

**” EN  
HÅND  
TIL  
ALLE ”**

**RAPPORT FRA AFDÆKNINGSFASE**

# **INDLEDNING**

Dette er en rapport fra dagligdagen i udvalgte KAB afdelinger. Den er udarbejdet som en del af KAB's projekt "En hånd til alle" og beskriver, hvordan beboere og ansatte oplever problemstillinger, som indvirker negativt på deres område.

"En hånd til alle" er henvendt til afdelinger uden boligsocialt ansatte med støtte fra Landsbyggefonden<sup>1</sup>. Intentionen er at gøre det lettere for driftspersonale og afdelingsbestyrelser i disse afdelinger at håndtere forskellige typer af sociale udfordringer på et tidligt stadie, så de ikke udvikler sig til problemer for afdelingen.

Der findes masser af eksempler på, at lignende udfordringer er blevet håndteret tidligt i processen. I projektets næste fase vil disse gode erfaringer blive samlet ind sammen med viden og erfaring fra det boligsociale arbejde.

På den baggrund og på baggrund af denne rapport bliver udviklet redskaber og metoder, som kan være med til at løse problemerne i afdelingerne. Nogle udfordringer kan løses lokalt, andre vil kræve hjælp fra medarbejdere med specialviden. Atter andre vil måske kræve mere fundamentale ændringer i arbejdsmetoder og roller.

Formålet med denne rapport er at give indblik i en bred vifte af problemstillinger, der giver udfordringer i afdelingerne. Det sker ved at beskrive cases, som kan skabe et konkret afsæt for fælles diskussioner og for udviklingen af de nye redskaber og metoder.

Det er rapportens formål at give indsigt i problemstillingerne ved at belyse konflikterne fra forskellige vinkler og inddrage så mange involveredes perspektiver som muligt. Intentionen er også at beskrive bagvedliggende dynamikker og problemstillinger. Så det bliver lettere at se, hvad der er brug for, for at undgå eller begrænse konflikterne.

"En hånd til alle" er støttet af Bikubenfonden.

## **KORT OM AFDÆKNINGEN – FACTS OG METODE**

Afdækningen, som rapporten er skrevet på baggrund af, er foregået i to faser.

Den er indledt med en grundig screening af de typer af udfordringer, afdelingerne kan stå overfor, for at sikre at projektet arbejder med de mest relevante temaer. I starten af 2012 beskrev beboere og ansatte eksempler på konflikter i deres hverdag i boligafdelingen.<sup>133</sup> Afdelingsbestyrelsesmedlemmer (i 6-9 personers grupper), ti beboere og seks drifts-/ejendomsledere deltog. Derudover blev klagesager gennemgået.

Denne screening gav et overblik over de væsentligste typer af udfordringer. Og på den baggrund blev der udvalgt en række typiske problemstillinger/konflikter, som blev grundigere undersøgt igennem konkrete cases.

63 beboere (deraf fjorten bestyrelsesmedlemmer) i 10 forskellige afdelinger og 15 driftsmedarbejdere har indtil videre deltaget i denne del af processen. De fleste beboere er blevet interviewet i deres hjem, og de fleste ansatte på ejendomskontoret i deres afdeling. Nogle interviews har involveret gåture i afdelingen og rundvisninger i lejligheder.

Hovedparten af interviewene er foregået som formelle interviews, og enkelte har haft en uformel karakter. Beboerne er oftest blevet interviewet 1-2 ad gangen, mens driftspersonalet oftere er blevet interviewet i grupper.

Beboere og ansatte har stillet skriftlig materiale<sup>2</sup> til rådighed i det omfang, det har været relevant, og i nogle afdelinger har vi brugt observation til at kontrastere det, de interviewede fortalte under interviewene.

## PROBLEMSTILLINGER

I den indledende fase beskrev beboere og ansatte som nævnt konflikter i hverdagen. Disse er blevet inddelt i seks kategorier, som er:

- Indflytning
- Affaldshåndtering
- Katte i haver og effekter i opgange
- Støj
- Utryghedsskabende adfærd
- Trusler, vold og kriminalitet

Nogle af disse problemstillinger hænger sammen, og andre optræder mere isoleret.

I løbet af undersøgelsen af de problemstillinger, deltagerne beskrev, viste det sig, at der gemte sig mere overordnede og komplekse problemstillinger, som gør problemerne mere komplicerede at løse.

---

2 I form af breve, klager, Facebook-korrespondencer, sedler fra opgange, henstillingsbreve etc.

De seks overordnede problemstillinger, der er udvalgt, er:

- Generationskonflikt mellem yngre og ældre beboere
- Manglende inddragelse af beboere, herunder problemer i samarbejdet mellem afdelingsbestyrelse og beboere
- Kommunikation og rollefordeling imellem KAB og beboere
- Husorden og klagesystem som konflikteskalerende
- Driftspersonalets roller
- Samarbejde med eksterne aktører i forhold til socialt udsatte beboere

# INDFLYTNING

## INTRO

Vi har undersøgt tre cases om indflytning, fordelt på to afdelinger. Derudover spiller indflytningsproblematikker en væsentlig rolle i to konflikter om støj.

Syv beboere<sup>3</sup> og seks driftsmedarbejdere er blevet interviewet. I den indledende fase blev yderligere to driftsledere interviewet.

Der er flere forskellige aspekter af indflytning, som kan skabe problemer. Nogle problemer opstår, fordi der er uoverensstemmelser imellem beboere og drift omkring praktiske ting<sup>4</sup>. Uoverensstemmelserne handler blandt andet om: Hvordan kan beboerne forvente, at lejligheden ser ud, når de flytter ind? Hvilken kontakt kan beboerne forvente at have til de håndværkere, der skal sætte deres lejlighed i stand? Hvilken tidshorisont er rimelig, når man skal have istandsat sin lejlighed?

Andre problemer opstår, når nye beboere oplever, at det er svært at blive en del af det sociale liv i afdelingen.

Endelig er der også nye beboere, som ikke forstår eller er klar over afdelingens husorden, og det skaber med det samme konflikter imellem beboere (dette uddybes i kapitlet om støj).

Forskellige beboergrupper er involveret i de cases, vi har undersøgt. Tre beboere i 60'erne er flyttet fra eget hus til lejebolig og bor alment for første gang. De er alle etnisk danske. Den fjerde er en ung, tidligere hashmisbruger af anden etnisk baggrund. Han har for første gang i sit liv egen toværelses lejlighed.

## FRA EGET HUS TIL ALMEN BOLIG – INDFLYTNING I AFDELING Y

Per og Jytte boede i mange år i eget hus i en lille by tæt på afdeling Y. Efter at have været skrevet op i 25 år besluttede de sidste sommer at skifte huset ud med en lejebolig. De er glade for skiftet, og de ser mange uudnyttede potentialer i afdeling Y.

Per arbejder stadig, men Jytte er gået på pension. På sidste afdelingsmøde blev hun valgt ind i bestyrelsen; *"Jeg vil jo godt lige se, hvad det er for noget, for vi har jo boet for os selv, havde jeg nær sagt, i 39 år, så.."* Selvom Jytte synes procedurerne er lidt omstændelige, er hun glad for at være med til at starte nye sociale aktiviteter i afdelingen.

Både Jytte og Per er opsøgende over for deres naboer. De synes, det er lidt svært at få kontakt til de andre beboere, men de to "finder en undskyldning for at falde i snak med deres nye naboer".

3 Deraf tre bestyrelsesmedlemmer

4 Kommunikation imellem drift og beboere ifm. lejlighedens istandsættelse var også et tema for tre andre interviewede beboere, som havde været involveret i sager om skimmelsvamp. Disse interviews indgår dog kun som kontekst, da emnet falder udenfor de valgte tematikker.

Jytte siger: *"I begyndelsen, når vi gik tur med hunden, sagde vi jo hej, og folk, de kiggede simpelthen på os som om vi var faldet ned fra månen, altså. Men det må de have vænnet sig til nu, for alle hilser pænt". Per supplerer: "Ja, man kan også blive så privat, at man ikke kender sin nabo. Det er dybt tragisk altså – virkelig"*

Per og Jytte arbejder altså på at få nye bekendte i afdelingen, men har også idéer til, hvordan indflytningsprocessen kan blive bedre for beboerne. De har især haft nogle uoverensstemmelser med driften om, hvordan istandsættelsen af lejligheden skal foregå<sup>5</sup>. Per fortæller: *"Driften får besked på at rekvirere en murer, fordi der er nogle voldsomme revner i muren, som vi gerne vil have klaret, så vi kan få noget tapet op (...) de siger "ja, selvfølgelig, det sætter vi i gang". Men så går der to måneder, der har vi jo for længst fået sat tapet op, fået malet vægge og skidt og lort – jeg havde så lavet det selv – så ringer mureren, "at der var nogle revner han skulle kigge på". Så måtte vi jo sige til ham, at det var pisse lige meget altså, fordi det havde vi lavet selv."*

Han fortsætter: *"Lige sådan med tømreren, han skulle sætte noget dørværk op (...) Og der gik jo også meget, meget lang tid, jeg ved ikke om det er to måneder også, men der gik i hvert fald lang tid. Vi så en annonce fra Silvan med en skide flot dør til 500 kroner, så det købte vi jo bare og knaldede op – det tog en skid og en begmand, så var de døre sat op. Så ringede tømreren, og det var han jo forfærdelig ked af, for han ville jo godt have tjent de penge, men han gad jo ikke at lette røven."*

Jytte mener, at det ville have været meget uhensigtsmæssigt at flytte ind med alle møblerne og så vente i to måneder på, at håndværkerne bare ville lave en aftale. Men Per uddyber og påpeger, at det væsentlige er, at de ikke har fået klar besked fra håndværkerne om tidsplanen. *"Det væsentlige er, at mureren, tømreren, whatever, kunne ringe og sige: Jamen bogen er sgu fyldt op, der går tre måneder, inden jeg kan komme. Så har man noget, man kan forholde sig til og så kan man agere ud fra det. Når man får absolut ingen reaktion, så ved man jo ikke, om de der mennesker var aktiveret altså. Og det var, altså, det var lidt irriterende, altså, vi er vant til at der er lidt mere drive over det."*

Per foreslår, at driften forlanger af håndværkerne, at de, senest fem arbejdsdage efter de har accepteret en opgave, ringer til beboeren og laver en aftale om, hvornår de har tid til at komme.

## **MANGLENDE FORVENTNINGSADFØLGENDE**

Nogle beboere oplever også, at der opstår konflikter om det arbejde, håndværkerne laver. Beboernes forventninger stemmer ikke overens med det arbejde, de får udført, og det skaber en dårlig start.

---

5 De bor i en afdeling med B-ordning.

En af dem, som har oplevet dette, er Ahmed. Han er flyttet i egen toværelses lejlighed for første gang, og er glad for at have fået en lejlighed i afdeling B. Han sætter pris på, at den ligger i et roligt område, og han er generelt glad for sine naboer, selv om han ikke kender dem så godt.

Bestyrelsen i afdelingen kender han ikke. *"Det kommer en dag, når jeg er klar. Nu skal jeg styre mit liv. Alt er nyt for mig. Jeg kommer fra alt mulig lort. Jeg vil gerne gå den rigtige vej, men det er svært. Jeg vil også gerne have et rigtigt arbejde. Leve som et almindeligt menneske."*

Ahmed kæmper for at få sparet penge sammen til at få købt de nødvendige møbler og for at overskue, hvordan vedligeholdelseskontoen fungerer. Han er generelt tilfreds med driften i afdelingen, som blandt andet har hjulpet ham med at finde en lampe i storskraldsrummet den aften, han flyttede ind med én kuffert og intet andet. Han er dog ikke tilfreds med den stand, lejligheden havde, da han flyttede ind. Han mener ikke, den er malet ordentligt. *"De (driften) spurgte: 'vil du ha', vi skal male for dig?', og jeg tænker, at de maler rigtig godt, så jeg sagde bare ja. Men det var ikke sådan rigtig maling. De har bare kun malet det der ene værelse sådan lidt, og man kan se alle de der huller dér"*. Det ærgrer Ahmed. *"Jeg vil bare gerne flytte rigtig ind og sådan noget og så få et almindeligt arbejde og sådan nogle ting."*

## INTRODUKTION TIL DET FÆLLES LIV OG FÆLLES FACILITETER

Tilbage i afdeling Y synes Jeanette også, det er lidt svært at få fornemmelsen af, at hun for alvor er flyttet ind. Hun er for et års tid siden flyttet fra eget hus til den almene bolig, fordi haven i hendes gamle hus blev for uoverskuelig at passe.

