

NABO- AMBASSADØRER

En resultatmåling af en
boligsocial indsats



NABOAMBASSADØRER

En resultatmåling af en boligsocial indsats

Anne Maria Foldgast

Kristine Larsen

Marie Bollerup Kjærsgaard

ISBN-NR 978-87-92798-52-7

© 2017 Center for Boligsocial Udvikling

Center for Boligsocial Udvikling

Sadelmagerporten 4

2650 Hvidovre

Tlf: 28 35 58 85

E-mail: info@cfbu.dk

www.cfbu.dk

APRIL 2017

Fotos: Kristian Brasen, alle rettigheder tilhører CFBU.

Layout: Hofdamerne ApS

Udgivelsen kan frit hentes på www.cfbu.dk

CFBU's udgivelser kan frit citeres med tydelig kildegengivelse



er en selvejende institution under Transport-, Bygnings- og Boligministeriet. Centrets overordnede formål er at undersøge effekten af sociale indsatser i udsatte boligområder, at indsamle erfaringer fra nationale og internationale boligsociale indsatser og at yde kvalificeret rådgivning og processtøtte til centrale aktører indenfor det boligsociale område.

INDHOLD

Indledning	4
Konklusion	5
Naboambassadører udvikler naboskabet.....	5
Naboambassadører fremmer ejerskabet.....	6
Naboambassadører fremmer trygheden	6
Naboambassadørindsatsen	9
De fem caseområder	10
Organisering af indsatsen og centrale samarbejdspartnere.....	11
Ressourcer	11
Hvem er ambassadørerne?	12
Analyse	14
Naboskab	16
Ejerskab.....	19
Tryghed.....	22
Litteraturliste	25
Metodebilag	27

INDLEDNING

En naboambassadør er en frivillig beboer i et udsat boligområde, der besøger tilflyttere og giver dem en introduktion til området, dets faciliteter og muligheder.



I udsatte boligområder er der en stor koncentration af resourcesvage beboere. Tilflyttere til udsatte boligområder kan have ringere tilknytning til arbejdsmarked eller uddannelsessystemet, lavere indkomst end de fastboende i disse områder (Weatherall et al. 2016). Derudover kan tilflytterne have et svagere socialt netværk i området. Overrepræsentationen af resourcesvage beboere i almene boligområder skyldes desuden den såkaldte elevatoreffekt; tendensen til, at beboerne flytter fra området, når de opnår flere ressourcer.

En del af løsningen på, hvordan ressourcestærke beboere fastholdes i området er at skabe gode, attraktive boligområder med et godt naboskab. CFBUs tidligere undersøgelser af naboskabet i de danske boligområder viser, at naboskabet i udsatte boligområder er svagere end i resten af Danmark. Kun omkring 32 % af beboerne i de udsatte boligområder vurderer samlet set naboskabet positivt, hvor det på landsplan er hele 75 % af beboerne (Foldgast et al. 2015).

Boligsociale indsatser med naboambassadører forsøger at ændre på dette. I mange boligområder kan tilflytterne have svært ved at finde frem til fællesfaciliteter-

ne i afdelingen, såsom vaskeri eller ejendomskontoret. Man kender typisk ikke andre beboere i boligområdet, og man ved måske ikke, hvad helhedsplanen og de boligsociale medarbejdere laver i området.

CFBUs tidligere undersøgelser viser, at der mangler viden om netop naboambassadørindsatser trods det, at indsatsen er relativt kendt på det boligsociale felt. Der har ikke tidligere været en egentlig evaluering af indsatsen, og der findes kun begrænset litteratur om emnet (Frederiksen et al. 2016). Formålet med rapporten er således at få belyst, hvilke resultater indsatsen har medført for beboerne og for den enkelte ambassadør.

Rapporten er målrettet projektledere i helhedsplanerne og beslutningstagere i kommuner og boligorganisationer. Fokus er, hvilken betydning det har for tilflytterne, at der er en naboambassadør i boligområdet, og hvilken betydning det har for de frivillige at være naboambassadører. I tillæg til rapporten er der udarbejdet en håndbog for indsatsen, hvor der kan findes praksisnære beskrivelser heraf. Vi anbefaler derfor, at du læser mere om indsatsen i håndbogen "Velkommen til nye beboere – En håndbog om naboambassadørindsatser".

KONKLUSIONER

Naboambassadørindsatsen giver en god start for de tilflyttede beboere, så de i højere grad føler sig velkomne og bliver glade for at bo i området. Samtidig bidrager indsatsen til at understøtte naboambassadørernes egne kompetencer og sætte de frivilliges ressourcer i spil.



Naboambassadørindsatsen er en indsats båret af frivillige beboere i et udsat boligområde, som i samarbejde med de boligsociale medarbejdere yder en stor indsats i at byde tilflyttere velkommen. For ambassadørerne synes indsatsen at have en central betydning, da deres frivillige ressourcer aktiviseres, og de tildeles en vigtig rolle som dem, der tager imod nye beboere og giver dem en introduktion til boligområdet. For de tilflyttede beboere synes indsatsen at have en mindre betydning, da indsatsen for den enkelte tilflytter er beskeden og kortvarig. Indsatsen kan dog være et vigtigt skridt ind i fællesskabet for tilflytteren og de tilknyttede ambassadører, da naboambassadørindsatsen bidrager til et godt fællesskabsfundament og fremmer ak-

tivitetsdeltagelse ved at brobygge til andre aktiviteter, som fx madklubber og kulturforeninger.

UNDERSØGELSENS FUNDAMENT

Undersøgelsens kvantitative resultater er baseret på en survey med de tilflyttede beboere i caseområderne. Trods en ihærdig indsats for at nå vores respondenter har undersøgelsen en lav svarprocent på 27, hvilket betyder, at de kvantitative resultater ikke fremstår så stærkt, og at der i højere grad er tale om, at vi ser tendenser i stedet for resultater. For at styrke undersøgelsens konklusioner metodetrianglerer vi de kvantitative data med kvalitative interviews med beboere, ambassadør og projektledere.

NABOAMBASSADØRER UDVIKLER NABOSKABET

Naboambassadørerne kan bidrage til etableringen af tillid og øget social kapital, hvilket fremmer naboskabet i et udsat boligområde. Dette kommer til udtryk i mødet mellem tilflyttere og naboambassadøren, hvor ambassadørerne formår at brobygge til andre aktiviteter i boligområdet.

Der er en sammenhæng mellem de beboere, som har haft kontakt til en naboambassadør, og deres tilbøjelighed til at deltage i fællesaktiviteter i boligområdet. For beboerne kan deltagelse i aktiviteter bidrage til, at de nye beboere kan få en tættere relation til de andre naboer, der deltager i aktiviteten, hvilket på sigt kan fremme et godt fællesskabsfundament i boligområdet.

Samtidig kan naboambassadørindsatsen danne grundlag for skabelsen af et fællesskab mellem forskellige naboambassadører. Til netværksmøder og andre fælles aktiviteter mødes ambassadørerne og deler oplevelser og erfaringer. Herigennem nedbrydes fordomme mellem naboambassadører med forskellige kulturelle, religiøse baggrunde, og værdisæt og social kapital kan vokse frem imellem dem.

NABOAMBASSADØRER STYRKER EJERSKABET

Et af formålene med naboambassadørindsatsen er at styrke ejerskabet til boligområdet og aktivere de frivillige ressourcer i boligområdet. Dette sker ved, at ambassadørerne oplæres til at fortælle tilflyttere, at det er beboernes ansvar at passe på boligområdet, og at de skal gøre en aktiv indsats for at vedligeholde det.

For de nye beboere kan denne introduktion til området bidrage til at styrke de nye beboeres praktiske dannelse og derigennem fremme et ejerskab til boligområdet, fra beboernes første færd i boligområdet. Ejerskabet til boligområdet kommer således til udtryk ved, at de nye beboere lærer at passe på deres boligområde og fx kender til områdets affaldsregler.

Ejerskabet til boligområdet øges ligeledes hos naboambassadørerne, der tilegner sig praktisk viden om områdets regler og normer. Beboerinddragelsen udvikler samtidig ambassadørernes fælles handlingskompetencer og deres demokratiske kompetencer, hvilket har en indvirkning på deres ejerskab til boligområdet. Det praktiske kompetenceløft kan have en skyggeside i form af, at ambassadørerne bliver en form for "vagthunde", der holder øje med andre ambassadører og de nye beboere. Det er derfor helt centralt, at den boligsociale medarbejder har fokus på den enkeltes styrker, svagheder og interesser og tydeligt udstikker rammerne for ambassadørens arbejdsopgaver samt gør det klart, at ambassadøren ikke skal fungere som vagthund.

NABOAMBASSADØRER FREMME TRYGHEDEN

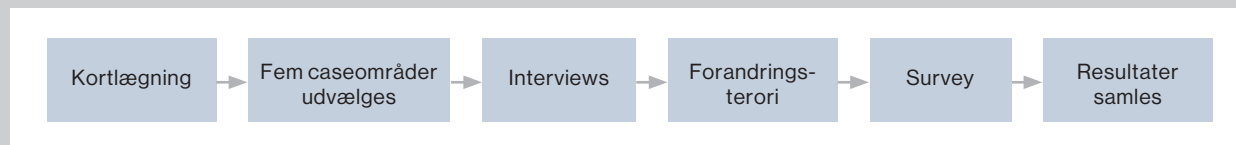
Naboambassadørindsatsen synes at være en lovende indsats til at øge trygheden blandt nye beboere i udsatte boligområder.

Der er tendenser, som viser, at mødet med en naboambassadør kan bidrage til at øge den grundlæggende tryghed i boligområdet blandt nye beboere. Mødet og dermed kendskabet til ambassadøren fremmer trygheden blandt nye beboere, da det, at man kender til et andet menneske i boligområdet, er centralt for trygheden.

Samtidig arbejder ambassadørerne aktivt for at aflive negative fortællinger om boligområdet. Mange ambassadører er med til at få "de gode historier" frem om boligområdet og deler viden om det allerede fra de nye beboeres første færd i boligområdet. De kender området og dets beboere og kan derfor fungere som det velkendte, trygge ansigt og bidrage til at udbrede en fortælling om, at boligområdet ikke er så utrygt, fordi de kender til området og dets beboere.

UNDERSØGELSESDSIGN

Undersøgelsen er bygget op af seks trin, som vist i figuren herunder. De første fem trin er uddybet herunder og skal give et indblik i, hvordan datakilderne indgår i undersøgelsen. Resultaterne kan du finde i analysen. Du kan læse mere om undersøgelsens fremgangsmåde og metoder i metodebilaget.



Udover ovenstående seks trin har vi involveret en følgegruppe bestående af de fem projektledere fra caseområderne og en repræsentant fra Landsbyggefonden. Følgegruppen har kvalificeret undersøgelsens resultater samt styrket undersøgelsens kritiske perspektiv.

