

Delaftale for indsatsområdet Tryghed og Trivsel

Bestyrelsen for den boligsociale indsats har ansvar for, at denne delaftale løbende ajourføres.

Navn på den boligsociale indsats, som delaftalen vedrører:

Løvvangprojektet, Sundby-Hvorup Boligselskab, afd. 12

Aftalens parter:

Nordjyllands Politi:

Leder af nærpolti Diana G. Larsen

Sundby-Hvorup Boligselskab:

Inspektør for Løvvangen Christian Peter Rasmussen

Projektleder for den boligsociale helhedsplan Mariane Niehues

Aalborg Kommune:

Socialcenter Integration/Ydelses- og Socialcentret

aftaler indbyrdes, hvem der repræsenterer begge afdelinger

Sundheds- og Kulturforvaltning v/projektleder Mads Borgstrøm

Aalborg Bibliotek /leder for lokalbibliotekerne Henrik Schou

Problemkompleks for indsatsområdet:

Kerneudfordringen, som der skal arbejdes med under dette indsatsområde er den høje grad af oplevet utryghed blandt beboerne samt udsatte beboere, der er udfordret på deres trivsel.

Helt grundlæggende er afdeling 12, jf. nærpoltiets udsagn, en relativ tryk boligafdeling, men afdelingen har nogle udfordringer, som der skal arbejdes med under dette indsatsområde. Beboernes "grundlæggende tryghed" ligger under niveau med Aalborg by (Løvvangen 83,9 og Aalborg by 89,0). Løvvangen er derimod det SUB-område, hvor tilliden til politiet med 86,4, i forhold til andre udsatte boligområder på landsplan, er højst. (Kilde: Politiets Tryghedsindeks, 2015).

Politiets Tryghedsindeks viser også, at Løvvangen er det "SUB" område¹ i Danmark, hvor beboerne, på trods af et relativt højt antal af beboere med sigtelser og kriminalretslige afgørelser, oplever færrest problemer i deres nabolag i 2015. Alligevel er borgerne i Løvvangen mere utrygge ved problemerne i deres nabolag end borgerne i Aalborg, hvor indeksscore for "**oplevet tryghed**" i Aalborg er 66,3 hvorimod den er 60,9 for Løvvangen)². Som mulige årsager for dette lidt paradoksale forhold nævner politiet, at der er mange fordomme og myter om området, som har en negativ effekt på beboernes oplevede tryghed. Også "ghetto retorikken" i forbindelse med ministeriets liste over udsatte boligområder spiller en rolle og har en

1 Jf. politiets kategorisering: "socialt udsat boligområde"

2 Der skelnes mellem den "grundlæggende tryghed", som giver et billede af, hvor trygge borgerne er i deres nabolag og den "oplevede tryghed", som giver et billede af borgernes oplevelse af tryghed ift., forskellige former for kriminalitet. (Kilde: Politiets Tryghedsindeks 2015, s. 4)



stigmatiserende effekt.

Vurderingen, bl.a. på baggrund af flere års boligsocial indsats i området, er at det også er **en eksistentiel tryghed**, der er udfordringen i afdelingen, og at mange beboere og familier oplever store og komplekse sociale udfordringer. Mange har på grund af lav indkomst, arbejdsløshed, psykisk sårbarhed, familiemæssige problemstillinger, et lavt uddannelsesniveau, manglende kendskab til samfundet og systemerne svært ved økonomisk og socialt at få tilværelsen til at hænge sammen. Det gælder både danske beboere og beboere med anden etnisk oprindelse end dansk.

Ofte mangler beboerne en viden om, hvor man kan henvende sig. Oplevelsen er desuden også, at mange beboere af forskellige grunde har mistet tilliden til det offentlige system og tilliden til deres evne til at kunne mestre eget liv. Mange beboere mangler desuden ofte de fornødne it-færdigheder for at kunne kommunikere elektronisk med det offentlige.

Der er ofte brug for hjælp til enkeltstående problemstillinger, som ikke i sig selv udløser en kommunal mentorindsats, men som skaber utryghed, fylder meget hos den enkelte og tager uforholdsmæssig meget overskud til at mestre andre af livets udfordringer. De står dermed i vejen for et ønske om en positiv udvikling kan omsættes til praksis. De fagprofessionelle i skoler og institutioner giver udtryk for, at de ofte bliver brugt til at få hjælp til forskellige problemstillinger, som ligger udenfor deres kerneopgaver.