Efter en tilvænningsperiode er Jeanette nogenlunde tilfreds med sit nye hjem. *"Men siden jeg er flyttet ind, har jeg brokket mig over meget"*, fortæller hun. Ligesom Jytte og Per har hun haft uoverensstemmelser med driften omkring håndværkere, og hun efterlyser også en grundigere introduktion til fællesfaciliteter i afdelingen, når man flytter ind. Jeanette ville gerne være blevet oplyst om, at afdelingen havde fælleshus og fælles vaskeri. Hun har selv langsomt fundet ud af, at afdelingen tilbyder carporte, og at der er et bilvaskeområde. Storskraldsordningen opdagede hun også først efter flere måneder. Hun mener, at man skal opsøge for megen information på egen hånd. *"Man skal selv være stærk for at flytte ind her. Eller være ligeglad"*.

Jeanette har også svært ved at finde ud af, om der foregår sociale aktiviteter for ældre i området, eller få kontakt til andre, så hun eventuelt kunne være med til at starte nogle. I et beboerblad har hun læst om ældre, som tog initiativ til en ældreklub. Det vil hun også gerne starte i afdeling Y. *"Jeg mener, man burde lave flere sociale aktiviteter i afdelingen. Og jeg kan ikke forstå, hvis det kun er mig, der tænker sådan"*, fortæller hun. Indtil videre har Jeanette dog

ikke været i stand til at finde de andre ældre, som kunne være interesseret i at lave aktiviteter sammen med hende.

Bestyrelsen i afdeling Y er klar over, at nyindflyttere ikke får tilstrækkelig information, når de flytter ind. De synes, det mangler og har talt om at lave en håndbog om afdelingen. De synes dog, at det primært må være en opgave for driften at give nye beboere tilstrækkelig information og synes også, at en håndbog er for dyr.

## **OUTRO**

De udvalgte cases viser et behov for forbedret kommunikationen imellem beboere, håndværkere og lokal drift i forbindelse med indflytning.

De viser også, at man med fordel kunne sætte mere fokus på den sociale del af en indflytningsproces – dvs. introduktion til naboer og socialt liv i afdelingen. På den måde kunne man mindske nye beboeres oplevelse af, at de sociale fællesskaber i boligafdelingen er uigennemtrængelige og forebygge konflikter, der opstår umiddelbart efter indflytning.

Men hvordan skal dette struktureres? Og er det udelukkende en lokal opgave, eller kunne man indføre nye, fælles tiltag, så nye beboere føler sig bedre modtaget?



# STØJ

## INTRO

Vi har undersøgt tre cases om støj, fordelt på to afdelinger. Derudover spiller støj en væsentlig rolle i en case om "trusler, vold og kriminalitet".

Atten beboere<sup>6</sup> og to driftsmedarbejdere er interviewet om emnet. I den indledende fase viste støjkonflikter sig at være dem, der oftest var repræsenteret. Repræsentanter for sytten afdelinger fortalte om støjproblemer sammen med to drifts-/ejendomsledere.

Alle beboergrupper er involveret i de cases om støj, vi har undersøgt. Der klages over mænd og kvinder og over beboere med dansk eller anden baggrund. Unge, ældre og børn er involveret, ligesom der både klages over beboere med og uden arbejde. Konflikter imellem unge og ældre er dog tilbagevendende.

Et gennemgående element i alle konflikterne er, at beboere oplever, at grænsen for deres privatsfære overskrides på en ubehagelig måde. Der er mange typer af støj, som kan forstyrre og opleves som invaderende. Beboere har blandt andet klaget over: Smækken med dørene, trampen i gulvene, snak i haven, morgenradioavis, barnegråd, fodboldkampe, udefinerbare klikkelyde, festmusik og møbler, som flyttes rundt.

Beboere kan også blive generet, fordi de bliver vidner til mere af naboens privatliv, end de ønsker. Flere taler om, at det er ubehageligt at overhøre private samtaler eller højlydt sex. I nogle tilfælde bliver beboere også forstyrrede eller bekymrede, hvis de har indtryk af, at deres naboer skændes heftigt eller slås.

Et andet gennemgående element i støjkonflikterne er, at grænsen for, hvornår støj er et problem, i høj grad er subjektiv. Forskellige naboer kan opleve den samme støjkonflikt meget forskelligt – også selvom de har klaget i fællesskab.

På et mere overordnet plan har støjkonflikterne blandt andet handlet om beboeres forskellige definitioner af en god afdeling og et godt naboskab.

## ER DET STØJ ELLER LIV?

I en opgang i afdeling X har naboskabet været under pres i de sidste år. Opgangen var i mange år udelukkende beboet af ældre mennesker, men i løbet af de sidste tre år er beboere i de tre lejligheder til højre flyttet på plejehjem, og yngre mennesker (20-30 år) er flyttet ind. De nye beboere lever et andet liv og har en anden støjtærskel.

De papirtynde vægge og bare gulve gør, at der er meget lyd i lejlighederne, og nogle af de ældre beboere, som er tilbage, er meget forstyrret af de unge. I løbet af de sidste tre år har de i alt klaget tolv gange over støj fra de tre unge beboere. Klagerne er underskrevet af en til fire midaldrende/ældre kvinder. Derudover har én af dem, Marina, klaget utallige gange til formanden telefonisk.

Klagerne har reduceret støjniveauet markant. Marina er dog stadig generet. Samtidig er de tre unge meget utilfredse. Med undtagelse af få situationer oplever de ikke, at de støjer usædvanlig meget. De mener, at et vist støjniveau er en del af en almindelig dagligdag og synes, det er vigtigt at have gæster og nyde livet. De oplever de mange klager som chikaneri og føler sig overvåget. Derfor forsøger de i vid udstrækning at undgå at være hjemme.

Formanden i afdelingen har forsøgt at løse problemet, blandt andet ved at sende SMS'er til de unge og bede dem om at dæmpe sig, når Marina ringer til ham.

## ÆLDRE OG YNGRE BEBOERE

En del af konflikten i afdeling X kan forklares ved at se på to generationers meget forskellige måder at leve på. De ældre har vænnet sig til et roligt liv, som de sætter pris på. De opholder sig meget hjemme og har faste, daglige rutiner, som de synes bliver forstyrret af støj fra de unge.

Nogle af de ældre oplever også de unges støjniveau som et udtryk for, at de unge mangler respekt for andre. Marina beskriver sin nabo, en beboer på 30 år, således: *"Når han er sammen med sine venner og veninder, så er det (...) de er ligeglade med det hele. De har ingen idé om, hvad det betyder at stå tidligt op og gå på arbejde."*

De yngre beboere oplever situationen anderledes. For dem er det ikke støjkluder men en naturlig del af dagligdagen at høre musik, at sidde i haven og snakke om aftenen, at invitere venner hjem at se Champions League fodbold, og af og til holde fester. De tolererer støj fra andre lejligheder, fordi de ved, at de selv støjer af og til, og de synes, at det er rart med liv i opgangen, som de mener har en tendens til at blive lidt "mormor-agtig".

Alle de interviewede unge anerkender dog, at de støjer mere end deres naboer. Nogle af dem forklarer også, at de aldrig har boet i lejlighed før, og samtidig bor for sig selv for første gang. Derfor har de svært ved at vurdere, hvor meget det er socialt acceptabelt at støje. Samtidig er reglerne i afdelingen nye eller uforståelige for nogle unge. René siger for eksempel om de sedler, beboere i opgangen hænger op, når de holder fester: *"Jeg anede jo ikke, hvordan forholdene var her. Og det der med at hænge sedler op har jeg aldrig brugt jo – de eneste"*

*sedler, jeg har brugt, er ønskesedler.*" Det er alt sammen med til at skabe store problemer for flere unge allerede ganske kort tid efter de er flyttet ind, og det gør det vanskeligt at få et godt forhold til naboen sidenhen.

Selv om de unge altså uden tvivl støjer mere end de ældre, viste konflikterne sig dog også at være mere nuancerede end som så, når beboerne blev interviewet om situationen. De ældre i konflikten i afdeling X oplevede for eksempel ikke situationen så ens, som klagerne kunne få én til at tro.

## SKRIFTLIGE KLAGER OG PERSONLIG KONTAKT

Lise er en af de fire kvinder, som har skrevet under på klager over de tre unge i afdeling X. Da hendes nabo, Maria, flyttede ind med sin kæreste, var Lise meget generet af høj festmusik i flere dage i træk. Hun indsendte en klage, og situationen bedrede sig. I dag har hun intet problem med Marias støjniveau. Hun er heller ikke generet af de andre unge, og hun har besluttet at sige til Marina (som organiserer klagerne), at hun ikke længere vil skrive under. *"I virkeligheden var jeg kun interesseret i at klage én gang, men jeg skrev under, fordi jeg synes...hun hjalp jo mig med at underskrive en klage, da jeg havde brug for det, dengang jeg ville klage over Maria. Så ville jeg også gøre gengæld. Men jeg kan altså kun høre René, når jeg går ud på trappen, og det betyder jo ikke noget særligt for mig."*

Selv om Lise altså ikke er generet, har hun skrevet under på klagerne af loyalitet over for Marina. I mellemtiden er konflikten i opgangen optrappet, og René, som der er blevet klaget mest over, er meget utilfreds med forløbet. Han – og de andre, der bliver klaget over – efterlyser, at naboerne prøver at henvende sig personligt, når de er utilfredse.

René fortæller: *"I Avedøre (hvor han boede før) havde jeg ikke nogen problemer. Nogle gange kom en kvinde og bad mig skruer lidt ned for musikken, fordi hun skulle på arbejde næste dag, og så var det: "Jo, fint nok" (...) det er sådan noget, jeg savner her. Man hilser på hinanden, men der er ikke nogen, der kommer hinanden ved og har det der sociale samvær. Og slet ikke hende derovre (Marina)."*

Også Maria, der bor overfor Lise, efterlyser, at naboerne kontakter hinanden, når der er noget, de er utilfredse med. *"Da jeg flyttede ind, sagde jeg til flere af mine naboer, at de måtte sige til, hvis jeg spillede for høj musik eller noget". Alligevel var det en ansat, der kontaktede hende ganske kort tid efter, hun var flyttet ind, fordi han fra flere af hendes naboer havde hørt, at hun havde fyldt et lille badebassin med vand (hvilket man ikke må). "Jeg accepterer det fuldt ud – det var min fejl, ingen tvivl om det. Men jeg anede det ikke, og jeg var lige flyttet ind. Da begyndte jeg allerede at tænke, hold da op, hvorfor kommer folk ikke til mig? Jeg havde lige sagt til dem, at hvis der er noget, så kom til mig, så skal jeg nok lave om på nogle ting."*

Ligesom de andre unge beskriver Maria også, at hun har svært ved at forholde sig til de skriftlige klager, som hun oplever som upersonlige og svære at forholde sig til. Hun siger: *"Når jeg har skrevet ind til KAB om klagerne, har jeg bare fået at vide, at din klage er havnet... et eller andet sted i klagenævnet, eller hvad det hedder, og jeg har følt, at jeg bare har fået den der, nå!"*

## SKRIFTLIGE KLAGER OG FÆLLESSKABER

I afdeling X fik klagerne også en anden betydning. Det blev nemlig i høj grad klagerne, som naboerne talte med hinanden om, og dem, som skabte kontakt imellem naboer. Beboere, der ellers ikke talte sammen, talte med hinanden om klagerne. René og hans underbo (som også havde modtaget klager) blev for eksempel allierede (og Facebook-venner), fordi de begge havde modtaget klager og kom til at tale med hinanden om det i vaskekælderen en dag. På samme måde var det i høj grad også klagerne, som Marina og Lise talte med hinanden om.

De skriftlige klager blev derfor i høj grad medvirkende til at skabe fløje og eskalere konflikten i stedet for at løse den på en måde, som alle var nogenlunde tilfredse med. Det skabte en stemning, som gjorde det uinteressant at involvere sig i afdelingens sociale liv. Det var både til gene for ældre og unge. De ældre gav udtryk for, at de savnede "gamle dage", hvor naboskabet var bedre. Og de yngre blev skuffede over, at de ikke kom til at opleve det naboskab, de egentlig havde håbet på, da de flyttede ind. Maria forklarede, hvordan konflikterne påvirkede hendes syn på fællesskabet i opgangen: *"Det, der generer mig, er, at jeg bliver ked af det, og jeg har ikke lyst til at være her. Jeg har egentlig mest lyst til at kunne gå ind til min nabo og sige hej, god weekend, skal jeg hjælpe dig med at passe din kat."*

## OUTRO

I de udvalgte cases optræder en generationskonflikt imellem yngre og ældre. Flere unge har manglet viden om de uskrivne regler i en afdeling, og flere ældre har ikke været så lydøre i deres modtagelse af de unge. Konflikterne peger på et behov for at udvikle metoder, som kan være med til at skabe kontakt og lydhørhed imellem forskellige livsstile.