KORTLÆGNING OG UDVÆLGELSE AF FEM CASEOMRÅDER

Vi har først foretaget en kortlægning af alle helhedsplaner, der arbejder med en indsats, som involverer ambassadører, for at få en forståelse af indsatsens udbredelse. Herefter har vi udvalgt fem relevante boligområder, der har et hovedfokus på ambassadører, der byder velkommen til nye beboere.

INTERVIEWS

For at forstå sammenhængen mellem resultater og tiltag/metoder har vi gennemført interviews i alle fem caseområder med henholdsvis boligsociale medarbejdere knyttet til indsatsen, naboambassadører og beboere.

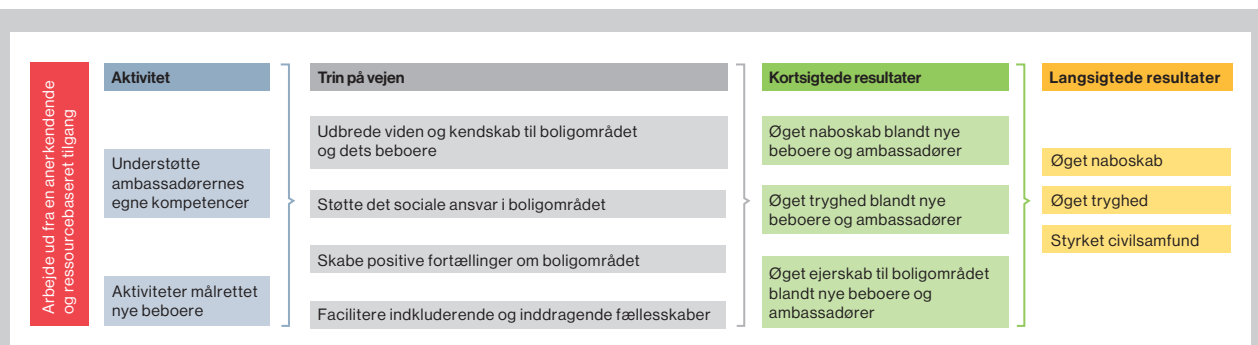
FORANDRINGSTEORI

Analysen bygger på en forandringsteori, som er funderet på interviews, og som efterfølgende er kvalificeret på workshop med undersøgelsens følgegruppe. Med forandringsteorien forsøger vi at skabe et overblik over indsatsen og sandsynliggøre, hvilke forandringer man kan forvente af indsatsen for områdets beboere – både for nye beboere og ambassadører.

Forandringsteorien tager udgangspunkt i de boligsociale medarbejders perspektiv og afspejler derfor deres mulighed for at skabe forandring via indsatsen. På baggrund af forandringsteorien har vi opstillet følgende hypoteser for indsatsen:

- De boligsociale naboambassadører bidrager til at øge naboskabet blandt beboere
- De boligsociale naboambassadører bidrager til at øge trygheden blandt beboere
- De boligsociale naboambassadører bidrager til at øge beboernes ejerskab til boligområdet

Den samlede forandringsteori, illustreret herunder, skal synliggøre, hvordan aktiviteterne i indsatsen kan føre til resultater for beboerne i området. Det er ikke muligt at isolere resultaterne for de enkelte aktiviteter eller trin på vejen, da der er tale om aktiviteter og resultater, der virker i samspil med hinanden.



Figur 1. Forandringsteori

EN FORUDSÆTNING FOR INDSATSEN

En forudsætning for arbejdet med naboambassadørerne er, at den boligsociale medarbejder har en anerkendende og ressourcebaseret tilgang til ambassadørerne, hvor de igennem relationsarbejde formår at facilitere samarbejdet, udpege og motivere ambassadørerne. Det er vigtigt, at den boligsociale medarbejder formår at finde frem til de særlige styrker, som den enkelte ambassadør besidder, og at bygge videre på disse styrker i relationen til ambassadøren.

AKTIVITETER OG TRIN PÅ VEJEN

Forandringsteoriens Aktiviteter og Trin på vejen tager udgangspunkt i de boligsociale medarbejders perspektiv og afspejler derfor deres mulighed for at skabe forandringer via indsatsen. Indsatsens trin på vejen udføres i praksis af naboambassadørerne, der skal føre forandringerne ud i livet i mødet med de nye beboere. Dvs. at de boligsociale medarbejdere understøtter ambassadørernes ressourcer og egne kompetencer og klæder dem på til at udbrede viden og kendskab til boligområdet, støtte det sociale ansvar i boligområdet, skabe positive fortællinger om boligområdet samt facilitere inkluderende og inddragende fællesskaber.

SURVEY

Spørgeskemaundersøgelsen er foretaget blandt tilflyttere i de fem caseområder i perioden fra 1. januar 2016 til 31. september 2016. Dataindsamlingen er foretaget af KantarGallup i perioden fra d. 10. oktober 2016 til d. 6. november 2016. Tilflyttede beboere, som ikke har modtaget besøg fra en naboambassadør, udgør kontrolgruppen, således at det er muligt at teste de opstillede hypoteser i forandringsteorien.

Trods en ihærdig indsats for at nå vores respondenter har undersøgelsen en lav svarprocent på 27, hvilket betyder, at det ikke er muligt at vise resultater på områdeniveau, og at resultaterne af indsatsen er tolket med en række forbehold.

- Resultaterne bliver vist på et deskriptivt niveau, da der ikke kan påvises en statistisk sammenhæng med et konfidensinterval på 0,05. Det betyder, at de kvantitative resultater ikke fremstår så stærkt, og at der i højere grad er tale om, at vi ser tendenser i stedet for resultater.
- For at styrke undersøgelsens konklusioner metodetrianglerer vi de kvantitative data med kvalitative interviews med beboer, ambassadør og projektledere.

NABOAMBASSADØR- INDSATSEN



Indsatserne, som vi her har samlet under en beskrivelse, har mange navne. Den kan kaldes beboerguider, blokambassadør, opgangsambassadør, beboerambassadør eller naboambassadør. I dette kapitel vil vi beskrive naboambassadørindsatsens udbredelse, formål og organisering.

Ambassadører er en kendt ressource i mange almene boligområder. De findes i flere afskygninger og er sat i verdenen med forskellige formål. Mange kender til miljøambassadørindsatser, hvor eksempelvis etniske minoritetskvinder oplæres i miljøbesparelse og affaldssortering – en viden, som de efterfølgende går forrest med, for at udbrede den til boligområdets andre beboere. Fælles for ambassadørindsatser er, at de som beboere kan nå andre beboere i de almene boligområder, som de boligsociale medarbejdere har svært

ved at nå. I og med at ambassadørerne er beboere i området, kan de lettere etablere en dialog med disse beboergrupper. Beboerne vil ofte opfatte ambassadørerne som mere troværdige og kan i højere grad spejle sig i ambassadørernes person, da man møder en "nabo". Det skaber tillid og derved et bedre grundlag for inddragelse af disse beboergrupper (Agger & Hoffmann 2008).

En naboambassadør går forrest med en "hilsekultur", byder velkommen til tilflyttere, udbreder kendskabet til områdets faciliteter og muligheder samt afliver myter om boligområdet. Omdrejningspunktet er mødet mellem ambassadør og tilflytter, hvor et redskab til at få gang i snakken er en velkomstmappe, der deles ud til de nye beboere. Det er en indsats, som kan fylde meget for den enkelte ambassadør, da de er frivillige

i deres eget boligområde og derfor kan blive genkendt og kontakten ofte. Derimod er indsatsen kortvarig i forhold til den enkelte tilflytter, da der ofte kun er tale om et enkelt møde.

VELKOMSTMAPPEN

Velkomstmappen indeholder forskellige informationer om boligområdet, som kontaktinformationer, aktivitetskalender fra helhedsplanen m.m.

Surveyundersøgelsen viste, at af de tilflyttere, som har modtaget en velkomstmappe, har 82 % kigget på indholdet, og at 81 % af dem synes, at det gav dem nyttig information, som kan bruges i deres hverdag.

Kilde: Survey foretaget af CFBU

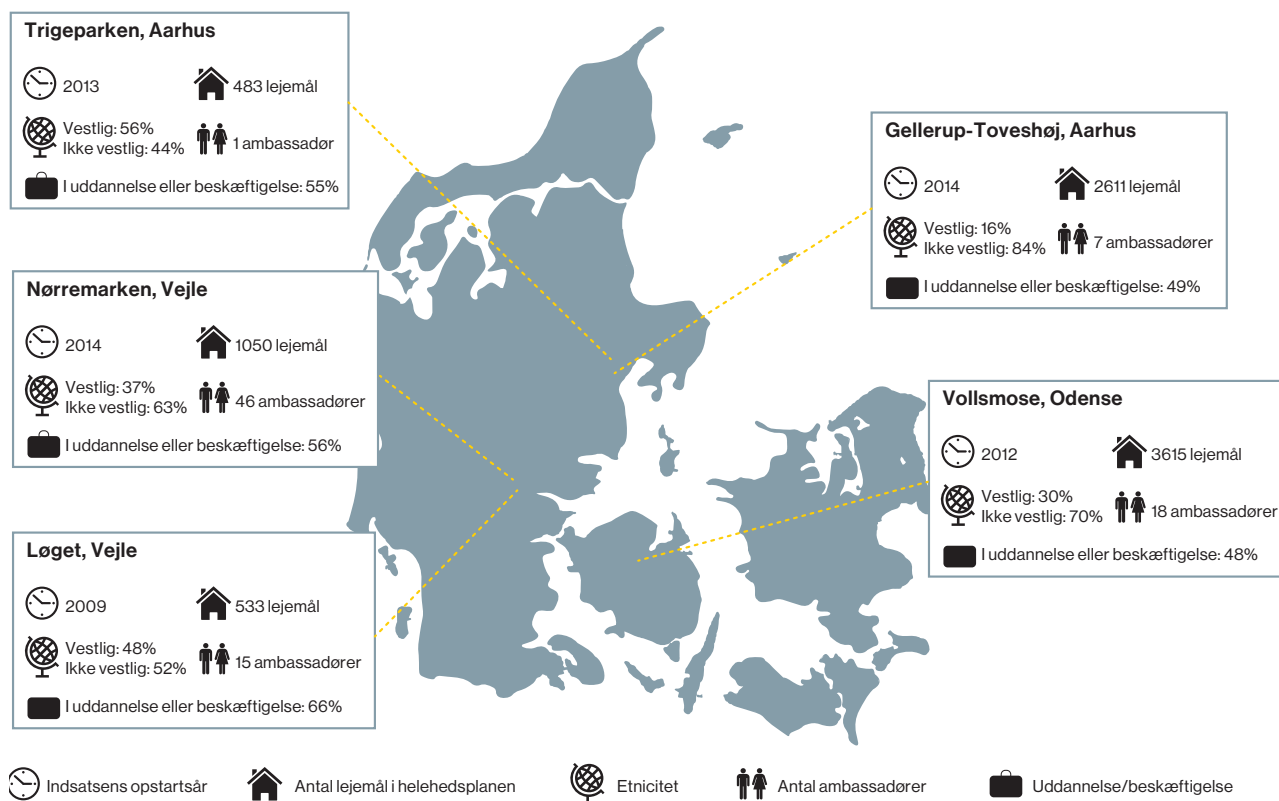
lig vis med ambassadørindsatser ud fra flere tilgange og fokuspunkter. Flere områder har efter en kort periode nedlagt indsatsen, da de har haft svært ved at få implementeret metoden og få indsatsen rigtigt i gang. Årsagerne har dels været udfordringer med at rekruttere frivillige, manglende ressourcer til at skubbe indsatsen ordentligt i gang og samarbejdsudfordringer med de lokale afdelingsbestyrelser.