Risikoen for rent økonomisk ikke at kunne dække familiens grundlæggende behov og i yderste konsekvens at miste sin bolig forstærker den eksistentielle utryghed. Oplevelsen er, at de stramninger, der de seneste år har været på offentlige forsørgelsesydelse, har forøget et behov for hjælp til overblik over privatøkonomi samt redskaber til, hvordan man selv kan påvirke udgifter, f.eks. til forbrug. Ikke mindst set i lyset af, at den omfattende reovering af området har medført en huslejestigning og for nogle familiers vedkommende større udgifter til vand, fordi man nu betaler for eget forbrug, og ikke længere opgangsvist. Fremadrettet er der fra kommunal side bebudet forhøjede udgifter til varme. Ligeledes rammes mange familier af kontanthjælpsloftet og 225 timers reglen, idet mange vil miste en stor del af deres boligstøtte. Dette vil have store konsekvenser for familierne, som risikerer ikke at kunne betale deres husleje.³

Der er fra boligselskabets og helhedsplanens side brugt mange ressourcer til at fastholde et lavt niveau af udsættelser pga. huslejerestancer, hvor antallet af rykker 2 i 2015 var på 68, hvoraf 10 sager blev sendt til fogedret, og endte i kun 3 udsættelser. En målrettet indsats for at reducere beboernes udgift til vand har resulteret i, at vandforbruget i afdelingen er faldet med 30%, og adskillige beboeres efterregninger er reduceret. En tredje opgave, som har forbedret beboernes privatøkonomi er tilbud om råd og vejledning ift. beboernes privatbudget, herunder ansøgning om økonomisk hjælp, som af forskellige grunde ikke var iværksat, men som de lovmæssigt er berettiget til. En tidligere iværksat, målrettet indsats for at undgå udsættelser af afdelingens socialt udsatte familier grundet økonomi har bevirket, at niveauet for udsættelser, på trods af at der her er tale om det område i kommunen med flest fattige i én afdeling, har været tæt på niveau med Aalborg Kommune. For at bevare sammenhængskraften i familierne og området vil der således fortsat være behov for initiativer, som understøtter beboernes privatøkonomi.

En anden udfordring i afdelingen ligger i det faktum, at en stor del af beboerne i afdeling kommer fra mange forskellige kulturer. Det er oplevelsen at nogle af de danske og etniske beboere har megen kontakt og samvær inden for egen kultur. Men samspil mellem kulturerne – herunder samspillet mellem de etniske

3 Kilde: Arbejderbevægelsen Erhvervsråd, 2016.

http://www.ae.dk/sites/www.ae.dk/files/dokumenter/analyse/ae_kontanthjaelpsloftet-faelder-de-enlige-foraeldres-oekonomi.pdf



grupper og beboere af dansk herkomst er meget begrænset.

Også ensomhed opleves som en udfordring, idet der er en gruppe beboere, som er isolerede, ensomme eller på anden måde socialt udsat. Børnefamilier og de mange enlige forsørgere er ofte udfordrede i forhold til deres tryghed og trivsel. En del af dem fremstår som særligt udfordrede, idet de har lav indkomst, psykisk og social sårbarhed og ikke mindst, fordi de står alene med forælderrollen. Også dette gælder både danske familier og familier med anden etnisk baggrund end dansk.

En stor del af familierne med børn er af anden etnisk herkomst. Disse familier er særligt udfordrede i forhold til at kunne støtte og hjælpe deres børn, så de trives og klarer sig i en for dem fremmed kultur med de krav, samfundet stiller til uddannelse, beskæftigelse og selvforsørgelse. Mange af børnene i disse familier er i fare for at leve i et parallelsamfund – splittet mellem kulturer, og det kan være svært at finde en naturlig tilgang til dansk kultur og danske normer. Børnene i området går desuden på flere forskellige skoler, og i nogle familier går børnene på op til 4 forskellige skoler. Det bevirker at børnene (og de voksne) ikke har noget naturligt netværk med hinanden på tværs i området, hvilket går ud over fællesskabsfølelsen, oplevelsen af sammenhold og sammenhængskraften i afdelingens gode børne/-ungeliv.

I indsatsområdet "Tryghed og trivsel" er et af målene således at øge scoren for den "grundlæggende tryghed" og for den "oplevede tryghed". Dels ved en målrettet tryghedsskabende indsats i samarbejde med politiet, dels ved at matche de udfordringer, der er i den aktuelle beboersammensætning i boligafdelingen, der bl.a. betyder begrænset sammenhængskraft og social og kulturel kapital. Derudover skal der arbejdes med at styrke udsatte beboeres trivsel.

Formål og lokalt opstillede målinger for indsatsområdet:

Formål:

Formålet med indsatsområdet "tryghed og trivsel" er:

En indsats vedrørende Tryghed og Trivsel er en forudsætning for arbejdet med aktiviteterne i de øvrige indsatsområder, Forebyggelse og Forældreansvar, Uddannelse og Beskæftigelse, idet den enkeltes oplevelse af tryghed og trivsel er en forudsætning for personlig og social udvikling. Samtlige af de sociale og faglige netværk, som også etableres under de øvrige indsatsområder, bidrager til at højne trygheden og trivslen, på område- og beboerniveau. De er med til at højne den sociale kapital, idet de på hver sin måde er med til at understøtte den enkeltes og familiernes tryghed, tillid til systemerne, til egne evner, ligesom de kan udfordre og bevidstgøre egne normer og være med til at definere fælles normer, f.eks. i forhold til et styrket naboskab og mulighederne for et liv som aktive samfundsborgere.