Kan der udvikles særlige metoder til at håndtere generationskonflikter? Og hvordan åbnes for en redefinition af kulturen i en opgang eller en afdeling?

De udvalgte cases rejser også spørgsmål om klagesystemet. Som det er nu, er klagesystemet ikke et neutralt redskab, fordi det, især for nyindflyttere, er temmelig uigennemskueligt. På den måde favoriserer ordningen dem, som har boet længst i almene boliger – i nogle sager også dem, der er mest emsige i stedet for dem, der er mest løsningsorienterede. Det kan også fungere konflikteskalierende i stedet for konfliktløsende, som vi ser eksempler på i disse cases. Kan man udvikle alternative, supplerende måder at håndtere nabokonflikter?

# **KATTE I HAVER OG EFFEKTER I OPGANGE**

## **INTRO**

Vi har undersøgt cases i tre afdelinger.

Elleve beboere<sup>7</sup> og seks driftsmedarbejdere er interviewet om emnerne. I den indledende fase blev syv afdelingsbestyrelsesmedlemmer og fire drifts-/ejendomsledere interviewet.

Begge cases i dette kapitel handler om rumlige grænser. Hvem kan råde over hvilke zoner i en afdeling, og i hvilken udstrækning?

I begge de udvalgte cases oplever beboere, at andre – mennesker eller katte – invaderer et rum, som de opfatter som "deres" og reagerer kraftigt på det. De, der bliver opfattet som invaderende, reagerer lige så kraftigt og føler sig angrebet.

Begge konflikter forværres – blandt andet af uenighed om husordenen og dens betydning.

## **KATTE I HAVER**

Anni har boet i afdeling W i ti måneder. Hun er flyttet fra eget hus med stor have til det lille rækkehus i afdeling W og er glad for det. Hun holder meget af den lille have foran huset og holder den pertentligt. Det er en af de fineste og bedst vedligeholdte haver i afdelingen. Derfor irriterer det også Anni, at der er to katte, som med jævne mellemrum kommer på besøg. De graver hendes blomster op og skider i hendes have.

Kattene kunne umiddelbart ligne de to katte, som Thea og hendes to børn har. Thea er også flyttet ind for ganske nylig, efter at have solgt sin ejerbolig. Da hun hører fra driftspersonalet, at to katte, der ser ud som hendes, skider i Annis have, går hun på besøg hos Anni. Sammen med sine to børn afleverer hun blomster, chokolade og "gå-væk-kat" hos Anni og undskylder, selv om ingen kan være helt sikre på, at det er hendes katte, der besøger Annis have.

Anni strøer gå-væk-kat midlet ud i bedene med det samme, men da der næste morgen igen ligger kattelorte i hendes bed, bliver hun sur. Hun skriver et brev til Thea, hvor hun beskriver forløbet og citerer en paragraf fra husordenen, der siger, at man må have husdyr, men at de ikke må være til gene for naboerne.

## **"FOLK ER MERE RUMMELIGE I EJERBOLIGER"**

Det irriterer Anni, at kattene skider i hendes bede. Men det principielle i, at husordenen ikke bliver overholdt, irriterer hende lige så meget. Hun kan ikke forstå, at det er hende, der skal gøre noget ved problemet, når det er Thea, som skaber det. Og især ikke når det tydeligt står i husordenen, hvordan husdyr skal håndteres, og det tydeligvis er Theas ansvar.

Set fra Theas perspektiv, er Anni ikke særlig interesseret i at løse problemet, men mere i at brokke sig over det. Sådant en nabokonflikt orker Thea ikke, og hun tager en hurtig beslutning om at sige lejemålet op. Hun havde hele tiden tænkt afdeling W som et stop på vejen til en ny ejerbolig, men konflikten betyder, at hun tager beslutningen hurtigere. *"Jeg orker ikke at bo alment. Det er min erfaring, at folk er mere rummelige i ejerboliger"*, siger hun.

Udtalelsen er pudsigt, set i lyset af, at begge parter involveret i konflikten kommer direkte fra ejerboliger. Men der kan måske også være noget om sagen. Flere interviewede giver i hvert fald udtryk for, at et for snævret fokus på den detaljerede husorden, som mange almene afdelinger har, kan spænde ben for, at folk kan udvise rummelighed og løse de konflikter, der opstår.

## **"DER ER INGEN KONSEKVENNS"**

Sager med katte i haver kompliceres af, at det ofte er svært at vide, hvem kattene tilhører. De kan bo i villakvarterer i nærheden eller i mange forskellige lejligheder i afdelingen. Et andet problem er, at der sjældent er nogen konsekvens, når man overtræder husordenen og lukker sin kat ud.

En beboer, Morten, som er i begyndelsen af tyverne, blev meget frustreret, netop over disse ting. Han havde flere gange oplevet, at katte pissede i hans lille søns klapvogn, som stod i deres forhave. Klapvognen lugtede hver gang så grimt, at Morten måtte skifte den ud. Efter at han, uden held, havde forsøgt at opspore kattens ejere, sendte han til sidst et anonymt brev ud i bebyggelsen, hvor han skrev, at næste gang han så en kat på sin grund, ville han indfange og aflive den.

Mortens reaktion kan anses for at være overilet. Der er dog ingen tvivl om, at nogle beboere bliver meget frustrerede over, at de ikke har nogen sanktionsmuligheder, når naboer overtræder husordenen i mindre alvorlige sager. Flere afdelingsbestyrelsesmedlemmer fortalte således i de indledende interviews om forskellige typer af situationer (ikke kun katte i haver), hvor husordenen blev overtrådt. Når de konfronterede beboeren, som overtrådte husordenen, sagde vedkommende blot: *"Og hvad vil du gøre ved det?"* Og den situation skabte frustration.

I de indledende interviews foreslog driftsledere også, at man fandt en anden, lokal procedure for små juridiske sager. *"Den tid, der går, fra man klager, til der sker noget, er alt for lang – mit syn på de sager er, at de dør, når de kommer herind"* (til KAB centralt).

## EFFEKTER I OPGANGE

Betina, Hanne og Birthe bor i afdeling S. Her er der fire lejligheder i hver opgang – to i stuen og to på første sal. Opgangen er rummelig, og selvom det er forbudt i henhold til husordenen, har alle beboere effekter stående udenfor deres dør. Der står blandt andet blomster, klapvogne, en dragkiste og en cykel.

Betina bor sammen med sin lille datter i stuen, og Birthe er for nylig flyttet ind på 1. Sal efter 40 år i udlandet.

Konflikten i casen opstår, da Birthe stiller en klapvogn under brandtrappen, lige ved siden af Betinas dør. Betina mener, at Birthe bør stille klapvognen ved siden af sin egen dør på første sal, og ikke udenfor hendes. Der står nemlig allerede Betinas klapvogn og cykel og overboens klapvogn. *"Jeg gider ikke at have alt det lort stående her", fortæller Betina. "Jeg er træt af, at når jeg kommer ud af min dør, så står der fyldt op med lort, og hvad nu hvis det endelig brændte. Så stod den klapvogn i vejen (...). Og Birthe kan jo også godt lide, at der ser fint ud oppe hos hende."* Ud fra denne argumentation beder Betina Birthe om at flytte klapvognen. Birthe mener dog ikke, at Betina kan råde over området udenfor sin dør. Hendes argumentation er, at der ifølge brandregulativer ikke må stå noget i området under trappen. Derfor kan ingen beboere råde over området, og Birthe har lige så meget ret til at stille en klapvogn dér som Betina.

Birthe mener, det er urimeligt, men er også i tvivl om, hvordan sådanne ting håndteres her i Danmark, efter 40 år i udlandet. Derfor henvender hun sig til bestyrelsesformanden Hanne, som hun kender, fordi de begge sidder i bestyrelsen. Hanne har boet i afdelingen, siden den blev indviet, og hun fortæller, at beboerne for nogle år siden har indgået en uformel aftale om, at de gerne må have bestemte effekter stående i opgangen – blandt andet klapvogne.

Birthe og Hanne går sammen på visit hos Betina for at få en snak. Betina oplever det som meget ubehageligt, at Birthe ikke selv taler med hende, men nu også har inddraget Hanne. Alle tre kvinder oplever, at samtalen går i hårdknude, og mener at den anden part kommunikerer elendigt.

Både Birthe og Betina ringer efterfølgende til Karl, som er driftsleder i afdelingen. Karl er af den opfattelse, at ingen af de to kvinder bør have effekter stående i opgangen. Han mener, at opgangen er et fælles område, hvor ingen bør stille effekter. *"Nummer 1, det står i husordenen. Nummer 2, hvis brandmyndighederne kommer, så får vi en på hattepulden for det"*, er hans argumentation. Derudover er opgangen sværere at få gjort ordentlig rent, når der står forskellige ting ved hver dør.

Karl har dog svært ved at trænge igennem med sin pointe. Beboerne synes ikke, det er et problem, at der står effekter i opgangen, da opgangen er meget rummelig, og de ikke mener, brandfaren er stor.

## HVEM HAR RÅDERET OVER OPGANGEN?

Undervejs i vores undersøgelse er vi stødt på problematikker omkring brug af fællesområder i flere afdelinger. Et fællesområde kan - af den ene eller anden årsag - blive "indtaget" af beboere. Det kan være skrald, der stilles på fælles udendørs områder, eller beboere der okkuperer vaskemaskiner i vaskekælderen.

I denne case indtager beboerne alle den lille zone i opgangen, der er umiddelbart ved siden af deres dør. De markerer den semiprivate zone ved at stille nogle ejendele dér, og alle oplever det som praktisk og hyggeligt. Konflikten mellem beboerne opstår da også først, da Betinas oplevelse af, hvor grænserne for hendes semiprivate zone går, støder sammen med Birthes. Beboerne er dog samtidig i konflikt med driften om dette. Karl har svært ved at trænge igennem med pointen om, at brandsikkerhed og husorden er vigtigere end hygge og bekvemmelighed.

Karl har i andre afdelinger haft stor glæde af at bruge Tryg Bolig's<sup>8</sup> gennemgang af opgange, hvor man blandt andet gennemgår brandfarer i opgange. Beboerne lytter og fjerner efterfølgende effekter fra opgangene. Karl forklarer: *"Så er det ikke kun os som medarbejdere, der går ud og påpeger, at det ikke må stå der. Så har man også forsikringsdelen med."*

Karl vil helst have, at beboerne selv flytter deres ting fra opgangen. I nogle situationer fjerner han og de andre medarbejdere dog effekter fra opgangen og stiller dem udenfor. I denne situation har han tøvet, blandt andet fordi bestyrelsesformanden og han ikke er enige.



## UKLAR ROLLEFORDELING IMELLEM BESTYRELSE OG DRIFT

Karl mener, det er problematisk, at bestyrelsesformanden fortæller beboere, at det er OK at have nogle effekter stående i opgangen.

Han mener også, at bestyrelsesformanden påtager sig opgaver, hun ikke burde. Han synes, det ville være OK, hvis bestyrelsesformanden forsøgte at mægle i en konfliktsituation, men i denne situation har hun åbenlyst taget en anden beboers parti. Det har gjort konflikten større, og det opfatter Karl som problematisk. Han efterspørger en beskrivelse af, hvilke opgaver en formand skal varetage.

Uklarheden om fordelingen af opgaver imellem formand og drift bekræftes af Hannes fortælling. Hun nævner blandt andet, at hun står for indflytninger, "*når driften ikke gider at lave dem*".

## OUTRO

Casen om katte i haver udspiller sig både på et konkret og principielt niveau. Beboere er irriterede over katte, som skider i deres blomsterbede eller pisser i klapvogne. Men de er lige så irriterede over det principielle i, at deres naboer overtræder husordenen ved at lade deres katte komme ud, og at dette ikke har nogen konsekvenser.

Kan man forestille sig, at husordenen i nogle situationer fungerer som en forhindring i stedet for som et redskab? Og at man kan finde en metode at løse mindre nabokonflikter lokalt?

