



Sociale tilbud og deres naboer

Idékatalog

Februar 2007



STYRELSEN FOR SPECIALRÅDGIVNING
OG SOCIAL SERVICE

SOCIALMINISTERIET



Sociale tilbud og deres naboer

Idékatalog

Februar 2007

Indholdsfortegnelse

Forord	3
Indledning	4
Hvor skal tilbuddet placeres?	6
Hvordan skal tilbuddet udformes?	9
Hvordan organiseres og etableres samarbejdet med andre aktører?	12
Nabohøringer - hvornår?	15
Hvordan håndteres flytning af et eksisterende tilbud?	18
Hvordan nås en politisk beslutning?	20
Hvad skal naboerne informeres om?	23
Hvilken mediestrategi skal vælges?	27
Hvordan afholdes der møde i lokalsamfundet vedrørende et tilbud?	29
Hvad skal gøres ved åbning og indvielse?	32
Hvordan plejes naborelationer i driftsfasen?	34
Hvordan kan et positivt samspil mellem tilbuddet og naboer understøttes?	37



Forord

I Danmark er vi stolte af vores sociale sikkerhedsnet. Der er bred opbakning bag tilbud til socialt udsatte grupper.

Men vejen fra holdning til handling er ikke altid lige nem. Vi støder ofte ind i det, som nogen kalder NIMBY-problemet (Not in my backyard), altså modstand mod selv at blive nabo til et tilbud. Nogle gange bliver vejen derfor lang og snoet, før værestedet, botilbuddet eller herberget til de socialt udsatte kommer på plads. I en større dansk provinsby måtte man for nyligt gennem fem forskellige placeringer, før det lykkedes at finde en adresse til det sociale tilbud.

Undersøgelser har vist, at de bekymringer som naboerne gør sig, inden tilbuddet bliver åbnet, som regel bliver gjort til skamme, når først værestedet eller botilbuddet er på plads. Rådet for socialt Udsatte foreslog i sin første årsrapport i 2003, at der blev lavet en kampagne om større åbenhed og forståelse i lokalsamfundene for placering af tilbud til socialt udsatte. Socialministeriet tog udfordringen op og igangsatte umiddelbart efter med en bevilling fra satspuljen det projekt, hvori dette idékatalog er krumtappen.

Idékataloget indgår som en del af det samlede projekt, som Cowi har udført for Socialministeriet. Det omfatter desuden to film, som stiller skarpt på de fordomme, der kan være om socialt udsatte, og beskriver hvordan hverdagen efterfølgende viser, at man sagtens kan bo som gode naboer. Der er også en skabelon for en pjece, som hver enkelt kommune kan tilpasse til sine egne behov.

Jeg er sikker på, at idékataloget og det øvrige materiale vil være en hjælp for kommuner og andre aktører, eksempelvis frivillige organisationer i deres indsats for at forbedre vilkårene for socialt udsatte.

Eva Kjer Hansen, Socialminister
Maj 2007

Indledning

Placering af tilbud til socialt udsatte grupper er sjældent enkelt, og naboerne vil typisk være betænkelige ved at få de nye naboer. Det kan betyde, at relevante tilbud ikke etableres, eller at tilbuddene placeres uhensigtsmæssigt. Erfaringerne viser heldigvis, at der sjældent er store problemer, når først et tilbud er etableret.

Hvis vi ønsker at bibeholde og udvikle velfærdstaten samt et inkluderende menneskesyn, hvor udsatte grupper også får en mulighed for at være en del af samfundslivet, må vi leve med og lære at håndtere den modstand fra naboer, der kan forekomme. Erfaringerne viser således, at den ikke kan undgås. Modstanden er et grundvilkår i et demokratisk samfund, hvor borgerne forventer at blive inddraget, og har mulighed for at komme til orde med deres holdninger og bekymringer.

Men modstanden kan mindskes. Styrelsen for Specialrådgivning og Social Service har derfor bedt COWI om at udarbejde et idékatalog, som politikere, embedsmænd samt ledere og medarbejdere i nuværende og kommende tilbud kan bruge som inspiration i arbejdet med at fremme lokal forståelse for placering af tilbud til socialt udsatte grupper.

Formålet med idékataloget er at øge mulighederne for, at der tilvejebringes de bedst mulige tilbud til de socialt udsatte grupper samtidig med, at den lokale forståelse øges til gavn for de udsatte personers mulighed for integration i samfundslivet.

Idékataloget omhandler såvel botilbud som væresteder for henholdsvis hjemløse, misbrugere og psykisk syge personer.

Idékataloget er baseret på en omfattende erfaringsopsamling blandt en lang række tilbud og kommuner, undersøgelser af erfaringer fra amtskommuner, frivillige organisationer samt andre sektorer. Derudover er der gennemført en brugerundersøgelse, som også danner grundlag for idékataloget.

Erfaringsopsamlingen viser, at der overordnet er fem faktorer, der fremmer den lokale forståelse for tilbud til socialt udsatte grupper, og som dermed gør det lettere at etablere tilbud samt bidrager til, at de socialt udsatte grupper bedre kan integreres i lokalsamfundet.

De fem faktorer er:

- **Politisk engagement og enighed:** Politikere, der tør stå fast på etablering og placering af et tilbud, og som støttes af en forvaltning, der kan producere gode beslutningsoplæg.
- **Placeringen af tilbuddet:** Solidt kendskab til et kvarters rummelighed - herunder naboprofilen.
- **Brobygning:** Etablering af netværk og samarbejdsrelationer mellem alle de relevante aktører: Politikere, forvaltning, ledere og medarbejdere på tilbud, brugere og naboer.
- **Brandslukning:** Hurtig indsats fra ledere/medarbejdere på tilbud og/eller forvaltning, hvis der opstår problemer.
- **Ro om tilbuddet:** Løbende pleje af det gode naboskab.

Spørgsmål	Problemstillinger	Udbytte
Hvor skal tilbuddet placeres?	Brugernes behov og kvarterets sammensætning bør vurderes.	Inspiration til overvejelser om fordele og ulemper ved forskellige placeringer
Hvordan skal tilbuddet udformes?	Der bør overvejes, hvordan tilbuddet afgrænses fysisk i forhold til naboerne? Hvor stort det skal være? Og hvordan det skal se ud?	Inspiration til overvejelser om fordele og ulemper ved forskellige placeringer
Hvordan organiseres og etableres samarbejdet med andre aktører?	Der skal tages stilling til organisationsform (kommunalt, frivillige mv.), samt hvordan lokale aktører kan inddrages som aktive medspillere	Inspiration til overvejelser om organisationsform og inddragelse af andre aktører
Nabohøringer - hvornår?	Hvilken type høring skal afholdes - er den fx lovpligtig? - og hvordan skal den gennemføres?	Gode råd om krav til nabohøringer
Hvordan håndteres flytning af et eksisterende tilbud?	Ved en flytning kan det være hensigtsmæssigt at evaluere tilbuddet. Herudover bør der tages højde for de ressourcer, som en flytning kræver samt gives information til lokalsamfundet om nye tilbud	Inspiration til overvejelser om strategi for flytning af tilbud
Hvordan nås en politisk beslutning?	Forvaltningen bør blandt andet være opmærksom på byens tradition, hvordan beslutningerne understøttes, om beslutningskraften er tilstede på det rigtige tidspunkt om hvordan samarbejdet mellem forvaltningerne organiseres.	Inspiration til hvad der blandt andet bør overvejes når den politiske beslutning skal træffes.
Hvad skal naboerne informeres om?	Ud over overvejelser om den generelle information til målgruppen bør man iagttage reglerne om tavshedspligt samt overveje håndteringen af myter og fordomme.	Inspiration til overvejelser om informationsstrategi overfor naboer
Hvilken mediestrategi skal vælges?	Skal den være proaktiv eller reaktiv?	Inspiration til overvejelser om fordele og ulemper ved forskellige mediestrategier
Hvordan afholdes der møde i lokalsamfundet vedrørende et tilbud?	Der skal tages stilling til en række praktiske forhold, herunder hvor mødet skal afholdes og hvad det skal kaldes?	Inspiration til overvejelser om organisering af møder om tilbud
Hvad skal gøres ved åbning og indvielse?	Hvem skal inviteres? Hvad skal der ske ved åbningen? Hvad bør undgås?	Idéer til, hvordan åbning og indvielse kan markeres
Hvordan plejes naborelationer i driftsfasen?	Her bør det overvejes, hvordan personalet kan være synligt og bruges pro-aktivt? Og hvordan man kan give naboerne mulighed for at udtrykke bekymring/utilfredshed?	Inspiration til overvejelser om pleje af naborelationer
Hvordan kan et positivt samspil mellem tilbuddet og naboer understøttes?	Er der naboer som har tid og lyst til at hjælpe tilbuddet? Hvordan gøres tilbuddet til en ressource i lokalsamfundet?	Inspiration til overvejelser om redskaber til at skabe endnu bedre relationer mellem tilbud og naboer



En skurby kan placeres i nærheden af en genbrugsstation. Det er godt for de brugere, der kan lide at 'klunse'.

Hvor skal tilbuddet placeres?

Den konkrete placering af et tilbud er af stor betydning, både for brugerne og for muligheden for at skabe forståelse for tilbuddet blandt naboerne.