Formålet med indsatsområdet "tryghed og trivsel" er:

- At opnå en forbedring af den grundlæggende tryghed i afdelingen
- At opnå en forbedring af den oplevede tryghed i afdelingen
- At styrke socialt udsatte beboeres trivsel
- At højne den eksistentielle tryghed, bl.a. ved at forebygge udsættelser og medvirke til at den enkelte



beboer får redskaber og handlekompetence til at udnytte de givne muligheder for at forbedre egen økonomi og livssituation	
Lokalt opstillede målinger (succeskriterier):	Datakilde:
At forskellen mellem den grundlæggende tryghed i Løvvangen og Aalborg by reduceres, så den nærmer sig frem mod år 2020 niveauet for Aalborg by. Baseline 2015: Løvvangen 83,9% - Aalborg by 89 % jf. Politiets Tryghedsindeks dec. 2015 (der måles på andelen af trygge beboere.)	Politiets årlige Tryghedsindeks
At forskellen mellem den oplevede tryghed i Løvvangen og Aalborg by reduceres, så den nærmer sig frem mod år 2020 niveauet for Aalborg By. Baseline 2015: Løvvangen 60,9 – Aalborg by: 66,3 jf. Politiets Tryghedsindeks dec. 2015 (måling af indeks for oplevet tryghed)	Politiets årlige Tryghedsindeks
At niveauet for antal effektive fogedsager i afdeling 12 frem mod år 2020 ikke overstiger niveau for almene boliger i Aalborg Kommune Baseline 2015: 3 effektive fogedsager ⁴ i afdeling 12, svarende til 0,17 %- v/1817 beboere. – Niveau almene boliger i Aalborg Kommune: 0,13 % effektive fogedsager	Ansvar for måling: boligselskabets administration – helhedsplan samler op
Aktiviteter som skal bidrage til indfrielse af formål og lokalt fastsatte mål/målinger:	
<ol style="list-style-type: none">1. Samarbejde om "Tryk Bydel" - Et koordineret samarbejde mellem Nordjyllands Politi, Aalborg Kommune og frivillige kræfter i afdelingen (referer bl.a. til CFBU katalog, s. 48 – Tryghedsvandring)2. Tilbud om socialfaglig vejledning og brobygning til det kommunale system (jf. CFBU katalog s. 54 - Økonomisk rådgivning og forebyggelse af udsættelser)3. Brobyggende og netværksskabende tilbud, som understøtter naboskabet og traditionerne i afdelingen (kan være forløb eller enkeltstående aktiviteter under andre indsatsområder) – (jf. CFBU katalog, s. 20 – aktiviteter til styrkelse af naboskab og social sammenhængskraft)	
Samspil med og supplement til den kommunale indsats i boligområdet:	
Helhedsplanen supplerer Aalborg Kommunes eksisterende indsatser omkring Tryghed og Trivsel i	

4 udsættelser



Løvvangen, eksempelvis ved følgende indsatser:

1. Tryk Aalborg indsatserne

Aalborg Kommune og Nordjyllands Politi samarbejder om en strategi for tryghed. Samarbejdet er udviklet for at skabe en fælles retning for en mere tryk kommune. Tanken er, at samarbejde er det eneste, der flytter noget. Derfor er det, ud over samarbejdet mellem Nordjyllands Politi og Aalborg Kommune vigtigt, at trygheden udvikles i et samarbejde med foreninger, frivillige, boligorganisationer mv. <http://tryk.aalborg.dk/strategi>

2. Andre boligsocialt samarbejder mellem boligforeningen og kommunen

Aalborg Kommune samarbejder med boligforeningen om andre boligsociale opgaver – eksempelvis hvor Den Centrale Boliganvisning er bindeled mellem boligforening og myndighed/rådgiver, når boligforeningen udviser bekymring for beboere. Indsatsen forebygger mistrivsel og sikrer en rettidig indsats.

Herved forebygges fogsager og Aalborg Kommune opnår viden som kan forebygge mistrivsel og sikre en rettidig indsats. Afdeling 12

Indsatsområdets økonomi i henhold til budget (Her anføres finansiering for dette indsatsområde som oplyst i det vedlagte budget for den boligsociale indsats):

Organisation	Finansiering
Landsbyggefonden	1.133.000
Lokal medfinansiering	516.000.
Samlet budget for indsatsområdet	1.649.000

Konflikthåndtering og underretning:

Konflikter løses hurtigst muligt og på det niveau, hvor den pågældende konflikt hører til.

Konflikter med beboere, frivillige og omkring den daglige opgaveløsning er projektledelsen ansvarlig for at håndtere. Er dette ikke muligt, søges der sparring og hjælp i bestyrelsen.

Vedrører konflikten er aktivitet, hvor kommunen er ansvarlig, skal projektledelsen håndtere denne med den kommunale repræsentant i bestyrelsen.

Vedrører konflikten afdelingsbestyrelsen, håndteres denne konflikt i samarbejde med boligselskabets repræsentanter i bestyrelsen.