Casen om effekter i opgange handler også om rumlige grænser. Konflikten vokser sig imidlertid særlig stor, fordi bestyrelse og drift tillægger husordenen forskellig betydning og har uklare roller i forhold til hinanden. Og hvad gør man så?

# AFFALDSHÅNDBTERING

## INTRO

Vi har undersøgt affaldshåndtering i to forskellige afdelinger.

Seks beboere<sup>9</sup> og otte driftsmedarbejdere er blevet interviewet om emnet. I den indledende fase blev to ejendoms-/driftsledere og otte afdelingsbestyrelsesmedlemmer interviewet.

Alle typer af beboere håndterer i en eller anden udstrækning affald forkert. Der er udsatte beboere og velfungerende beboere i gode jobs. Der er midaldrende afdelingsbestyrelsesmedlemmer, unge nyindflyttere, børnefamilier eller ældre.

Selvom alle typer beboere lader affald stå forkerte steder, er der forskel på, hvordan de opfatter dette, og i hvilken grad de mener, det er et normbrud.

## AFFALD I HAVEN

Afdeling C består af rækkehuse i varierende størrelser, som alle har en lille forhave. Der har været mange større renoveringsprojekter i løbet af de sidste år, og beboerne har blandt andet fået isoleret deres huse. Derfor har de været nødt til at tømme det lille udhus, der er knyttet til hvert lejemål, og mange har ladet tingene fra udhuset stå i forhaven. Ifølge driftsmedarbejderne har det gjort beboerne mere vant til rod. Derudover er beboere fra villavejene omkring begyndt at læsse deres storskrald af på afdelingens matrikel.

Bestyrelsen har for flere år siden vedtaget, at der skal afhentes storskrald foran hoveddøren én gang om ugen. Beboerne er meget glade for ordningen, men mange har dog problemer med at sortere affaldet rigtigt. De tre servicemedarbejdere bruger ofte hele mandagen på at afhente storskraldet, fordi de skal frasortere det, der er almindelig dagrenovation. Den almindelige dagrenovation, som de lader stå (i hvert fald i en periode), bliver i nogle tilfælde ikke fjernet af beboerne, og det skæmmer området.

En servicemedarbejder fortæller om, hvordan driften håndterer affald i haverne eller på vejen udenfor: *"Nogle, de smider bare affald ud i haven, og når folk kommer forbi, står der mange poser. Og naboerne begynder at sige, "Ok, hvad laver han?" Der begynder at komme mus eller rotter. Og vi kontakter dem og siger: "Du skal rydde op! Hvis du har brug for hjælp, kommer vi og hjælper dig" Så siger vi det én gang til, og hvis han stadig ikke gider, siger vi til Leif (driftslederen), "Leif, det er dig". Så får beboeren en besked fra kontoret, og så fjerner de fleste det."*

Der er dog nogle situationer, hvor der går utrolig lang tid, før beboerne får fjernet affaldet, eller hvor den ene bunke skrald afløser den næste. Beboerne forstår godt, at de overtræder nogle regler, men de har svært ved at overkomme at efterleve dem. Det er blandt andet tilfældet hos Karina og hendes familie.

9 Deraf to bestyrelsesmedlemmer

## NÅR AFFALD VOKSER ÉN OVER HOVEDET

Karina er 21 år og er for nylig flyttet i egen lejlighed. Alligevel opholder hun sig stadig mest hos sin mor i afdeling C. Det samme er tilfældet for Karinas storesøster på 23. De tre kvinder har igennem flere måneder haft en indkøbsvogn stående foran huset. Den er fuld af æbler og andre madvarer i forrådnelse, samt bunker af brugt kattegrus fra husets tre katte.

De tre kvinder har været igennem et længere forløb med genhusning efter en skimmelsvampesag, som strakte sig over et par år. Moderen er blevet syg med KOL lunger og i samme periode har Karinas storesøster fået tvangsfjernet sine to små børn. Begge forløb har tæret på kræfterne, også for Karina, som er på kontanthjælp og har svært ved at komme videre: *"Jeg er gået helt i stå efter alt det her, det...det har ramt mig rigtig meget med alt det her... jeg ved sgu ikke hvordan... jeg må have svært ved at..."* Hun ved ikke, hvilken retning hun skal gå i og er opgivende.

Sådan har hun det også med affaldet udenfor. På spørgsmålet om, hvad hun tænker om indkøbsvognen med affald, svarer hun: *"Det er min søster og jeg, der ikke er så gode til at rydde op. Det plejer min mor altid selv at ordne, alt det der, men hun er jo blevet rigtig syg her, så... vi skulle jo meget gerne gøre det, ikke... Hun vil gerne have, at der er fint, men hun kan jo ikke gøre det. Det er også lidt ledt."*

Hun fortsætter: *"Men altså, prøv at hør! Det er fordi, vi bruger meget af det der skrald der, og vi er nødt til at stille det udenfor, for de der katte, om natten så har de spist af det. Det er altså lidt irriterende, men det er fordi... altså, vi kan ikke nå... altså, de fylder for hurtigt op, og så er der altså ingen andre steder at stille det."*

For Karina er indkøbsvognen med rådne madvarer et lille problem. Familien er overvældet af større, sociale problemer, som de forsøger at håndtere, og chancen for at Karina vil tage sig af problemet, når hun bliver gjort opmærksom på det, virker ikke stor.

## DER ER LANGT TIL CONTAINERRUMMET...

For andre beboere handler problemerne med affaldshåndtering i højere grad om dovenskab, og når de bliver gjort opmærksom på, at deres adfærd er problematisk, ændrer de den. Det var tilfældet for Janne, som bor sammen med sin mand og 3-årige datter i afdeling B. Janne og hendes mand er begge i arbejde, og Janne er også med i bestyrelsen. De har en lejlighed på cirka 95 kvadratmeter, fem minutters gang fra storskraldsrummet. Storskraldsrummet ligger cirka midt i bebyggelsen, og afdeling B har til tider problemer med, at storskrald havner i de individuelle gårdes container rum, som er beregnet til dagrenovation. Janne fortæller om folk,

der sorterer forkert: *"Jeg tror, det er en blanding af dovenskab og folk, der tænker, nå ja, det bliver jo alligevel fjernet af ejendomsbestyrelsen"*.

Hun giver to eksempler på episoder, hvor affald er havnet det forkerte sted. Den første var hun selv involveret i, og drejede sig - med hendes egne ord - om dovenskab. *"Jeg køber lys hos noget, der hedder Party Light, og når jeg får varer leveret, så er det jo en KÆMPE kasse. Og første gang jeg fik en leverance, så smed jeg den store kasse ud, lige nede i vores grønne container rum dernede. Så hev driftslederen fat i mig "hm hm hmm.. næste gang er det det store container rum."*

Janne fortæller, at hun har brugt det store container rum siden.

Den anden episode involverede to andre medlemmer af bestyrelsen. Da de skiftede et hjemmelavet rullebord i fælleshuset ud med et nyindkøbt, skilte de det gamle bord ad og satte ud i gårdens container rum. De synes, der var langt op til container rummet, og den ene havde to diskosprolapper i ryggen.

## **HVAD KAN MAN FORLANGE AF HINANDEN?**

De to medlemmer af bestyrelsen, som stillede et rullebord i dagrenovations rummet, blev set af en anden beboer. Denne beboer blev sur, og de kom alle tre op at skændes. Janne siger: *"Det er jo klart, at når man selv som beboer prøver at holde tingene efter reglerne, og der så er nogen, der så ikke gør det, så er det klart, at hvis man griber dem i gerningen, så kommer man lige med en stikpille der"*. Driftsmedarbejderne i afdeling B fortæller også, at når beboerne placerer storskrald forkert, gør de det ofte i ly af mørket. Der er en udtalt konsensus om, at det er lidt ildeset.

Tilbage i afdeling C er det for flere beboere langt mere socialt acceptabelt at stille affald på de forkerte steder. Et nyvalgt bestyrelsesmedlem, Mette, fortæller, at det også er svært at afgøre, hvad de som bestyrelse kan forvente af beboerne. Hun fortæller om storskraldsordningen og om et forslag, hun stillede om, at man selv skal betale for storskraldsposer: *"Før i tiden fik vi jo leveret poserne. Det var jo en fin service man fik her, og det er også en fin service, at der bliver hentet storskrald hver eneste mandag, men jeg synes godt nok, at folk var lidt forkælede i det. Så jeg tænkte: "Hvis folk skal have hentet affald, så må de selv betale for deres poser. For det er jo ikke en bondegård ud af hele afdeling C's budget, men de penge (25.000 - 30.000 kr.), de kunne godt bruges til noget andet og mere fornuftigt (...) Det er mange penge til plastiksække, og det er faktisk en forkælelse. Man var bange for, at folk skulle til at råbe og skrig og skabe sig, men det gjorde de ikke."*

## **"KAB BETALER"**

Mette, der sidder i bestyrelsen, forstår, at det er afdelingen – og dermed beboerne – selv, som betaler for affaldsordningen. Og hun introducerer tanken om, at hvis beboerne løftede lidt mere, kunne de spare penge, som de kunne bruge på noget andet.

Der var dog driftsmedarbejdere i flere afdelinger, som mente, at mange beboere manglede en forståelse af, at det var deres egne penge, de brugte. De forstod simpelthen ikke, hvordan boligafdelingen fungerede og havde i stedet indtryk af, at det var KAB, som betalte for servicen.

## **OUTRO**

Som vi kan se af casene er der forskel på, hvorfor beboere håndterer affald forkert, og hvordan de efterfølgende reagerer på det. Der er forskel på, hvor meget overskud de har til at behandle fællesområder ordentligt og på, i hvilken grad de opfatter det som normbrud, at affald placeres forkert. Der varierer også fra afdeling til afdeling hvor meget arbejdstid, der bruges til at håndtere affald.

Set fra en mere overordnet vinkel handler disse cases om beboeres ejerskab til og ansvar for fællesområder. Nogle beboere mangler forståelse for, hvordan en afdeling fungerer, og dermed for at det er deres egne penge (og ikke KAB's), der bliver brugt til affaldsordninger. Hvad man gør for at vende en sådan udvikling og kan man arbejde med balancen imellem servicering af beboere og inddragelsen af dem, så beboerne i højere grad bliver en del af løsningen?

Kan KAB's rolle kommunikeres klarere? Og hvordan skal ejendomsfunktionærer bruge deres arbejdstimer?

# UTRYGHEDSSKABENDE ADFÆRD

## INTRO

Vi har undersøgt tre cases om utryghedsskabende adfærd, fordelt på to afdelinger. Sytten beboere<sup>10</sup> og fire driftsmedarbejdere er blevet interviewet.

I den indledende fase fortalte repræsentanter fra otte afdelinger om problemer med utryghedsskabende adfærd.

Nogle beboergrupper er oftere involveret i sager om utryghedsskabende adfærd end andre. I de indledende interviews blev det tydeligt, at der ofte opstår utryghed blandt beboere i forbindelse med større grupper, som hænger ud i det offentlige rum, samt i forbindelse med beboere med psykisk sygdom med en normbrydende adfærd<sup>11</sup>. Vi har udvalgt cases, som involverer begge grupper. Derudover har vi medtaget en case om fejlslagen kommunikation imellem beboere, lokal drift og KAB, der skaber en utryghed, og som afføder mere utryghedsskabende adfærd blandt beboere.

De tre cases er temmelig forskellige, men har alle kommunikation, samarbejde og inklusion som vigtige omdrejningspunkter.

## FORSAMLINGER AF UNGE I DET OFFENTLIGE RUM

I afdeling U hænger en stor gruppe af mænd (16 - 25 år) ud sammen. De sidder på en lille veranda foran bebyggelsens fælleshus, på den lille trappe som hører til, eller på det lave rækværk rundt om buskene ved siden af. *"Vi flytter os, så vi hele tiden kan sidde i solen"*, fortæller de selv. Af og til går de også over på den anden side af vejen, hvor der ligger en andelsboligforening. Når gruppen bevæger sig derover, ringer beboerne i andelsforeningen efter politiet, fordi de ikke bryder sig om, at der står så mange mennesker foran deres opgang.