Vi har udvalgt fem indsatser, der har det fælles udgangspunkt, at de i mere end to år har haft en naboambassadørindsats, hvor de byder nye beboere velkommen til området.

DE FEM CASEOMRÅDER

I vores kortlægning har vi været i kontakt med 36 helhedsplaner, der har arbejdet eller arbejder med en ambassadørindsats. De beskæftiger sig på forskel-

På Danmarkskortet nedenfor beskrives de deltagende caseområder ud fra indsatsens opstartsår, antal husstande i helhedsplanen, etnisk sammensætning i boligområdet, antal ambassadører tilknyttet indsatsen og uddannelses/beskæftigelsesgrad. Som det kan ses på kortet, er områderne meget forskellige: fra 483



Figur 2. Danmarkskort: Kilde DST 2014 behandlet af CFBU.

husstande i Trigeparken til 3615 husstande i Vollsmose samt fra en ambassadør i Trigeparken til 46 ambassadører i Nørremarken. Det betyder, at naboambassadørindsatsen i de fem indsatsområder rummer en række fællestræk, men samtidig er tilpasset områderne, de udspiller sig i. Det betyder ligeledes, at de enkelte indsatsers fokuspunkter i høj grad tager udgangspunkt i boligområdet og de aktiviteter, det giver bedst mening at tilbyde beboerne i boligområdet. I nogle områder har man således lagt mere vægt på at sikre, at tilflytterne får information og en god start i boligområdet, mens der andre steder er mere fokus på naboambassadøren som katalysator for netværksdannelse i boligområdet.

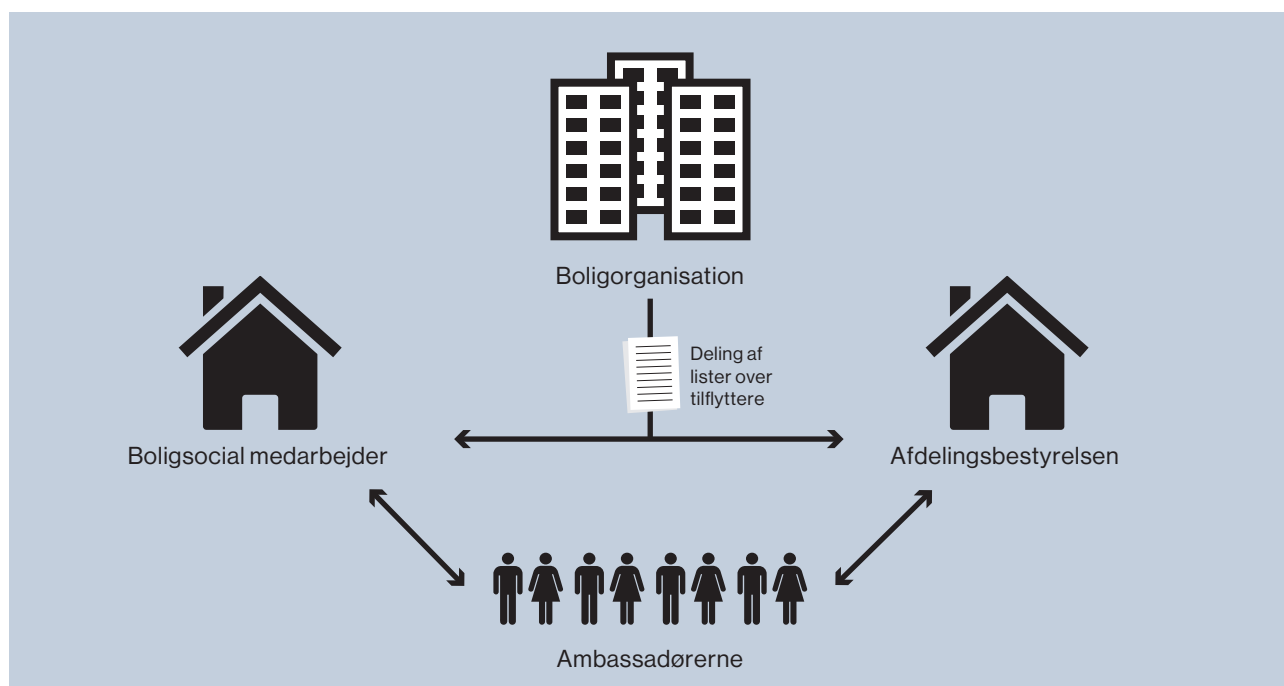
ORGANISERING AF INDSATSEN OG CENTRALE SAMARBEJDS-PARTNERE

Et bærende element i tilrettelæggelsen og koordineringen af indsatsen er, at boligorganisationen føler ejerskab for indsatsen, således at der sikres en forankring af indsatsen fremadrettet. Den boligsociale medarbejder kan være tovholder for indsatsen og koordinere med både den lokale bestyrelse og ambassadørerne tilknyttet indsatsen. Koordineringen med den lokale bestyrelse handler om at orientere dem om

indsatsen og forventningsafstemme, således at man sikrer en fremtidig forankring, og der undgås parallellindsatser. Derudover skal den boligsociale medarbejder sørge for, at naboambassadørkorpset er klædt på til opgaven, og at praktiske opgaver er uddelegeret. Vi har samlet tilrettelæggelsen af indsatsen i en figur, der viser organiseringen af indsatsen.

RESSOURCER

Når man opstarter en indsats, er det et centralt spørgsmål, hvor stort et ressourcetræk man kan forvente. Det er desværre ikke muligt at sige noget samlet om ressourcetrækket for indsatsen, da ikke alle caseområder finder det muligt at opgøre deres arbejdsopgaver i forhold til timer eller økonomi. Det skyldes, at opgaven med at facilitere naboambassadørindsatsen glider sammen med facilitering af andre frivilligindsatser og samarbejde med afdelingsbestyrelsen. I stedet kan vi pege på nogle parametre, som kan have betydning for brugen af ressourcer. For det første har antallet af tilflyttere betydning for behovet for naboambassadører til at løse opgaven og derved behovet for ressourcer fra den boligsociale medarbejder. Fx har de fem boligområder, som vi har talt med, haft mellem 1 og 46 naboambassadører tilknyttet.



Figur 3. Organisering

For det andet er indsatsens indhold også meget forskelligt, så ressourcetrækket er igen afhængigt af, hvad indholdet og forventningen er til indsatsen. Er formålet kun, at der skal udleveres en velkomstmappe til tilflyttere, eller er indsatsen en katalysator for en større netværksdannelse i boligområdet? Dette har stor betydning for, hvor mange timer det kan forventes, at de boligsociale medarbejdere skal lægge i projektet.

For det tredje afhænger ressourcetrækket i høj grad af, hvilke opgaver den boligsociale medarbejder påtager sig. I nogle boligområder er naboambassadørerne selvkørende med de praktiske opgaver, som fx at kopiere indholdet til velkomstmappen, og den boligsociale medarbejder er derfor fri til andre opgaver.

Når man ser på, hvorvidt indsatsen kan betale sig i forhold til dens effekt, er det også væsentligt at se på, hvad naboambassadørindsatsen erstatter af andre indsatser, som eksempelvis informationsmøder til nye beboere og arbejdstimer fra varmemesteren, som typisk vil være den, som påtager sig lignende opgaver.

HVEM ER AMBASSADØRERNE?

Langt de fleste steder består naboambassadørkorpset af frivillige, der ønsker at engagere sig i deres boligområde, og som brænder for at komme ud og møde nye mennesker¹. Ambassadørerne kan være både unge, ældre, etniske danskere eller have en anden etnisk baggrund end dansk osv. Typisk efterspørger man ambassadører, der kan afspejle beboersammensætningen i boligområdet, hvilket betyder, at man tilstræber et mangfoldigt ambassadørkorps.

Fælles for caseområderne er, at naboambassadørerne har frihed til at indtage rollen forskelligt. Nogle naboambassadører tager sig lang tid til at snakke med nye beboere, mens andre foretrækker at aflevere velkomstmappen i døren og gå igen. Nogle stiller sig til rådighed med en døgnåben telefon, mens andre igen ikke vil påtage sig en rådgiverrolle. Denne forskellighed italesætter og opfordrer mange boligsociale medarbejdere til i deres arbejde med naboambassadørerne.

Ved at skabe rum for, at den enkelte frivillige kan dyrke sine interesser og styrker, fastholder de boligsociale medarbejdere de frivilliges motivation og interesse (Boll et al. 2014).

Friheden til at forme sin egen rolle som frivillig kan til tider være en vanskelig opgave. Særligt hvis naboambassadørerne er ressourcetsvage eller usikre, har de ofte brug for rådgivning og sparring med boligsociale medarbejdere og/eller andre naboambassadører. Her kan den boligsociale medarbejder med fordel tale om ambassadørens styrker, svagheder og interesser og ud fra dette definere en tilgang, der både tidsmæssigt og indholdsmæssigt passer den enkelte.

REKRUTTERING AF AMBASSADØREN

Først og fremmest skal naboambassadøren bo i boligområdet, så vedkommende har et personligt kendskab til boligområdet, dets husorden og tilbud af aktiviteter. Samtidig stilles der krav om, at naboambassadørerne skal have lyst til at møde nye beboere og kunne indgå i dialog med beboere, med mange forskellige baggrunde og sprogkundskaber. Rekrutteringen foregår ofte igennem;

- Personlig forespørgsel fra den boligsociale medarbejder eller andre naboambassadører
- Opslag og annoncer
- Oplæg ved informationsmøder

BEBOERDEMOKRATERNES DOBBELTROLLE

Undervejs i vores interviews med naboambassadører og de boligsociale medarbejdere er vi stødt på flere naboambassadører, der enten er eller har været medlem af en afdelingsbestyrelse. For mange er en bestyrelsespost katalysator for et kendskab til andre aktiviteter og indsatser i det almene boligområde – herunder naboambassadørindsatsen. Derudover kender de boligsociale medarbejdere de fleste af bestyrelsesmedlemmerne, hvorfor det for mange også er oplagt at hive fat i disse, når nye naboambassadører skal rekrutteres. Det betyder, at enkelte naboambassadører kommer til at besidde en dobbeltrolle som både bestyrelsesmedlem og naboambassadør. Det kan være en fordel, at naboambassadøren er med i afdelingsbestyrelsen,

¹ Gellerup-Toveshøj ved Aarhus er dog en undtagelse, da naboambassadørerne her er lønede medarbejdere med en fast arbejdsuge på otte timer.