Revision af delaftalen (Eventuelle reviderede aftaler skal ikke fremsendes til Landsbyggefonden, men fonden skal om nødvendigt til enhver tid kunne rekvirere ajourførte delaftaler):

Der vil løbende ske en monitorering af aktiviteterne via projektleder og aktivitetsgruppen, i forhold til de enkelte aktiviteter fremdrift og resultater. De enkelte aktiviteter kan tages op til revision, hvis aktivitetsstyregruppen, projektleder eller bestyrelsen påpeger et behov. Mindst en gang om året evalueres der på aktivitetens relevans i forhold til delaftalen.

Selve delaftalen kan tages op til revision, hvis projektleder eller bestyrelsen ser et behov herfor. En gang om året evalueres der på delaftalens relevans.



Delaftalen gælder fra:
1.1.2017

Aktivitetsnavn:
1. Samarbejde om "Tryk Bydel" - Et koordineret samarbejde mellem Nordjyllands Politi, Aalborg Kommune og frivillige kræfter i afdelingen
Indhold og praksis (aktivitetsbeskrivelse):
<p>Nordjyllands Politi har i foråret 2016, via et strategisk samarbejde med Aalborg Kommune iværksat en indsats: "Tryk Bydel", som skal fastholde eller øge trygheden i de 2 af kommunens SUB områder, herunder Løvvangen. Indsatsen, der medfører en tæt kontakt til beboerne og deres nærområde, er en delindsats under den samlede strategi "Tryk Aalborg". Her udvikles der samskabelsesbaserede initiativer, som skal understøtte trygheden i boligområdet og virke kriminalitetsforebyggende. Øvrig del af politiets særlige indsats i Løvvangen, er en formidlingsstrategi hvor der arbejdes målrettet med den positive historie i medierne, en cykelpatruljeindsats (mindst 200 timer), mindst 30 besøg i de lokale fritidsklubber samt færdselsindsatser.</p> <p>Aktiviteten foregår i et koordineret samarbejde med udgangspunkt i et mindre forum, ved at der nedsættes en arbejdsgruppe, med repræsentanter fra Aalborg Kommune, Løvvangens Samråd, politi, boligselskabets tekniske afdeling, beboerdemokratiet og helhedsplanen, som i fællesskab lægger en strategi for, hvordan aktivitetens målsætninger indfries. Det er meningen, at borgerne skal være med til at udvikle tilbud, som øger trygheden i området. En del af indsatsen består således i at motivere relevante lokale beboere og aktører til at deltage i en dialog, som har til formål at udpege, hvilke forhold i området, der er med til at skabe utryghed. Dette kan ske bl.a. ved gennemførelse af Tryghedsvandring. Gruppen beslutter i fællesskab andre initiativer, som kan understøtte indfrielse af de strategiske mål i forhold til beboernes grundlæggende og oplevede tryghed.</p> <p>Gruppen samler op på utrykskabende forhold og kommer med anbefalinger/forslag til ændringer, som kan modvirke utryghed i afdelingen. Det faktum, at arbejdsgruppen består af medlemmer fra kommune, politi og Boligselskab, som har mandat til at træffe beslutninger eller kan bane vejen ind til relevant afdeling gør, at indsatsen har et professionelt bagland, som sikrer, at der kan følges op på det pågældende problemkompleks. At denne aktivitet er del af helhedsplanen sikrer, at der bygges bro til beboergrupper, som normalt ikke være en del af dette samarbejde, f.eks. bydelsmødre, fædretnetværk og andre beboere, som helhedsplanen er i kontakt med.</p>
Formål:
<p><u>Formålet med aktiviteten er at påvirke afdelingens tryghedssituation:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• at den generelle tryghed i afdelingen nærmer sig Aalborg Kommune niveau• at den oplevede tryghed i afdelingen nærmer sig Aalborg Kommune niveau• at udvikle og gennemføre tryghedsbevarende initiativer, som skabes i et tæt samarbejde med forskellige beboere i afdelingen



Målgruppe(r):	
Målgruppen 1 er alle beboere i afdeling 12 Målgruppe 2 er de professionelle og frivillige, som har deres daglige gang i afdelingen eller arbejder med områdets beboere	
Succeskriterier og datakilde for aktiviteten: (OBS: Disse skal fremgå af aktivitetskemaet)	
Succeskriterier:	Datakilde:
Der er i 2017 etableret et dialogforum, med repræsentation af afdelingens forskellige beboergrupper, hvor der identificeres, hvad der skaber utryghed i afdelingen, og som har en viden om, hvor nødvendige ændringer/behov for nye initiativer kan adresseres.	Måling: noter fra helhedsplanen, projektleder
Der er i hvert år, fra 2017-2020, realiseret mindst 3 initiativer, som kan understøtte trygheden i afdelingen, f.eks. tryghedsvandringer, informationsmøder for nye beboere.	Måling: noter fra helhedsplanen, projektleder
Organisering, ansvar og rollefordeling:	
<u>Organisering:</u> Aktiviteten er forankret under helhedsplanens indsatsområde "Tryghed og Trivsel".	
<u>Ansvar og rollefordeling:</u> Der nedsættes en arbejdsgruppe, bestående af helhedsplan, repræsentanter fra boligselskabets afdelingsbestyrelse, teknisk afdeling, Nordjyllands Politi og netværkskoordinator, Aalborg Kommune og Løvvangen Samråd.	
I denne arbejdsgruppe lægges der en strategi for, hvordan de for denne aktivitet definerede mål nås, den samler op på resultater og er linket ind til deres professionelle bagland, så der kan iværksættes relevante ændringer ift. utrygskabende forhold i området. Helhedsplanen bidrager i samarbejde med afdelingsbestyrelsen, med viden om lokalområdet og om beboere og netværk, som kan være behjælpelige med at udpege utrygskabende forhold i området – og samler op, i et tæt samarbejde med netværkskoordinatoren.	
Helhedsplanen understøtter denne indsats ved at bygge bro til beboerne, de professionelle og frivillige, som har deres daglige gang i afdelingen eller arbejder med områdets beboere.	
<u>Aktivitetsgruppen består af følgende samarbejdsparter:</u> Den boligsociale helhedsplan v/projektleder Marianne Niehues Sundby-Hvorup Boligselskab v/inspektør Christian Rasmussen Repræsentant fra afdelingsbestyrelsen, som også er medlem af Løvvangen Samråd Nordjyllands Politi v/leder af nærpolti Diana G. Larsen Aalborg Kommune, v/tovholder for "Tryk Bydel", netværkskoordinator Anne Kristine Ramlov	
Gruppen mødes 4 gange årligt det første år.	