Projektet viser, at der skal overvejes følgende aspekter.

1. Brugernes behov
2. Kvarterets sammensætning

Brugernes behov

Forskellige brugergrupper har forskellige placeringsmæssige ønsker og behov. Følgende aspekter er relevante:

- Tilbuddets formål har betydning for hvilken placering, som er passende. Overordnet set kan en placering være 'for sig selv'¹, i tilknytning til et eksisterende tilbud, eller i et bykvarter uden tilknytning til et eksisterende tilbud. Tilbud, som har tydelige rehabiliteringsformål, kan være placeret hensigtsmæssigt, hvis de lægges i tilknytning til et eksisterende tilbud². Flere brugere udtrykker for eksempel,

at det er positivt, hvis hjemløseboliger placeres på den måde. Andre formål kan tilsige en placering i et bykvarter uden tilknytning til et eksisterende tilbud. Mange kommuner har for eksempel gode erfaringer med at lægge tilbud til sindslidende i sådanne områder. I valg af placering af botilbud til denne gruppe kan det også indtænkes, om der er mulighed for at personer, der skal fraflytte botilbuddet, har mulighed for at få en bolig i nærheden.

- Brugere ønsker ofte en relativ anonym placering i bybilledet - for eksempel på et gadehjørne. "Når man er drejet om hjørnet, er man i civil"³.
- Placering tæt på relevante indkøbsmuligheder og andre faciliteter, som har betydning for brugerne, er vigtig. Det betyder ofte, at tilbuddet skal placeres bynært og centralt, men brugernes behov må overvejes konkret hver gang.

- Især for væresteder er det vigtigt, at der er gode transportmuligheder, da brugernes mobilitet kan være begrænset⁴.
- Især for botilbud er det positivt, hvis placeringen er i nærheden af et grønt område.
- Mange tilbud skal være indrettet med handicapvenlig adgang og faciliteter, for eksempel brede døre og tilkørselsramper.
- Hvis det er muligt, bør repræsentanter for den kommende brugergruppe involveres så hurtigt som muligt i planlægning af tilbuddet. Dette er i overensstemmelse med Servicelovens § 112, hvorefter kommunen skal sørge for, at brugere af tilbud får mulighed for indflydelse på tilrettelæggelsen og udnyttelsen af tilbudene.

Kvarterets sammensætning

Etablering af et tilbud til socialt udsatte skaber et møde mellem tilbuddet og dets kommende naboer. Det er derfor vigtigt at have et godt kendskab til hvilke naboer, man reelt har med at gøre.



“Set i bakspejlet må jeg sige at vores bekymringer var helt ubegrundede. Der er ikke sket noget overhovedet. Og jeg har også spurgt vores døtre og de smiler lidt og siger ”Jamen vi har ikke oplevet noget far””

Jan Vedel Hansen, Haderselv



Projektet viser, at det er lettere at placere tilbud i nærheden af lejerboliger end ejerboliger⁵. Typisk fordi folk i lejerboliger ikke frygter for faldende huspriser og evt. har en kortere tidshorisont: “Vi kan jo altid bare flytte, hvis ikke vi kan lide at være her”. Folk i ejerbolig har aktivt valgt det pågældende nabolag med et længere perspektiv for øje.

- Der kan derfor forventes større modstand mod tilbud, der placeres i boligområder præget af ejerboliger, end i områder præget af lejerboliger. Det skal dog understreges, at der sjældent er problemer med naboskabet, når tilbuddet først er placeret.

Tilbud, der placeres i områder præget af erhverv, har typisk mindre problemer med naboer. Erhvervsdrivende vil ofte alene bekymre sig om faren for øget kriminalitet. Bekymringer om faldende huspriser, faldende skattegrundlag og skæv demografisk udvikling er ikke så udprægede, som blandt personer, der bor i området.

Hvor skal tilbuddet placeres?

- Når der placeres tilbud i områder præget af erhvervsliv, er det således bekymringen for kriminalitet, der fylder mest. Placeres der tilbud til socialt udsatte grupper, som ikke har ry for kriminalitet, er der derfor gode muligheder for, at modstanden mod tilbuddet vil blive begrænset.

Mange byer er karakteriseret ved at have nogle områder, som er relativt socialt belastede og andre områder, der ikke er socialt belastede. Valget af kvarteret give anledning til følgende overvejelser.

- Hvis der i forvejen er en stor forekomst af socialt udsatte i et lokalområde kan der være fare for, at området kan nå en mætningsgrænse for antallet af socialt udsatte.
- Områder uden social belastning kan have en mindre tolerance overfor socialt udsatte grupper, og der kan derfor være stærkere modstand mod tilbuddet.

Da Randers Kommune skulle etablere Perron 4, der er et kombineret være- og botilbud til tunge brugergrupper, forsøgte de først at få placeret tilbuddet i et kvarter med blandet beboelse og erhvervsdrivende. Der var stor modstand, og placeringen måtte opgives. Senere valgte kommunen et område kun med lejeboliger, hvor der også tidligere havde været en del personer fra socialt udsatte grupper. Hotel Viking, som var hjem for en del udsatte, havde f.eks. ligget ganske tæt på den foreslåede placering.

Det første område lå kun ganske få gader fra det andet område, som kommunen foreslog, men der var ingen modstand mod den anden placering.

Hvis du vil vide mere kan du kontakte:

Center for Misbrug og Forebyggelse, Randers Kommune. Centerleder Niels Munk.

På www.spesoc.dk/nimby findes der en undersøgelse blandt brugere af tilbud til socialt udsatte grupper. Denne undersøgelse belyser brugernes ønsker i forhold til placering og naborelationer.



Hvordan skal tilbuddet udformes?

Indretning og udformning af et tilbud baseres på en vægtning af flere forskellige hensyn, som ikke alle leder til samme konklusion. Den fysiske indretning og udformning af et tilbud er primært et relevant spørgsmål inden etableringen. Alligevel viser erfaringsopsamlingen, at en løbende tilpasning af et tilbuds fysiske rammer kan være afgørende for, om tilbuddet vedvarende opleves positivt i lokalsamfundet.

Spørgsmålet er, hvad der skal overvejes i forbindelse med udformningen.

Der er mindst tre relevante aspekter:

1. Hvordan afgrænses tilbuddet fysisk i forhold til naboer?
2. Hvor stort skal tilbuddet være?
3. Hvordan skal tilbuddet se ud?

Efterfølgende gennemgås hvert af de tre aspekter.

Hvordan afgrænses tilbuddet fysisk i forhold til naboer?

Det skal overvejes, hvordan tilbuddet skal afgrænses. Her kan følgende være til inspiration:

- En række kommuner har gode erfaringer med at lade tilbud falde helt i med dets omgivelser og ikke lave nogen egentlig afgrænsning. For eksempel har Zonen i Haderslev fjernet skiltningen fra de kommunale biler, der anvendes af plejepersonalet. Det kan være særligt hensigtsmæssigt, når der er tale om grupper af socialt udsatte, som har et behov for at være normaliserede i dagligdagen⁶, og det er i god tråd med, at mange brugere ønsker en anonym placering af tilbuddet.

- I enkelte kommuner er der gode erfaringer med at benytte en tydelig fysisk markering af grænsen i form af et hegn. Det kan være hensigtsmæssigt i flere situationer. For det første kan hegnet give brugerne af stedet en vis beskyttelse og tryghed, hvis brugerne har behov for dette. For det andet kan en tydelig fysisk afgrænsning være tryghedsskabende for naboer i tilfælde, hvor brugerne af tilbuddet har en markant afvigende social adfærd⁷.

- Enkelte kommuner har oplevet, at der over tid er opstået forandringer i lokalsamfundet, som giver behov for at ændre på den oprindeligt valgte fysiske afgrænsning/ikke-afgrænsning. Det kan for eksempel skyldes udvikling i lokal infrastruktur (for eksempel en ny sti eller jernbane), demografi, til- og fraflytning mv. Det er derfor vigtigt, at leverandøren løbende er opmærksom på, om der er behov for at tage afgrænsningen af tilbuddet op til revision.

Hvor stort skal tilbuddet være?

Et tilbud kan være stort som følge af mange boliger eller mange brugere. Men det kan også være stort som følge af tilstedeværelsen af mange aktiviteter eller nødvendig udenomsplads. Her fokuseres såvel på størrelse i form af mange brugere samt fysisk størrelse.

Der er fordele og ulemper ved både store og små tilbud, både for brugerne og for naboerne. I valget af tilbuddets størrelse skal myndigheden og leverandøren derfor konkret vurdere, hvad der er mest hensigtsmæssigt. I disse overvejelser kan indgå følgende elementer:

- Brugernes behov: Nogle brugergrupper har behov for relativt små og overskuelige tilbud. Andre har brug for, at der er flere brugere, så der er bedre basis for at udvikle et fællesskab.

- Tilbuddets karakter: Nogle tilbud vil have behov for tilknytning af specialiseret personale. Det kan tale for, at tilbuddet er relativt stort. Andre tilbud har ikke samme behov for specialister.