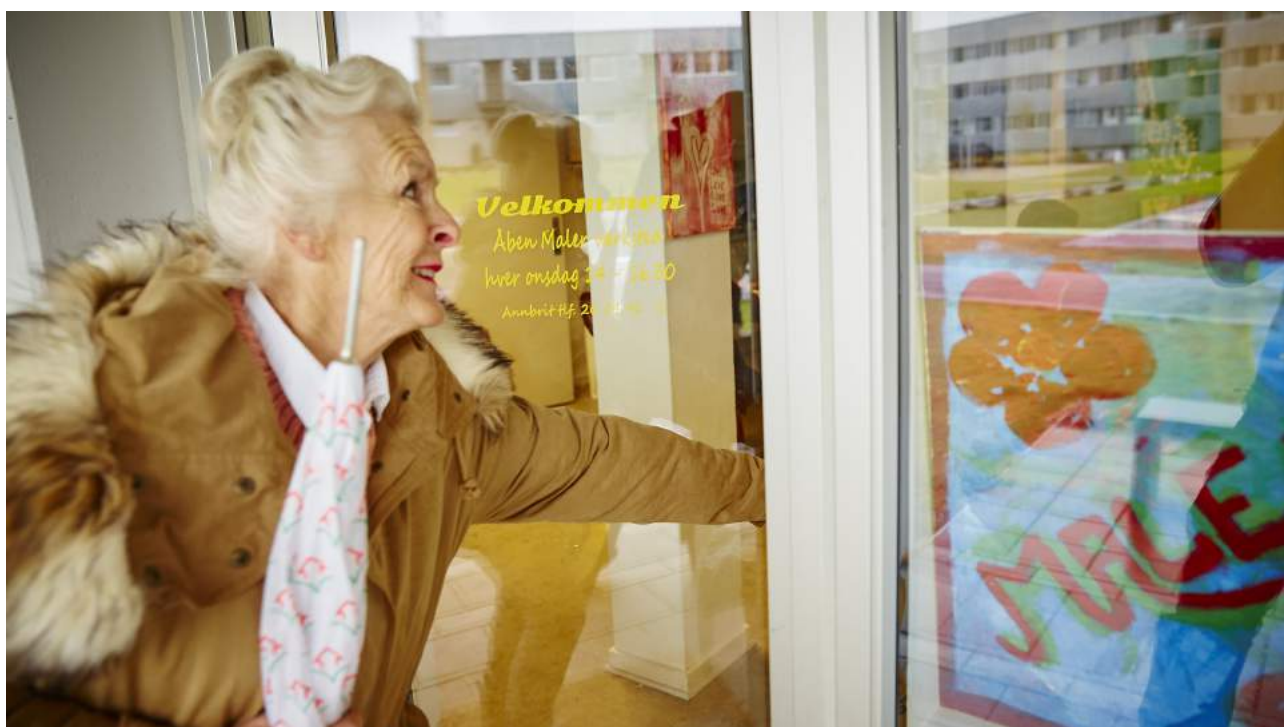
da ambassadøren herved har et indgående kendskab til boligområdet, som kan gives videre til nye beboere. Modsat kan der også opstå konflikter i mødet med nye beboere, da bestyrelsesmedlemmer er politisk engagerede og derfor kan have stærke holdninger til, hvordan fx husorden skal overholdes. I nogle tilfælde kan det medføre, at naboambassadøren tager oplysninger

om beboeres overtrædelser med i sit bestyrelsesarbejde; eksempelvis hvis en beboer har to katte fremfor en, eller hvis skoene står ude i opgangen fremfor i entreen. Man kan med andre ord risikere, at de to roller som naboambassadør og bestyrelsesmedlem overlapper hinanden u hensigtsmæssigt.



ANALYSE

Naboambassadørindsatsen kan være et vigtigt skridt ind i fællesskabet for tilflyttere og ambassadører, da indsatsen bidrager til et godt fællesskabsfundament, brobygger til andre aktiviteter og får aktiveret de frivillige ressourcer i boligområdet.



Med udgangspunkt i de fem caseområder vil vi i det følgende kapitel give indblik i, hvordan en naboambassadørindsats kan bidrage til at skabe resultater for beboerne i de udsatte boligområder.

Der er tale om en indsats, hvor ambassadørerne har en central betydning, da de påtager sig en vigtig rolle som dem, der tager imod nye beboere og giver dem en introduktion til boligområdet. For de tilflyttede beboere synes indsatsen at have en mindre betydning, da indsatsen for den enkelte tilflytter er beskeden og kortvarig. Indsigten suppleres af to andre betragtninger: Tilflytterne har svært ved at reflektere over naboambassadørindsatsens betydning, og kun få har besvaret vores survey herom. Dette tolker vi, som at indsatsen for den enkelte tilflytter umiddelbart opleves mindre betydningsfuld. Denne antagelse bakkes op af andre

undersøgelser, som påviser, at naboskabspraksisser som fx at hilse på hinanden ikke tillægges stor betydning af beboerne selv, men at det på områdeniveau har stor betydning for de sociale relationer (Jensen 2016). Derfor vil den følgende analyse have størst fokus på ambassadørens oplevelser med indsatsen, da deres perspektiver udgør en stor del af empirien.

Den følgende analyse er opdelt efter de kortsigtede resultater i forandringsteorien og vil således berøre naboambassadørindsatsens påvirkning på de tre temaer; naboskab, ejerskab og tryghed blandt tilflyttere og ambassadører. De tre temaer griber ind i hinanden og skaber synergieffekter, som det ikke er muligt at isolere, og skal derfor forstås som et samlet resultat af indsatsen.

NABOSKAB

Godt naboskab i et boligområde er karakteriseret ved fællesskab og social sammenhængskraft også kaldet social kapital. Social kapital er udtryk for den lim, der holder et samfund eller et boligområde sammen, og viser sig i praksis gennem fælles normer, graden af tillid og sociale relationer. Den sociale kapital opstår i mødet med andre og styrker såvel den enkelte som gruppens ressourcer og handlekraft (Rosenmeier 2007). Ved godt naboskab hersker en fælles forståelse blandt beboerne om, at de hører til det samme sted, og at alle i udgangspunktet vil bidrage positivt til det fælles hele (Aner et al. 2016).

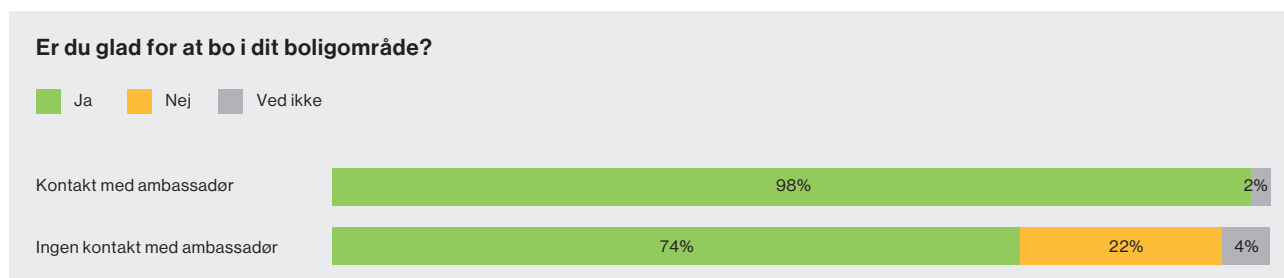
Det gode naboskab kan komme til udtryk ved beboernes tilfredshed med at bo i boligområdet og deres fornemmelse af at føle sig velkomne i området. I surveyundersøgelsen fremgår det, at langt størstedelen af de adspurgte beboere er glade for at bo i boligområdet. Der er dog en forskel på, hvordan svarene fordeles sig blandt de beboere, der har haft kontakt med en naboambassadør – dvs. har haft besøg eller modtaget en velkomstmappe, og de beboere, der ikke har haft kontakt. Stort set alle de beboere, der har haft kontakt med naboambassadørerne, svarer positivt, mod 74 % af dem, som ikke har haft kontakt.

Det samme billede gør sig gældende for spørgsmålet om, hvorvidt beboerne føler sig velkomne i boligområdet. Hvor 94 % af dem, som har haft kontakt med en naboambassadør, svarer positivt, mod 87 % af dem, som ikke har haft kontakt. Det ser derved ud til, at en naboambassadørindsats bidrager til en god start for de nye beboere, der føler sig velkomne i boligområdet og er glade for at bo i boligområdet.

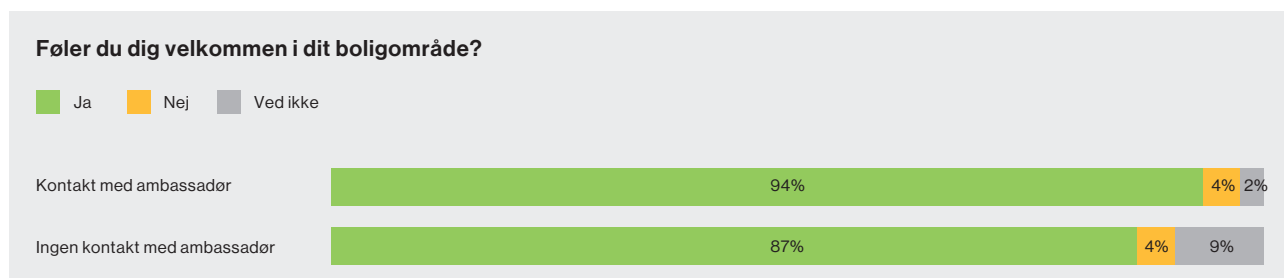
Et afgørende element i skabelsen af social kapital er beboernes umiddelbare tillid til deres omgivelser og naboer. I det kommende afsnit vil vi uddybe, hvordan naboambassadører kan bidrage til etableringen af tillid, naboskab og øget social kapital i et udsat boligområde.

VELKOMSTMØDET – MIDT IMELLEM NÆRHED OG DISTANCE

Naboambassadørerne nærmer sig nye beboere på vidt forskellige måder. Hvordan den enkelte naboambassadør agerer i mødet med en ny beboer afhænger af, hvilke regler og normer ambassadøren og den nye beboer hver især opfatter som passende inden for den pågældende situation.



Figur 4. Kilde: survey foretaget af CFBU: N=78. Sammenhængen er signifikant ved konfidensinterval på 0,05.



Figur 5. Kilde: survey foretaget af CFBU: N=78. Sammenhængen er ikke signifikant ved konfidensinterval på 0,05.

“ Nogle vil jo virkelig gerne snakke, og så snakker vi både om dem og alle mulige andre ting. Ja, jeg er blevet budt på øl og kaffe. Men jeg siger gerne nej tak til at nyde noget, men jeg vil gerne snakke med dem. Så snakker vi om vind og vejr.”

