respons fra brugere eller kolleger. Ligeledes lærer de ved at observere hinanden og giver derigennem hinanden mod til at prøve selv: ”hvis han kan, så kan jeg også”. Gennem den sociale praksis i beboerhuset har medarbejderne tilegnet sig nogle nye sociale normer og spilleregler, som også smitter af på familien derhjemme. Dette kommer fx til udtryk ved, at familiemedlemmer udtrykker stolthed over medarbejderens arbejde i beboerhuset.

Desværre oplever beboerrådgiveren også negative og uventede effekter ved projektet. Det handler om, at nogle medarbejdere efter endt aktiveringsperiode af kommunen er blevet sendt direkte videre i en ny aktivering eller på kursus uden nogen forudgående dialog med beboerrådgiveren om medarbejderens ressourcer og arbejdsmæssige formåen. Det har i nogle tilfælde resulteret i, at medarbejderen er røget tilbage i lavt selvværd og frustration efter at have oplevet en positiv og lærerig periode.

Hvor mange, der reelt kommer videre, er svært at dokumentere, fordi nogle kan komme i job i en periode efter aktiveringen, men senere falde tilbage i arbejdsløshed igen. Beboerrådgiveren har en oplevelse af, at omkring halvdelen kommer videre i en eller anden form for beskæftigelse eller uddannelse, men mener, der er behov for en samlet evaluering af aktiveringsprojektet for at finde ud af, om indsatsen har skabt varige positive forandringer i deltagernes liv.

#### *Perspektiver og udviklingspotentialer*

Ifølge de interviewede forbedrer aktiveringsprojektet i beboerhuset medarbejdernes livsvilkår, mens de er i projektet, men hvis det for alvor skal have en positiv effekt på sigt, kræver det, at der opbygges et tæt og reelt samarbejde mellem beboerrådgiverens lokale aktiveringsprojekt og relevante instanser i kommunalt regi, eksempelvis jobcentret og det lokale job- og integrationsprojekt. I et fremadrettet perspektiv ser begge parter da også basis for et tættere samarbejde, fordi de har sammenfaldende målgruppe og grundlæggende har den samme opfattelse af beboerhusets målgruppe, nemlig at de ’ikke har mere arbejde i sig’ end det, de varetager i beboerhuset, og at det derfor handler om at arbejde med at genopbygge medarbejdernes psyke og selvværd og ikke om at få dem sluset videre i job eller uddannelse.

Da der er to formål med aktiveringsprojektet – dels at styrke medarbejdernes selvværd og tillid til egne ressourcer, dels at sikre området et velfungerende beboerhus med en bred vifte af tilbud, så er det ifølge beboerrådgiveren en betingelse, at kommunen gennem henvisningen af medarbejdere fremover sikrer den

nødvendige balance af ressourcestærke og -svage medarbejdere. Ifølge beboerrådgiveren skal en fremtidig samarbejdsmodel derfor omfatte mulighed for visitation til en tilknyttet psykolog, der kan vurdere en mulig medarbejders psykiske ressourcer. Desuden bør der gennem en tæt dialog mellem jobcentret og beboerrådgiveren sikres større fleksibilitet i forhold til den enkelte medarbejders personlige ressourcer og behov, så de beskrevne negative effekter i fremtiden kan undgås.

I beboerhuset er der indimellem problemer med unge, der laver uro og ballade. Medarbejderne kan ikke både være pædagoger, politi og vagter og efterlyser derfor et bedre samarbejde med eksempelvis SSP-medarbejderne. Desuden har de generelt travlt, og derfor vil de gerne have flere (uddannede) ansatte, hvilket bakkes op af beboerrådgiveren, der ligeledes mener, der er behov for endnu en fastansat (en af medarbejderne er i forvejen fastansat). Det kunne også give 'nyt blod' og inspiration udefra, hvilket også efterlyses af medarbejderne.

#### *Sammenfatning og vurdering af casen*

Fokusgruppeinterviewene efterlader indtrykket af, at aktiveringsprojektet i beboerhuset lever op sit formål og dermed i høj grad bidrager til, at den enkelte medarbejder gennem praksiserfaringer opnår øget selvværd og tillid til egne personlige ressourcer. Projektet har tidligere i højere grad været en integreret del af kommunens beskæftigelsesindsats, men på grund af forskellige omstændigheder er projektet i de senere år blevet stadig mere isoleret, med beboerrådgiveren som eneste drivkraft. Det er uheldigt, dels fordi den personlige platform, som deltagerne får opbygget gennem aktiveringsperioden, ikke understøttes aktivt efterfølgende og derfor let smuldrer, dels fordi medarbejderne i deres job i beboerhuset har brug for mange forskellige kompetencer ikke mindst pædagogiske og kommunikationsmæssige, som de ofte ikke besidder i forvejen.

Fremover er der behov for, at der fokuseres på at få (gen)etableret et tæt samarbejde om projektet, der gør det til en integreret del af en helhedsorienteret indsats over for målgruppen. I samarbejdet bør der ud over jobcentret og relevante forvaltninger indgå støttefunktioner til medarbejderne, eksempelvis supervision og uddannelse i kommunikation og konflikthåndtering.

#### 6.2.2 *Case E: Forebyggende og integrationsfremmende indsats målrettet børn og unge*

Caseområdet ligger i en stor by i Jylland og har 894 lejemål. Den boligsociale indsats retter sig mod alle områdets beboere, men har et specifikt fokus på udsatte børn og unge, psykisk syge og integration af beboere med anden etnisk baggrund end dansk.



**Tabel 6-5: Boligområdets boligstatistiske kendetegn**

	Boligområdet 2008	Hele landet 2008
Andel børn og unge (0-17 år) ud af den samlede befolkning	36 %	22 %
Andelen af indvandrere/efterkommere ud af hele befolkningen	71 %	9 %

Den udvalgte projektcase ”Outsiders2Insiders – unge hjælper unge”, er et mentorprojekt med tilbud til unge, der har brug for støtte til at komme i uddannelse eller arbejde. Projektet blev iværksat i perioden 2005-2007 og skal på baggrund af disse erfaringer sættes i gang igen i januar 2009 med et nyt hold unge fra boligområdet.

Beskrivelsen af casen er baseret på eksisterende dokumentarisk materiale om projektet samt personlige interview med en projektmedarbejder, tre drenge på 18 år, der har deltaget i projektet, beboerrådgiveren, en repræsentant fra socialforvaltningen og forretningsføreren for boligselskabet.

#### *Projektets baggrund, formål og organisering*

Mentorprojektets overordnede formål er at forebygge og reducere kriminalitet og hærværk i området og ad denne vej gøre området til et mere trygt sted at færdes.

Projektet er inspireret af de erfaringer, som boligområdets boligsociale indsats har med at medinddrage unge til løsning af konflikter, kriminalitet og hærværk samt igangsættelse af forskellige aktiviteter baseret på frivillige kræfter. Projektet skal ses i lyset af, at der i boligområdet findes en række sociale problemer, som er grobund for konflikter mellem beboere. Boligområdet har mange børn og unge, men få voksne som positive rollemodeller, hvilket betyder, at området har været præget af en del hærværk og indbrud.

I projektet blev fire 20-25-årige unge fra området ansat som opsøgende projektmedarbejdere i forhold til andre unge i området. De fire projektmedarbejdere var tidligere involveret i kriminalitet og hærværk og stod ved projektets start uden job eller egentlig uddannelse. Formålet var, at de fire unge selv skulle komme i fremadrettet job eller uddannelse samtidig med, at de skulle fungere som rollemodeller og skabe dialog med og aktiviteter for andre unge med problemer i området – unge i alderen 15-20 år, der ikke benyttede sig af eksisterende tilbud og ikke havde nogen positiv kontakt til voksne. Denne gruppe omfattede primært arabiske og somaliske drenge. De fire unge projektmedarbejdere skulle også medvirke til at skabe positiv bro mellem de unge og eksisterende ungetilbud i området. Dette skulle lede til en positiv spiral, hvor de 15-20-årige unge i

området også blev inspireret til at være positive rollemodeller for dem, der var endnu yngre.