Det administrative ansvar for indkaldelse af arbejdsgruppen/referat samt kontakt til kommunale samarbejdspartnere ligger hos den kommunale netværkskoordinator, i et tæt samarbejde med projektlederen. Helhedsplanen har en koordinerende rolle og bidrager med viden om lokalområdet. Boligselskabet stiller lokaler til rådighed for afholdelse af forskellige aktiviteter. Praktisk hjælp til planlægning og gennemførelse af aktiviteter hentes fortrinsvis hos frivillige aktører i området. Helhedsplanen bruger ligeledes sit netværk blandt frivillige og professionelle aktører i området til at indhente relevant viden og viderebringe relevante budskaber.

Forventet medarbejderressourceforbrug pr. år til aktiviteten – skrevet ind som medfinansiering.
Øvrige samarbejdspartnere har givet tilsagn om deltagelse.

Medarbejdere	Opgave	Timer
Boligsocial medarbejder	Koordinering/projektledelse	100
Boligsocial medarbejder	Aktiviteter	70
Netværkskoordinator	Koordinering	28

Forankring:

Forankringen ligger i det forhold, at der i lokalområdet er etableret en samarbejdsmodel for, hvordan myndigheder, politi og beboere fremadrettet kan samarbejde om en tryghedsbevarende indsats.

Aktivitetsnavn:

2. Tilbud om socialfaglig vejledning og brobygning til det kommunale system

Indhold og praksis (aktivitetsbeskrivelse):

Aktiviteten er en lokal ekstraordinær socialfaglig rådgivning- og vejledningsindsats, med en helheds- og empowermentbaseret tilgang. Aktiviteten varetages af en boligsocial medarbejder med socialfaglig baggrund, 10 timer om ugen, med base i Kvarterets Hus. Da medarbejderen også varetager andre boligsociale opgaver og er synlig, f.eks. ved deltagelse i forskellige arrangementer eller som tovholder for andre aktiviteter, bliver medarbejderen kendt af beboerne. Via den personlige kontakt opbygges den fornødne tillid, som gør at beboerne tør henvende sig med forskellige socialfaglige spørgsmål. Medarbejderen får via den personlige kontakt også mulighed for at henvise til indsatser og netværksskabende aktiviteter, som kan understøtte både den enkelte og familien som helhed.

Der skelnes stringent mellem varetagelse af boligsociale arbejdsopgaver og varetagelse af kommunale arbejdsopgaver, så der ikke opstår overlap, men i stedet synergieffekt. Der er således tale om brobygning til det kommunale system ved at informere om lovgivning, forklare kommunale arbejdsgange, og der henvises i størst mulig grad til relevante sagsbehandlere, tilbud via Borgerservice eller instanser, som evt. kan hjælpe med at udfylde blanketter og skemaer. Medarbejderen tilbyder instruktion i elektroniske kommunikationssystemer (Nem Id, Borger.dk, "Metrius") eller henviser til undervisning i andet regi.



Aktiviteten har et stort fokus på hjælp til overblik over privatøkonomi, og der henvises i størst muligt omfang til relevante samarbejdspartnere. Ved sager, der vedrører huslejerestancer/forebyggelse af udsættelser og forebyggelse af efterregninger for vandforbrug foregår den i et tæt samarbejde med boligselskabets administration. For vejledning vedr. gæld henvises f.eks. til tilbud om gældsrådgivningen.

Formål:

- At højne socialt udsatte beboeres eksistentielle tryghed ved at styrke den enkeltes handlemuligheder og tilliden til at blive selvhjulpne i forhold til deres personlige forhold
- At skabe et tættere samarbejde med de udsatte familier i nærområdet, som vil sikre dem bl.a. bedre økonomi og dermed et større overskud og et bedre fundament til et positivt forældreskab
- At forebygge udsættelser ved at skabe overblik over privatøkonomi og medvirke til at den enkelte beboer får redskaber til at udnytte de givne muligheder for at forbedre egen økonomi (f.eks. via vejledning ift. forbrugsvaner)
- At bygge bro til helhedsplanens andre aktiviteter/indsatser, som den enkelte bruger af rådgivningen er i målgruppen for, f. eks. kommunale indsatser eller netværksskabende aktiviteter via helhedsplanen.