- Muligheden for tilknytning af en relativ stor medarbejdergruppe kan give øget fleksibilitet i personaleanvendelsen. Det kan give mere tid hos personalet til at pleje en god kontakt til naboerne

- Hvis et tilbud bliver meget stort, både fysisk og i forhold til antal brugere, kan det virke overvældende og skræmmende på et lokalsamfund.

Hvordan skal tilbuddet se ud?

Selve indretningen af tilbuddet giver også anledning til overvejelser. Her peger projektet i retning af, at funktionalitet og æstetik er væsentligt⁸.

Det er oplagt, at det er vigtigt for brugerne, at omgivelserne er rare at opholde sig i, og tilbuddets udseende er også vigtigt for opfattelsen af tilbuddet i lokalsamfundet. Derfor bør følgende prioriteres:

- Tilbuddene bør udformes på en funktional og æstetisk/præsentabel måde.

- Leverandøren bør i den daglige drift være opmærksom på, at tilbuddet løbende skal fremstå ordentligt. Det er også med til at hjælpe brugere på vej med normer og vaner. Endelig giver det brugerne en oplevelse af at blive respekteret og anerkendt, når et tilbud ser pænt ud⁹.



Udgangspunktet i Middelfart blev til på initiativ fra tilbuddets leder Henrik Schmidt, der har en fortid som misbruger, og kunne se behovet for et tilbud i kommunen

Hvordan organiseres og etableres samarbejdet med andre aktører?

Når der etableres tilbud til socialt udsatte grupper, kan der være tale om tilbud som fra start til slut er kommunale: etableret og drevet af kommunens politikere, dens administrative myndighed og en kommunal leverandør.

Der er dog talrige eksempler på, at tilbud til socialt udsatte grupper er vokset frem med afsæt i et lokalt initieret tiltag. I sådanne tilfælde kan den kommunale involvering være opstået på et senere tidspunkt. Eller den kan udeblive i det hele taget.

Mange private organisationer betoner vigtigheden af at tænke i alliancer, partnerskaber og aktivering af netværk og personlige relationer i lokalsamfundet.

Der er hermed to forhold, som er relevante:

1. Hvilken organiseringsform skal vælges?
2. Er det muligt at bruge lokale aktører som aktive medspillere?

Hvilken organiseringsform skal vælges?

I forbindelse med etablering af tilbud til socialt udsatte grupper er det for såvel leverandør som myndighed vigtigt at holde sig for øje, at et tilbud kan organiseres på flere måder.

Tilbuddet kan drives af kommunen selv eller af en privat aktør - herunder en frivillig organisation.

- Hvis man vælger en ren kommunal løsning, kan det have den fordel, at den lokale forståelse fremmes i kraft af det politiske lederskab, som principielt kan stilles til ansvar i bred forstand. Samtidig vil størstedelen af personalet i kommunale tilbud typisk være lønnede. Flere tilbud angiver således, at hvor der er lønnet personale, er der større kontinuitet og professionalisme til stede. Det oplever naboerne som positivt. Der kan dog også være en stor andel af lønnet personale i tilbud, der er drevet af private organisationer og af enkeltpersoner.

- En anden mulighed er at vælge en privat aktør som leverandør - f.eks. en frivillig organisation. De private organisationer angiver således selv, at netop deres lokalforståelse, den lokale forankring og den goodwill, organisationerne typisk har hos borgerne, tilfører deres tilbud meget stor legitimitet i lokalsamfundet. Driftsoverenskomster kan være gode redskaber til at klargøre roller, ansvar og fokus på resultater.

- Leverandøren kan være et alment boligselskab, som har boligsociale forpligtigelser, og som vil bidrage til løsning af sociale opgaver. Hvis en kommunale myndighed indgår en aftale med et alment boligselskab om et tilbud til udsatte grupper, bør man være opmærksom på, at der på nogle områder gælder andre regler end ved en kommunal leverandør, bl.a. vedrørende huslejeafsættelse, servicebetaling, klageveje og beboerstatus (lejeloven gælder for almene boliger).

- Der er også eksempler på tilbud til socialt udsatte grupper, som etableres på privatpersoners egen foranledning og initiativ¹⁰. I denne situation fremmes den lokale forståelse af en persons entusiasme og dedikation i forhold til lokalsamfundets problemer. Det er således vigtigt, at politikere og forvaltning understøtter 'ildsjælenes' engagement og virkelyst. Det kan for eksempel gøres ved at udbrede kendskabet til midler, som kan søges, eller blot ved at vise principiel imødekomsthed overfor nye tiltag.

Er det muligt at bruge lokale aktører som aktive medspillere?

Undersøgelsen viser, at der mange steder er gode erfaringer med at involvere lokale aktører som aktive medspillere.

- Det kan være muligt at få en lokal entreprenør med i etableringen af tilbuddet, hvilket kan virke fremmende for den lokale forståelse, hvis entreprenøren har lokal accept¹¹.

- Det kan også være frugtbart aktivt at bruge alle de relationer, der er i lokalsamfundet. Alt fra venner, bekendte, engagerede personer, foreninger, politi, beboerforeninger og erhvervsdrivende¹². Det er således essentielt at afsøge alle muligheder for tilslutning til et tilbud under etablering. Denne tilslutning kan bruges til at skabe tryghed om tilbuddet, og kan også medvirke til at få frivillig arbejdskraft.

Hvis du vil vide mere kan du kontakte:

Københavns Kommune har stor erfaring med etablering af botilbud.

Du kan kontakte: Projektgruppen vedr. boligområdet, Mål- og rammekontoret, Misbrug og bolig, Socialforvaltningen, Københavns Kommune - tlf. 33 17 36 71

På www.spesoc.dk/nimby findes en undersøgelse af frivillige organisationers erfaringer med naborelationer i forbindelse med etablering af tilbud til socialt udsatte grupper.

Her berøres relationer til lokale partnere



Nabohøringer - hvornår?

Etablering af et tilbud til socialt udsatte grupper vil ofte indebære nabohøringer.

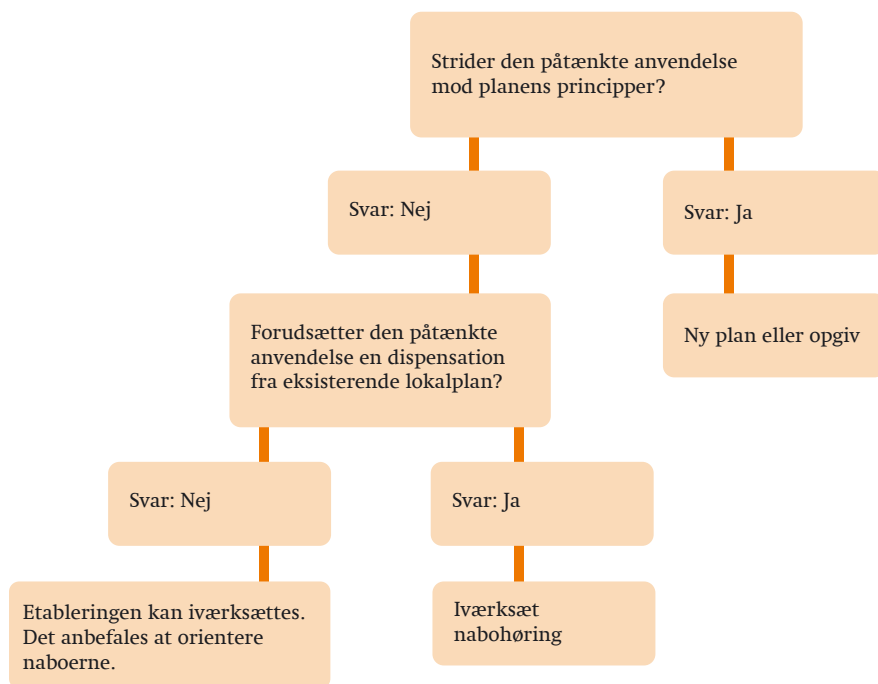
I den forbindelse er det relevant at overveje, hvilken type høring der skal afholdes, og hvordan den skal gennemføres?

Hvilken type høring skal afholdes og hvordan skal den gennemføres?

Hvilken type høring, der skal afholdes, afhænger af, hvor stor en ændring i lokalområdet etableringen af tilbuddet medfører. Der er generelt få formelle krav til, hvordan høringen skal gennemføres. Der henvises derfor til side 20-28 i idékataloget for inspiration. Det skal understreges, at den gennemførte undersøgelse peger på, at det er hensigtsmæssigt, at naboerne under alle omstændigheder orienteres om tilbuddet i et eller andet omfang.

- Medfører etableringen af et tilbud en så væsentlig ændring i lokalområdet, at der er brug for en lokalplanændring, skal borgerne i lokalområdet inddrages efter reglerne i Planlovens kapitel VI. De bety-

der, at borgerne som minimum gives en fire-ugers høringsfrist i forbindelse med offentliggørelsen af lokalplanforslaget om indretning af tilbuddet. Udover tidsfristen er der ikke særlige krav knyttet til gennemførelsen af høringen, men derimod er der krav til indholdet i det høringsgrundlag - lokalplanen - der stilles til rådighed for borgerne. Lokalplanen sendes typisk til de nærmeste naboer, mens øvrige ikke direkte berørte borgere i området orienteres via annoncer og opslag. Er lokalplanændringen kontroversiel, hvad en placering af tilbud til socialt udsatte grupper kan være, afholdes ofte et offentligt møde. Der henvises til side 25-26 omkring afholdelse af møder. Det er op til kommunalbestyrelsen at afgøre, hvorvidt borgernes indsigelser skal tages til efterretning eller ej, og borgerne har ikke mulighed for at anke den politiske beslutning om, hvorvidt placeringen af tilbuddet er hensigtsmæssig.