Projektet blev initieret ved, at fire unge mænd fra området mødtes med repræsentanter fra boligselskabet i et forsøg på at komme problemer i området til livs. De fire fik 10.000 kr. til at arrangere aktiviteter for områdets unge. Dette udviklede sig siden til projektet Outsiders2Insiders, som de fire unge var med til at formulere sammen med beboerrådgiveren og boligselskabet, hvorefter de senere ansat blev som projektmedarbejdere.

Ifølge en af projektmedarbejderne var grunden til, at netop de fire blev inviteret til mødet med boligselskabet, at de var de ældste i området: *”Det er det de ældste, der har noget at sige i en ghetto.”*

Styregruppen for beboerrådgivningsfunktionen fungerer også som styregruppe for projektet. Den består af beboerrådgiveren, en repræsentant for socialforvaltningen, en repræsentant for boligselskabet og lederen af den lokale ungdomsklub. I projektperioden har der endvidere været ansat en daglig leder af projektet, som skulle supervisere og understøtte de fire projektmedarbejdere.

#### *Projektets målgrupper og deres motivation for at deltage*

Projektet har som skitseret ovenfor flere målgrupper; dels de fire unge projektmedarbejdere (kaldet kernegruppen) og 11 udsatte unge i alderen 15-20 år (i projektet kaldet overgruppen), der har været haft direkte ung-til-ung-kontakt med kernegruppen; dels øvrige 10-20-årige unge i området (kaldet undergruppen), der er i risiko for at blive udsatte, og som har været målgruppe for flere af de aktiviteter, som projektmedarbejdere og overgruppen har gennemført i området. Overgruppen skulle således fungere som rollemodeller for ”undergruppen” af yngre drenge i området.

Projektmedarbejderens motivation for at være med i projektet var, at han kendte alle i området og gerne ville gøre en indsats for at ”løfte” området. Derudover fortæller projektmedarbejderen, at han oplevede projektet som en personlig redning for ham. Før projektet lavede han ingenting, men projektet gav ham både fast indtægt og, som han udtrykker det: *”redder projektet ham fra at lave ingenting.”*

Drengene fra overgruppen lægger alle vægt på, at det var af stor betydning for dem, at de kendte de fire projektmedarbejdere forud for projektet. De bemærkede, at de ældre drenge, som de så op til, startede på et nyt liv, stoppede med kriminalitet og begyndte på en uddannelse. Grundet de ældre drenges status og respekt i området blev det af de yngre drenge forbundet med en vis prestige at være del af projektet, hvilket også fremhæves flere af samarbejdspartnerne.

Drengene fra overgruppen fortæller, at de oplevede projektmedarbejderne som venner og lægger vægt på, at ”*det ikke var som at tale med pædagoger, men med venner*” at tale med projektmedarbejderne: (...). ”*Det var første gang, at jeg oplevede, at der kom nogen og gav mig muligheder*” (ung deltager i projektet). De oplevede, at projektmedarbejderne blev skuffede, hvis de fejlede, og dette ønskede de ikke. Relationen mellem projektmedarbejderne og drengene vurderes på baggrund heraf at være af stor betydning for projektet.

Endnu en motivation til at deltage for både projektmedarbejderne og drengene fra overgruppen er, at der som en del af projektet blev arrangeret flere udflugter, bl.a. en tur i sommerhus og en rejse til Egypten. Drengene lægger vægt på, at det betød meget for dem at ”komme ud” af området, hvilket de sjældent oplever.

#### *Konkrete aktiviteter i projektet*

Indledningsvis blev de fire projektmedarbejdere trænet i opsøgende arbejde og deres nye rolle som projektmedarbejdere. Der blev lagt en plan for deres udviklingsforløb, eftersom kravet til deres ansættelse var, at de skulle fortsætte det i et uddannelsesforløb eller få et permanent job. Den interviewede projektmedarbejder blev gennem projektet tilbudt finansiering af en treårig ungdomspædagogisk uddannelse og er i dag fortsat ansat som børn- og ungemedarbejder i boligområdet ved siden af sin skolegang.

Projektet bestod derudover for det første af en dialog- og handleplansdel for de enkelte tilknyttede unge fra overgruppen. Hver ung havde en projektmedarbejder som personlig kontaktperson. Der blev gennemført månedlige samtaler, hvor den unge og projektmedarbejderen i fællesskab satte mål for den unges udvikling hver måned. Disse mål handlede fx om at lave afdragsordninger på bøger, lære at præsentere sig i telefonen og gå til jobsamtaler. I samtalerne blev der taget stilling til, hvordan drengenes domme, misbrug eller kriminalitet skulle håndteres. Slutmålet for handleplanen var, at de unge skulle indsluses og fastholdes i en uddannelse eller have et job.

For det andet bestod projektet i sammenhæng med dialog- og handleplansarbejdet af en aktivitetsdel. Aktiviteterne bestod i, at drengene fra overgruppen tog ud af området på ture, ligesom de arrangerede forskellige aktiviteter for de øvrige børn og unge i området. Der blev bl.a. oprettet en lokal fodboldklub og iværksat musikprojekter for områdets børn og unge. ”*Drengene begyndte at gøre noget for andre – det var empowerment,*” fortæller beboerrådgiveren. De interviewede drenge fortæller, at de havde indflydelse på, hvilke aktiviteter der skulle sættes i værk, og selv stod for at gennemføre aktiviteter for de yngre børn: ”*Vi fik hvert vores ansvarsområde. I starten skulle vi spørge, men til sidst kørte det for os. De yngre begyndte at kunne tale med os, og kriminaliteten stoppede.*”

Derudover blev drengene fra overgruppen ansat som arbejdsdrenge i forbindelse med den fysiske renovering af alle lejligheder i boligområdet. Gennem dette arbejde tjente de penge til en udlandstur til Egypten, ligesom deres synlige deltagelse i renoveringsarbejdet havde en positiv indvirkning på de unges relationer til andre beboere. Ifølge projektmedarbejderen gik det ikke altid nemt, fordi nogle af drengene havde problemer med at stå op om morgenen. Det blev derfor aftalt, at projektmedarbejderne skulle ringes op, hvis ikke drengene mødte på arbejde, og så hentede dem.

En udfordring i forbindelse med projektets aktivitetsdel var ifølge beboerrådgiveren vanskeligheden i at sikre overskuelighed og fokus i drengenes arbejde. Det var svært at holde de unges ben på jorden og afholde dem fra at sætte 20 projekter i gang på samme tid. Samtidig var der på godt og ondt en udfordring i, at drengene fra overgruppen fik en særstatus i området, ved at de med særlige midler kunne deltage i særskilte aktiviteter og ture ud af området. Det skabte en vis misundelse blandt andre beboere i området.

#### *Beboerrådgivernes funktion og rolle i projektet*

Beboerrådgiveren i boligområdet har været ansat siden 1995. Beboerrådgiveren driver aktivitetshuset, som bruges af mange beboere og til mange forskellige aktiviteter. Beboerrådgiverens daglige tilstedeværelse i boligområdets aktivitetshus beskrives som en fordel af alle involverede i projektet, da beboerrådgiveren herved både er et kendt ansigt og har tæt føling med, hvad der sker i området.

Styregruppen beskrives af de interviewede samarbejdspartnere som et samarbejdsforum, hvor der er gensidig sparring og idéudvikling. Beboerrådgiveren fortæller, at deltagerne i styregruppen aktivt analyserer områdets problemer og sammen finder frem til en fælles indsats. Sådan har styregruppen også fungeret i forhold til projektet "Outsiders2Insiders".