Så vidt går det ikke, når mændene bliver på afdeling U's område. Men flere beboere føler sig utrygge. Elly fortæller: *"Altså, jeg har oplevet at stige ud af en taxa sent om aftenen med en hel masse poser, hvor én af dem tilbød, om han skulle hjælpe mig, ik'. Så på den måde er det fint nok. Men jeg føler mig rigtig, rigtig utryg, og jeg føler, det er ubehageligt, at gården bliver brugt til, at der ligesom er nogle unge mennesker, som ikke ved, hvad de skal gøre af sig selv, og så holder de til der, hvor der er lyst."*

Beboere fra flere forskellige afdelinger beskrev i de indledende interviews lignende situationer. En gruppe unge, særligt nydanske drenge, forsamledes udenfor et sted i boligområdet og skabte utryghed. Nogle steder fortalte beboere, at de unge kørte hensynsløst på knallert eller stjal cykler. Andre steder kom de med ubehagelige tilråb til forbipasserende. Men ofte var det også et spørgsmål om, at det var meget store og iøjefaldende forsamlinger, som ved deres blotte tilstedeværelse skabte utryghed.

10 Deraf tre bestyrelsesmedlemmer

11 I dette kapitel behandler vi psykisk syge med en normbrydende og ikke-voldelig adfærd. Psykisk syge med en voldelig adfærd indgår i kapitlet om trusler, vold og kriminalitet. I nogle tilfælde er de to former for adfærd forbundet, i andre er de ikke.

Katharina fra afdeling U fortæller: *"Jamen, fra ved 3-tiden, så begynder der at være små grupper på en sådan 4-5-8 unge mænd, der tuller rundt, ik'. Og så bliver det flere og flere, og de kan snakke til ud på natten og bare holde til nede i gården, og det synes jeg ikke hører til. Jeg føler mig utryk, og jeg bryder mig ikke om at skulle sende mine børn ned i gården og lege."*

### **"HVAD HØRER TIL I DET OFFENTLIGE RUM?"**

Ingen af kvinderne i afdeling U nævner konkrete handlinger, som gør dem utrygge. Alligevel reagerer de. En del af forklaringen er nok, at de unge mænd bruger det offentlige rum på en anden måde end kvinderne. De fleste beboere oplever verandaen og trappen som et gennemgangssted, men mændene bruger det i stedet som et opholdssted. De mødes sommer og vinter, i lys og mørke uden andet formål end at hygge sig, og det støder sammen med kvindernes oplevelse af, hvad trappen og verandaen foran beboerhuset bør bruges til. Kvinderne fortæller også, at de ikke forstår, hvorfor mændene ikke mødes indenfor et sted.

Set fra mændenes perspektiv ser situationen anderledes ud. De otte unge mænd, jeg mødes med på verandaen en aften, fortæller, at de synes, det er et rart sted at være. Der er et halvtag, de kan stå under, hvis det regner. Der er plads til, at alle kan sidde og hygge sig, og de har overblik over, hvem der kommer og går i bebyggelsen. Fakta og diverse fastfood-restauranter er lige i nærheden, hvis de skulle blive sultne, og hvis de kommer i bil er der plads til at parkere. Stedet ligger også ideelt i forhold til at kunne smutte forbi, når man er på vej ud eller hjem, og der er næsten altid nogen, de kender dér.

### **MANGLENDE SAMARBEJDE IMELLEM FORSKELLIGE NETVÆRK**

Mændene ved dog godt, at deres brug af verandaen ikke er uproblematisk for de andre beboere. De fortæller især om sammenstød med brugerne af fælleshuset. Selvom de har holdt til på verandaen i mange år, har de aldrig været indenfor i fælleshuset. Den primære kontakt imellem mændene og brugerne af huset foregår, når brugere med jævne mellemrum beder mændene om at flytte sig. *"Det gør vi, hvis det er nogen, vi kender, der har lejet huset for eksempel. Men hvis vi ikke kender dem, bliver vi stående"*, fortæller de.

Undervejs i undersøgelsen viser det sig, at det er et problem for både netværket af unge mænd og netværket af faste brugere af fælleshuset/afdelingsbestyrelse, at de ikke har konstruktiv kontakt. Dels fordi det skaber gnidninger, når de mødes på verandaen, og dels fordi de bliver forhindret i at samarbejde om for eksempel drengene i området.

Nogle af drengene i området har problemer og er på vej ud i eller midt i en kriminel løbebane. De unge mænd har god kontakt til drengene og vil gerne hjælpe dem mere, end de gør i dag. Nogle er tidligere kriminelle og kender konsekvenserne af det liv. De vil gerne forhindre, at de unge drenge begår de samme fejltagelser, som de selv har begået, og vil også gerne udføre mere organiseret frivilligt arbejde. De er dog overbeviste om, at afdelingsbestyrelsen ikke er interesseret i at samarbejde om dette. "*Dér kommer vi ingen vegne*", siger de.

Det er ikke fordi, mændene har forsøgt at starte et samarbejde med afdelingsbestyrelsen og er løbet panden mod muren. Men de oplever bestyrelsens måde at arbejde på som uigennemskuelig og som noget, der ikke er henvendt til dem. De har opgivet på forhånd.

Det samme er tilfældet for bestyrelsen. Driftsfolk fortæller, at bestyrelsen giver udtryk for, at de gerne vil i kontakt med de unge mænd. Men de tager heller ikke det første skridt.

## **HVOR LANGT KAN MAN NÅ UDEN BOLIGSOCIALE MEDARBEJDERE?**

Sammenstødene imellem mændene og brugerne af fælleshuset øger sandsynligvis fornemmelsen af utryghed hos de andre beboere. Det kan bidrage til en fornemmelse af, at der foregår noget på verandaen, som ikke hører til, og som man skal være på vagt overfor.

I afdelinger med boligsocialt ansatte ville dette være en oplagt konflikt at arbejde med over længere tid. Der er brede netværk involveret, som med stor fordel kunne samarbejde og trække i samme retning. Netværkene er imidlertid meget forskelligt organiserede, og de har sociale koder, sprogbrug og vaner, som fremstår fremmede for den anden part. De har brug for en mellemmand, der kan skabe og fastholde kontakten og rydde de værste misforståelser af vejen. Og som kan arbejde med at skabe forståelse imellem grupperne af, at der er forskellige måder at bruge rummet omkring fælleshuset.

Nogle af mændene kunne også bruge en ekstra hånd. Nogle har jobs og/eller er under uddannelse. Men andre har haft svært ved at finde deres ben efter en ungdom præget af kriminalitet og fængsel. De ryger en del hash og bruger så meget tid på verandaen, fordi de ikke har andet at tage sig til. De føler sig låst fast på overførselsindkomst med ringe mulighed for at bruge deres kompetencer eller bidrage til samfundet.

Spørgsmålet er, hvordan man arbejder med disse komplekse problemstillinger i afdelinger, hvor der ikke er ansat en boligsocial medarbejder. Hvor langt kan man nå? Hvordan skal man organisere et sådant arbejde? Og hvem skal udføre det?

Nogle af de samme spørgsmål melder sig i forhold til arbejdet med beboere med behandlingskrævende psykisk sygdom.



## BEBOERE MED BEHANDLINGSKRÆVENDE PSYKISK SYGDOM

Afdeling H har mange små lejligheder og forholdsvis mange beboere med psykisk sygdom. Tre af dem er Sanne, Niels og Jannie. Ingen af de tre er truende, men deres psykiske tilstand betyder, at de kan skabe utrygge situationer for andre beboere, ligesom deres egen utryghed kan skabe problemer for dem selv, afdelingen og driftspersonalet.

Sanne er midt i 30'erne og den, der har boet længst i afdelingen. I perioder tager hun sin medicin, og i perioder gør hun ikke. Petra, som bor skråt overfor, fortæller: *"Sanne går rundt nøgen udenfor og hænger sit tøj til tørre i hækkene. Hun sidder i vinduet og råber til folk. Og så er hun vågen om natten og danser rundt og spiller musik".*

For nogle år siden satte Sanne ild til opgangen – så blev hun indlagt. Efterfølgende klagede beboere og forsøgte at få Sanne smidt ud, fordi de var utrygge ved hendes opførsel og ildspåsættelsen. Da der ikke opstod flere episoder, var der dog ikke grundlag for at smide hende ud. I de sidste år har Sanne været ud og ind af psykiatrisk afdeling, og når driftspersonalet bliver opmærksomme på, at hun har det dårligt, ringer de til hendes kontaktperson i kommunen, der tager hånd om sagen.

I perioder, hvor Sanne har det dårligt, men ikke er indlagt, behandler hun med jævne mellemrum lejligheden på en uhensigtsmæssig måde – for eksempel ved at spule gulvet i lejligheden med bruseren fra badeværelset og efterlade store pytter af vand overalt i lejligheden med fare for at lave en vandskade.

Niels har også problemer med at passe på sin lejlighed. Han har boet et par år i afdelingen og holder sig meget for sig selv. Driftspersonalet kom i kontakt med ham, fordi hans underbo klagede til ejendomskontoret over, at hans toilet løb. Da ejendomsfunktionæren kom ind i lejligheden viste det sig, at toilettet var det mindste problem. Niels' badeværelse var kraftigt angrebet af skimmelsvamp.

Niels havde gjort et nødtørftigt forsøg på at fjerne svampen ved at skrabe malingen af, hvilket ikke havde forbedret situationen. Niels fortæller: *"På en eller anden måde er det (svampen) kommet over en langvarig periode. Og det er blevet mere og mere problematisk - ligesom min økonomi. Jeg har ikke haft overskud til at gøre noget – det er både det med at tage sig sammen til at gøre noget ved det og finde ud af, hvordan jeg helt konkret skulle gøre det."*

Efter ejendomsfunktionæren så skimmelsvampeangrebet lavede han en plan for, hvordan det skulle håndteres og skaffede de ekstra penge fra kommunen, som Niels manglede på sin vedligeholdelseskonto for at få det ordnet. Han kontaktede også distriktpsykiatrien, som sørgede for, at Niels fik en kontaktperson, som nu hjælper ham med flere forskellige ting.

Niels siger selv: *"Hvis ikke der var nogen udefra, der var kommet mig i møde, må jeg indrømme, at jeg ikke havde fået taget mig sammen til at gøre noget som helst ved det" (skimmelsvampen). Hvis man er et indadvendt menneske, kan alting være endnu sværere at få gjort – især hvis det er ubehageligt."*

Også Jannie fortæller, at hun har svært ved at være opsøgende og f.eks. få hjælp til at få ordnet ting i lejligheden. Jannie har en kontaktperson i det psykiatriske system, og har desuden en baggrund præget af vold, stoffer og alkohol. *"Altså, jeg trækker tingene ud til det sidste, når der er problemer. Fordi jeg er vant til at få et par på kassen, når jeg har spurgt om noget. Så jeg vil helst klare mig selv."*

Når Jannie har det dårligt, maler hun ofte billeder for at abstrahere fra angsten. Derfor har hun en del malerpletter på gulvet, og den store lænestol, som er dér, hvor hun er mest tryk, har også fået et lag maling. Hun har dog det problem, at lænestolen står lige foran radiatoren og blokerer for varmen, så der er koldt i lejligheden. *"Jeg kunne godt flytte stolen over i hjørnet, men der står jo en lille stol. Jeg ved ikke rigtig, hvad jeg så skal gøre ved den, men jeg har overvejet at smide den ned i gården fra vinduet. Så kunne jeg måske på et senere tidspunkt fjerne den."*

I de indledende interviews med afdelingsbestyrelsesmedlemmer hørte vi talrige fortællinger om problemer, der mindede om dem, der var i afdeling H. Beboere med behandlingskrævende psykisk sygdom overskred uskrevne regler, støjede om natten, smed affald ud af vinduet, ignorerede problemer i lejligheden, så der opstod vandskader mv.

Situationerne skabte problemer for både beboerne med psykisk sygdom, deres naboer og driftspersonalet. Beboere gav udtryk for, at de var utrygge og/eller bekymrede for de af deres naboer, som havde en behandlingskrævende psykisk sygdom, og som kunne være svære at komme i dialog med. De efterspurgte personer eller instanser, de kunne kontakte, når driftspersonalet var gået hjem, hvis der skulle opstå en nødsituation.

Også driftspersonalet havde store udfordringer med beboere med behandlingskrævende psykisk sygdom. I afdeling H fremstod driftsfolkene kompetente til at håndtere de problemer, der opstod, og de havde et veludviklet samarbejde med kommunen. Alligevel opstod der mange tidskrævende situationer, som de blev nødt til at håndtere. Og bare det at komme i kontakt med disse beboere, når de havde det dårligt, tog tid og krævede overskud, fordi de kunne blive mistroiske og angste og følge deres helt egen logik.