- Medfører etableringen ikke en væsentlig ændring i anvendelsen af lokalområdet, kan kommunalbestyrelsen nøjes med en dispensation fra en eksisterende lokalplan. Det betragtes dg som god forvaltningsskik, at de nærmeste naboer høres forud for beslutningen om at dispensere. Her er ikke særlige krav til høringsfrist, idet den må fastsættes ud fra sagens karakter/kompleksitet, tiden på året (ferietid eller ikke) og lignende praktiske forhold.

- Stemmer indretningen af et tilbud i lokalplanområdet overens med den eksisterende lokalplan er der ingen formelle krav i Planloven forud for beslutningen om at indrette et tilbud i det pågældende område.

- Ønsker man at etablere et tilbud udenfor byområder, skal der søges om landzonetilladelse. Procedurene omkring landzonetilladelse ligner procedurene omkring lokalplaner, og der skal også foretages nabohøringer. Nabohøringerne vil ofte være individuelle, således at man sender et brev til de berørte naboer. Dette kan kombineres med et krav om oplysning til en bredere offentlighed - f.eks. gennem annoncer i lokalavis. For landzo-

netilladelser gælder i øvrigt, at disse afgørelser kan påklages til Naturklagenævnet. Nævnet kan ændre en truffen afgørelse - eksempelvis et afslag til en tilladelse og omvendt.

Ønskes tilbuddet for eksempel anbragt i et villakvarter, hvor den eksisterende lokalplan ikke giver mulighed for at etablere funktioner til offentlige formål, skal der sandsynligvis udarbejdes og vedtages en ny lokalplan, før tilbuddet kan etableres.

En dispensation fra en lokalplan kan f.eks. være aktuel, hvis lokalplanen åbner mulighed for at der etableres institutioner, men at det har været hensigten, at det skulle være daginstitutioner. Ønsker man så at etablere et botilbud, vil der sandsynligvis kræves en dispensation fra lokalplanen. Kommunens plankontor bør inddrages i overvejelser om, hvorvidt der er behov for lokalplanændring, dispensation eller ingen af delene.



Hvordan håndteres flytning af et eksisterende tilbud?

Et tilbud kan have behov for at skulle flytte. Det kan være i en situation, hvor en eksisterende bygning skal bruges til noget andet. Der er også eksempler på, at eksisterende placeringer er uhensigtsmæssige af hensyn til brugernes behov.

Ved en flytning af et tilbud skal der grundlæggende tages samme hensyn, som ved placering og etablering af et nyt tilbud. Dvs. hensyn til brugernes ønsker og behov, hensyn til information af naboerne mv. (se også side 20-28).

En flytning giver også særlige muligheder og udfordringer.

Erfaringerne viser, at der er flere forhold, der skal gives opmærksomhed:

1. En flytning kan bruges som anledning til at evaluere tilbuddet.
2. En flytning kræver ressourcer.
3. Information til lokalsamfundet om det ny tilbud er vigtig.

Nedenfor gennemgås hvert af de tre forhold.

En flytning kan bruges som anledning til at evaluere tilbuddet

En flytning kan ses som en ny start, hvor der er gode muligheder for at tilpasse tilbuddet, så uhensigtsmæssigheder begrænses, og de gode elementer fremmes - også i forhold til naborelationerne.

Den administrative myndighed eller leverandøren bør derfor overveje, om det giver mening at evaluere tilbuddet i forbindelse med flytningen, så styrker og svagheder i det eksisterende tilbud bliver tydeliggjorte.

Det kan konkret overvejes:

- At gennemføre evalueringen tidligt i processen, så resultaterne kan udnyttes så godt som muligt.

- At inddrage brugernes erfaringer, ønsker og behov i evalueringen.
- At inddrage de nuværende naboers erfaringer i evalueringen.
- Har tilbuddet tidligere haft et dårligt omdømme, kan det overvejes at give tilbuddet et nyt navn i forbindelse med flytningen.

En flytning kræver ressourcer

De fleste tilbud, der har oplevet en flytning, erfarer, at en flytning er ressourcerekrævende. For brugere af tilbud vil en flytning opleves som en stor forandring af hverdagen. Det er vigtigt, at personalet er opmærksomme på at støtte brugerne i flytteprocessen.

De nye naboer til tilbuddet vil typisk være mere skeptiske overfor tilbuddet end de 'gamle' naboer, der har kendt tilbuddet i en længere periode. Det er derfor vigtigt, at personalet har ressourcer til at håndtere kontakten til naboerne i opstartsfasen¹³.

Alt i alt peger det på, at personalet kan blive ressourcepresset i flytteperioden.

- Det kan derfor overvejes, om tilbuddet i forbindelse med flytning skal have en tidsbegrænset opnormering eller have reduceret andre opgaver, så der er overskud til at håndtere flytningen.

Information til lokalsamfundet om det ny tilbud

I forbindelse med flytning af et tilbud er det vigtigt at levere en god information til det ny lokalsamfund. En flytning kan umiddelbart tænkes at virke mindre vigtig end en åbning af et nyt tilbud. Men for en kommende nabo, vil der være præcis samme behov for information som ved åbningen af et nyt tilbud¹⁴. I informationen om tilbuddet, kan man prøve at udnytte de fordele, det giver, at tilbuddet eksisterer i forvejen

- I en situation, hvor tilbuddet flyttes, vil der være mulighed for meget konkret at beskrive tilbuddet, da det netop eksisterer i forvejen.
- Det kan være muligt at inddrage tidligere naboer i forbindelse med informationen. Tidligere naboer vil typisk have oplevet at have haft personlige indvendinger, som senere er blevet afløst af oplevelser af fredelig sameksistens. Det kan skabe tryghed for de kommende naboer.



Hvordan nås en politisk beslutning?

Der er forskellige faktorer, som den administrative myndighed skal være opmærksom på, når en politisk beslutning om placering af et tilbud til socialt udsatte grupper ønskes fremmet.

Erfaringerne i mange kommuner er, at der er mindst fire forhold, forvaltningen med fordel kan være opmærksom på.

1. Byens tradition.
2. Hvordan understøttes beslutningen?
3. Er der politisk beslutningskraft til stede, når vigtige spørgsmål skal besluttes.
4. Samarbejde mellem forvaltningerne.

Byens tradition

Byens historie/'tradition' spiller en rolle for det politiske klima, både for hvordan socialpolitiske opgaver løses, og for hvilken grad af opbakning, der kan forventes til et tilbud til socialt udsatte grupper blandt politikerne og blandt borgerne.

Nogle byer rummer historisk en større rummelighed for anderledes mennesker end andre. Erfaringsopsamlingen viser, at der er en 'tradition' at observere i hver eneste by¹⁵.

Det er vigtigt, at forvaltningen er opmærksom på byens tradition. Den kan være et potentiale, der kan udnyttes eller en udfordring, der skal håndteres.

Hvis byen ikke har tradition for rummelighed for socialt udsatte må forvaltningen forvente, at det kan blive relativt svært at etablere et tilbud. Det betyder:

- At forvaltningen generelt skal have stort fokus på at fremme forståelsen for tilbuddet. Nærværende idékatalog kan give inspiration til dette.
- At forvaltningen skal være ekstra opmærksom på at understøtte den politiske beslutningsproces jf. nedenfor.

Hvordan understøttes beslutningen?

At placere tilbud til socialt udsatte grupper kan være upopulært, og dermed politisk følsomt. Derfor skal både politikere og embedsmænd være opmærksomme på, hvordan beslutningen kan understøttes.

Erfaringsopsamlingen viser, at det er vigtigt, at de involverede personer fra både administrativ myndighed og leverandør har indgående kendskab til socialt udsatte grupper og meget gerne erfaringer fra tidligere. Mange kommuner oplever således, at det er vigtigt, at de embedsmænd, som laver de konkrete indstillinger og analyser, har et godt kendskab til de udsatte grupper eller sociale problemstillinger i bredere forstand¹⁶, og at de er i stand til at præsentere et samlet projekt for det politiske niveau, hvor alle aspekter er belyst. Det kan også være en god idé, at der i beslutningsgrundlaget henvises til erfaringer fra lignende tilbud andre steder.

- Den administrative myndighed skal derfor være opmærksom på at prioritere, at det er de rigtige medarbejdere, der arbejder med sagen.

Politikerne på det sociale område har en væsentlig rolle i at være koordinerende og initiativtagende i forhold til problemstillinger/udfordring, der kræver politisk lederskab. Der er i mange kommuner gode erfaringer med, at politikerne involverer sig i debatten om et kommende tilbud¹⁷.

Det kan for eksempel være i forbindelse med at give de socialt udsatte grupper stemme og indgå i en ligeværdig dialog. Disse grupper har typisk ikke en stærk stemme, og deres ønsker og behov kan derfor overdøves af eventuelle naboprotester.