Beboerrådgiveren har ifølge alle respondenter spillet en stor rolle i projektet. Beboerrådgiveren var en del af styregruppen bag projektet og var med til at formulere projektet fra starten. Beboerrådgiveren deltog endvidere i projektets udflugter og har med sit indgående generelle og personlige kendskab til områdets unge fungeret som vejleder og sparringspartner for den ansatte daglige leder af projektet. Projektets kompleksitet og omfang gjorde, at det var vanskeligt for projektlederen at køre det alene, hvorfor beboerrådgiveren i perioder var tættere på projektet end planlagt.

Både de deltagende projektmedarbejdere, drengene fra overgruppen og samarbejdspartnerne lægger netop stor vægt på, at beboerrådgiveren havde et personligt kendskab til de unge, der deltog i projektet, som hun for manges vedkom-

mende har kendt fra, de var helt små. Interviewene efterlader indtrykket af, at den respekt, som beboerrådgiveren nyder blandt de unge i området, har været en væsentlig bærekraft i projektet.

Drengene oplever, at beboerrådgiveren viste dem respekt, forstod dem og bakkede dem op, og det var hende, de gik til, når de manglede noget. Beboerrådgiveren har således for drengene i projektet stået som en synlig og tilgængelig person, og de tilskriver således beboerrådgiveren en meget vigtig rolle for de ting, som sættes i værk i boligområdet.

Samarbejdspartnerne ser det endvidere som en styrke for projektet, at beboerrådgiveren har fungeret som et samlingspunkt for projektets forskellige aktører, og at hun har fungeret som sparringspartner.

#### *Samarbejdspartnere og rollefordeling*

De interviewede medlemmer af styregruppen giver udtryk for, at samarbejdet i styregruppen fungerede godt, hvilket de begrundede med, at flere af medlemmerne i gruppen kendte hinanden i forvejen og derfor havde forståelse for hinanden.

Der gives dog udtryk for, at der gennem hele projektforløbet var store vanskeligheder i samarbejdet med den lokale klub, som også deltog i styregruppen. Særligt forholdet mellem projektmedarbejderne og klubbens ansatte var problematisk og konfliktfyldt, og parterne undgik så vidt muligt hinanden, selvom målet var, at der skulle skabes bro mellem de unge og eksisterende tilbud i området. Klubben vurderes af flere samarbejdspartnere som meget vigtig for området og således også for projektet, da mange af områdets unge kommer i klubben. Det var derfor problematisk i forhold til projektet, at samarbejdet ikke fungerede. Det manglende samarbejde med klubben fik som konsekvens, at klubben utilsigtet kom til at fremstå negativt i andre unges øjne frem for en positiv medspiller, der kunne forankre og bygge videre på projektets positive resultater med de unge.

Der har undervejs i projektet – og den boligsociale indsats i det hele taget – været et tæt samarbejde med socialforvaltningen, som har bidraget til udviklingen af projektet og siddet med i styregruppen. Nogle af styregruppens medlemmer giver imidlertid udtryk for, at man gerne ville have haft socialforvaltningen tættere knyttet til den enkelte unge fra starten af projektet. Der skulle som led i projektet have været en tættere og mere direkte kontakt til forvaltningen for at få hjælp til at håndtere tunge problemstillinger som fx de unges misbrug.

### *Oplevede resultater og effekter af projektet*

Projektet vurderes af alle parter at have haft konkrete og fremadrettede resultater både for de enkelte unge, som har deltaget i projektet, og for boligområdet som helhed.

Både projektmedarbejderne og drengene fra overgruppen giver udtryk for, at projektet har haft stor personlig betydning for dem. De tilskriver projektet årsagen til, at flere af de 11 unge er kommet i uddannelse eller job. Som en af drengene siger: *”Vi var aldrig begyndt på en uddannelse, hvis det ikke var for projektet. Ellers ville vi have lavet ballade og været i fængsel nu. Det er der mange af os, der før har været.”* Drengene fortæller endvidere, at de har lært, hvordan man præsenterer sig og taler med fremmede. Det sammenhold, der er blevet skabt mellem de unge i projektet, ser de også som et vigtigt resultat af projektet: *”Vi fik et stort ansvar og fandt ud af, at vi kunne arbejde sammen. Nu behøver alt ikke gå efter mit hoved; man blev mere ansvarsbevidst, fordi de havde tillid til én.”* (ung deltager i projektet)

For projektmedarbejderne har projektet ligeledes haft en meget konkret effekt i og med, at de er kommet i uddannelse eller job. Endvidere fortæller projektmedarbejderen, at han oplevede, at projektet, ud over en fast indtægt, gav ham en mening i dagligdagen.

Projektet synes endvidere at have et fremadrettet resultat i og med, at rollemodeller er blevet udviklet og de drenge, der tidligere var projektets målgruppe, nu selv søger at fungere som positive rollemodeller for de yngre i området. For eksempel arrangerer de på egen hånd aktiviteter for de yngre børn i området.

For boligområdet har projektet haft en konkret effekt, idet det ledte til mindre hærværk i området. Hvorvidt dette vil vare ved fremover, er vanskeligt at vurdere for de interviewede samarbejdspartnere og beboerrådgiveren, men de unge giver selv udtryk for, at de føler et større ejerskab og tilhørsforhold til boligområdet og ønsker at passe bedre på det. Også deres arbejde i forbindelse med renoveringsprocessen har haft betydning: *”Man ønsker ikke at ødelægge noget, man selv har bygget op”* (ung deltager i projektet). Flere af projektets samarbejdspartnere mener endvidere, at drengenes arbejde med renoveringen har været medvirkende til at nedbryde barrierer mellem drengene og andre beboergrupper i området.

### *Læring af projektet*

Uagtet at projektet har haft mange positive resultater, og at den anvendte ungdomsmetode har vist sig succesfuld, peges også på en række læringspunkter i forhold til den kommende projektperiode.

Projektmedarbejderne oplevede projektets afslutning som meget brat og giver udtryk for, at de kunne ønske sig en mere glidende afslutning på projektet. I forlængelse heraf peger de interviewede samarbejdspartnere på, at man i den næste periode vil forsøge at få et samarbejde op at stå med ungdomsuddannelserne, fordi de spiller en vigtig rolle i forhold til at fastholde de unge i uddannelsen, når de afslutter deres forløb i 'Outsiders2Insiders'. Der skal fokus på opfølgning, for at de unge ikke falder fra undervejs.

Beboerrådgiveren giver endvidere udtryk for, at hun mener, at der skulle have været en strammere styring af midlerne, så de i mindre grad blev forvaltet selvstændigt af projektmedarbejderne. Derudover anbefaler beboerrådgiveren og samarbejdspartnere som tidligere nævnt et tættere samarbejde med Socialforvaltningen. Fremadrettet skal der mindre fokus på den særskilte aktivitetsbaserede del og større fokus på de unges tilknytning til skole og eksisterende tilbud og aktiviteter. Eksempelvis foreslås det, at de unge kunne få en ugentlig vagt i klubben og/eller blive trænere i den lokale idrætsforening, således at der ikke iværksættes konkurrerende tilbud, men sikres samarbejde med eksisterende og varige tilbud i lokalområdet.

Endelig nævnes det blandt samarbejdspartnere, at der i den nye projektperiode løbende skal optages og udsluses deltagere, frem for at tilknytte en fast gruppe til projektet. Dette skal hindre, at gruppen afgrænser sig selv fra unge og får vanskeligt ved at integrere nye deltagere i projektet.