Casen rejser spørgsmål om roller og ansvar i forhold til disse beboere. Det er langt fra alle afdelinger, der har et lige så veludviklet samarbejde med kommunale myndigheder som afdeling H, og det er der stort behov for at arbejde med.

Der er også behov for at diskutere roller og ansvarsområder. Hvor mange og hvilke sociale opgaver skal driftspersonalet tage sig af? Kunne man forestille sig at udvikle en jobprofil for en ny type ejendomsfunktionærer, hvor sociale opgaver er en formuleret del af arbejdsopgaverne?

Og kunne man arbejde med at inddrage de naboer, som udtrykker bekymring og/eller utryghed i forhold til beboere med psykisk sygdom? Ikke som erstatning for professionelles indsats, men som naboer, der har problematikkerne inde på livet, og som måske kunne bidrage konstruktivt.

## **HVOR FORSVINDER PENGENE HEN, OG HVAD LAVER I?**

Den sidste case om utryghedsskabende adfærd, vi har undersøgt, foregår i afdeling N.

Afdeling N består primært af mindre lejligheder, som indtil for ganske nylig var meget billige. I løbet af de sidste fire år er huslejen dog steget til det dobbelte af flere årsager. Stigningen skyldes blandt andet, at forholdsvis mange flytter ud af lejligheder, de har misligholdt, og afdelingen må betale for istandsættelse. Samtidig skal de i gang med renovering i afdelingen, men der er ingen opsparring at bruge af, fordi afdelingen i mange år ikke lagde penge til side til henlæggelser. Bestyrelsesformanden fortæller: *"Altså, vi troede, vi havde masser af penge, ik'... Vi steg ikke i husleje de første mange, mange år, jeg var i bestyrelsen. Det var bare nul, nul, nul, og det holder jo ikke i længden."*

Selv om der altså er gode forklaringer på, at huslejen er steget, er der opstået stor utilfredshed med stigningerne blandt en gruppe af beboere. De kan ikke forstå, hvad pengene bliver brugt til, og hvorfor stigningerne er nødvendige. Samtidig kan de ikke gennemskue de budgetter, økonomimedarbejderen fra KAB fremlægger på afdelingsmødet.

Anne-Mette sidder i bestyrelsen for afdelingen. Hun er 26 år og snart færdig med sit økonomi-studie. Hun fortæller: *"Det går altid galt, når den stakkels økonomimedarbejder (fra KAB) skal fremlægge regnskabet. De plotter "konto 116" op, og folk sidder og tænker, hvad er konto 116? Hvor skal de vide det fra? Og godt nok er det med i materialet, men det er ikke altid, at det, der står i materialet, stemmer hundrede procent overens med det, der står på sliden. Og hvis det ikke gør det, så taber man folk". Anne-Mette havde egentlig aftalt et møde med regnskabsafdelingen om formidlingen af budgettet. "De bliver jo nødt til at prøve at gøre det på en anden måde, end den de har brugt de sidste tre år, for folk forstår det ikke. Hun (regnskabsmedarbejderen) har styr på tingene, ikke, men hun formår ikke at forklare det, så folk forstår det."* Mødet med regnskabsafdelingen blev dog hele tiden udskudt og endte med at blive aflyst, selvom Anne-Mette pressede på.

En af konsekvenserne af, at mange beboere ikke forstår, hvor deres penge forsvinder hen, er, at der flourer forskellige teorier om bestyrelse og KAB. En beboer har beskyldt Anne-Mette for at have stjålet af kassen, og formanden udsættes jævnligt for ubehagelige trusler og tilråb. Da formanden har en tillidspost i KAB har nogle også beskyldt ham for ikke at være kritisk nok over for KAB, fordi han har for tætte bånd dertil.

En anden konsekvens er, at et flertal af beboerne, udenom det meste af bestyrelsen, har vedtaget, at afdelingen kollektivt skal være medlem af LLO for at have en instans, der kan se KAB i kortene, hvis det er nødvendigt.

Udover tvivl om, hvor afdelingens penge forsvinder hen, er en gruppe beboere også i tvivl om, om bestyrelsen overhovedet arbejder på at løse afdelingens problemer. Bestyrelsen har igennem flere år arbejdet med flere større renoveringsprojekter, men har ikke været i stand til at demonstrere den store fremdrift. Et eksempel på et projekt, der er kørt skævt, er renoveringen af den fælles vaskekælder. I den sag har bestyrelsen haft store problemer med at gennemskue, hvilken beslutningskompetence de har i forhold til beboerne og driften/KAB.

Anne-Mette fortæller om vaskeri-renoveringen: *"Vi havde brugt næsten et helt år på arbejdet og endelig besluttet, hvilken leverandør og hvilken aftale, vi gerne ville have, hvorpå vi så får at vide oppe fra KAB, at det kan vi ikke, for vi har ikke juridisk myndighed til at beslutte det. Det skal til afstemning på afdelingsmøde. Og altså, vi har jo diskuteret denne her løsning de sidste ni måneder og I har vidst, vi har gået og undersøgt hoved og hale i det, og så kommer I først nu og siger... Kunne I så ikke have undersøgt med juridisk afdeling, om vi overhovedet kunne beslutte sådan noget til at starte med? Det er jo sådan noget, der skaber snakken i krogene, fordi nogen så klager over det: hvorfor er det ikke afklaret – I har brugt et helt år på det!"*

Den manglende gennemsigtighed i beslutningsprocesserne, og den fejlslagne kommunikation imellem beboere, bestyrelse og KAB er altså med til at skabe et klima af utryghed og uvished blandt beboere. Dette klima skaber et dårligt udgangspunkt for dialog i afdelingen, og stemningen på afdelings- og bestyrelsesmøder er da også dårlig. Afdelingsmøderne varer længe, og tonen er aggressiv.

## OUTRO

De meget forskellige cases peger på, at fejlslagen kommunikation og manglende inklusion kan skabe utryghed, som afføder endnu mere utryghedsskabende adfærd. Det skaber en uheldig spiral, som det ofte kræver ekstra tiltag at bryde.

Spørgsmålet er, hvem der skal løfte ekstra tiltag. Hvem skal tilknyttes disse opgaver? Hvem skal opbygge, koordinere og vedligeholde samarbejder med eksterne parter, som kommunale aktører? Og kan man forestille sig nye jobprofiler i afdelingerne, som skal arbejde med disse emner?

Endelig kan man uddrage af den sidste case, at der er behov for, at KAB kommunikerer meget klart omkring vigtige emner som økonomi, især hvis en afdeling i forvejen er økonomisk presset. Og der er behov for, at KAB klargør sin rolle og beslutningskompetencer i forhold til en afdelingsbestyrelse.

# **TRUSLER, VOLD OG KRIMINALITET**

## **INTRO**

Vi har undersøgt tre cases om trusler, vold og kriminalitet i tre forskellige afdelinger. Tretten beboere<sup>12</sup> og syv driftsmedarbejdere er interviewet om emnet. Derudover er en chef for det lokale politi blevet interviewet.

I den indledende fase har fire ejendoms-/driftsledere fortalt om ni cases, og otte afdelingsbestyrelsesmedlemmer har fortalt om problemer i deres afdelinger.

Alle beboergrupper kan være involveret i sager om trusler. Kvinder og mænd, yngre og ældre beboere er involveret i trusselssager. På samme måde er beboere med og uden dansk baggrund involveret, ligesom både beboere med og uden arbejde kan opføre sig på en måde, så deres naboer oplever, at de bliver truet. Særligt vanskelige problemstillinger involverer dog voldelige, psykisk syge beboere eller kriminelle.

Et gennemgående element i konflikterne er, at beboere har individuelle oplevelser af, hvornår noget er truende adfærd; forskellige beboere kan opleve den samme handling som alt fra forholdsvis harmløs til truende. Der er også stor forskel på, hvordan de håndterer at stå i truende situationer, og hvor meget hjælp de forventer at få.

Et andet gennemgående element i konflikterne er, at de ofte synes uløselige uden hjælp udefra - fra mæglere, politi og/eller kommunale instanser. Placeringen af ansvar og myndighed er dog ofte uklar for beboerne.

## **SELVTÆGT ELLER HJÆLP FRA MYNDIGHEDER**

Beboere reagerer ofte meget forskelligt på at befinde sig i situationer, de oplever som truende. En ejendomsleder fortalte om en kvindelig beboer, som var enlig mor til tre. Hun var i midten af 30'erne og blev på et tidspunkt udsat for, at en mandlig beboer i afdelingen blottede sig for hende. Kvindens reaktion var at banke på hos manden, og da han åbnede den, slog hun ham ned med en lægtehammer.

Andre beboere håndterer situationer, de oplever som truende helt anderledes. De efterspørger hjælp og forventer, at andre tager hånd om problemet.

Dette var eksempelvis tilfældet for et par på 21 år, Sofie og Morten, som var kommet i konflikt med deres jævnaldrende underbo, Maria. Konflikten startede med, at Maria klagede over, at Morten og Sofie støjede. Særligt Sofie oplevede Marias kontaktform som truende; hun følte sig ofte truet, når de to mødtes på trappen, eller når Maria henvendte sig til hende på Facebook.

## **TRUSLER, VOLD OG KRIMINALITET**

Maria var tidligere medlem af en pigebande og anerkendte, at hun til tider havde problemer med at kommunikere og styre sit temperament. *"Men det er blevet meget bedre, i forhold til da jeg var 16 år. Dengang slog jeg bare, nu råber jeg bare skældsord i stedet for"*, forklarede hun.

Da vi interviewede parterne, var konflikten imellem de to parter eskaleret, og de havde gensidigt politianmeldt hinanden. Samtidig kørte Sofie og Morten en sag i beboerklagenævnet.

Sofie og Morten havde været i kontakt med KAB's juridiske afdeling et utal af gange. Alligevel sagde de, da de blev interviewet til projektet: *"Det her er første gang, vi har været i kontakt med KAB"*. Da de uddybede dette, forklarede de, at det var første gang, kontakten var personlig og ikke foregik pr. brev eller telefon, og at dette gjorde en stor forskel.

Parret var i det hele taget meget frustrerede over klageprocessen. De følte sig afmægtige og gav udtryk for, at de følte, de sad i klemme imellem KAB og politiet. *"Den ene part henviser til den anden"*, forklarede Morten. Og uddybede: *"I øvrigt kan jeg ikke forstå, at KAB ikke gør noget ved konflikten. Det kan da ikke være i deres interesse, at der sker sådan nogle ting i deres boliger"*. Efter at have kørt en sag i beboerklagenævnet i et halvt år, forestillede han sig stadig, at KAB var i stand til at smide Maria ud, hvis ønsket var tilstrækkelig oprigtigt.

Samtidig var han nervøs for, om anden indblanding fra KAB's side ville stille parret dårligere i deres sag i beboerklagenævnet. På dette punkt havde han ret; et forsøg på mægling, arrangeret af KAB, kunne i praksis betyde, at sagen ville blive droppet i beboerklagenævnet.

### **OPLEVELSE AF AFMAGT I FORHOLD TIL VOLDELIGE BEBOERE MED PSYKISK SYGDOM**

For mange beboere steg oplevelsen af afmagt, når der opstod situationer, som involverede voldelige eller utilregnelige naboer. En del af disse personer havde en behandlingskrævende psykisk sygdom men var ikke syge nok til at blive tvangsindlagt. Mange beboere gav udtryk for, at det var meget belastende at bo dør om dør med mennesker, der havde brug for mere behandling, end de fik.

Dette var blandt andet tilfældet i afdeling D. Her var en mand omkring 40 år, som havde boet i afdelingen hele sit liv, blevet psykisk syg. Både personale og beboere følte sig truet af manden, som blandt andet havde banket døren ind til naboerne med en økse midt om natten, fordi han mente, der var ildebrand. I en anden situation var han gået ned til den nærliggende rundkørsel med en økse for at fælde træer. Efter begge situationer blev han tvangsindlagt, men derefter udskrevet igen.

Driftspersonalet fortalte, at de havde indtryk af, at når manden tog sin medicin, var der ingen problemer. Men efter et stykke tid mente manden, at han var rask nok til at undvære medicin, og derefter gik det atter galt. En bekendt i afdelingen fortalte: *"Han er blevet meget, meget syg. Han plejede at være klar og have styr på det, men han er blevet syg i hovedet. (...) Han tror, at folk taler til ham inde i fjernsynet, og han skriver om død og ødelæggelse på Facebook (...) Til sidst så siger det pfum...så går det helt galt altså, det går man også bare og venter på."*

Manden i afdeling D blev senere sat ud af sin lejlighed af andre årsager.