- Politikerne kan derfor med fordel være aktive i at indgå dialog med relevante udsatte grupper, så de også kommer til orde.



Som nævnt kan placering af tilbud være konfliktfyldt, og politikerne kan derfor komme i et krydspres, som betyder, at tilbuddet ikke bliver til noget¹⁸. Kan politikerne opnå enighed om etableringen af tilbuddet, og om ikke at bruge det som et middel i kampen om vælgerne¹⁹, understøtter det både etableringen og den lokale forståelse for tilbuddet.

- Socialpolitikerne kan med fordel undersøge muligheden for at etablere bred enighed om et tilbuds etablering.

Er der politisk beslutningskraft til stede, når vigtige beslutninger skal træffes?

Den administrative myndighed kan med fordel være opmærksom på timingen af de vigtige beslutninger i forbindelse med etableringen af tilbud. Spørgsmålet om timing er vigtigst i situationer, hvor der ikke er politisk enighed om tilbuddet, og hvor der er tradition for stor modstand mod tilbud. I disse situationer kan den administrative myndighed overveje:

- Er der tid til at behandle sagerne omkring etablering af et tilbud? Der kan være tidspunkter, hvor den politiske dagsorden er fyldt af presserende spørgsmål. Lige efter et kommunalvalg kan en dagsorden for eksempel være så omfattende, at det er vanskeligt at køre sager, som er udfordrende. At placere et tilbud til socialt

udsatte grupper er sjældent rutinepolitik og kræver derfor, at der er den fornødne tid til, at sagen kan behandles grundigt.

- Enkelte kommuner har desuden erfaring med, at det op til kommunevalg kan være problematisk at få truffet beslutninger om etablering af tilbud til socialt udsatte grupper²⁰.

Samarbejde mellem forvaltningerne

Erfaringen viser, at etablering af et tilbud til socialt udsatte grupper typisk involverer mere end blot én forvaltning og ét udvalg. Ofte vil en sag starte i sundhedsforvaltningen/socialforvaltningen og senere i processen vil såvel teknisk forvaltning og økonomiforvaltningen blive involveret. Det er vigtigt, at et tilbud til socialt udsatte grupper ikke udvikler sig til en strid mellem to forvaltninger. Det kan virke alt andet end fremmende for den lokale forståelse.

- Der er gode erfaringer med, at socialforvaltning og teknisk forvaltning har samarbejdet om et tilbud. Der kan være modstridende hensyn, som skal koordineres. For eksempel kan der ud fra pædagogiske og metodiske grunde være behov for at etablere skurvogne til hjemløse, som ikke ønsker en normal bolig. Det kan dog vise sig problematisk for teknisk forvaltning at etablere sådanne skurvogne²¹, da de i teknisk forstand kan vise sig ulovlige.



Hvad skal naboerne informeres om?

Før og i forbindelse med åbningen af et tilbud vil der være anledning til at informere naboer om tilbuddet. Spørgsmålet er, hvad naboerne skal informeres om.

Erfaringerne viser, at der er en række forhold, der er relevante at overveje i den forbindelse.

1. Tavshedspligt og information om målgruppen.
2. Myter og fordomme.
3. Generel information.

Nedenfor gennemgås de tre aspekter. I de følgende afsnit gennemgås forskellige idéer til mediestrategi og møder, hvilket også omhandler informationen om tilbuddet.

Tavshedspligt og information om målgruppen

Naboerne vil ofte være kritiske overfor, at kommunen har valgt netop deres kvarter som hjemsted for tilbuddet. Derfor er det vigtigt at begrunde både behovet for

tilbuddet og valget af den konkrete placering.

Når der skal informeres om målgruppen for et tilbud er der forskellige hensyn, der skal vægtes mod hinanden. Myndigheden og leverandøren skal være opmærksom på følgende:

- Reglerne om tavshedspligt skal tages i ed. I forhold til væresteder og aktivitetstilbud kan man informere om målgruppen, men man må selvfølgelig ikke give detaljerede oplysninger om enkelte personer. Når det kommer til anviste boliger på almindelige lejevilkår, er der større begrænsninger. Her må der udelukkende informeres om, at boligerne anvises efter boligsociale kriterier. Dog kan der informeres om forhold, som naboerne ved selvsyn kan konstatere²².
- Naboernes ønsker om information om målgruppen skal afvejes mod brugernes ønske om anonymitet. Det kan ofte være en god idé at være åben over for naboer-

nes spørgsmål, da det kan fremme forståelsen for tilbuddene. Uvidenhed om målgruppen er således ofte medvirkende til, at naboer nærer en ubegrundet bekymring. Men er der for eksempel tale om tilbud til relativt velfungerende sindslidende, som er i færd med at 'normalisere' deres livssituation, er det ikke nødvendigvis hensigtsmæssigt at informere særligt meget om målgruppen. Her vil den potentielle stigmatisering kunne modvirke brugernes arbejde med deres livssituation.



"Jeg har solgt huse i Haderslev i efterhånden 18 år og sælger også huse i området, hvor bostedet Stifinderen ligger. Det er ikke min opfattelse, at bostedet har påvirket priserne i området i negativ retning. Før bostedet blev etableret, var der en del avisskriverier om, at bostedet ville påvirke priserne i negativ retning, men det er altså ikke tilfældet.

Vi oplyser altid købere om, at bostedet er der, og det er ikke min opfattelse, at køberne anser det for negativt. Jeg fortæller også, at man ser beboerne i hybilledet, men at de ikke generer nogen.

Ejendomsmægler Rita Juhl, Haderslev, ESTATE REAL, Haderslev.

Myter og fordomme

Erfaringerne i de fleste kommuner viser, at naboers bekymringer oftest er baseret på myter og ubegrundede forestillinger. Naboer til socialt udsatte frygter, at huspriserne vil falde og kriminaliteten stige. Heldigvis viser erfaringerne, at denne frygt ikke har noget på sig. Naboer frygter ydermere, at den skattepligtige indkomst i et lokalområde vil stagnere eller ligefrem falde drastisk, samt at tilbuddet vil implicere en uheldig demografisk udvikling: gode naboer flytter væk og belastede naboer tiltrækkes. Igen viser erfaringerne, at hverken indkomst eller social profil i et område udvikler sig negativt.

- Det kan derfor være en idé, at myndigheden og leverandøren henviser til det foreliggende statistiske materiale fra erfaringsopsamlingen²³, der viser, at hverken kriminalitet, huspriser eller demografi bliver påvirket negativt af, at der placeres et tilbud i et område.

- I forbindelse med informationen til naboerne kan der udarbejdes en pjece efter den skabelon, der findes på www.spesoc.dk/nimby. I denne pjece kan kommunen beskrive tilbuddet og forklare, hvorfor det skal etableres. Samtidig indeholder pjecerne information om myterne, der er beskrevet ovenfor.

- Hjemløshed, psykisk sygdom og misbrug rammer mere tilfældigt og bredere, end mange tror. Man kan derfor aldrig vide, om det pludselig er én selv eller ens nære, der får behov for et tilbud til socialt udsatte grupper, og også derfor er det i alles interesse, at der findes gode tilbud i lokalområdet.

Hvordan informeres der generelt om tilbuddet?

Der er gode erfaringer i enkelte kommuner med at lave en informationsprocedure for al information. Således sikres det, at oplysningerne er professionelle og afstemte.

Brobyggersekskabet i Aalborg Kommune er blandt andet dannet for at bygge bro mellem tilbud til socialt udsatte grupper og lokalsamfundene. I forbindelse med etablering af tilbud er der således medarbejdere, der kontakter naboer til de kommende tilbud personligt. Medarbejderne oplyser sagligt om de nye naboer, og fortæller f.eks. om hvilke problemer, naboerne kan møde, og hvad de skal gøre, hvis det sker.

I Københavns kommune har man for eksempel klare retningslinier for, hvordan der oplyses om byggesager i forbindelse med tilbud:

- **Byggeskiltetekst.** I tilfælde af byggeri i forbindelse med tilbuddet giver byggeskiltteksten forbipasserende mulighed for at se, hvem der bygger, og at der bygges i samarbejde med en bestemt forvaltning. Der informeres ikke om målgruppen.
- **Lokalplantetekst.** I tilfælde af lokalplansændring er der en fast procedure, der går i gang. Lokalplanteksten danner grundlag for en offentlig høring, som senere danner grundlag for den fysiske planlægning. Det er oftest beboere i nærområdet, der læser en sådan tekst.
- **Pressemeddelelse.** I forbindelse med den politiske behandling af sagen, ved 1. spadestik i forbindelse med byggeri, eller ved indvielsen af tilbuddet kan myndigheden eller leverandøren udsende pressemeddelelser. Pressemeddelelsen vil blive læst af et bredt udsnit af kommunens borgere. Informationen i pressemeddelelserne tager udgangspunkt i oplysningerne fra den offentligt tilgængelige indstilling, som politikerne har behandlet, og behandler de faktuelle oplysninger.
- **Følgenotat.** Forvaltningen udarbejder en indstilling til politikerne, som er deres beslutningsgrundlag i forhold til etablering af tilbud til socialt udsatte grupper. Indstillingen er suppleret med et notat, der giver en generel beskrivelse af baggrunden for etablering af tilbuddet. Er der tale om tilbud, hvor der er tavshedspligt i forbindelse med målgruppen jf. ovenfor kan følgenotatet suppleres af et fortroligt notat, som beskriver den specifikke målgruppe, som indstillingen vedrører. Dermed tages der hensyn til tavshedspligten i forbindelse med sagens behandling, da dagsordenspunktet og beslutningsprotokollen offentliggøres på nettet, uden at det fortrolige notat offentliggøres.
- **Artikler.** Der kan være tale om artikler til dagspressen (for eksempel lokalaviser eller landsdækkende dagblade), men det kan også være til boligselskabernes medlemsblade mv. Artiklerne kan for eksempel omhandle samarbejdet mellem en boligforening og et tilbud, hvis det er relevant. Artiklerne kan også handle om brugere, som fortæller deres historie. I forbindelse med artikler er det igen vigtigt at være opmærksom på tavshedspligten.