#### *Sammenfatning og vurdering af casen*

Outsiders2Insiders er et eksempel på et succesfuldt ung-til-ung-projekt med tæt sparring fra professionelle, hvor man har brugt ældre unges status og respekt i boligområdet på en konstruktiv måde; nemlig ved med afsæt i en empowerment-tilgang at tildele både projektmedarbejdere og de unge deltagere ansvar og indflydelse i indsatsen over for andre unge i området. Projektet er iværksat på baggrund af tidligere erfaringer, som har vist, at ung-til-ung-metoden kan skabe en anden motivation hos de unge, end professionelle kan frembringe. Derfor kan metoden være et positivt supplement til de professionelles fagligt funderede arbejde.

Projektets styrke synes bl.a. at ligge i, at det retter sig mod flere målgrupper og sigter på at skabe en mere langsigtet udviklingsspiral, hvor ældre unge bliver rollemodeller for yngre unge, som igen bliver rollemodeller for de yngste børn. Det har haft en positivt afsmittende effekt på boligområdet i det hele taget, hvormed projektets resultater rækker ud over den afgrænsede primære målgruppe.

Der er tale om et individuelt tilrettelagt og dialogbaseret projekt, hvor den unges relation til den ældre projektmedarbejder/kontaktperson fra området er det bærende fundament for den unges udvikling og motivation til at ændre sit liv. Samtidig trækker projektet på de positive gevinster, der kan være ved gruppedynamikken mellem de unge, og det fællesskab og samarbejde, som projektets aktivitetsbaserede del indeholder.

Der peges fra alle sider på det vigtige i, at de udpegede projektmedarbejdere/kontaktpersoner for de unge er opvokset i området, er kendte i ungegruppen og har den nødvendige autoritet og respekt blandt de yngre unge.

Alle Outsiders2Insiders-projektets samarbejdspartnere samt projektmedarbejderne og drengene, der var projektets målgruppe, lægger desuden stor vægt på, at beboerrådgiveren i kraft af sit kendskab til de unge har spillet en meget vigtig rolle for projektet som sparringspartner. Det vurderes endvidere som helt central for projektet, at flere af projektets samarbejdspartnere havde kendskab til hinanden forud for projektet.

Det har tilsyneladende været med til at sikre kontinuitet i indsatsen, at den eksisterende styregruppe for beboerrådgivningsfunktionen også har fungeret som styregruppe for projektet. Interviewene efterlader indtrykket af, at der fra de professionelle side har været stor opbakning til projektet undervejs. Det må betragtes som en stor styrke, at styregruppen deltager aktivt i problemløsningen og har været en solid og aktiv sparringspartner for beboerrådgiveren. Samarbejdspartnere peger på, at styregruppen har udvist en vilje til at træde til, når behovet har været der, og tænke alternative løsninger.

De unge projektmedarbejdere og flere af de yngre drenge, der var projektets målgruppe, er kommet i job og/eller påbegyndt en uddannelse. Drengene giver selv projektet æren for dette og mener, at projektet både har inspireret dem til at lægge kriminalitet og hærværk på hylden og inspireret dem til, også efter projektets afslutning, at optræde som positive rollemodeller og arrangere aktiviteter for dem i området, der er endnu yngre. Projektet synes endvidere at have haft en positiv effekt på boligområdet, hvor andelen af hærværk umiddelbart faldt, mens projektet var i gang. Det er dog centralt, at der fremadrettet arbejdes på, at alle relevante institutioner, herunder klubben i området, har en tydelig rolle i projektet fra starten da sådanne institutioner spiller en vigtig rolle i forhold til opfølgning og forankring af indsatsen over for de unge.

### 6.2.3 *Case F: Opkvalificering og uddannelse målrettet voksne*

Caseområdet ligger i hovedstadsområdet og har ca. 2.100 beboere. I kvarteret bor en stor andel borgere med anden etnisk baggrund end dansk, og blandt dem findes en del kvinder, der er isolerede i hjemmet uden uddannelse, arbejde eller



socialt netværk. Projektet retter sig mod denne målgruppe, og indtil nu har ca. 50 kvinder deltaget hovedsageligt fra Tyrkiet, Irak, Libanon og Somalia.

**Tabel 6-6: Boligområdets boligstatistiske kendetegn**

	Boligområdet 2008	Hele landet 2008
Andelen af indvandrere/efterkommere ud af hele befolkningen	54 %	9 %
Arbejdsstyrken i % af den samlede befolkning over 15 år	49 %	63 %

Projektet, har på nuværende tidspunkt har fungeret i tre år.

#### *Projektets organisatoriske ramme og baggrund*

Projektet er placeret i Projektbasen, der ledes af beboerrådgiveren, og er det centrale projekt i Projektbasen.

Oprindeligt var der fem boligforeninger, som var fælles om beboerrådgivningen. I dag er beboerrådgivningen en del af et partnerskab mellem syv boligforeninger og flere forskellige andre parter (Kofoeds Skole, Kulturcafeen, Netvirket m.fl.). Det er et forsøg på at brede indsatsen ud, men partnerskabet har ifølge beboerrådgiveren ikke givet det, man forventede. I praksis ligger indsatsen hos beboerrådgivningen alene. Beboerrådgivningen betjener alle syv boligforeninger, men er formelt ansat af den ene og finansieret af LBF.

Foruden beboerrådgiveren er der en fastansat projektmedarbejder på 30 timer, der står for Syværkstedet.

Projektbasen beskrives af samarbejdspartnerne som tovholder og samlingspunkt for mange forskellige projekter, herunder Syværkstedet. Der er samlet en masse erfaring i Projektbasen, som mange lokale projekter og indsatser nyder godt af. *”De gode ideer opstår mange forskellige steder der, hvor behovene findes, men der er behov for et sted, der samler dem op og koordinerer; derfor er Projektbasen så vigtig.”*

#### *Baggrunden for Syværkstedet*

Forældrekurset blev etableret i begyndelsen af 2006. Projektet er en erstatning for ambassadørprojektet (2004-2005), hvor man forsøgte at få etableret et korps af ressourcestærke ambassadører, som skulle være mellemlid mellem de professionelle og forældrene. Tankerne bag projektet var gode, men projektet lykkedes ikke fordi de personer, der blev rekrutteret til projektet, var for ressource svage.

I begyndelsen var målgruppen for forældrekurset både mænd og kvinder, og fokus var på utilpassede drenge. Derfor var projektet primært møntet på forældre med børn i puberteten. Målet med projektet var at lave kurser om forældreroller og fritidsaktiviteter. Der var forældrekurser og foredrag om forskellige emner. Det handlede om hårdkogt børneopdragelse og om betydningen af børns deltagelse i fritidsaktiviteter. Foredragene tiltrak primært danske kvinder, ”for det er dem, der kommer, når det handler om børneopdragelse.” (samarbejdspartner)

De resourcesvage (etniske) kvinder kom ikke; de var et andet sted, og derfor blev målet at møde dem der, hvor de var. ”For dem skal tingene være formålstjenlige. De møder ikke op for at tage hul på et problem. Snakken kommer via aktiviteten. Når man får deres fortrolighed, er der ingen grænser for, hvor langt man bliver lukket ind.” (Projektmedarbejder)

Kontakten til kvinderne blev etableret via en opsøgende indsats foretaget af en afdelingsbestyrelsesformand og hans kone: ”De startede nedefra ved at ringe på dørene og mødes med kvinderne uden en dagsorden. På den måde fandt de ud af, at syning var vejen til kvindernes hjerter.” (beboerrådgiveren) I dag bruges afdelingsbestyrelserne fortsat til at rekruttere kvinderne.

#### *Projektets overordnede formål og målgruppe*

I dag er formålet med projektet – som i daglig tale kaldes ’Syværkstedet’ – at etablere netværk mellem kvinderne omkring håndtering af forældrerollen og tilbyde aktiviteter, der har relevans for deres liv i Danmark.