Andre afdelinger havde positive historier at fortælle. Nogle kommuner havde gjort det enklere og mere tilgængeligt at få kontakt til dem, når der var problemer med beboere med psykisk sygdom. Generelt var der dog stadig stort behov for forbedringer på området, og beboere efterspurgte metoder til at håndtere situationer med voldelige beboere, med psykisk sygdom – især når der opstod episoder efter personalet var gået hjem.

Mange beboere efterspurgte også et hurtigere og mere smidigt klagesystem, som kunne gøre det enklere at smide beboere ud, hvis de var voldelige og farlige for naboerne. Dette drejede sig især om beboere med behandlingskrævende psykisk sygdom og kriminelle beboere.

## KRIMINALITET OG POLITI

Flere beboere fortalt om problemer med kriminelle beboere. Driftsmedarbejdere, som havde arbejdet i meget forskellige typer af afdelinger, fortalte dog, at beboere i forskellige områder langt fra reagerede ens. Hvis der f.eks. blev solgt stoffer fra en lejlighed, og alle vidste det, havde beboere meget forskellige grænser og reaktionsmønstre. Nogle steder syntes de, det var irriterende og ubehageligt, men ikke så meget, at de klagede over det. For dem var det en forventelig del af dagligdagen. I andre afdelinger reagerede beboerne meget kraftigt, og klagede uafbrudt til personale og/eller ringede til politiet. Beboernes reaktion var således ikke en klar indikator på, hvor meget kriminalitet der var i et område.

I afdeling H reagerede nogle beboere kraftigt på det, de oplevede som en heftig politiindsats. En beboer (og afdelingsformand) fortalte, at hun med jævne mellemrum registrerede politifolk, som lavede razziaer i lejligheder. Politifolkene troppede ofte op i meget store grupper. Kvinden var klar over, at politiet kun til en vis grad kunne fortælle om deres arbejde. Alligevel efterspurgte hun en eller anden grad af information om, hvad det var der foregik i området, da den megen aktivitet gjorde hende og andre beboere utrygge.

Da vi interviewede chefen for det lokale politi, fremhævede han, at afdelingen var én af dem, hvor politiet i øjeblikket havde færrest aktiviteter. Han understregede dog samtidig, at han gerne så et



nærmere samarbejde med afdelingen, og at de allerede havde udviklet et tiltag, som gør det muligt for afdelinger at få besøg af en lokalbetjent til eksempelvis en tryghedsvandring. Han opfordrede afdelingen til at gøre brug af tiltaget.

## **OUTRO**

De udvalgte cases viser særligt svære problemer i forbindelse med voldelige beboere med behandlingskrævende psykisk sygdom og kriminelle beboere. Beboere oplever, at klagesystemet arbejder langsomt i disse sager, og at det er vanskeligt at få smidt voldelige beboere ud af afdelingen. Samtidig er der et stort behov for, at kontakten til myndigheder, som behandler beboere med psykisk sygdom, gøres tættere og mere systematiseret.

De undersøgte cases kunne også give anledning til at arbejde på et forbedret samarbejde med politiet, samt en klarere og bedre kommunikeret rollefordeling imellem KAB og politi.

# AFRUNDING

*Som nævnt indledningsvis dukkede der i løbet af undersøgelsen flere overordnede, komplekse problemstillinger op bag de konkrete problemstillinger. Der er udvalgt seks af disse, og de behandles efter en kort intro.*

## **INTRO - DET UFORLØSTE NABOSKAB**

De fleste af de cases, vi har undersøgt, involverede konflikter, som havde stået på i længere tid. De medførte ofte en høj grad af frustration og ærgrelse, og både beboere og ansatte brugte mange ressourcer på at håndtere dem.

Nogle af de konflikter, som opstod internt i beboergruppen opstod utvivlsomt, fordi beboere ikke tog passende hensyn til hinanden. I nogle situationer kunne man også få indtryk af, at konflikterne var med til at give indhold i en ellers ensom hverdag. I de fleste tilfælde var det dog tydeligt, at de færreste i bund og grund ønskede at være i konflikt. Beboere var ofte kommet skævt ind på deres naboer fra starten og havde aldrig nået at opbygge en relation og et tillidsforhold, før de var kommet i konflikt. Det gjorde det svært at løsne op for situationen og lytte til hinanden, når der opstod splid. Men mange beboere ville faktisk gerne kende deres naboer bedre.

Der var altså flere steder et potentielt naboskab, som beboere ønskede, men havde svært ved at praktisere. En af flere mulige metoder til at forløse det er at sætte mere fokus på den sociale, og ikke kun den praktiske del af indflytningsprocessen. Mange nyindflyttere i konflikt fortalte, at de oplevede reglerne i afdelingerne som uigennemskuelige, og de følte sig ikke vel modtaget. De oplevede de sociale netværk som uigennemtrængelige, og det var svært for dem at komme i kontakt med deres naboer.

Der var også andre barrierer. For nogle var en generationskonflikt imellem yngre og ældre et problem.

## **GENERATIONSKONFLIKT IMELLEM YNGRE OG ÆLDRE**

Mange ældre beboere, der medvirkede i undersøgelsen, udtrykte et savn efter gamle dage, hvor de synes fællesskabet og naboskabet var bedre. De savnede at mødes med naboer i gården og at dyrke fælles aktiviteter. For nogle blev dette savn en u hensigtsmæssig barriere, fordi det gjorde dem blinde for de potentialer, der også i dag er for at skabe godt naboskab. Det var næsten blevet et mantra, at naboskabet ikke var, som det var engang, og at særligt de unge var blevet individualister, der ikke ønskede nogen form for fællesskab. Den opfattelse var med til at forstærke flere konflikter mellem yngre og ældre.

Paradoksalt nok udtrykte de fleste i den yngre generation også et savn efter et naboskab, de ikke havde nået at opleve. Deres syn på det ideelle naboskab var ganske vist mindre omfattende end de ældres, men de ønskede kontakt og udveksling imellem naboer.

For flere af de unge var det dog en barriere, at de var lidt naive og uvidende i forhold til, hvordan man praktiserer et godt naboskab. De blev også hurtigt skuffede og havde brug for tid (og hjælp) til at finde ud af, hvordan de skulle gebærde sig.

Undersøgelsen viser, at der er brug for redskaber og metoder, som kan skabe kontakt og forståelse imellem unge og ældre beboere. Der er også brug for at udvikle redskaber til at inddrage unge i det sociale liv i et omfang og på en måde, som passer til de unges ønsker.

## **INDDRAGELSE AF BEBOERE**

Netop manglende inddragelse af beboere – både unge og ældre – er en anden barriere for godt naboskab. Dette gælder både internt i beboergruppen og i samarbejdet imellem drift og beboere.

Undersøgelsen viste således eksempler på, at der manglede kontakt imellem de formelle netværk i en afdeling (bestyrelse og/eller formaliserede beboergrupper) og de uformelle netværk. I stedet for at der blev skabt samarbejde imellem de forskellige typer af netværk i boligområdet, talte beboere forbi hinanden, og der opstod utilfredshed og utryghed.

Inddragelse af beboere er også forbundet med ejerskab for et område. Undersøgelsen åbner for en diskussion af balancen imellem driftens servicering af beboere og deres inddragelse af dem. Man kunne forestille sig at udvikle metoder, som ydede den forventede service, men på en måde der inddrog beboere og deres kompetencer. Ad den vej kunne beboeres ejerskab for deres område øges.

Et element i sådan en proces kunne være arbejde for at klargøre beboeres opfattelse af KAB's rolle.

## **KOMMUNIKATION OG ROLLEFORDELING IMELLEM BEBOERE OG KAB**

Mange af de beboere, som er blevet interviewet i undersøgelsen, gav udtryk for, at de ikke kunne gennemskue KAB's rolle. De kunne ikke forstå sammenhængene imellem deres egen afdeling og KAB, eller imellem KAB og klagesystemet. I forvirringen forsøgte de fleste at finde

en passende kategori til KAB. Mange opfattede selskabet som en myndighed med udbredte beføjelser, og nogle placerede det på linje med en kommunal myndighed.

Denne fejlopfattelse skabte unødigt frustration hos beboere. Mange af de interviewede beboere i denne undersøgelse kunne således ikke forstå, at KAB ikke intervererede i deres situation og hjalp med at løse den. De antog for eksempel, at KAB havde mulighed for at sætte truende naboer ud med dags varsel, og når dette ikke skete, skabte det vrede og frustration.

Den fejlagtige opfattelse indebar også, at flere var i tvivl om, hvilken rolle KAB spillede i den daglige drift af en afdeling. Dette indebar eksempelvis tvivl om, hvem der betalte for hvad i driften af en afdeling, og hvilken myndighed en afdelingsbestyrelse havde i forhold til KAB.

En del af denne problematik består også i, at beboerne opfatter sig selv som klienter i stedet for at se sig selv som beboere, der har indflydelse.

Undersøgelsen peger på, at mange typer af problemstillinger – fra affaldshåndtering til trusselsager – bliver påvirket af den fejlagtige opfattelse, og at en klargørelse af forholdet imellem beboere, afdelinger og KAB kan begrænse konflikter.

Som en del af klargørelsen af KAB's rolle kan man også arbejde med kommunikationen imellem KAB og beboere. Undersøgelsen viser således kommunikationsvanskeligheder især i sager, der vedrører en afdelings økonomi og bestyrelsesarbejde, beboeres indflytning og i forbindelse med klagesager.

## **HUSORDEN OG KLAGESYSTEM**

Flere cases i undersøgelsen har husorden og/eller klagesystemet som et væsentligt omdrejningspunkt. De indeholder situationer, hvor disse formelle rammer om naboskab kommer til kort og i nogle tilfælde virker kontraproduktive og konflikteskalerende.

I cases, der vedrørte husordener, var det et tilbagevendende tema, at en afdeling havde formuleret regler, men ikke havde sanktionsmuligheder når de blev overtrådt. Den situation skabte stor irritation hos beboere og forstærkede konflikten, i stedet for at motivere beboerne til at finde en løsning på det, de egentlig var i konflikt om.

I nogle situationer resulterede overtrædelser af husordenen i formelle klagesager.

I alvorlige sager om trusler og vold imellem naboer, mødte klagesystemet imidlertid kritik fra beboere og ansatte, som mente at klagesagerne trak ud i alt for lang tid, før der faldt en afgørelse.

I mindre alvorlige sager kunne klagesystemet endog virke kontraproduktivt. Lokale driftsmedarbejdere gav udtryk for, at de mindre naboskabskonflikter druknede og ikke blev løst, når de havnede i det centralt administrerede klagesystem. De mente, at lokale løsninger ville være at foretrække i disse situationer.

## **DRIFTSPERSONALETS ROLLER**

På afdelingsplan åbner undersøgelsen for en overvejelse af det lokale driftspersonales roller og ansvarsområder. Det kunne være til alles fordel at genoverveje, hvilke nye opgaver, driftspersonalet kan påtage sig og hvilke der evt. kan nedtones.

Som det er i dag, er driftsmedarbejdere ansat til at varetage tekniske og driftsmæssige opgaver. Mange deltagere i undersøgelsen løste imidlertid også sociale opgaver; de påtog sig ansvar i konfliktsituationer eller hjalp udsatte beboere mere, end de principielt set var ansat til. En driftsmedarbejder beskrev motivationen for dette meget enkelt: *"Vi er sidste skanse – og vi ved hvilke konsekvenser det har at afvise folk"*.

Denne medarbejder var drevet af et stort socialt engagement. Men det ville måske være til alles fordel at diskutere og redefinere nogle driftsfolks arbejdsområde, så løsninger af sociale opgaver også er en formuleret del af jobbeskrivelsen. Man kan også forestille sig, at driftsfolk, der også er ansat til at løse sociale opgaver, kan gavne en afdelings trivsel og økonomi ved at nedbringe antallet af konflikter og/eller standse dem i opløbet.

## **SAMARBEJDE MED EKSTERNE AKTØRER IFT. SOCIALT UDSATTE BEBOERE**

Nogle af de afdelinger, vi har besøgt, har en forholdsvis høj koncentration af socialt udsatte beboere. I alle afdelinger – men især i disse – er samarbejde med eksterne aktører afgørende.