Nogle steder er der gode erfaringer med at opsøge naboerne direkte og informere om tilbuddet.

Hvis du vil vide mere kan du kontakte:

Brobyggersekskabet, Aalborg Kommune: 9811 7611

Projektgruppen vedr. boligområdet, Mål- og rammekontoret, Misbrug og bolig,
Socialforvaltningen, Københavns Kommune - tlf. 3317 3671



Hvilken mediestrategi skal vælges?

Det er relevant, at kommunens politiske og administrative niveau overvejer, hvordan medierne håndteres i forbindelse med etableringen af et tilbud til en socialt udsat gruppe.

Erfaringsopsamlingen viser, at de kommuner, som arbejder med en strategi for medie håndtering, har gode erfaringer hermed²⁴. Omvendt har de kommuner, som slet ikke indtænker problematikken og udfordringen, flere gange oplevet at være blevet overrasket af mediebehandlingen, hvis/når den kommer²⁵. Det er derfor vigtigt aktivt at vælge en strategi.

Spørgsmålet er hvilken mediestrategi, der skal vælges? Her vil det være relevant at overveje, om der skal anlægges en reaktiv eller en proaktiv strategi.

Proaktiv eller reaktiv strategi?

Det politiske og administrative niveau i en kommune vil sandsynligvis være det første til at vide, at der skal etableres et tilbud til en socialt udsat gruppe. Det grundlæggende valg er derfor, om der skal informeres om tilbuddet, inden pressen selv tager sagen op, eller om der skal afventes en henvendelse fra et medie.

I nogle kommuner er der gode erfaringer med at arbejde proaktivt²⁶. Det giver myndigheden mulighed for selv at styre, hvordan borgere i et lokalsamfund hører om et tilbud til socialt udsatte grupper første gang. Ofte vil de første indtryk og tanker vedrørende et tilbud være afgørende for naboernes opfattelse af tilbuddet, og den accept de møder tilbuddet med.

En reaktiv mediestrategi giver et andet forløb, og anvendes af enkelte kommuner i erfaringsopsamlingen. En reaktiv strategi giver myndigheden mulighed for at svare konkret på spørgsmål, som en borger, journalist eller kommende nabo måtte have. Grundtanken er her: 'hvorfor problematisere et tilbud?'²⁷. Den reaktive strategi kan være berettiget, hvis det vurderes, at en proaktiv information vil skabe mere uro, end den vil mildne og berolige.

Hvilken strategi, der vælges, bør afhænge af en konkret vurdering. Det kan overvejes at tilpasse strategien til forløbets forskellige faser. Følgende tilgang kan være til inspiration.

- I de indledende og sonderende faser anvendes en reaktiv strategi. Mantraet er: "Hold kortene tæt ind til kroppen". Borgere og potentielle naboer behøver

således ikke nødvendigvis at blive involveret på det tidspunkt, hvor der undersøges forskellige mulige placeringer. Det vil unødigt få alt for mange mennesker på barrikaderne, idet blot én af de mulige placeringer vil blive valgt i den sidste ende.

- Når beslutningen om placering er truffet, anvendes en proaktiv strategi. Mantraet er: "Kortene på bordet - spil helt åbent!". Det vil af mange borgere opleves som fremmende for den forståelse og rummelighed, de som naboer bedes udvise. En oplevelse af, at der ikke er noget, som holdes hemmeligt, vil bestyrke naboernes tro på, at tilbuddet er legitimt og veltilrettelagt. Her kan det overvejes at give journalister en relativ grundig indsigt i fakta om tilbuddet. Der skal dog være opmærksomhed på overholdelse af tavshedspligten (jf. side 20 i dette idékatalog).

Hvordan afholdes der møde i lokalsamfundet vedrørende et tilbud?

Før åbningen af et tilbud vil der være anledning til og behov for at afholde et møde med lokalsamfund og naboer om et kommende tilbud²⁹.

Spørgsmålet er, hvad der kan gøres i en sådan situation?

Erfaringerne fra nærværende projekt viser, at det er vigtigt at være bevidst om flere forhold vedrørende et sådant møde.

- 1 Hvad kaldes mødet?
- 2 Hvor afholdes mødet?
- 3 Afvikling af mødet.

Hvad kaldes mødet?

I de fleste kommuner fra erfaringsopsamlingen har det typisk været kommunale politikere eller forvaltningen, som indkalder til et møde. Det kan gøres på flere forskellige måder afhængig af den konkrete situation:

- Et “Debatmøde” er et åbent møde. Ordvalget signalerer, at politikere og forvaltning ønsker at debattere forskellige aspekter vedrørende et kommende tilbud. Mødet signalerer åbenhed (‘intet er endnu

besluttet’), men rummer også potentiale for skarpe meningstilkendegivelser.

- Et “Informationsmøde” signalerer, at en beslutning er truffet, og at der ønskes at informere herom.
- Endelig er et “Beboermøde” en invitation til en mere afgrænset kreds, hvor naboer mv. orienteres om et kommende tilbud.

Hvor afholdes mødet?

Stedet, hvor møder afholdes, er typisk med til at skabe mere end blot den fysiske ramme om mødet. Der vil være en afledt symbolsk effekt:

- Mødet kan afholdes på tilbuddet selv. Det opfattes typisk som en åbenhed omkring tilbuddet, men ses dog omvendt ikke som en neutral grund.
- I lokalsamfundet/nærmiljøet omkring et tilbud vil der ofte være et sted, hvor folk er vant til at komme eller forbinder med noget positivt. Det kan være en skole, et kulturhus eller et lokale i forbindelse med en sportshal.

- Mødeafholdelse på rådhuset er også en mulighed. Det vidner om den politiske og administrative forankring af et kommende tilbud, hvilket kan være afgørende. Visse naboer kan opfatte dette valg som mindre folkeligt.

Afvikling af mødet

Mange praktiske forhold spiller en vigtig rolle i relation til afviklingen af et møde. Det er således vigtigt, at træffe bevidste valg. Følgende liste kan give inspiration til, hvad der skal overvejes i den forbindelse:

- I forbindelse med invitationen til mødet kan naboerne få udleveret en beskrivelse af tilbuddet. Der kan tages udgangspunkt i den skabelon, der kan findes her: www.spesoc.dk/nimby
- Tidspunktet for et møde er ofte afgørende. Er det før, under eller efter et tilbud åbner? Ydermere er klokkeslettet afgørende for fremmødet: sene aftenmøder og inddragelse af weekender kan rumme fordele og ulemper. Således har for eksempel børnefamilier vanskeligt ved deltagelse i aftenarrangementer, mens det for eksempel kan være vanskeligt at få personalet til at deltage i weekendarrangementer.
- Det er vigtigt at være helt ærlig omkring tilbuddet - under hensyntagen til tavshedspligten. Der skal ikke tegnes et glansbillede, som ikke holder. I planlægningen af programmet skal det dog overvejes, hvordan tilbuddet præsenteres, så den efterfølgende debat får et godt udgangspunkt. Man kan f.eks. overveje at starte med det mest 'problematiske' og slutte med det mest positive.
- Sammensætning af eventuelle oplægsholdere er relevant. Det vil typisk ses som

positivt, at en politiker udviser lederskab, mod og åbenhed ved at byde velkommen.

- Filmen 'Naboer - historien om Stifinderen' kan vises. Filmen kan downloades fra www.spesoc.dk/nimby
- Der bør gives faktuelle oplysninger på mødet - herunder hvornår der er personale på stedet og hvornår og hvordan, de kan kontaktes.
- Kommende brugere af et tilbud kan være inviteret med til mødet og komme med et indlæg, eller kan svare på spørgsmål. Det kan have positive effekter for forståelse, men i værste tilfælde kan brugerne opleve sig udstillet, stemplet og stigmatiseret fremover. Alternativt kan man overveje at invitere en person udefra, der enten er i målgruppen eller har været i målgruppen - f.eks. en tidligere misbruger.
- Er det muligt, kan der inviteres naboer fra lignende tilbud til mødet, der kan fortælle om deres erfaringer.
- Pårørende til brugerne kan også være relevante som deltagere og/eller oplægsholdere.
- Afviklingen af mødet forløber typisk godt, hvis en ordstyrer fra forvaltningen kan sikre, at alle synspunkter tilgodeses og vægtes. En politiker kan godt være ordstyrer, men opfattes typisk som mindre neutral.
- På mødet skal man være forberedt på, at der kan forekomme modstand og stærke ytringer. Det er vigtigt, at man kan rumme denne modstand, og ikke går i forsvarsposition, men lytter og forholder sig til borgerne bekymringer.