Naboambassadør

INDIVIDUEL SOCIAL KAPITAL:

Individuel social kapital skal ses som en ressource, den enkelte kan bruge for bedst muligt at navigere i det sociale landskab (Aner et al. 2016, Siisainen 2000).

Den enkelte beboers individuelle sociale kapital har betydning for, hvordan naboambassadøren bedst muligt inddrager nye beboere i områdets faciliteter og derigennem naboskabet.

Samtidig kan den enkelte ambassadørs individuelle sociale kapital have betydning for, hvordan naboambassadøren introducerer sig selv og motiverer de nye beboere til at deltage i sociale arrangementer. Er der eksempelvis tale om en ambassadør med en høj, individuel social kapital, vil vedkommende være bedre til at navigere i det sociale landskab, og beboeren vil ligeledes have et større mod på at springe ud i nye bekendtskaber.

I relation til dette lader det til, at flere ambassadører reflekterer over grænsen til privatsfæren, når de ringer på hos en ny beboer. På den ene side fortæller de fleste ambassadører, at det er vigtigt allerede ved dørtelefonen at præsentere sig selv som en naboambassadør, der kommer i et konkret ærinde: at fortælle om indholdet i boligområdets velkomstmappe. På den anden side lægger flere også vægt på, at de er sig selv i situationen og er naboambassadører på deres helt egen måde. Man kan ud fra dette sige, at naboambassadørerne bevæger sig mellem det private jeg og det professionelle jeg.

Denne på en gang distancerede og nære tilgang til den nye beboer er i tæt tråd med det, der karakteriserer et naboskab. En distance mellem naboer er vigtig, for at det gode naboskab kan opstå og bevares: Distancen sikrer, at grænsen til privatlivet i ens hjem bevares, og at

konflikter så vidt muligt undgås. Nærheden er samtidig nødvendig for at kunne etablere den gensidige sympati og samhørighed, der er nødvendig, for at det gode naboskab trives (Jensen 2016). Hvis naboambassadørerne nøjes med at lægge et visitkort i postkassen, etableres naboskabets sympati og samhørighed ikke. Derfor er det vigtigt, at ambassadørerne opsøger det personlige – men professionelle møde med beboerne.

INDSATSEN ETABLERER BÅDE AFGRÆSENDE OG BROBYGGENDE SOCIAL KAPITAL

I naboambassadørindsatsen kan man tale om to umiddelbare sociale aktiviteter/netværk. Det første er det netværk og de aktiviteter, som naboambassadørerne præsenterer nye beboere for, fx fitness, madlavning eller gåklub. Det andet er det netværk, som i nogle boligområder opstår internt mellem naboambassadørerne, når de ses til månedlige møder og arrangerede aktiviteter.

De to typer sociale aktiviteter/netværk, der opstår i kraft af naboambassadørindsatsen, danner grobund for nogle kollektive sociale kapitaler, den enkelte ambassadør eller beboer ikke kan opnå alene. De kollektive sociale kapitaler, der er tale om, er afgrænsende og brobyggende social kapital, der er med til at højne trivsel og forhindre ensomheden i boligområdet.

AFGRÆSENDE SOCIAL KAPITAL:

Den afgrænsende sociale kapital er en tæt form for fællesskab og sammenhængskraft, der opstår imellem mennesker, som har afgørende karakteristika til fælles, som fx kulturel baggrund, køn, alder eller interesser (Putnam 2000).

BROBYGGENDE SOCIAL KAPITAL:

Den brobyggende sociale kapital består i relationer og interaktioner på tværs af forskellige grupper af beboere. Altså forbindelser og bånd imellem beboere, som umiddelbart ikke har mange fællestræk. Disse bånd er ofte kortvarige, men positive forbindelser (Putnam 2000).

AFGRÆSENDE OG BROBYGGENDE SOCIAL KAPITAL GENNEM AKTIVITETSDELTAGELSE

“ En god oplevelse er, når man fx ser en grøn-lænder med to-tre børn, og man så fortæller lidt om, hvad der sker i området, og at der er noget show for børn, og at man kan komme derned hver anden tirsdag, og det er faktisk nu på tirsdag. Og så stiller de dernede om tirsdagen. Det er sådan en god oplevelse. For så er der virkelig nogen, der gerne vil have det sammenhold.”

Naboambassadør

Som citatet illustrerer, oplever nogle naboambassadører, at de er med til at inspirere og opmuntre nye beboere til at deltage i sociale arrangementer og aktiviteter. Som tidligere nævnt er dette også et af målene med naboambassadørindsatsen i skabelsen af det gode naboskab.

Når beboere deltager i boligområdets faste aktiviteter, er der stor sandsynlighed for, at en vis homogenitet er til stede blandt de deltagende beboere. I et sådant tilfælde vil den afgrænsende, sociale kapital være mest fremtrædende, og en styrket fælles identitet og kultur vil opstå.

Samtidig kan en aktivitet, der samler en mere heterogen beboergruppe, skabe brobyggende social kapital, som fx fællesspisning. Et sådant fællesskab og kendskab til hinanden er med til at udviske fordomme og styrke den gensidige forståelse for hinandens forskelligheder.

Spørger man nye beboere i området, viser vores survey, at 31 % af beboerne, der har haft kontakt med en

naboambassadør, har deltaget i fællesaktiviteter. Til sammenligning er tallet 13 %, når beboerne ikke har modtaget besøg eller velkomstmappe. Det tyder altså på, at der er en sammenhæng mellem de beboere, som har haft kontakt til en naboambassadør og deres deltagelse i fællesaktiviteter i boligområdet. Naboambassadørindsatsen bidrager således til, at der skabes forbindelse mellem beboerne og boligområdets aktiviteter og fællesskaber.

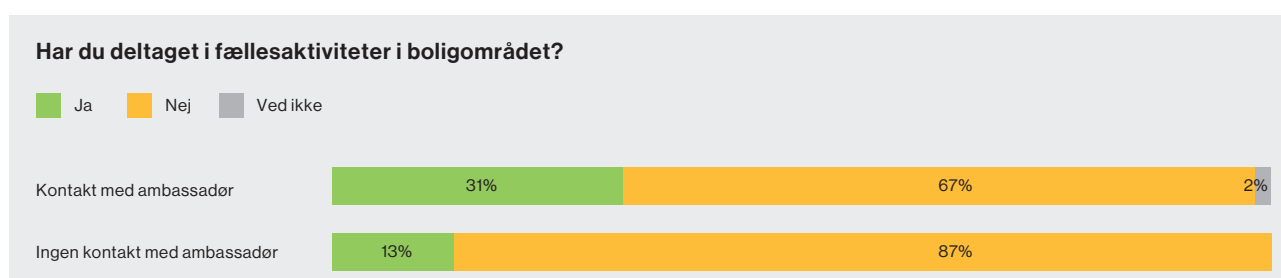
Der er stor forskel på, hvor motiverede beboerne er for at deltage i sociale aktiviteter. For nogle beboere kan det være en stor overvindelse at deltage i sociale aktiviteter, selvom vedkommende gerne vil. I disse tilfælde kan det være afgørende, at en naboambassadør (eller andre frivillige) tager dem i hånden og guider dem.

“ En dag spurgte jeg også en mand, om han ville med ud at kigge på fugle. Og det er faktisk interessant, for nu deltager han hver gang. Om det er min skyld, eller hvad det er, det ved jeg ikke. Men det viser jo, at folk gerne vil deltage i de aktiviteter, vi fortæller dem om. ”

Naboambassadør

Andre naboambassadører har udtrykt et ønske om at få organiseret en ledsagerordning, hvor socialt eller fysisk udsatte beboere kan blive hentet af en frivillig, der skal til samme aktivitet som beboeren.

Når naboambassadørerne brobygger til andre aktiviteter og formår at få nye beboere til at deltage i boligområdets sociale aktiviteter, bidrager det til den afgrænsende og brobyggende sociale kapital. Hvis beboerne tilmed opbygger en tættere relation til de andre naboer, der deltager i aktiviteten, kan det kom-



Figur 6. Kilde: survey foretaget af CFBU: N=78. Sammenhængen er ikke signifikant ved konfidensinterval på 0,05.

pensere for deres måske svagere personlige netværk (Aner et al. 2016). Naboambassadørindsatsen danner grundlag for skabelsen af både afgrænsende social kapital og brobyggende social kapital og er dermed med til at højne trivslen og forhindre ensomheden i boligområdet.

BROBYGGENDE SOCIAL KAPITAL INTERNT MELLEML NABOAMBASSADØRER

I nogle boligområder arbejder man på at styrke ambassadørernes uudnyttede ressourcer gennem anerkendelse, optimisme og kreativitet. Derfor udvælger de boligsociale medarbejdere i disse områder naboambassadører, som de ser et vist potentiale i. Disse naboambassadører har ofte forskellig kulturel baggrund, forskellige værdier og forskellige måder at tilgå opgaven som naboambassadør på. Til netværksmøder diskuterer de forskellige problemstillinger, som kan være alt fra diskussioner om kulturelle og religiøse forskelle til de forskellige oplevelser, de har haft som naboambassadør i området. Idet den boligsociale medarbejder faciliterer disse møder, er der tale om nogle formelle rammer, der opfordrer naboambassadørerne til at indgå i diskussioner på tværs af forskelligheder. Der-

udover foregår møderne oftest i boligområdets egne fælleslokaler og placerer sig derfor mellem det offentlige og det private rum, hvor en gensidig åbenhed mellem de tilstedeværende er stærkest (Jensen 2016:45).

“ Vi mødes jo sådan cirka hver måned til sådan nogle netværksmøder, hvor vi griner meget og snakker meget på tværs af alting: Der er jo både somalier, palæstinensere – flokken er jo stor [...] Men så sidder vi og snakker om, hvordan det er her og der – så får man noget mere at vide og lærer nogle nye at kende. Jo mere man kommer hinanden ved, jo bedre er det jo. Så man kender hinanden.”

Naboambassadør

Disse formelt opsatte rammer i hverken offentlige eller private omgivelser danner rum for, at fællesskabet mellem forskellige naboambassadører kan opstå, og at brobyggende social kapital kan vokse frem. Herigennem nedbrydes fordomme mellem naboambassadører med forskellige kulturelle, religiøse baggrunde og værdisæt. Derudover bidrager den løbende kontakt til den boligsociale medarbejder til, at naboambassadørerne kan opleve social opstigning. Dette skyldes, at



den boligsociale medarbejder oftest besidder ressourcer og kompetencer, som den enkelte naboambassadør kan lade sig inspirere og lære af (Aner et al. 2016).

I andre boligområder udvælges ressourcestærke naboambassadører, som kan fungere mere eller mindre selvkvørende. Her har naboambassadørerne begrænset eller ingen kontakt til hinanden. Fokus er derimod primært på beboernes trivsel og inklusion i fællesskabet.

NÅR NABOAMBASSADØRER TAGER SOCIALT ANSVAR

Når tillid mellem naboer, som tidligere nævnt, beror på en gensidig forventning om, at begge parter lever op til naboskabets distancerede og nære facon, kan en naboambassadørs uventede indblanding i en ny beboers privatliv selvsagt have negativ indflydelse på beboerens tillid til naboambassadøren og dermed også det fælles naboskab.