I undersøgelsen var behovet for samarbejde med eksterne aktører især påtrængende i

forbindelse med behandlingskrævende, psykisk syge beboere – både dem der var norm-brydende/utryghedsskabende og dem der var voldelige og truende. Hvis disse beboere skal fungere bedst muligt i boligområderne har de behov for støtte. I nogle afdelinger så vi, at der var udviklet samarbejde med eksempelvis kommune og distriktpspsykiatri. I andre afdelinger var der ikke. Og det skabte store problemer i afdelingen, når disse netværk ikke var etableret.

Der var også andre grupper af socialt udsatte, som kunne indgå mere konstruktivt i boligområdet, hvis de fik en hånd fra en ekstern aktør – det være sig kommunen eller en frivillig forening. Det kunne være beboere, som havde en kriminel baggrund og havde brug for hjælp til at reetablere sig, eller hele familier som af den ene eller anden årsag var blevet socialt udsatte.

En af de største udfordringer i forhold til dette arbejde er, at det kræver tid og den rette viden at få bygget netværksrelationer op til eksterne aktører. Og selv i den ideelle situation, hvor det perfekte netværk er på plads, vil det stadig kræve mandetimer at få afdelinger med mange socialt udsatte til at fungere. Undersøgelsen minder om, at det kan tage tid for driftspersonalet blot at skabe kontakt til for eksempel psykisk syge, som har det dårligt. Og det kan kræve tid og kompetencer at få styr på dagligdags problemer, der opstår i alles boligliv, men som nogle socialt udsatte behøver hjælp til at håndtere.

## **OUTRO**

De mange, meget forskellige cases dækker en bred palet af konflikter i boligområderne, både på et konkret og et overordnet niveau. Bag de dagligdags konflikter, beboere og ansatte nævnte i begyndelsen af undersøgelsen, er der dukket overordnede problemstillinger op af juridisk, driftsmæssig, social og kommunikationsmæssig karakter.

Intentionen med at se på problemstillingerne på tværs af arbejdsområder og domæner er at fastholde et helhedsorienteret blik på dagligdagen i boligområder – i tråd med den måde, den opleves af beboere. Det skal skabe de bedste vilkår for, at de metoder og redskaber, som skal udvikles i projektets næste fase, er så brugbare som muligt.

# SUPPLERENDE UNDERSØGELSE BLANDT 15-16 ÅRIGE

---

## INTRO

I begyndelsen af projektet foretog vi en screening af forskellige typer af konflikter. Cases, der involverede børn og unge, blev i den forbindelse nævnt af repræsentanter for flere afdelinger. Nogle talte om forhindringer i forhold til at inddrage de unge i beboerdemokratiet. Og flere beskrev udfordringer, som børn og unge skabte i boligområdet i form af larm, utryghed eller kriminalitet af varierende karakter.

Den supplerende undersøgelse, som ligger til grund for dette tillægskapitel, har til formål at lade de unge selv komme til orde. Hvilke udfordringer oplever de i deres boligområde?

Undersøgelsen er foretaget i én afdeling. 9 unge på 15-16 år er blevet interviewet.

## DE UNGES FÆLLESSKAB

Der er 700-800 rækkehuse i afdeling Ø. Laura, Andrea, Anders og Peter har alle boet dér, siden de var ganske små, og de fortæller, at der bor mange forskellige mennesker i afdelingen. De mener, at det varierer ganske meget, hvilken familiebaggrund de unge har, og at der er et stort skel imellem, hvor meget de unge går op i skolen. *"Der er nogle, der er meget seriøse og ved, hvad de vil, og så er der nogle, der mere tager tingene, som de kommer"*, forklarer Laura. Nogle af dem, der tager tingene, som de kommer, laver også lidt ballade i området.

Gruppen, som af og til laver lidt ballade, består af 10-15 drenge og er sammensat af unge fra afdeling Ø og unge fra andre afdelinger. Nogle af de interviewede unge tilhører denne gruppe, men de fleste gør ikke. Selv om nogle fortæller, at de bliver utrygge, når de skal gå forbi drengegruppen om aftenen, er alle enige om, at de som udenforstående egentlig ikke har noget at være nervøse for. *"De (drengene) kører deres eget – det er internt"*, fortæller Andrea.

Samtidig med de unge er bevidste om, at der er flere aspekter, som adskiller dem fra hinanden, taler de fleste også meget om fællesskabet i afdeling Ø. De unge beskrev det som hyggeligt og praktisk, at næsten alle deres venner boede ganske tæt på, og de havde alle boet der siden de var ganske små. Laura fortæller også, at selv om det ikke er alle, hun taler med, ved hun, hvem alle i hendes aldersgruppe er.

Sådan har de andre unge det også, og især om sommeren bruger mange af de unge (særligt drenge) meget tid sammen på områdets multibane. *"Hvis man skal have en længere samtale – en god samtale og diskutere – så kan det godt være svært at tale sammen. Men vi kan godt spille en god gang fodbold sammen"*, fortæller Anders. *"Om sommeren, på multibanen, er vi stort set ét stort fællesskab"*, supplerer Peter.

Netop fordi ungefællesskabet i afdelingen var centralt for de fleste interviewede unge, udtrykte flere af dem også stor bekymring for, at huslejen - ifølge deres forældre - steg og steg.

De unge vidste ikke, hvorfor eller hvor meget huslejen steg, men nogle forældre overvejede at flytte ud af afdelingen. De unge fortalte, at én af deres klassekammerater allerede var flyttet længere væk, fordi hendes far var blevet alvorligt syg og var holdt op med at arbejde. Da familien ikke modtog støtte fra kommunen, havde de ikke råd til at blive boende i afdeling Ø. At dette også kunne blive et scenarium for de interviewede unge, bekymrede dem.

## UNGE OG NABOKONFLIKTER

I forholdet til deres naboer udtrykte de unge stor tolerance. Alle kendte deres naboer, og det havde betydning for, hvordan potentielle konfliktsituationer udviklede sig. To af de unge – Anders og Søren - fortæller her om støjende naboer.

*Anders fortæller: "Vi boede ved siden af en familie, hvor der var en ung dreng, som spillede høj musik til klokken lort om natten. Det var ret irriterende for os. Men altså, det var kun én gang om måneden, og vi snakkede også rigtig meget med dem – vi var venner med dem, så det var fint nok."*

Også Søren fortæller om støjende naboer, som han tolererer. *"Da vores naboer lige var flyttet ind, tror jeg, at de holdt fest 3-4 gange på en uge. De holdt mig vågen om natten, fordi jeg har værelse lige ind til dem, så jeg kan høre bassen. Men de er begyndt at skrue lidt længere ned, og man skal jo også have lov at holde fest en gang imellem."*

Andre unge fortalte om, at naboer var gode til at tage hensyn til hinanden og for eksempel dele sedler ud, når de skulle holde stor fest og ville komme til at larme.

De konflikter, som optog de unge, foregik da heller ikke imellem lejlighederne, men i det offentlige rum.

## KONFLIKTER I DET OFFENTLIGE RUM

### *Konflikter med voksne*

De fleste af de unge beskrev, at de brugte meget tid i og omkring afdeling Ø, når vejret var godt. Enkelte af pigerne havde flest venner i andre sammenhænge og opholdt sig ikke meget i afdeling Ø, bortset fra når de var hjemme. Men andre var på legeplads med deres små



søskende, eller gik rundt i området sammen og snakkede. En af pigerne hang også ud sammen med drengene. Drengene holdt alle til på multibanen eller ved kiosken midt i området, når det var godt vejr.

Nogle af drengene fortalte om at drille en gruppe alkoholikere, de kendte godt, og som sad udenfor kiosken og drak øl. Alkoholikerne hørte til i området og havde siddet udenfor kiosken dag ud og dag ind i mange år. Drengene synes, det var sjovt at finde på historier, som alkoholikerne reagerede kraftigt på. De skældte ud, og det synes drengene var underholdende. Nogle gange gik drillerierne over gevind, og alkoholikerne løb højtråbende efter drengene. Så kunne naboer klage over larmen, og ejeren af kiosken blande sig.

Drillerierne var dog aftaget på det sidste, fordi en af alkoholikerne var død af et hjertestop, og drengene havde ikke lyst til at drille gruppen, når de lige havde mistet en ven.

De møder med voksne, som de unge især fremhævede som problematiske, opstod med personer, de ikke kendte. De fortalte, at nogle voksne henvendte sig venligt til dem, hvis de for eksempel ville have dem til at skruer ned for musik eller stå af cyklen, fordi de cyklede et sted, de ikke måtte. Andre voksne kommunikerede dog til de unge på en truende facon. Søren fortæller om sådan et møde.

*"Jeg sagde engang til en af mine venner for sjov, at han skulle løbe efter en kat. Jeg vidste ikke, at ejeren var lige i nærheden, men han hørte det og løb hen til mig og tog fat i min jakke og løftede mig op over jorden. Så truede han med at klippe nosserne af mig. Der er nogle af de voksne, der er syge i hovedet..."*

Line og Morten fortæller en lignende historie fra multibanen. De var en gruppe unge, som spillede fodbold omkring klokken otte om aftenen. En af de unge spillede lav musik fra sin knallert. Pludselig kom en mand løbende ned til multibanen. Line fortæller: *"Manden gik helt amok og råbte drengen (som ejer knallerten) ind i hovedet. Han truede ham med at smadre hans knallert og melde ham til politiet."* Morten fortsætter: *"Der er jo egentlig regler på multibanen. Vi må være der til klokken ti, eller måske ni. Men det var manden åbenbart ligeglad med, for han havde et barn, der sov."*

Ifølge de unge får konflikterne ikke et efterspil. Ingen reagerer på dem, og de unge kan ikke gennemskue, hvad de skal gøre ved dem.

#### *Konflikter mellem unge*

Selv om de unge var optaget af ungefællesskabet, fortalte de også om konflikter, som opstod imellem forskellige grupperinger af unge. Den konflikt, der var mest relevant i forhold til deres

boligliv, opstod på og omkring multibanen. En bane var ikke nok til alle områdetets børn og unge.

Anders fortæller: *"Der er mange unge i afdeling Ø. Hvis der kun kan være under 20 mennesker på multibanen, så er det nogle gange lidt for lidt, hvis det er en god sommerdag, og der er mange, der gerne vil spille fodbold."*

De unge fortalte, at i sådanne situationer måtte de yngre af og til vige pladsen for de ældre. Andre gange fik de yngre lov at spille med på de ældres betingelser.

Det skete også, at unge, som ikke boede i afdeling Ø, brugte banen, uden at ville lade andre være med.

#### *Lys på fællesområder*

Den megen aktivitet, de unge havde udenfor, betød også, at de unge var opmærksomme på, når fællesarealerne ikke var indrettet hensigtsmæssigt. De efterlyste for eksempel alle mere lys på fællesområder. Drengene ønskede lys på deres multibane, som var bælgmørk om aftenen i vinterhalvåret. Drengene havde snakket meget om problemet med hinanden, og var blevet enige om, at det ville være en god idé at installere lys, som slukkede automatisk hver aften. De havde dog ikke henvendt sig til bestyrelsen. *"Vi ved ikke rigtig, hvordan vi skal kontakte ham bestyreren. Og så er det også... lige pludselig er det sommer igen, og så glemmer vi det, fordi der bliver det først mørkt sent."* Når det atter blev efterår kom drengene igen i tanker om problemet, men så var det for sent.

Pigerne efterlyste mere gadebelysning i området generelt. *"Altså, der er jo lys, men det er alligevel mørkt"*, forklarer Stephanie. Hun og flere af de andre piger fortalte, at de var utrygge ved at gå i området alene om aftenen.

## **OUTRO**

De unge fremhæver nogle af de samme konflikter som de voksne i andre afdelinger tidligere har nævnt – de fortæller blot om dem fra en anden vinkel. Omgangstonen i mødet imellem unge og voksne i det offentlige rum betyder således meget for de unge, ligesom det gør for de voksne. I det omfang de unge er repræsentative for unge i andre afdelinger, tyder det på, at der er potentialer i at arbejde på at styrke kommunikation hos både unge og voksne.

Også forbindelsen imellem unge og afdelingsbestyrelse er interessant for de unge. Ikke fordi inddragelsen i sig selv er vigtig, men fordi den kan bevirke konkrete forbedringer i deres hverdag – som for eksempel installation af lys på multibanen. Dette konkrete udgangspunkt kunne være et godt sted at starte en inddragelsesproces.

Endelig viser interviewene med de unge, at de har en særlig opmærksomhed på de fysiske rammer i det offentlige rum, fordi de opholder sig dér så meget. Kan man forestille sig at bruge denne viden, når udearealer skal renoveres eller udbygges, så de unge involveres i udviklingen af deres område?