Målgruppe(r):**Målgruppe 1:**

Socialt udsatte beboere fra afdeling 12, som henvender sig med socialfaglige problemstillinger, som ofte viser sig at være af mere kompleks karakter. De har brug for en mere håndholdt indsats til at få løst problemstillingen, da de af forskellige årsager mangler overblik over egen situation og/eller ikke har overskud til at løse egne problemer, og som derfor søger hjælp "udefra".

Målgruppen er karakteriseret ved at de ikke har en tilstrækkelig viden eller ressourcerne til at kontakte kommunen vedr. deres problemstillinger. De beder om hjælp via helhedsplanen, fordi de har hørt om tilbuddet via andre beboere, f.eks. bydelsmødrene, eller de bliver opmærksomme på tilbuddet, fordi de deltager i andre af helhedsplanens aktiviteter. De har ofte utilstrækkelige læse- og skrivefærdigheder på dansk (gælder såvel danske beboere som beboere med anden etnisk baggrund end dansk), de kan have svære psykiske og personlige problemstillinger. De mangler ofte en forståelse for det danske samfund og kultur og/eller de fornødne it-kundskaber til de kommunale selvbetjeningsløsninger. Det kan også være, at de pga. af deres forsørgelsessituation (f.eks. ved fravalg af uddannelseshjælp-kontanthjælp), ikke er berettiget til tilbud eller har kontakten til det kommunale.

Ofte er der brug for en mere grundlæggende og håndholdt indsats end blot en guidning til det kommunale system. Beboere, der henvender sig til helhedsplanen, og som f.eks. har brug for hjælp til oprettelse af Nem-Id, ansøgning af boligstøtte, ansøgning af tilskud til enkelt ydelser, vil som udgangspunkt blive henvist til relevante samarbejdspartnere i kommunen, hvis det vurderes at de har ressourcerne og redskaberne til selv at tage kontakt.

Generelt har denne gruppe problemstillinger, hvor helhedsplanens øvrige tilbud kan være med til at styrke dem, både som individ og som familie.

Målgruppe 2:



<p>Helhedsplanen laver en opsøgende indsats, hvor der ydes vejledning til hvordan man undgå efterregninger på vand og varme samt undgår varsling af udsættelse grundet huslejerestance</p> <p>Denne målgruppe kan have de samme sociale udfordringer som målgruppe 1, men som ikke selv henvender sig, og som helhedsplanen ad denne vej har mulighed for at komme i kontakt med.</p> <p>Aktiviteten suppleres af den forventede ministerielle bevilling⁵, som også indeholder et tilbud om socialfaglig vejledning. Helhedsplanens aktivitet har et stort fokus på økonomi, hvorimod den i bevillingen liggende vejledning giver mulighed for vejledning i forhold til andre problemstillinger, der ikke direkte er koblet til økonomi.</p>	
Succeskriterier:	Datakilde:
<p>Det årlige antal efterregninger for vand over kr. 1000 er på årsbasis faldet med 15 %.</p> <p><u>Baseline 2015:</u> 49 husstande i afdelingen har modtaget en efterregning, større end 1000 kr.</p>	<p>Ansvar for måling: Boligselskabets administration</p>
<p>100 beboerhenvendelser er behandlet pr. år.</p> <p>Alle disse er adspurgt, om der er brug for introduktion eller anden form for hjælp til borger.dk, e boks og/eller opstart af nem.id. De har fået hjælp på stedet eller er henvist til undervisning i andet regi, hvis det det skønnes nødvendigt.</p>	<p>Ansvar for måling: helhedsplanen, Interne noter</p>
<p>80 % af ovenstående er henvist til andre tilbud i helhedsplanen eller kommunale tilbud, som kan understøtte den enkeltes trivsel, de personlige, faglige eller sociale kompetencer.</p>	<p>Ansvar for måling: helhedsplanen, Interne noter</p>
Organisering, ansvar og rollefordeling:	
<p><u>Organisering:</u> Aktiviteten er forankret under indsatsområdet "Tryghed og Trivsel".</p> <p>Den varetages af en boligsocial medarbejder med socialfaglig baggrund, ansat i helhedsplanen, med reference til projektleder</p> <p><u>Opsøgende indsatser:</u> 1. Samarbejde med boligselskabets administration vedr. udsættelser: Kontaktperson: adm. medarbejder Ann Dorte Harbo, tlf. 96 34 77 33 sender hver måned liste over rykkerskrivelser/sager til fogedret, og der aftales enkeltvis, hvordan den pågældende beboer kontaktes</p>	

⁵ Fra Udlændinge-Integrations- og Boligministeriet "styrket koordinering i udsatte boligområder" § 14.51.56.10



mhp. at afværge en forestående udsættelse og tilbyde rådgivning og vejledning i forhold til overblik over privatøkonomi.