Hvis du vil vide mere kan du kontakte:

Udgangspunktet i Middelfart: 6441 4499

Projektgruppen vedr. boligområdet, Mål- og rammekontoret, Misbrug og bolig, Socialforvaltningen, Københavns Kommune - tlf. 3317 3671



Hvad skal gøres ved åbning og indvielse?

I forbindelse med åbning af et tilbud til socialt udsatte grupper er der mulighed for, at leverandøren inviterer naboer, interesserede og eventuelle samarbejdspartner inden for.

Spørgsmålet er, hvordan åbningen mere konkret skal gribes an.

Her er det mindst tre forhold, der skal overvejes:

1. Hvem skal inviteres?
2. Hvad skal der ske?
3. Er der ting, der bør undgås?

Nedenfor gennemgås hvert af de tre forhold.

Hvem skal inviteres?

I forbindelse med indvielse bliver der ofte inviteret kollegaer fra den kommunale forvaltning, politikere, bygherre mv. Det er dog vigtigt, at netop indvielsen ses som en anledning til at fremme den lokale forståelse. Halvdelen af kommunerne fra

erfaringsopsamlingen har gode erfaringer med følgende tilgang.

- Der laves to forskellige arrangementer i forbindelse med åbning. Et for samarbejdspartnere og et for naboer. Behovene og forudsætningerne for et succesfuldt møde vil typisk være væsentlig forskellige, og en del tilbud har erfaret, at brugerne ikke møder op til de officielle åbningsarrangementer. Det kan f.eks. overvejes at afholde en fest for naboer og brugere.

Hvad skal der ske?

Naboer og andre interesserede vil typisk have forskellige ønsker til arrangementets indhold, men generelt centrerer de sig om tilbuddet, personalet og brugerne. Følgende idéer kan overvejes:

- At orientere om tilbuddet, dets baggrund, hvor mange brugere forventes der at komme, hvem der finansierer, og hvad er det for behov, som tilbuddet skal tilgode?

- Naboer vil ofte blive trygge ved visheden om, at der er tilknyttet personale hvor naboer kan henvende sig, hvis de får behov. Der er gode erfaringer med, at naboer får et telefonnummer, de kan henvende sig på²⁹.
- De fleste naboer har aldrig talt med brugere, som kommer på tilbud til socialt udsatte grupper. Reaktionen vil typisk spænde fra nysgerrighed til kritisk indstilling og skepsis. Muligheden for at møde brugerne vil højst sandsynligt virke fremmende for den lokale forståelse.



“Da Stifinderen blev etableret for 10 år siden, blev der nedsat et fællesudvalg mellem Stifinderen og skolen til at imødegå de hændelser, som eventuelt ville opstå. Og der skulle holdes en række møder med Stifinderen for at imødegå nye konflikter. Vi har dog aldrig holdt nogen møder, for der har aldrig været nogen konflikter, hvor vi som skole har syntes, at der har været behov for det.”

*Børge Koch, tidl.
Skolebestyrelsesformand.*

Er der ting, der bør undgås?

Hensynet til at fremme den lokale forståelse gennem at invitere naboer og interesserede indenfor skal opvejes mod faren for, at arrangementet bliver en slags ‘zoologisk have’. Derfor bør følgende overvejes:

- Brugerne skal frivilligt indvilge i at deltage i et indvielsesarrangement. Brugerens ret til og behov for at være i fred bør vægtes tungt.
- Visse brugere kan have så massive problemer, at der ikke kommer gode resultater ud af, at naboer og brugere mødes. Enten fordi brugerne ikke formodes at kunne håndtere situationen, eller fordi naboerne formodes at tage anstød eller blive skræmte³⁰. Hvis den lokale forståelse skal fremmes i kraft af et konkret møde mellem bruger og nabo, vil det i sådanne tilfælde ofte være nødvendig med kyndig bistand fra personalet tilknyttet tilbuddet.



"Jeg tror, vores beboere er klar over, at vi skal passe på i forhold til vores naboer. Det er noget vi tit tager op: at vi skal virkelig skrue ned, så vi kan få lov at blive ved med at være her". Citat fra filmen 'Naboer - historien om Stifinderen' www.spesoc.dk/nimby

Hvordan plejes naborelationer i driftsfasen?

Efter åbningen af et tilbud er det vigtigt, at der opbygges og opretholdes gode relationer til naboerne. Særligt i begyndelsen er det vigtigt, at der ikke opstår problemer med naboerne, for der er tilbuddets goodwill typisk ikke så stor. Spørgsmålet er, hvad leverandøren kan gøre for at styrke relationerne?

Hvis der er opstået problemer, viser erfaringerne, at det er meget vigtigt med en lokal og hurtig indsats baseret på dialog

"Man skal være opmærksom på og villig til at igangsætte aktiviteter, der er egnede til at etablere gode relationer til naboerne/borgerne"

Citat fra Erfaringsopsamlingen blandt frivillige organisationer - www.spesoc.dk/nimby

med naboerne. Men også når der ikke er problemer, skal relationerne plejes.

Der er mindst tre handlemuligheder:

1. Kanaler, som giver naboerne mulighed for at udtrykke bekymring/utilfredshed, skal etableres
2. Personalet på tilbuddet skal være synligt.
3. Pro-aktiv indsats fra personalets side.

Nedenfor gennemgås hver af de tre muligheder.

Kanaler, som giver naboerne mulighed for at udtrykke bekymring/utilfredshed, skal etableres

Det er vigtigt, at der hurtigt etableres mulighed for, at naboerne kan udtrykke deres bekymringer og eventuelle utilfredshed nemt og hurtigt. Følgende idéer har virket for leverandører og personalet på tilbud andre steder:

- Der oprettes en telefonisk hot line, som naboerne kan ringe til³¹. Nummeret kan være til en medarbejder i den administrative myndighed, som får ansvaret for modtage klager og lignende, og som sørger for, at disse bliver håndteret. Der skal aftales tilbagemelding til den pågældende nabo, såfremt vedkommende ikke er anonym. Der annonceres for hot linen lokalt.

- En anden idé, som har virket godt, er at oplyse naboerne om, at de kan rette henvendelse til tilbuddets personale³².

Personalet på tilbuddet skal være synligt

Erfaringerne i de fleste af kommunerne er, at det generelt er vigtigt, at personalet er synligt i forhold til naboerne, da det giver en vis genkendelighed og tryghed³³. Denne synlighed er naturligvis endnu mere vigtig i "pressede" situationer, hvor der er aktuelle konflikter og "situationer", der skal løses op for. Følgende ideer kan være til inspiration:

- Der afholdes arrangementer på tilbuddet, hvor naboerne inviteres. Det kan for eksempel være tema-aftener, hvor der fortælles om tilbuddets karakter/baggrund eller brugergruppens karakteristika - under hensyntagen til tavshedspligten (jf. side 20). Der kan også jævnligt afholdes åbent hus arrangementer for naboerne, hvis tilbuddets brugere er indstillede på dette.

- Der tages initiativ til at afholde fællesarrangementer med boligforeningen i området, som for eksempel loppemarkeder og gadefester.

- Personalet kan også uopfordret tage kontakt til naboerne, for at høre om deres oplevelser omkring tilbuddet, eventuelle bekymringer eller solstrålehistorier³⁴.

Pro-aktiv indsats fra personalets side

Opstår der problemer omkring tilbuddet er det vigtigt med en pro-aktiv indsats fra personalets side. Personalet skal hurtigt etablere direkte dialog med de naboer, som er berørt af problemet. Dette kan gøres på forskellige måder afhængig af den konkrete situation:

- Der er i enkelte af kommunerne gode erfaringer med "at stemme dørklokker", dvs. opsøge naboerne på deres bopæl og indlede en dialog³⁵.

- Der er også i enkelte af kommunerne gode erfaringer med, at tilbuddet inviterer naboerne på besøg til et nabomøde om sagen

- Endelig er erfaringen i de fleste af kommunerne, at det en god idé, at personalet på tilbuddet taler med brugerne om spilleregler for godt naboskab og tilskynder til ændret adfærd. Det indebærer for eksempel at indgå konkrete aftaler med brugerne om, hvor der drikkes øl, og hvordan hunde passes.

Hvis du vil vide mere kan du kontakte:

Perron 4 - Randers, 8710 7000

Brobyggerselskabet, Aalborg Kommune: 9811 7611



Hvordan kan et positivt samspil mellem tilbuddet og naboer understøttes?

Samspillet mellem et tilbuds brugere og naboerne kan antage mange former. Det kan være ikke-eksisterende, hvor man lever ved siden af hinanden, men uden kontakt. Der kan være et negativt samspil præget af konflikt. Der kan være en høflig omgangsform, hvor man f.eks. hilser på hinanden, eller der kan være tale om et mere aktivt positivt samspil mellem brugere og naboer. Hvornår man kan tale om en egentlig integration af brugerne i lokalområdet, er et åbent spørgsmål.