Syværkstedet fungerer som ’ufarligt’ mødested for kvinderne og danner rammen om en række aktiviteter. For eksempel undervises kvinderne i at reparere brugt tøj og sy nyt efter mønster. Desuden tilbydes forskellige kurser, der skal give kvinderne redskaber til at fungere som mennesker og forældre i krydsfeltet mellem to forskellige kulturer; den de kommer fra og det danske samfund.

Det er vigtigt, at Syværkstedet er kvindernes sted. Den tilknyttede medarbejder er ikke en pædagogmedhjælper. Hun er åben og ærlig omkring sin rolle, der er at hjælpe dem med at komme i uddannelse eller ud på arbejdsmarkedet. Hun er der for at gøre det, der skal til, det, kvinderne synes, de har brug for: ”Min dagsorden er åben og tydelig, den er ikke skjult. Jeg er der ikke for at underholde dem.” (samarbejdspartner)

Karakteristisk for kvinderne er, at de er isolerede fra det danske samfund. De omgås ikke danskere privat, og deres opfattelse af det danske samfund er derfor udelukkende funderet i mødet med de danskere, de møder i det offentlige rum. Kvinderne kommer fra traditionelle samfund med stor autoritetstro og en social

kontrol, der gør det vanskeligt at håndtere livet i et demokratisk, individualistisk samfund, hvor den enkelte har frihed under ansvar.

Oplevelsen hos projektmedarbejderen er, at kvinderne er meget motiverede for at lade sig integrere. Men de er angst for det ukendte, og det er Syværkstedets opgave at hjælpe dem over nogle barrierer. Det er baggrunden for, at nogle kvinder er meget isolerede i forhold til danskere. De er ikke dovne og uengagerede. De er meget motiverede og meget lærevillige. Deres lyst til at lære noget om danskere og det danske samfund er meget tydelig.

*”Det lykkes os at få fat på de fleste etniske grupper. Pakistanere ser vi ikke.” (Projektmedarbejder)* De meget dybt religiøse, hvor kvinder og børn bliver isoleret, dem kan de ikke få fat i. Alle de radikale, de meget troende, som ikke ønsker at blande sig, har de ikke resurser til at få fat i. Det er en lille isoleret gruppe, som ikke er motiveret.

Efter medarbejdernes mening har de fat i den gruppe, de gerne vil have fat i. Og gruppen er mere motiveret, end de har turdet håbe på. Der er færre barrierer, end de havde forestillet sig. Årsagen er nok, at stedet ikke er en instans; det er frivillighedsprincippet, der er det bærende, og de har ingen sanktionsmuligheder over for kvinderne. De er meget anerkendende og omsorgsfulde i deres tilgang til kvinderne, og de har formået at etableret et frirum, hvor kvinderne kan tale om alt, og fjante og grine.

#### *Samarbejdspartnere og rollefordeling*

Syværkstedets centrale drivkraft er den tilknyttede projektmedarbejder. Hun står for den daglige drift og har sammen med en tidligere deltager, der nu er ansat som syvejleder, den tætte kontakt og dialog med kvinderne. I forhold til Syværkstedet (og andre delprojekter) fungerer beboerrådgiveren som sparringspartner. Hun uddelegerer i stor udstrækning ansvaret (også budgetansvaret) til projektmedarbejderen og fungerer som kvalitetssikrer på projektet. Overordnet er hendes rolle at analysere behovene, undersøge muligheder og indstille projekter til styregruppen.

Ud over de tre i Projektbasen er der løbende involveret forskellige samarbejdspartnere i projektet. Faste samarbejdspartnere er fx den psykolog, der varetager forældrekurserne sammen med projektmedarbejderen, og projektlederen fra en lokal anonym rådgivning. Desuden samarbejdes med forskellige andre tilbud, bl.a. bibliotekets tilbud for etniske kvinder om læsning af danske aviser. Folkesundhed København er en anden vigtig samarbejdspartner, der jævnligt kommer i Syværkstedet og fortæller kvinderne om sund mad, hygiejne, sundhedspleje mv.

Samarbejdet opfattes af alle som meget fleksibelt, velfungerende og givende:  
*”Der kommer meget ud af det [samarbejdet], og det er en personlig tilfredsstillelse at samarbejde og føle, at tingene hænger sammen.*

Samarbejdspartnerne har en klar opfattelse af hinandens kompetencer og funktioner, og de er gode til at bruge hinanden som sparring og til at henvise til hinandens projekter og tilbud.

Til gengæld oplever de ’lokale’ samarbejdspartnere, at kommunen er meget langt væk, og at et ellers nødvendigt samarbejde med kommunen og andre myndigheder er ikke-eksisterende.

Der efterlyses derfor et meget bedre samarbejde med de instanser, der skal tage hånd om kvindernes meget tunge problemer. Der kommer kvinder i Syværkstedet med alvorlige depressioner, med posttraumatisk stress og med massive fysiske og psykiske problemer samt selvmordstruede og voldsramte kvinder. Medarbejderne oplever i de situationer, at de står meget alene og ikke ved, hvor de kan få hjælp. Beboerrådgivningen har ingen visitationsmuligheder, og det er et stort problem.

*”Syværkstedet er en fremskudt post, og man opdager mange ting, som kan bruges, men det bliver ikke anerkendt, og ikke brugt, så alt for mange ting falder ned mellem to stole. Fx kan et barn få hjælp, men den selvmordstruede mor kan ikke. Det efterlader en stor afmagtsfølelse og alt for mange lappeløsninger.”(Projektmedarbejder)*

Det samme er problemet med beskæftigelsesindsatsen. Beboerrådgivningen har ingen faglige kompetencer til at klæde kvinderne fuldt og helt på til at træde ind på arbejdsmarkedet. Der mangler et meget tættere samarbejde med beskæftigelsesinstanserne og nogle mere fleksible regler.

#### *Konkrete aktiviteter*

Som beskrevet er Syværkstedet rammen om en række kurser og aktiviteter, der alle tager udgangspunkt i kvindernes behov og ønsker. Syværkstedet har åbent tre timer om ugen og foregår i lokaler, der også bruges til andre formål, og kvinderne kan derfor ikke sætte deres personlige præg på stedet eller lade ting ligge fremme. Sprogtræning er en vigtig del af alle aktiviteterne og opfattes af flere af brugerne som det vigtigste. I Syværkstedet finder kvinderne den nødvendige tryghed til at praktisere det danske sprog. Her kan de tale åbent, afslappet og uformelt. Der er mange forskellige nationaliteter, og det gør ikke noget, at man siger noget forkert. Sproget skal bare tales. Det sprog, der er der, har en relevans til noget, de tænker på. Derfor får de behov for at udtrykke, deres tanker. Som en af kvinderne engang sagde til projektmedarbejderen: *”Bare vent, jeg skal nok*

*lære dansk, for jeg vil meget gerne tale med dig.” I begyndelsen var det meget svært. Nogle af kvinderne havde næsten aldrig talt dansk, og deres ordforråd og udtale var derfor meget ringe. Nu taler de dansk, og nu tør de tale dansk også med lærere og pædagoger. ”Det er et inderligt ønske hos dem at få talt sproget, så de kan hjælpe deres børn i skolen, og så de kan komme ud og få et arbejde. Det er nærmest det vigtigste for dem. Nu får de talt dansk hver uge.”(Projektmedarbejder)*

- **Sundhedskurserne**

Sundhedskurserne er meget efterspurgt og gennemføres af en arabisk talende underviser fra Folkesundhed København. Der undervises i forskellige sundhedsrelaterede emner, fx madvaner, hvilket mange er glade for, da det tager udgangspunkt i deres eget liv. På kurserne lærer de at se sammenhænge mellem fx mad og allergi. Dette er vigtigt, da mange godt kan blive negativt påvirket af det danske samfunds mange tilbud gennem reklamer og det faktum, at de nu har penge til usund mad. Et generelt fokus er altid at besvare alle spørgsmål, så de på den måde får øget deres bevidsthed. De lærer også nye ord omkring sundhed og kan genkende dem næste gang. Kurserne indledes med undervisning, og der følges op med spørgsmål og debat/diskussioner på Syværkstedet. Der er både refleksion over det indholdsmæssige og over formen. Nogle af kvinderne vil kun komme til foredrag om sundhedsformidling, og nogle kommer kun, når undervisningen foregår på arabisk. Underviseren oplever, at planlagte og sammenhængende undervisningsforløb er bedre end at udbyde et kursus ad gangen.