For nogle naboambassadører falder det meget naturligt at påtage sig rollen som en, der også tager socialt ansvar. Enkelte naboambassadører giver udtryk for, at de med sikkerhed ville underrette de boligsociale medarbejdere, hvis de var vidne til beboere, der havde sociale problemer. Der findes ligeledes eksempler på en naboambassadør, der gik skridtet videre og inviterede ensomme beboere på kaffe, kage og sågar til juleaften hjemme hos sig selv. Det er her vigtigt at bemærke, at den pågældende naboambassadør ikke yder det sociale ansvar og drager omsorg i beboernes egne, private hjem. I stedet inviterer hun dem hjem til sig. Herved bliver naboambassadørens sociale ansvar i mindre grad en indtrængen i beboernes privatsfære.

I arbejdet med naboambassadørindsatsen bør man være opmærksom på, hvilket socialt ansvar man forventer, at ambassadørerne skal påtage sig. For mange vil det bryde normerne for naboskabet, hvis naboambassadørerne skal observere og underrette om problemer, der foregår i beboernes private hjem. Er der derimod tale om et socialt ansvar i den forstand, at naboambassadørerne underretter de boligsociale medarbejdere, hvis de tilfældigt observerer noget på deres færden i boligområdet, kan balancen mellem det nære og distancerede naboskab opretholdes.

EJERSKAB

Et af formålene med naboambassadørindsatsen er at etablere et øget ejerskab hos naboambassadørerne og på længere sigt hele boligområdet. I det andet afsnit ser vi nærmere på naboambassadørindsatsens indflydelse på ejerskab og medbestemmelse i boligområdet. Her betragtes ejerskab og medbestemmelse som noget, der opstår, hvis beboerne føler sig knyttet til fysiske områder eller indgår i aktiviteter, de opfatter som deres, og som de har indflydelse på. Beboerinddragelsen er således vigtig i forhold til målet om at styrke beboernes medejerskab til diverse indsatser (Agger & Hoffman 2008). Et naboambassadørkorps består af interne frivillige, der kan opfattes som garant for lokal med- og selvbestemmelse og derfor opfattes som mere bæredygtige og lokaludviklende, end når de frivillige kommer udefra (Fehsenfeld & Ibsen 2016).

AMBASSADØRER OPNÅR "PRAKTISK" KOMPETENCELØFT

Rollen som naboambassadør indebærer, at ambassadørerne tilegner sig en praktisk viden om områdets regler og normer – herunder affaldsregler og husordensregler. Ambassadørerne oplæres til at fortælle tilflyttere, at det er beboernes ansvar at passe på boligområdet, og at de skal gøre en aktiv indsats for at vedligeholde det. Der sker således et praktisk kompetenceløft af naboambassadørerne, som bliver brugt til at hjælpe nye beboere, for hvem det måske er nyt at bo i et alment boligområde eller at bo i Danmark. For de nye beboere i boligområdet indebærer det også, at de bliver præsenteret for viden om områdets faciliteter såsom fælleshus og vaskeri. Det er ambassadørernes mål at styrke de nye beboeres praktiske dannelse og derigennem skabe et ejerskab til boligområdet fra første færd. Ejerskabet til boligområdet kommer til udtryk ved, at de nye beboere lærer at passe på deres boligområde ved fx at overholde affaldsregler og kende til normer for god opførelse.

“ Jeg har oplevet, at nogen har ringet, så har det været sådan noget med: Hvor er sikringskabet henne? (...) Jeg har også været ovre og hjælpe med en tilstoppet vask en lørdag aften.”

Naboambassadør



Udover udbredelsen af praktisk viden, kan Naboambassadørerne – som illustreret med citatet – også yde praktisk hjælp. Denne form for hjælp er ikke en del af Naboambassadørindsatsen, men er i stedet en ekstra frivillig service, som nogle ambassadører tilbyder. Hjælpen kan være alt fra at udføre lettere håndværk, når en håndvask eller lignende er gået i stykker, til at kommunikere med lokale myndigheder, boligselskabet, el-udbyderen og TV-udbyderen. Ambassadørernes hjælp til de nye beboere i området kan således være temmelig omfattende og indebærer også, at man kommer tæt ind på sin nabo liv, idet man får direkte adgang til hinandens hjem (Jensen 2016). Dog indebærer dette ikke nødvendigvis, at man også ses privat. Man kan i relation til dette tale om et nytte-naboskab, hvor en nabo gør noget, som en anden nabo har gavn af (Hansen et al. 2010). Nytte-naboskabet er ofte gensidigt, men behøver ikke at være det, hvilket typisk er tilfældet med Naboambassadørerne. Her gør ambassadørerne et stykke frivilligt arbejde og har ingen intentioner om at få noget tilbage.

NYTTE-NABOSKAB:

Et nytte-naboskab indebærer, at en beboer gør noget, som en anden har gavn af (Hansen et al. 2010). Nytte-naboskabet er et stærkt element i naboskabet. Det er stærkt, fordi det ofte gør det legitimt at have og tage kontakt til en nabo – også til naboer, man ellers ikke har kontakt til (Hansen et al. 2010). Nytten udgør også en stærk naboskabs-genererende faktor, da nytten skaber et velvære og en tryghed, idet man ved, at nogle naboer er opmærksomme på en og derfor vil gribe ind, hvis der bliver brug for det.

VAGTHUND ELLER EJ

Det praktiske kompetenceløft, som ambassadørerne oplever og udbreder til de nye beboere, kan have en skyggeside i form af, at ambassadørerne bliver en form for "vagthunde", der holder øje med andre ambassadører og de nye beboere. Disse "vagthunde" kan finde på at holde øje med de andre ambassadørers arbejde og

tjekker op på, om de udfører deres arbejde godt nok. Samtidig holder enkelte ambassadører, på deres velkomstbesøg, ekstra øje med, om fx husorden overholdes; eksempelvis hvis en beboer har to katte fremfor en, eller hvis skoene står ude i opgangen fremfor i entreen. Følgende citat er et eksempel herpå:

“ Nu har vi haft problemer med naboerne. De larmer simpelthen sådan: De smækker med dørene og har alt fodtøjet til at stå ude på gangen. Når vi andre kommer hjem fra fritidscenteret, kan man rende ind i skoene. Så gik jeg ned og snakkede meget pænt med dem og sagde: Vil I ikke nok lade være med at stille jeres sko udenfor. I må ikke have fodtøj til at stå udenfor. Hvis I gør det, skal I bare se: Så kommer der nogen og samler dem op i en sort sæk.”

Naboambassadør

Hos andre naboambassadører opleves det, at ambassadørerne er opmærksomme på ikke at "misbruge" deres rolle. De er bevidste om, at de er naboer, der kommer ind i en fremmedes hjem, og det skal man respektere:

“ Men man skal huske, at man aldrig må påtale noget over for beboerne. Man må ikke sige: Det her må du ikke gøre. Fx hvis jeg ser, der er en, der har to katte, når man kun må have en – det er ikke noget, der vedkommer mig. Folk skal jo ikke åbne deres hjem, og vi så kan rende ned og sladre, hvor end vi er henne af.”

Naboambassadør

At agere en slags "vagthund" er en side af ambassadørrollen, der ofte er resultatet af en "misforstået" opgave, og at man som ambassadør har påtaget sig et ansvar, som man ikke har kompetencer eller myndighed til at løfte. Som tidligere nævnt i denne rapport får mange naboambassadører friheden til at forme deres egen rolle som frivillige (Boll 2015). Derudover har den boligsociale medarbejder ikke mulighed for at være sammen med de frivillige i al den tid, hvor de udfører deres frivillige arbejde, også de frivillige er derfor i mange sammenhænge nødt til at lede sig selv og hinanden. Dette fænomen kaldes i dag i mange sammenhænge for "selvledelse" (Bundgård 2012). Dette

kan stille store krav til særligt de mere ressourcetsvage eller usikre naboambassadører, der ofte vil have ekstra brug for forventningsafstemning, hjælp, rådgivning og sparring med de boligsociale medarbejdere. De ambassadører, som bliver en slags "vagthund", kan være ambassadører, som føler sig usikre i deres rolle, og som derfor tyr til handlinger eller taktikker, som de fx kender fra andre arenaer, og som de ved, at de kan mestre. Handlinger, der dog kan være uhensigtsmæssige i en naboambassadørkontekst. Det er derfor helt centralt, at de boligsociale medarbejdere har fokus på den enkeltes styrker, svagheder og interesser og ud fra dette definerer en tilgang, der både tidsmæssigt og indholdsmæssigt passer den enkelte ambassadør.

AMBASSADØRER UDVIKLER DEMOKRATISKE KOMPETENCER

Som tidligere nævnt er beboerinddragelse centralt i forhold til målet om at styrke medejerskabet til boligområdet og aktivere frivillige ressourcer i boligområdet. Beboerinddragelse kan udover at skabe en ansvarsfølelse og et ejerskab til området også fremme empowerment hos den enkelte beboer.

EMPOWERMENT-TILGANGEN:

Empowerment kan defineres som processer, der forbedrer ressourcetsvage individer og gruppers evne til at skabe og håndtere mentale, materielle, sociale, kulturelle og symbolske relevante ressourcer (Andersen et al. 2013). Sagt med andre ord handler empowerment om at skabe muligheder for at påvirke politiske rammer og forbedre vilkår for deltagelse. I empowerment-tilgangen lægges der vægt på kollektiv bevidstgørelse, og på at gøre individer i stand til at reflektere kritisk over, hvordan grundlæggende strukturer påvirker dem. Empowerment-tilgangen kan sættes i relation til et læringsteoretisk perspektiv, hvis fokus er at udvikle bedre evner til at tackle hverdagslivet og opnå forandringer (Aner et al. 2016).



Empowerment-tilgangen har man særligt i fokus på i Gellerup-Toveshøj ved Aarhus, da man har erfaret, at beboerne oplever stor afstand mellem de ting, der sker i området, og de ting, de rent faktisk har indflydelse på:

“ Det handler rigtig meget om ejerskab og om følelsen af ikke selv at have handlemuligheder og at føle, at der er andre, der styrer ens liv. Det kan være misforståelser i forhold til, hvad de har ret til og ikke ret til i forhold til boligforeningen. Så for os handler det også om at styrke demokratiforståelsen i en forening, som en boligforening jo også er.”

Boligsocial medarbejder

Denne fremmedgørelse i forhold til boligområdet og boligforeningen gør, at mange beboere ikke tager sig af hæværk eller indbrud og blot trækker på skuldrene, da opfattelsen er, at "det må boligforeningen betale". Dette ønsker man at ændre på ved at give beboerne handlemuligheder og udvikle beboernes involvering og indflydelse på deres eget boligområde. I Gellerup-Toveshøj har man således fokus på empowerment-processer, der knytter sig til målet om at øge ambassadørernes generelle viden om boligområdet og skabe forståelse for beboerdemokratiet og forbedre deres vilkår for deltagelse.