Den brugerundersøgelse, der er gennemført i forbindelse med projektet (www.spe-soc.dk/nimby) peger på, at en del brugere ikke ønsker nogen særlig intensiv kontakt med naboerne, men de sætter generelt pris på en høflig omgangsform.

I enkelte kommuner fra erfaringsopsamlingen har der været basis for, at relationerne mellem brugere og naboer har udviklet sig over tid, så der er opstået en gensidig forståelse³⁶.

Det er vigtigt allerede fra begyndelsen at skabe grundlaget for den gensidige inddragelse, som kan opstå³⁷, hvis det er det, man ønsker. Spørgsmålet er, hvad der kan gøres for at øge integrationen i disse tilfælde?

Erfaringsopsamlingen viser, at der er to ting, som leverandøren særligt skal være opmærksom på:

- 1 Er der naboer, der har tid og lyst til at hjælpe tilbuddet.
- 2 Kan tilbuddet gøres til en ressource i lokalområdet?

Nedenfor gennemgås eksempler, der illustrer de to opmærksomhedspunkter.

Er der naboer der har tid og lyst til at hjælpe tilbuddet?

I enkelte af kommunerne fra erfaringsopsamlingen er der eksempler på naboer, som hjælper et tilbud med frivillig arbejdskraft. Der er for eksempel væreste-

der, hvor naboer kommer og tilbereder smørrebrød til brugerne på frivillig basis³⁸. Et andet eksempel er et værested, hvor sindslidende nyder godt af, at der kommer helt almindelige mennesker og bidrager til, at de sindslidende oplever nærhed, omsorg, varme, tryghed og indhold i deres hverdag.

Der er ligeledes i enkelte af kommunerne tilbud, som har oplevet, at naboer ønsker at forære udstyr til et tilbud (det kunne være en symaskine eller en drejebænk³⁹). I sådanne tilfælde er der udover den konkrete gave ofte et ønske fra naboer om at engagere sig i tilbuddet.

Der er i enkelte kommuner eksempler på lokale erhvervsdrivende eller butikker, som donerer brød, frugt og grønt, mad eller øl til nedsat pris til et tilbuds brugere⁴⁰. Ud over at være en konkret støtte til brugerne på tilbuddet, har de konkrete donationer en meget væsentlig indirekte effekt: vedligeholdelse af respekt og anerkendelse af tilbuddet.

Personalet på tilbuddet kan understøtte sådanne tiltag ved:

- At være opmærksomt på, om der er naboer, der har lyst til at engagere sig, og er åbne overfor det, naboerne kan bidrage med.
- Være opmærksom på, om der er erhvervsdrivende i området, der har lyst til at støtte tilbuddet.

Man skal "hilse på beboerne, når man går forbi - det koster ikke noget. Det giver en bedre omgangstone mellem naboer og beboere".

Citat fra beboer på Stifinderen, Haderslev fra filmen 'Naboer - historien om Stifinderen' www.spesoc.dk/nimby

Kan tilbuddet gøres til en ressource i lokalområdet?

I enkelte af kommunerne er der eksempler på, at et tilbud er blevet en ressource i lokalsamfundet, fordi det tilbyder en service, som lokalsamfundet efterspørger. Personale og brugere på tilbuddet kan understøtte integrationen ved at være opmærksom på, hvad tilbuddet kan bidrage med i forhold til lokalområdet. Hvad, det konkrete tilbud kan bidrage med, vil både afhænge af naboerne og af brugernes ønsker og muligheder. Eksempler på, hvad et tilbud kan bidrage med er:

- Tilberedelse af mad og kaffe på tilbuddet⁴¹.
- Leverance af mad ud af huset til det lokale erhvervsliv⁴².

Noter

- ¹ For eksempel tilbud til yngre misbrugere, der placeres/flyttes væk fra et uheldigt netværk.
- ² I Holstebro er de 'skæve huse' - Skovhusene - placeret i tilknytning til et amtsligt forsorgshjem for at fremme rehabilitering.
- ³ Citat fra brugerundersøgelsen: www.spesoc.dk/nimby
- ⁴ I Fredericia har man tidligere forsøgt at placere tilbud til eksnarkomaner uden for bymidten, men det virkede ikke, for ingen mødte op. Næstved har lignende erfaringer fra Trinbrættet - et værested for sindslidende. Konsekvensen blev, at tilbuddet blev flyttet.
- ⁵ Der kan også være andre faktorer end ejer/lejer, der spiller ind på kvarterets rummelighed. I "Når kvarteret opdager sig selv". Anja Jørgensen, 2006. Aalborg Universitetsforlag, er der en uddybende diskussion af forskellige typer af naboer og kvarterer.
- ⁶ Bofunktionen i Lundtoftegade falder også helt i med omgivelserne.
- ⁷ Klubben i Helsingør har oplevet dette.
- ⁸ I Fredericia gøres der for eksempel meget ud af at tilbuddene fremstår pæne og appellerende til såvel brugere som naboer. "Man skal løfte tilbuddene fra det sølle til det pæne". Citat fra Erfaringsopsamlingen: www.spesoc.dk/nimby
- ⁹ I Næstved påpeges følgende for eksempel: "Alle er påvirkede af det sted de bor, og bor man et pænt sted, så vil man også gøre mere for at holde sig selv og sine omgivelser pæne". (Citat fra Erfaringsopsamlingen: www.spesoc.dk/nimby)
- ¹⁰ Som oftest vil der være et behov for økonomiske midler. Det kan være PUF midler, § 115, eller fx "puljen til særlige sociale indsatser".
- ¹¹ De Skæve Huse kaldet "På Sporet" i København samt Skurbyen i Holstebro er gode eksempler herpå.
- ¹² I Middelfart har Lions Club engageret sig i etableringen af værestedet Udgangspunktet. I Randers blev politiet inddraget i planlægningen af det kombinerede være- og botilbud Perron 4
- ¹³ Signalvej i Aalborg og På Sporet i København vidner for eksempel herom. Perron 4 i Randers fremhæver, at det er meget vigtigt at få etableret en god kontakt i starten, og at undgå konflikter i de første måneder. Et tilbud er sårbart i begyndelsen, hvor der endnu ikke er opbygget good will.
- ¹⁴ Se i øvrigt afsnittene 7-10 om information i forbindelse med etablering og åbning af tilbud. Disse erfaringer kan anvendes.
- ¹⁵ Aalborg, Esbjerg og Middelfart er for eksempel vidt forskellige mht. den accept, hvormed lokalsamfundet møder et nyt tilbud. Det kan være vanskeligt at forklare netop hvorfor, men ikke desto mindre er det vigtigt at have blik for det.
- ¹⁶ Aalborg Kommune påpeger for eksempel dette.
- ¹⁷ Det er for eksempel sket i Aalborg Kommune, Haderslev Kommune og i Næstved.
- ¹⁸ Det er for eksempel forekommet i Næstved, Aalborg, Odense.
- ¹⁹ En socialudvalgsformand i Aalborg beretter herom.
- ²⁰ Haderslev Kommune har f.eks. oplevet at den politiske beslutningskraft var fraværende.
- ²¹ Eksemplet er bl.a. nævnt i forbindelse med Blegdammen i Næstved.
- ²² Kilde "Drejebog for brug af informationsmateriale ved naboorientering om etablering af boliger til særligt udsatte grupper" side 2/5. Københavns Kommune.
- ²³ Erfaringsopsamlingen findes på www.spesoc.dk/nimby
- ²⁴ Haderslev Kommune arbejder proaktivt, Københavns Kommune reaktivt. Begge med gode resultater.
- ²⁵ Illustreret i Odense, Næstved og Helsingør.
- ²⁶ Fredericia Kommune er et eksempel.
- ²⁷ Landsforeningen af Væresteder har udtrykt dette synspunkt.
- ²⁸ Brobyggersekskabet i Aalborg mener ikke, det er en god idé at afholde borgermøde, da det kan give for meget plads til kritiske personer, hvilket kan ødelægge processen.
- ²⁹ Skurbyen i Odense er et eksempel.
- ³⁰ Klubben i Helsingør, Misbrugscenteret i Fredericia, Trinbrættet i Næstved er eksempler.
- ³¹ Skurbyen i Odense er et godt eksempel herpå.
- ³² Københavns Kommune, Odense Kommune m.fl. bruger denne tilgang
- ³³ Lundtoftegade i København, og Signalvej i Aalborg illustrerer dette godt.
- ³⁴ Lederen af udgangspunktet i Middelfart holder jævnligt små møder med de nærmeste naboer, hvor disse ting drøftes.
- ³⁵ Brobyggersekskabet i Aalborg er det mest udprægede eksempel herpå. Perron 4 i Randers benytter også metoden.
- ³⁶ Social Psykiatrien i Fredericia illustrerer dette forhold fint.
- ³⁷ Grøn Café i Sakskøbing vidner herom.
- ³⁸ Café Mælkevejen i Odense beretter herom.
- ³⁹ Stedet i Haderslev fortæller om dette.
- ⁴⁰ Tilbuddet På Sporet i København fortæller herom.
- ⁴¹ Aalborg Kommune har lavet dette i forbindelse med et tilbud.
- ⁴² Café Utopia i Holstebro har 'fax en frokost'.