- **Forældrekurserne**

Forældrekurserne gennemføres af en ekstern psykolog. Kurset er kun for kvinder og bygger på selvundervisning. Formålet med kurset er at hjælpe deltagerne med at mestre forælderrollen og forstå deres børns specielle opvækstbetingelser. Undervisningen tilrettelægges, så deltagerne tager udgangspunkt i deres eget liv og problemstillinger, fordi der ikke findes nogle universelle ”rigtige” svar på, hvordan man er gode forældre. Underviseren prøver at skabe en udvikling hos deltagerne, så undervisningen kommer inde fra dem selv og bygger på deres egne erfaringer. Tanken bygger på, at kursusedtagerne skal behandles som gæster. Derfor er der mad og andre hygge ting, så de føler sig velkomne. Det er et bevist valg, at de ikke vil arbejde med en tolk. På den måde kan deltagerne hjælpe lærerne ved at tale dansk, så alle forstår hinanden. Deltagerne har vist sig at være meget aktive og finder selv på temaer. De konkrete forslag kommer således ikke fra underviseren / ”eksperten”, men fra dem selv.

- **Avislæsningsgruppen**

Formålet med kurset er at give kvinderne viden om det danske samfund og

sprog. Kurset er forankret i det lokale bibliotek og varetages af en af bibliotekarerne, der bruger Syværkstedet som rekrutteringsgrundlag for avislæringskurset. Der er en stabil gruppe på 4-5 deltagere, som kommer hver gang, og så lidt flere 'on and off'. De fleste vil gerne deltage, men nogle er forhindret af praktiske årsager. I starten ville de gerne læse om nære ting såsom krigen i deres hjemland, men med tid og øvelse kan emnerne efterhånden blive mere komplekse. Først blev der anvendt normale gratisaviser til undervisningen, men de viste sig at være for svære. Derfor bruger man nu en avis for ordblinde danskere. Gruppen havde en svær start, men fungerer nu mere stabilt. I begyndelsen var det for svære artikler om emner (fx om operahuset og skuespillere), som kvinderne ikke kunne relatere til deres hverdag. Nu er kvinderne blevet meget bedre til at sige, hvad de gerne vil læse. Nogle af kvinderne synes dog, at der er for meget fokus på den sproglige udtale i stedet for artiklernes indhold. Beboerrådgivningen har opfordret biblioteket til at ansætte en babysitter + servere frugt og kaffe, så flere vil føle sig velkomne. Bibliotekaren, der ikke er uddannet underviser, overvejer, om avislæsningen burde ligge i et andet regi, idet hun stiller spørgsmålstejn ved, om almindeligt engagement hos medarbejderne er tilstrækkelig kompetence til at varetage avislæringsundervisningen.

#### *Udbytte og effekter af projektet*

I fokusgruppeinterviewet med brugerne af Syværkstedet (der deltog syv kvinder i interviewet) udtrykker alle stor begejstring for at komme på værkstedet og for de aktiviteter og tilbud, de modtager gennem værkstedet. Blandingen af praktisk arbejde, information, sprogtræning, undervisning i forskellige emner og almindeligt socialt samvær har de alle stort udbytte af. Specielt fremhæver de sprogtræningen som vigtig for dem, men også undervisningen i danske forhold generelt og børn og opdragelse specifikt har de stor glæde af. Fx nævner de undervisning og information om, hvordan skolen bruger kontaktbøger og computere, samt hvad børn laver i skolen. Det sociale aspekt og, at de har mulighed for at dele erfaringer har også stor betydning; *"Bagefter kan vi tale sammen om vores børne-problemer og udveksle erfaringer. På den måde har vi alle et ansvar."*

Kvinderne er meget ivrige efter at lære 'alt' om det danske samfund, og generelt forsøger de at bruge det, de lærer, i praksis. Således fortæller en somalisk kvinde, at hun har lavet mange ting om derhjemme på baggrund af det, hun lærer på kurserne. For eksempel brugte hun meget stærke rengøringsmidler, men nu ved hun, at det ikke er godt for miljøet og indeklimaet; derfor bruger hun kun vand og lidt sæbe. En anden fortæller, at før brugte hun luftfrisker i lejligheden, men på kurset lærte hun, at det kunne forværre hendes søns astma, så nu lufter hun ud i stedet for, og hendes søn har det meget bedre.

Alle de interviewede kvinder kommer i Syværkstedet hver onsdag, og alle kunne godt tænke sig at komme der noget oftere. Allerhelst ville de gerne have deres eget lokale og en nøgle hver; det ville også give dem større ejerskab til stedet.

Flere af kvinderne deltager i andre aktiviteter i kvarteret, fx avislæsning, eller fordi de er blevet opmærksomme på det gennem Syværkstedet. Ud over kurserne dyrker alle kvinderne lidt motion, og flere af kvinderne giver udtryk for, at de godt kunne tænke sig at gå til fitness og svømning, men at det kræver, at der kan oprettes særlige kvindehold.

Kvinderne fremhæver også ferier og ture ud af området som noget, der har positiv indvirkning på deres liv på flere måder. Dels giver det dem mulighed for at få gode oplevelser med deres børn, som samtidig kan snakke med i skolen om fx Legoland, dels får de selv set og oplevet noget andet. Det er vigtigt, at turene er uden mænd, så kan de slappe af. Det modvirker stress at komme hjemmefra, hvor fjernsynet altid kører med ofte dårlige nyheder fra hjemlandet.

Det generelle billede viser, at Syværkstedets kurser og tilbud har ført mange succeshistorier med sig. Såvel projektmedarbejderne som samarbejdspartnerne har oplevet, hvordan de udenlandske kvinder har taget ved lære, engageret og udviklet sig. De positive effekter kommer ofte, når tilbuddene begynder at arbejde sammen. De professionelle får meget lettere ved at tiltrække de kvinder, der har et behov, når de kan sende dem videre til andre relevante tilbud. Problemet ligger ikke i, at kvinderne ikke ønsker hjælp, men i, at de ofte ikke ved, hvor de kan få den. Her fungerer Syværkstedet som en god base eller port til at finde det, man søger, for så snart kvinderne deltager her, har medarbejderne mulighed for at hjælpe dem med at komme videre 'i systemet'. Det er dog en stor udfordring, at der ikke i dag eksisterer et tæt samarbejde med de relevante kommunale forvaltninger, fx om uddannelse og beskæftigelsesmuligheder. Ofte oplever medarbejderne omkring Syværkstedet og Projektbasen, at de står med nogle motiverede kvinder, der har mod på at lære mere eller komme i job, men da de ikke kan henvise til tilbud, der matcher kvindernes mentale og praktiske formåen, må de ofte skuffe kvinderne, fordi de ikke kan finde det rette tilbud.