Gennem arbejdet med at forme indsatsens indhold, er det tanken, at ambassadørerne i Gellerup-Toveshøj opnår erfaringer med demokratiske processer, fx at formulere mål, indgå i en dialog med andre ambassadører om projektets form samt organisere sociale arrangementer og aktiviteter. Der skabes nogle rammer, hvor ambassadørerne kan deltage, og samtidig sørger den boligsociale medarbejder for, at processerne er tilrettelagt på en sådan måde, at de deltagende oplever, at der er lydhørhed for deres synspunkter. Det handler således om både at skabe rammer for deltagelse og at støtte deltagerne i at påvirke rammerne (Agger & Hoffmann 2008). Dette skal bidrage til, at der opnås politisk empowerment hos ambassadørerne og kompetencer til at begå sig og få indflydelse i forskellige organisationer, fx i de lokale afdelingsbestyrelser.

TRYGHED

I tredje og sidste analyseafsnit beskæftiger vi os med naboambassadørindsatsens betydning for trygheden i boligområdet. Tryghed er både flertydig, u håndgribelig og meget afhængig af den sammenhæng, den indgår i. I dette analyseafsnit tager vi udgangspunkt i den tryghed, der hovedsageligt dukker op som samtaleemne og erfaring i forbindelse med fravær af tryghed (Funch

et al. 2010). Det vil sige, når vi føler os utrygge. I et boligområde går det ofte ud over beboernes følelse af tryk-
hed, hvis der forekommer nabolagsproblemer. Med
nabolag menes det område, der umiddelbart omgiver
beboerens bopæl. Det drejer sig især om problemer
med unge i grupper, ballade på gaden samt chikane,
vold og trusler. Da det heldigvis er de færreste beboere,
der selv udsættes for utryghedsskabende kriminelle
hændelser, handler tryk- og utryk- heds også i høj
grad om, hvad man hører fra sine naboer, og hvordan
man fortolker hændelser i boligområdet. (Kjeldsen et
al. 2016). Naboambassadørerne kan her fungere som
det velkendte, trygge ansigt og bidrage til at udbrede
en fortælling om, at boligområdet ikke er så utrygt, for-
di de kender til området og dets beboere.

“ Beboerambassadøren var god til at fortælle,
at området ikke er så skræmmende, som I tror. Her
er stille og roligt. Når en person, der har boet her i
mange år siger sådan, så stoler man på det.”

Tilflytter til boligområdet

En naboambassadør, der arbejder for at styrke net-
værket i boligområdet, kan være med til at øge tryk-
heden i et boligområde ved at opbygge tillid til nye beboere.
Vores surveyundersøgelse viser, at der er forskel
på, hvorvidt beboerne føler sig trygge i boligområdet,
afhængigt af om de har haft kontakt med en naboam-
bassadør. Blandt beboerne, der har haft kontakt med
en naboambassadør, gælder det således, at 80 % føler
sig grundlæggende trygge, mens det samme kun gæl-
der for 61 % af de beboere, der ikke har haft kontakt.

På baggrund af surveyundersøgelsen og interviewene
med naboambassadørerne og projektlederne, virker

naboambassadørindsatsen lovende i forhold til at kun-
ne bidrage til en øget, grundlæggende tryk- heds i bolig-
området blandt nye beboere.

I nedenstående afsnit vil vi se nærmere på, hvordan det
i vores interviews kommer til udtryk, at netop ambas-
sadørernes tilstedeværelse i boligområdet er med til at
skabe et tryggere boligområde.

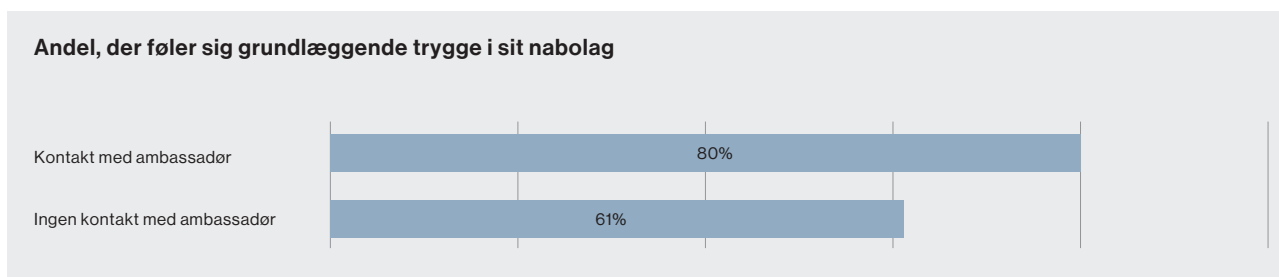
**AMBASSADØREN ER TILGÆNGELIG OG ET
KENDT ANSIGT**

Som naboambassadør bliver man et kendt ansigt i bo-
ligområdet, og de nye beboere ved efter første hjem-
mebesøg, at ambassadøren er en, man kan ringe til,
hvis man har problemer eller et spørgsmål.

“ Det handler meget om, at jeg er tilgængelig i
området, tror jeg. De ved godt, at jeg også har linket
til helhedsplanen, og de spørger også ind til fælles-
spisning og sådan noget. Men det er ikke det, de
identificerer mig med. Det er mere personen. Mange
tager fat i mig, de kan mærke, at jeg er god til det, og
de vil gerne lige snakke om stort og småt. Jeg kan
også en del arabisk, og derfor er der mange, som
lige hiver fat i mig og siger hej.”

Naboambassadør

Naboambassadørernes tilgængelighed betyder også
meget, og derfor indeholder velkomstmappen et vi-
sitkort, så nye beboere altid kan få fat på dem, hvis
de har brug for hjælp eller informationer om området.
Visitkortet uddeles altid ved et velkomstbesøg – uan-
set om beboerne er hjemme, når naboambassadøren
ringer på døren, eller om ambassadøren må nøjes med
at lægge velkomstmappen i postkassen. Visitkortet bi-



Figur 7. Kilde: survey foretaget af CFBU: N=78. Sammenhængen er ikke signifikant ved konfidensinterval på 0,05. Baseret på spørgsmålet: På en skala fra 1-7, hvor 1 er jeg føler mig grundlæggende tryk- heds i mit nabolag, og 7 er jeg føler mig grundlæggende utryk- heds i mit nabolag, hvor tryk- eller utryk- heds føler du dig så?

drager dermed til, at nye beboere altid ved, at de kan kontakte ambassadørerne. Det giver en vis tryghed for den nye beboer, for hvem boligområdet kan virke meget fremmed. Det personlige møde vægtes dog stadig højest, og hvis beboeren ikke træffes hjemme, kan ambassadøren vælge at forsøge igen en anden dag.

Mødet med en ambassadør og ambassadørens tilgængelighed kan være med til at skabe grundlaget for en tillidsrelation. I vores survey svarer 78 % af dem, der har været i kontakt med en ambassadør, at de har tillid til deres naboer, mod 70 %, som ikke har haft. At kende eller kende til de mennesker, der omgiver en, er centralt for trygheden (Funch et al. 2010). Det fysiske møde kan således være med til at fremme trygheden i boligområdet.

AMBASSADØRER AFLIVER MYTER OM BOLIGOMRÅDET

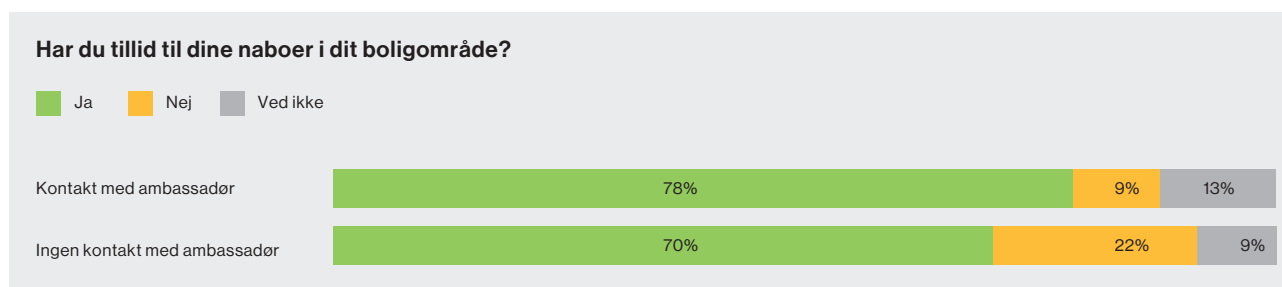
Flere naboambassadører oplever, at de i mødet med nye beboere skal til at aflive myter om boligområdet. Myterne kan handle om forskellige begivenheder, der har fundet sted i boligområdet; eksempelvis historier om kriminalitet og/eller utryghed, som medierne har til-delt meget opmærksomhed. Disse historier er med til at skabe beboeres opfattelse af boligområdet (Jensen 2016). Fortællingerne kan også omhandle forskellige kategorier af personer, der bor i området, samt relationerne mellem dem. Friheden til selv at forme sin rolle som ambassadør betyder, at fortællingerne om boligområdet bliver en spejling af ambassadørernes egne erfaringer, stedsforståelser- og fornemmelser, samt deres brug og oplevelser af stedet (Mazanti 2002). Når naboambassadørerne taler om, hvad de godt kan lide ved deres boligområde, nævner de ofte omgivelserne,

fx beliggenheden, stilheden og udsigten fra deres altan. Ambassadørerne kan derfor have en central rolle i forhold til at skabe positive fortællinger om boligområdet

“ Fordi det har været ghetto, er en del bange for at flytte hertil. Så snakker vi om, at det skal de altså ikke være, da det fungerer vældig godt her. Og hvis de siger 'Der er så meget kriminalitet heroppe', så giver jeg mig tid til at sige 'Det er der faktisk ikke'. Og fortæller dem også, at jeg er med i bestyrelsen, og derfor også ved lidt om det. Og der er slet ikke noget i det – ikke mere end der er alle mulige andre steder.”

Naboambassadør

Mange ambassadører tror på, at de ved at aflive myterne kan være med til at få ”de gode historier” frem om boligområdet. Samtidig er ambassadørerne ofte nogle af de første ”naboer”, som de nye beboere møder i boligområdet. Dermed kan de være med til at dele viden om boligområdet allerede fra de nye beboeres første færd i boligområdet, hvilket kan påvirke deres tryghed. En beboer fortæller også, hvordan netop naboambassadørens fortællinger om tryghed virker meget troværdige, fordi ambassadøren oftest er en beboer, der har boet i området i mange år og derfor kender det rigtig godt. Flere af de adspurgte boligområder har desuden udgivet et hæfte med positive fortællinger fra området, som vedlægges i de velkomstmapper, ambassadørerne deler ud.



Figur 8. Kilde: survey foretaget af CFBU: N=78. Sammenhængen er ikke signifikant ved konfidensinterval på 0,05.