2. Samarbejde med boligselskabets administration vedr. undgåelse af efterregninger for forbrug af vand: Kontaktperson: controller Vibeke Kristensen, tlf. 96 34 77 32. Afregning for forbrug følger kalenderåret. Når årsopgørelsen er tilgængelig (marts/april), fremsender administrationen liste over husstande, som får en efterregning over kr. 1000. Den boligsociale medarbejder kontakter den pågældende familie med tilbud om, sammen med familien at vurdere, om a conto indbetalingen skal sættes op og familien tilbydes vejledning i vandbesparende adfærd samt instruktion i brugen af "Metrius", det elektroniske aflæsningsystem, så de fremadrettet kan holde øje med deres forbrug. Familien tilbydes desuden hjælp til overblik over privatøkonomi, hvis dette ønskes.

Afdelingsbestyrelsen har planer om at afholde "velkommen møder for nye lejere, hvor nye lejere informeres om muligheden for vejledning via helhedsplanen.

3. Socialfaglig vejledning - konsultativ indsats i Kvarterets Hus

Samarbejde med offentlige instanser vedr. beboernes forskellige socialfaglige problemstillinger

Når beboerne selv henvender sig med socialfaglige problemstillinger, som der kan søges hjælp til i offentligt regi, henvises til relevant forvaltning/afdeling, enten den vagthavende, den respektive sagsbehandler i Aalborg Kommune, f.eks. "Udbetaling Danmark" eller "Borgerservice" i Aalborg, Socialcenter Integration - afhænger af problemstillingen.

Der er truffet aftale med Socialcenter Integration og Ydelses- og Socialcentret (kontanthjælps- og førtidspension) om kontaktperson ved henvisning til deres afdeling

Rådgiveren sikrer at hans kompetencer/viden er ajour med gældende lovgivning, ved at deltage i relevante kurser/informationsarrangementer sammen med kommunale medarbejdere.

Andre samarbejdspartnere vil blive inddraget, i det omfang, de kan hjælpe i forbindelse med forskellige problemstillinger, f.eks. gældsrådgivningen i Aalborg Jura.

Ansvar og rollefordeling:

At få hjælp til mindre og "ufarlige" problemstillinger herunder læsning / oversættelse af breve, udfyldelse af simple skemaer osv. åbner erfaringsmæssigt op for at familien henvender sig igen med mere komplekse problemstillinger. Derved skabes der en mulighed for at få en relation/kendskab til familier, som kommunen ikke er opmærksom på/formår at få fat i, og helhedsplanen får indsigt i bl.a. børnenes trivsel og kan medvirke til at understøtte familien og/eller bygge bro til det kommunale system ved at henvise og forklare arbejdsgangene i det kommunale system.

Der henvises altid til gældsrådgivning eller de fagprofessionelle i kommunen, som står for den egentlige sagsbehandling.

Forventet medarbejderressourceforbrug pr. år til aktiviteten – skrevet ind som medfinansiering.

Øvrige samarbejdspartnere har givet tilsagn om deltagelse.

Medarbejdere	Opgave	Timer
Boligsocial medarbejder	Rådgivning/vejledning	420



Boligsocial projektleder	Koordinering/projektledelse	50
Ydelses- og Socialcenter	Koordinering på møder/sparring med socialfaglig vejleder	12
Socialcenter Integration	Koordinering på møder/sparring med socialfaglig vejleder	12

Forankring:

Forankringen ligger dels i at få så mange samarbejdspartnere på banen som muligt, som kan understøtte råd og vejledning, dels at få undervist så mange af beboere som muligt i "borger.dk", "Nem-Id", "Metrius" o.l., så de på sigt kan hjælpe sig selv og hinanden. Tilbuddet vil også give en bevidsthed om, hvad der skal være af understøttende tilbud fra offentlig side, for at understøtte målgruppens særlige behov.

Aktivitetsnavn:**2. Brobyggende og netværksskabende tilbud, som understøtter naboskabet og traditionerne i afdelingen****Indhold og praksis (aktivitetsbeskrivelse):**

I et samarbejde med de lokale fagprofessionelle, f.eks. frivillige beboere, biblioteket, Kvarterets Cafe (afdelingens beboercafe) er der skabt traditioner i afdelingen, som samler familier på tværs af etnicitet boligområdet, f.eks. halloween-, fastelavn-, og kulturfester. Det er genkendelige traditioner, som har en ramme, hvor alle beboergrupper føler sig velkomne og får en positiv oplevelse med hinanden og vurderes til at være et tryksskabende element i afdelingen og bidrage til at øge den sociale- og kulturelle kapital i afdelingen.

Traditionen for afholdelse af ovennævnte arrangementer var igangsat i forbindelse med etablering af Kvarterets Cafe under helhedsplan 2, og målet er på sigt at opnå en forankring, så disse aktiviteter kan finde sted uden helhedsplanens medvirken, men med afdelingsbestyrelse som tovholder. Aktiviteten gennemføres i et tæt samarbejde med andre frivillige, som bidrager til rekruttering og gennemførelse af aktiviteterne. Beslutning om afholdelse af arrangementerne, allokering af tilstrækkelige ressourcer til gennemførelse af arrangementerne ligger hos afdelingsbestyrelsen.