Generelt oplever medarbejderne, at kvinderne er meget mere motiverede, end de havde regnet med, og de er overraskede over, hvor hurtigt de har vundet kvindernes tillid, og hvor åbne og fordomsfri de er. Som en af samarbejdspartnerne udtrykker det; *"I en dansk kontekst er kvinderne måske ikke ressourcestærke, men det er de alligevel; de er motiverede og forandringsparate. De oplever ofte modstand, men kæmper alligevel videre. De ved bare ikke altid, hvor de skal finde den viden, de har brug for."*

### *Perspektiver og udviklingspotentialer*

Samlet set vurderer de interviewede, at Syværkstedet har fundet en god form med den rette balance mellem praktiske aktiviteter, kurser og socialt samvær. Samarbejdspartnerne mener, at der fremover bør være endnu mere fokus på kvindernes forståelse for børnenes særlige vilkår ved at vokse op mellem to kulturer.

Et andet emne, der optager medarbejdere og samarbejdspartnere omkring Projektbasen, er, om der er behov for, at der etableres et lignende tilbud til de etniske mænd, og hvordan mændene i givet fald skal motiveres til at deltage. Der er dog delte meninger om, hvorvidt mændene selv skal tage det første initiativ ved at definere deres behov for viden og støtte, eller om man skal møde dem der, hvor de er, ligesom man i sin tid gjorde med kvinderne. Alle er enige om, at det er vigtigt at inddrage fædrene, så der bliver en sammenhæng omkring forældrekurserne.

Endelig er der enighed om, at projektet kan forbedres betragteligt, hvis der bliver et meget tættere samarbejde med relevante forvaltninger i forhold til at tage hånd om de problemer og udfordringer, kvinderne kommer med. Derfor vil der fremover være fokus på, hvordan beboerrådgivningen kobles til andre instanser, som har kompetencer og ressourcer til at tage hånd om den mere tunge del af arbejdet – beskæftigelsesområdet, psykologer etc.

### *Sammenfatning og vurdering af casen*

Det vurderes, at det gennem Syværkstedet for forholdsvis små midler er lykkedes at nå en gruppe etniske kvinder, som ellers er meget svære at komme i kontakt med, fordi de lever en isoleret tilværelse i boligområderne. Det er således gennem Syværkstedets aktiviteter lykkedes at skabe et rum, hvor kvinderne føler sig trygge og åbner op for at snakke om det, der rører sig i deres liv og hverdag. Gennem Syværkstedet er kvinderne begyndt at tale dansk, de er blevet bedre i stand til at hjælpe deres børn med lektierne samtidigt med, at de har fået et netværk og nogle andre handlemuligheder, end de havde før. Dermed har projektet hjulpet kvinderne til i højere grad end før at være aktører i deres egne liv og til at kunne agere i forhold til den situation, de lever i.

Syværkstedet har således givet kvinderne redskaber til at forbedre familiernes fysiske og psykiske trivsel og understøtte positive relationer mellem forældre og børn. Hermed får kvinderne og deres familier mere overskud til at tage del i det omgivende (lokal)samfund, og på den måde er Syværkstedet med til at forbedre den generelle trivsel og integration i boligafdelingerne. For at fremme en helhedsorienteret indsats for familierne er det vigtigt, at der fremover sættes fokus på mændenes situation, da de ofte står uden for arbejdsmarkedet og derfor også er mere eller mindre isoleret fra det danske samfund.



Projektets styrke ligger også i, at det er en integreret del og på mange måder omdrejningspunkt for et meget velfungerende og fleksibelt netværk mellem professionelle, der arbejder med udsatte borgere i lokalområdet.

Set i et lidt mere overordnet perspektiv vurderes det, at der er meget mere potentiale i projektet, end de nuværende ressourcer og rammer kan udnytte og realisere. Derfor anbefales det, at projektet i højere grad koordineres med kommunale indsatser over for målgruppen, og at samarbejdet styrkes, eksempelvis omkring visitation til psykolog eller læge eller om særlige job- eller uddannelses tilbud. Gennem Syværkstedet kommer projektmedarbejderne tæt på kvinderne og ser nogle helheder og sammenhænge omkring familierne, omkring børnene og de unge, som vil kunne bruges i de mere formelle systemer til at etablere en helhedsorienteret indsats, som løfter på flere fronter samtidig.

## 7. METODEBILAG

### 7.1 Datagrundlag for beskrivelsen af boligområderne

De 62 boligområder, som indgår i evalueringen, er identiske med de 62 boligområder, som i 2004 fik godkendt ansøgning om en beboerrådgivningsfunktion. Det vil sige, at boligområder, som er fælles om en beboerrådgiver, i evalueringen indgår som et samlet boligområde. I fire af boligområderne er der ved evalueringens gennemførelse ultimo 2008 ikke længere ansat en beboerrådgiver.

De samlede nøgletal for de 62 boligområder, som er præsenteret i afsnit 5.1, er uberegnet på baggrund af boligstatistiske nøgletal for de enkelte områder. Nøgletallene er de opdaterede 2008-tal, som igen bygger på de senest opdaterede registeroplysninger hos Danmarks Statistik. Der indgår således registeroplysninger for såvel 1/1 2006, 1/1 2007 og 1/1 2008.

De boligstatistiske nøgletal er indkøbt hos Danmarks Statistik på baggrund af de områdefafgrænsninger, der blev anvendt i førevalueringen, og som stammer fra de daværende beboerrådgivere eller boligselskaberne. Data er herefter aggregeret til samlede nøgletal for de 62 boligområder. De nøgletal, som er præsenteret i rapporten, er med henblik på at belyse udviklingen i den mellemliggende periode de samme, som indgik i førevalueringen. Nøgletallene udgør samlet set de væsentligste parametre i beboersammensætningen.

Ud over at måle udviklingen i de boligstatistiske nøgletal for beboersammensætningen i områderne over tid er der desuden sammenlignet med de relevante tal for befolkningssammensætningen på landsplan. Hertil er anvendt tilgængelige oplysninger fra Danmarks Statistik, Statistikbanken.

### 7.2 Datagrundlag for trivselsundersøgelsen

Trivselsundersøgelsen er gennemført som telefoninterview med 1.008 beboere fordelt på de 62 boligområder over en periode på fire uger i oktober og november 2008.

Interviewene blev gennemført efter en fast interviewguide, hvor spørgsmålene med henblik på at måle udviklingen i beboernes trivsel fra førevalueringen i

2004 til slutevalueringen i 2008 var de samme som i den oprindelige undersøgelse.

Som grundlag for udvælgelsen af respondenter til undersøgelsen er boligområderne i lighed med trivselsmålingen i førevalueringen inddelt i fire strata efter antal beboere. De beboere, som blev udtrukket til at deltage i undersøgelsen, er tilfældigt udvalgt inden for disse strata, dog således at de mindste boligområder er svagt overrepræsenterede og de store boligområder svagt underrepræsenterede med henblik på at sikre et tilstrækkeligt statistisk datagrundlag. I forbindelse med dataanalysen er der korrigeret for denne skævhed i datagrundlaget gennem statistisk vægtning. I tabellen herunder gives et overblik over respondentudvælgelsen.

**Tabel 7-1: Stratificeret udvælgelse af respondenter**

Stratum	Størrelse på boligområder (antal beboere)*	Antal boligområder i strata	Antal respondenter i strata
Blå	- 1.000	13	212
Grøn	1.001–2.000	19	259
Gul	2.001–3.000	16	256
Orange	3.000-	13	281

\*Boligområder, der i 2004-undersøgelsen var placeret i et stratum, men hvor antallet af beboere har bevæget sig marginalt ud over stratum-afgrænsningen, er bibeholdt i deres oprindelige stratum.