LITTERATURLISTE

Aner, Louise Glerup & Annelise Murakami (2016): Aktiviteter der styrker naboskabet. Kortlægning af international forskning og erfaring. Center for Boligsocial Udvikling.

Agger, Annika & Birgitte Hoffmann (2008): Borgerne på banen. Velfærdsministeriet.

Boll, Frederik C. et al. (2014): Sådan leder du frivillige i forskellige situationer. Ingefair.

Bundgård, Vibeke (2012): Ledelse på et frivilligt fundament – en antologi om ledelse i frivillige sociale organisationer. Center for frivilligt socialt arbejde.

Fehsenfeld, Michael & Bjarne Ibsen (2016): Frivillighed i det boligsociale arbejde. Syddansk Universitet.

Fredriksen, Nana Øland, Kristine Larsen, Anne Maria Foldgast, Maria Juul Riemenschneider & Natasja Lund (2016): Inspirations- og videnskatalog til boligsociale indsatser. Center for Boligsocial Udvikling.

Foldgast, Anne Maria, Majken Rhod & Louise Weber Madsen (2015): Naboskab i udsatte boligområder. Center for Boligsocial Udvikling.

Funch, Lise Lundme, Bernadette Maria Hammann & Signe Andrea Mucha Munck (2010): Tegn på tryghed – Fortællinger om tryghed på gader og stræder i Danmark. Den Trygge Kommune og European Institute for Risk Management.

Hansen, Knud Erik, Annette Heron Hansen, Hakan Kalkan & Winnie Rasmussen (2009): Om at bo sammen i et multietnisk boligområde. SBI – Statens Byggeforskningsinstitut.

Hegedahl, Paul & Gunnar Lind Haase (2011): Tillid – samfundets fundament: Teorier, tolkninger og cases. Syddansk Universitetsforlag.

Jensen, Tina Gudrun (2016): Naboskab i multietniske boligområder. Boligsocialnet.

Kjeldsen, Lasse & Nikolaj Avlund (2016): Trygheden i danske byområder 2 – en analyse af trygheden og nabolagsproblemerne i 31 udsatte boligområder sammenlignet med andre byområder i Danmark. Center for Boligsocial Udvikling.

Kleis, Birgitte (2010): Livet i multietniske boligområder. Integration, rummelighed og konflikthåndtering. SBI – Statens Byggeforskningsinstitut.

Mazanti, Birgitte (2002): Fortællinger fra et sted. Statens Byggeforskningsinstitut.

Rosenmeier, Sara Lea & Paul Hegedahl (2007): Social kapital – som teori og praksis. Samfundslitteratur.

Sampson, Robert J., Jeffrey D. Morenoff & Thomas Gannon-Rowley (2002): Assessing "Neighborhood Effects": Social Processes and New Directions in Research. Annual Reviews.

Weatherall, Cecilie Dohlmann, Bence Boje-Kovacs & Aske Egsgaard-Pedersen (2016): Et historisk tilbageblik på de særligt udsatte boligområder udpeget i 2014 – udviklingen i tilflyttere, fraflyttere og fastboende. Kraks Fond Byforskning.

METODEBILAG

Dette bilag gennemgår metoder og de metodiske valg, undersøgelsen bygger på. Vi vil i dette metodebilag gennemgå:

- Kortlægning og udvælgelse af cases
- Dataindsamling
- Interview
- Survey
- Analyse

KORTLÆGNING OG UDVÆLGELSE AF CASES

Med udgangspunkt i CFBU's nye Boligsociale Danmarkskort har vi kortlagt alle helhedsplaner med boligsocialt indhold, der arbejder med en indsats, som involverer naboambassadører. Der findes mange variationer af indsatsen; sundhedsambassadør, miljøambassadør etc., der alle varierer i forhold til indsatsnavn og indhold. På baggrund af kortlægningen har vi udarbejdet en bruttoliste med 36 mulige cases. Efterfølgende har vi foretaget en rundringning til alle 36 cases og spurgt ind til deres ambassadørindsats.

Rundringningen viste, at flere af de boligsociale projektledere har haft problemer med opstart af indsatsen pga. rekrutteringen af frivillige eller udfordringer i samarbejdet med den lokale afdelingsbestyrelse. Andre har efter en kort periode nedlagt indsatsen, da de har haft svært ved at få implementeret metoden og få indsatsen rigtigt i gang. Derfor ender vi med at udvælge fem relevante cases, der har det fælles udgangspunkt, at de har været i gang i mere end to år, og at de arbejder med det fokus at byde nye beboere velkommen til boligområdet.

De deltagende caseområder:

- Løget, Vejle
- Nørremarken, Vejle
- Trigeparken, Aarhus
- Gellerup-Toveshøj, Aarhus
- Vollsmose, Odense

DATAINDSAMLING

INTERVIEWS

Der er foretaget interviews i alle fem caseområder, med henholdsvis boligsociale medarbejdere der har ansvaret for indsatsen, beboerambassadører og beboere. I interviewene har vi taget udgangspunkt i interviewguides, men har også benyttet en eksplorativ tilgang for at åbne op for uforudsete indsigter. Interviews med de boligsociale medarbejdere har givet os indsigt i organisering, metode og rekruttering. Interviews med naboambassadørerne har skabt indsigt i ambassadørernes motivation, samt hvad de oplever, at indsatsen betyder for beboerne, og hvad den betyder for dem selv. Interviews med beboere har fokuseret på den betydning, det har haft for den enkelte at have besøg af en naboambassadør. Derudover har interviews med beboerne også dannet grobund for den efterfølgende survey. I alt er der foretaget 7 interviews med naboambassadører, 5 interviews med koordinatore og 2 interviews med beboere.

SURVEY

Vi har designet en survey undersøgelse blandt tilflyttere i caseområderne. Formålet med surveyen er at kunne besvare, hvad den enkelte tilflytter får ud af naboambassadørindsatsen.

SPØRGESKEMA OG DATAINDSAMLING

Vi har foretaget en spørgeskemaundersøgelse blandt tilflyttere i de fem caseområder, der i perioden efter 1. januar 2016 til 31. september 2016 har tilflyttet et af caseområderne. Dataindsamlingen er foretaget af KantarGallup i perioden fra d. 10. okt. 2016 til d. 6. november 2016, via telefoninterview.

Spørgeskemaet består af 22 spørgsmål og er oversat til arabisk og tyrkisk. Spørgsmål og svarkategorier er holdt meget enkle, for at respondenter med svage sprogkunderskaber har mulighed for at besvare.

SVARPROCENT OG FRAFALD

Undersøgelsen bygger på data fra de udvalgte caseområders boligorganisationer, der har indsatsen naboambassadør. Boligforeningerne i områderne har leveret lister med i alt 705 adresser med tilflyttere til områderne. Ud af disse har det været muligt at finde telefonnummer på i alt 292 adresser, og ud af disse har 78 personer deltaget i undersøgelsen, hvilket giver en meget lav svarprocent på 27.

20% af de adspurgte har ikke ønsket at deltage i undersøgelsen. En mulig forklaring på dette er, at undersøgelsen kan mangle relevans for den enkelte beboer. Det ene besøg fra en ambassadør har formodentlig ikke haft så stor betydning i tilflytters liv og kan derfor være svært at huske op til 6 mdr. senere.

I forsøget på at højene svarprocenten er der taget følgende tiltag;

1. Spørgeskemaet er holdt kort (22 spørgsmål) og holdt i meget enkelt sprog
2. Alle numre er prøvet ringet op til 10 gange.
3. Interviewere på opgaven var 2-sprogede og kunne håndtere dansk/tyrkisk og dansk/arabisk. Det viste sig dog, at langt hovedparten af interviewene endte med at blive gennemført på dansk.

Desværre har tiltagene ikke haft den ønskede effekt.

MANGLENDE TELEFONNUMMER

En erfaring fra denne undersøgelse har været ift. telefonnummer-berigelse af adresser. Normalt kan man forvente, at berige 70-75% af adresserne med telefonnumre. I dette konkrete tilfælde var det under halvdelen af adresserne, det lykkedes at få et matchende nummer til. Forklaringen på dette er, at udsatte grupper oftere end andre beboere i Danmark skifter telefonnummer, pga. omskiftelig tilværelse og økonomiske problemer, som tvinger beboeren til at skifte eller lukke telefonen. Derudover er det beboere som lige er flyttet til adressen, og der er muligvis en forsinkelse på registreringen af flytningen.

OVERSIGT OVER FRAFALD I UNDERSØGELSEN	
	Antal
Samlet antal tilflyttere til området	705
Totalt antal numre – efter berigtigelse	292
Antal gennemførte interviews	78
Svarprocent	27%
Frafald - Bor ikke på adressen	1
Frafald - Ønsker ikke at deltage	57
Frafald - Er ikke tilflyttet i 2016	10

ANALYSE

Det boligsociale felts karakter giver en række metodiske udfordringer i forhold til at måle sociale indsatser i boligområderne, da der pågår mange forskellige sociale indsatser fra en række aktører samtidigt. Det derfor er svært at isolere indsatserne og derved resultaterne deraf. Derfor er resultatmålingen baseret på et indsats-/kontrolområde design.

KONTROLGRUPPE

Denne undersøgelse bygger på et indsats-/kontrolområde design. Formålet med at inddrage kontrolområder er, at vi ønsker at kunne isolere effekten, blandt de beboere som har modtaget indsatsen, fra de øvrige faktorer, der generelt påvirker naboskab, ejerskabet og trygheden i boligområdet – herunder beboersammensætningen, fysiske rammer mm. De beboere som ikke har modtaget besøg fra en beboerambassadør udgør kontrolgruppen. Indsats-/kontrolområde designet skal imødekomme den metodiske udfordring, at det er vanskeligt at påvise, om et eventuelt positivt resultat skyldes indsatsen, eller at der på forhånd var en god trivsel i opgangen, og der derfor var nogen som havde lyst til at være ambassadør. Ved at kontrolgruppen er en del af indsatsgruppen boligområde, forsøger vi at korrelere for dette.

Trods den lave svarprocent vælger vi at anvende resultaterne i analysen. Vi har tolket resultaterne med forsigtighed og metodetriangleret med kvalitative data. Den lave svarprocent gør, at det ikke er muligt, at vise resultater på områdeniveau, og at der i rapporten derfor kun er vist resultater for caseområderne samlet. Resultaterne bliver vist på et deskriptivt niveau, da der ikke kan påvises en statistisk sammenhæng med et konfidensinterval på 0,05. Det betyder, at de kvantitative resultater ikke fremstår så stærkt, og at der i højere grad er tale om, at vi ser tendenser i stedet for resultater.

Det stiller resultatmålingen svagt, da der er variation i caseområderne, og det derfor ikke er muligt at besvare ud fra surveyen, hvad der virker. Derfor har vi i højere grad anvendt de kvalitative interviews til at besvare dette spørgsmål.



 CENTER FOR
**BOLIGSOCIAL
UDVIKLING**

Sadelmagerporten 4
2650 Hvidovre
www.cfbu.dk