Samarbejdet om afholdelse af de forskellige arrangementer er pt. skrøbeligt, og vurderingen er, at det i 2017 vil kræve facilitering fra helhedsplanens side, hvis ovenstående arrangementer skal kunne gennemføres med et tilfredsstillende resultat.

Planen er at denne aktivitet kun vil finde sted i 2017, som del af den nuværende helhedsplan, hvor projektleder vil være facilitator, uden brug af aktivitetsmidler.

Sundheds- og kultur/fritidsforvaltningen og bibliotekerne vil blive inddraget i disse aktiviteter, idet de er en oplagt platform, hvor de kan blive synlige samarbejdspartnere, kendte af beboerne og bidrage med viden om deres tilbud.



Formål:	
Formålet er at bidrage positivt til den generelle og den oplevede tryghed i området	
<ul style="list-style-type: none">• at øge beboernes tryghed ved at styrke den sociale og kulturelle kapital og understøtte sociale netværk forskellige beboergrupper imellem og tilbyde platforme for sociale og kulturelle oplevelser• at understøtte inkluderingen/integrationen ved at skabe fælles platforme for socialt udsatte forældre, børn, unge i boligområdet, som i deres hverdag er tilknyttet forskellige institutioner og skoler• at understøtte et aktivt medborgerskab ved at inddrage frivillige ressourcer i planlægning og deltagelse af forskellige aktiviteter• at skabe en god praksis for koordinering og afholdelse af familieaktiviteter i lokalområdet, som kan realiseres uden helhedsplanens medvirken	
Målgruppe(r):	
Målgruppe 1: Familier fra afdeling 12 på tværs af kultur, etnicitet skoletilknytning, m.m. Målgruppe 2: frivillige beboere og andre aktører, som ønsker at være med til at gennemføre aktiviteterne	
Succeskriterier og datakilde for aktiviteten: (OBS: Disse skal fremgå af aktivitetsskemaet)	
Succeskriterier:	Datakilde:
Der er ved udgangen af 2017 etableret og beskrevet en fast arbejdsgruppe bestående af frivillige aktører, som står for planlægning og afholdelse af tværgående sociale og kulturelle arrangementer, der understøtter målsætningerne for dette indsatsområde.	Ansvar for måling: helhedsplanen
Der er i samarbejde med afdelingsbestyrelsen ved udgangen af 2017 udarbejdet en drejebog med organisering, rollefordeling og arbejdsopgaver ved afholdelse af sociale arrangementer, som kan være redskab for de frivillige til at planlægge og gennemføre forskellige arrangementer.	Ansvar for måling: helhedsplanen
Der er i 2017 afholdt 3 sociale arrangementer med deltagelse af mindst 5 forskellige nationaliteter.	Ansvar for måling: helhedsplanen
Organisering, ansvar og rollefordeling:	
De omtalte aktiviteter arrangeres i et samarbejde med afdelingsbestyrelsen, bydelsmødre, andre frivillige beboere, biblioteket, Lindholm Sogn Kirkecenter, Sundheds- og Kultur/fritidsforvaltningen, m.m.	
Der nedsættes en aktivitetsgruppe med repræsentanter fra ovenstående, som mødes 4 gange om året.	
Helhedsplanens rolle er faciliterende og koordinerende. Ansvar for udarbejdelse af drejebogen ligger hos helhedsplanen og sker i et tæt samarbejde med arbejdsgruppen.	



Beslutning om afholdelse af arrangementer, allokering af tilstrækkelige ressourcer til gennemførelse af arrangementerne ligger hos afdelingsbestyrelsen.

Helhedsplanen bidrager med viden om lokalområdet og understøtter ved at være faciliterende i 2017, idet aktiviteterne forventes af være forankret under afdelingsbestyrelsen med udgangen af 2017. Denne forankring vurderes at være skrøbelig. Her vil den tidligere nævnte ministerielle bevilling⁶ være et supplement, idet der her skal arbejdes med det aktive medborgerskab og frivilligheden, Den giver således mulighed for at iværksætte netværksskabende aktiviteter på tværs i et samarbejde mellem de frivillige og afdelingsbestyrelsen.

Forbrug af medarbejderressourcer (kun i 2017)

Medarbejdere	Opgave	Timer
Boligsocial projektleder	Koordinering/projektledelse	50
Sundhed og Kulturforvaltning	Oplæg/deltagelse i arrangement	12
Fritidsforvaltning	Oplæg/deltagelse i arrangement	12
Biblioteket	Oplæg/deltagelse i arrangement	12

Forankring:

At der blive skabt en brugbar forretningsplan for koordinering og afholdelse af aktiviteter for familierne i lokalområdet, som kan videreføres efter helhedsplanens ophør.

⁶ Fra Udlændinge-Integrations- og Boligministeriet "styrket koordinering i udsatte boligområder" § 14.51.56.10