Kontaktdata på respondenterne blev indhentet gennem teleselskaberne. På baggrund af svarprocenten i 2004-undersøgelsen blev der indledningsvis udtrukket 2.100 respondenter, som fik tilsendt et informationsbrev udformet på sprogene dansk, engelsk, arabisk, somalisk og tyrkisk med oplysning om undersøgelsens formål og gennemførelse samt en opfordring til at deltage. På grund af den relativt store beboerudskiftning samt anvendelse af mobiltelefoner i flere af områderne, som gør en del teleoplysninger forældede, var det dog nødvendigt at gennemføre en supplerende ringerunde til 195 beboere for at opnå de i alt 1.008 gennemførte interview. Ved opnået kontakt er der bedt om, at den person i husstanden over 17 år, som senest har haft fødselsdag, besvarer undersøgelsen for at undgå bias i respondentsammensætningen, såfremt nogle medlemmer af husstandene systematisk er mere tilbøjelige til at besvare telefonopkald end andre.

For at sikre en tilstrækkelig repræsentation af etniske minoriteter i undersøgelsen blev respondenterne tilbudt at blive interviewet på et af fremmedsprogene engelsk, arabisk, somalisk, tyrkisk eller serbokroatisk, såfremt de ikke ønskede eller kunne gennemføre interviewet på dansk.

Af hensyn til det store antal fejladresser og fejlnumre i teleoplysningerne er svarprocenten opgjort som effektiv svarprocent, dvs. antal gennemførte interview ud af de beboere, der er opnået kontakt med. Den effektive svarprocent er

64 %, hvilket betragtes som tilfredsstillende for en undersøgelse af denne karakter og med en målgruppe, hvor mange har ringe dansk kundskaber.

**Tabel 7-2: Opgørelse af svarprocent for trivselsundersøgelsen**

Antal gennemførte interview	1.008
Antal nægttere	573
<b>Svarprocent</b>	<b>64 %</b>

I forbindelse med dataanalysen er der foretaget en bortfaldsanalyse for at undersøge, om besvarelsene er repræsentative for den samlede gruppe beboere. I bortfaldsanalysen er respondentfordelingen sammenlignet med populationen af voksne beboere over 17 år fordelt på alder, husstandstype, arbejdsmarkedstilknøytning og herkomst. Populationsfordelingen er kendt fra de boligstatistiske nøgletal, jf. afsnit 7.1.

Som det fremgår af Tabel 7-3, er der ganske pæn overensstemmelse mellem populationen og respondentsammensætningen.

**Tabel 7-3: Beboernes fordeling på forskellige sociodemografiske variable i henholdsvis boligområderne og data**

		Danmarks Statistik	Beboerundersøgelsen	Afvigelse
Alder:	18-24 år	14,1 %	11,2 %	- 2,9
	25-34 år	19,9 %	17,2 %	- 2,7
	35-49 år	30,6 %	29,9 %	- 0,7
	50-64 år	20,4 %	23,3 %	+ 2,9
	65+ år	15,0 %	18,5 %	+ 3,5
Husstand:	Alene uden børn	45,2 %	35,6 %	+ 9,6
	Alene med børn	12,3 %	10,3 %	+ 2,0
	Par uden børn	16,0 %	21,2 %	- 5,2
	Par med børn	18,1 %	25,9 %	- 7,8
	Øvrige	8,3 %	6,9 %	+ 1,4

		Danmarks Statistik	Beboerundersøgelsen	Afvigelse
Herkomst <sup>11</sup> :	Danmark	60,0 %	65,5 %	+ 5,5
	Andre lande	40,0 %	34,5 %	- 5,5
Arbejdsstilling <sup>12</sup> :	Lønmodtager	49,2 %	48,5 %	+ 0,7
	Arbejdsløs	4,0 %	9,4 %	- 5,4
	Pensionist	27,1 %	31,0 %	- 3,9
	Øvrige uden for erhverv	19,7 %	11,1 %	+ 8,6

For parametrene husstand og arbejdsstilling gælder, at Danmarks Statistiks populationsopgørelse baserer sig på registerdata, hvor definitionen på de enkelte kategorier – særligt kategorierne 'øvrige' – vanskeligt lader sig eftergøre i en interviewsituation, fx hvis respondenterne er et hjemmeboende barn over 18. Det vil derfor være forbundet med stor usikkerhed at korrigere data statistisk på baggrund af disse to parametre. Hvad angår alder og herkomst, er forskellene mellem populationsfordelingen og respondentfordelingen relativt små. Desuden viser en nærmere analyse, at såfremt data vægtes for at korrigere for uoverensstemmelserne mellem populationsfordelingen og respondentfordelingen på disse to parametre, vil det have meget ringe betydning for de samlede resultater. Kun resultatet for, i hvor høj grad man har oplevet hærværk på sin ejendom inden for det seneste år, afviger efter vægtning med mere end to procentpoint fra de uvægtede resultater. Det vurderes derfor, at usikkerheden forbundet med at foretage vægtningen er langt større end usikkerheden på resultaterne som følge af den mindre skævhed i respondentsammensætningen. Undersøgelsens data er dermed alene vægtet for at korrigere for den stratificerede respondentudvælgelse.

<sup>11</sup> Beregningsgrundlaget er beboere over 17 år.

<sup>12</sup> Beregningsgrundlaget for data fra Danmarks Statistik er beboere over 15 år.

## 8. OVERSIGT OVER BOLIGOMRÅDERNE

De 62 boligområder, som er defineret i forbindelse med de statistiske analyser, er:

Nr.	Områdebetegnelse
1	Basis 37, København
2	Kvaglund, Esbjerg
3	Jennumparken, Randers
4	Stengårdsvej, Sønderborg
5	Bispebjerg, København
6	Kongens Enghave, København
7	Finsens og Solbjerg Haver, Frederiksberg
8	Jagtvejskvarteret, København
9	Karlebo, Kokkedal
10	Vestbyen, Hjørring
11	Akacieparken, København
12	Blågården, København
13	Tingbjerg, Utterslevhuse, København
14	Remisevænget m.fl.
15	Sognefodsvænget/Sylthomsparken, Rødby
16	Hørmarksområdet, Svendborg
17	Strandparkerne m.fl., Brøndby
18	Nøjsomhed, Helsingør
19	Aabenraa, Helsingør
20	Vapnagård, Helsingør
21	Borupgård, Helsingør
22	Tåstrupgård, Høje Tåstrup
23	Ridderborgsparken, Nørrevænget, Nakskov
24	Ringparken, Slagelse
25	Møllevang, Århus
26	Skovparken, Kolding
27	Fjordparken, Munkebo
28	Houlkær, Viborg
29	Axelborg, Horsens 2
30 + 31	Beringsvænget m.fl, Horsens 1+3
32	Gyldenrisparken, København
33	Holmbladskvarteret, København

Nr.	Områdebetegnelse
34	Mjølnerparken, København
35	SAB's ældreboliger, København
36	Eskebjerggård, Møllevang, Ballerup
37	Gladsaxe, Høje Gladsaxe
38	Odense, Lærkeparken m.fl.
39	Odense, Granparken m.fl.
40	Odense, Fyrreparken m.fl.
41	Motalavej, Korsør
42	Boulevardbebyggelserne, Varde
43	Askerød, Greve
44	Albertslund, Nord
45	Lindholmområdet, Nykøbing F
46	Lundtoftegadekvarteret, København
47	Sjælør Boulevard, København
48	Kanalens Kvarter, Albertslund
49	Charlottekvarteret, Høje Tåstrup
50	Hvissinge, Glostrup
51	Herredsvang, Århus
52	Rundhøj, Århus
53	Frydenlund, Århus
54	Bispehavevej, Århus
55	Trigeparken, Århus
56	Gellerup, Århus
57	Finlandsparken, Vejle
58	Løget, Vejle
59	Rødovre
60	Øgadekvarteret, Aalborg
61	Ældreboliger, skæve boliger, København
62	Roskilde