

# Kontakt- person- ordningen

**Bindeleddet  
mellem beboerne  
og kommunen**





## Er der sociale problemer i dit boligområde?

Som ejendomsfunktionær eller beboer ved du mest om, hvad der sker i din afdeling. Nogle gange ser du måske beboere, som har brug for hjælp til at løse deres problemer. Det kan fx være

- udpræget misbrug
- ekstrem isolation
- misligholdt lejemål
- psykisk sårbarhed
- utryghedsskabende adfærd
- børn der mistrives

For at Københavns Kommune hurtigt kan hjælpe udsatte beboere, har kommunen og boligselskaberne lavet kontaktpersonordningen.

Kontaktpersonordningen skal sikre et hurtigt og effektivt samarbejde mellem boligafdelingen og kommunens socialforvaltning, når der opstår boligsociale problemer. Kontaktpersonordningen fungerer ved, at der findes kontaktpersoner i alle boligafdelinger, som kan hjælpe beboere med kontakt til kommunen om sociale problemer.

Som kontaktperson har du altså en vigtig opgave med at tage imod informationer om sociale problemer og give dem videre til kommunen.

I denne pjece kan du læse mere om kontaktpersonsordningen, hvornår du skal gribe ind, og hvilke regler du skal overholde.



## Kontaktpersonordningen

Kontaktpersonordningen udgør en del af det bolig-sociale samarbejde mellem boligselskaberne og kommunen, som er med til at fremme trivslen i de københavnske bolig- og lokalområder for de mest udsatte beboergrupper.

Kontaktpersonordningen består af kommunens bolig-rådgivere og kontaktpersoner i boligafdelingerne. Kontaktpersonerne udpeges blandt ledende ejendomsfunktionærer, medlemmer af afdelingsbestyrelsen eller andre frivillige beboere.

De udpegede kontaktpersoner fungerer som bindeled mellem den enkelte afdeling og kommunens bolig-rådgivere.

Boligafdelingernes kontaktpersoner kan henvende sig direkte til boligrådgiverne, hvis de ser, at en beboer eller en familie har brug for hjælp. Det skal sikre en smidig og hurtig indgang til det kommunale system.



Som kontaktperson i en afdeling bliver du ikke involveret i løsningen af problemerne. Du skal være til rådighed for afdelingen for at videregive oplysninger om bekymrende forhold og overdrage løsningen af problemerne til kommunen via boligrådgiverne.

Hvad skal du gøre, hvis du opdager, at en beboer er i en socialt vanskelig situation?

Som kontaktperson er det dig, afdelingens beboere skal henvende sig til, hvis de bliver opmærksomme på et problem. Det kan naturligvis også være, at du selv opdager, at en beboer er i en socialt vanskelig situation. Du skal herefter rette henvendelse til bolig-rådgiverne, som vil tage hånd om problemet.



## Hvornår skal du reagere?

Du skal henvende dig til boligrådgiverne, hvis du har mistanke- eller viden om, at en beboer befinder sig i en socialt vanskelig situation.

Eksempler på situationer, hvor det kan være nødvendigt at reagere, er

- hvis en beboer isolerer sig fra omgivelserne
- hvis det begynder at lugte fra et lejemål
- hvis en beboer viser tegn på demens
- hvis en beboer viser tegn på psykiske problemer
- hvis en beboer har et massivt misbrug
- hvis en beboer har en utryghedsskabende adfærd
- hvis du får mistanke- eller viden om, at børn udsættes for omsorgssvigt

*”Når jeg henvender mig til boligrådgiverne, er det ofte fordi en beboer har observeret noget og har henvendt sig til ejendomskontoret med sin bekymring.*

*En beboer kontaktede os en dag, da der løb vand ned fra overboen. Da vi besøgte overboen, opdagede vi en lejlighed, der var groet til og møgbeskidt. Det gjorde os bekymrede for beboerens velbefindende. Vi kontaktede boligrådgiverne, som ville gå videre med sagen. Vi har siden set, at beboeren har fået gjort rent og malet i lejligheden.*

*Vi har også haft en ung beboer i ejendommen, som var alvorligt syg psykisk. Han begyndte at skabe uro og gjorde naboerne utrygge. Her kontaktede vi boligrådgiverne, for det er vigtigt for os at vide og kunne sige til naboerne, at der kommer professionelle ind over sådan en sag.”*

**Driftsleder, SAB**

## Hvad med følsomme eller fortrolige personoplysninger?

Hvis du i forbindelse med dit arbejde som kontaktperson kommer i besiddelse af følsomme eller fortrolige personoplysninger, skal du huske at behandle dem varsomt og fortroligt. Det gælder fx oplysninger om interne familieforhold, private stridigheder, sygdomme, ulykker, selvmordsforsøg, strafbare forhold, indtægts- og formueforhold, spiritusforbrug, politisk tilhørsforhold m.v.



Du må altså ikke videregive sådanne oplysninger til uvedkommende, familiemedlemmer eller andre nærtstående personer, og du må heller ikke bekræfte oplysninger over for tredjemand. Du må dog gerne give oplysningerne videre til boligrådgiverne, som skal tage sig af sagen.

## Tavshedspligt

Ansatte i kommunen har tavshedspligt ifølge forvaltningsloven. Det betyder, at kommunen ikke må komme med konkrete tilbagemeldinger om en sags videreforløb uden samtykke. Det gælder også, selvom det er dig, der har gjort kommunen opmærksom på et problem.

Du er altid velkommen til at henvende dig til boligrådgiverne igen, hvis du ikke oplever, at situationen forbedres. Men husk på at visse problemer tager tid at løse.



## Hvem kontakter du i akutte situationer?

I nogle situationer er det nødvendigt at kontakte akutberedskabet - fx politiet, alarmcentralen, psykiatriske udrykningstjenester eller den sociale døgnvagt.

Eksempler på sådanne situationer kan være

- vold mod børn
- husspektakler
- beboer der observeres i besiddelse af våben
- beboer der kaster tunge effekter ud ad vinduet
- trusler om selvmord og andre livstruende situationer

Det kan være hensigtsmæssigt at kontakte boligrådgiverne efterfølgende for at videregive oplysningerne til kommunen.

## KONTAKTOPLYSNINGER:

Nedenfor fremgår relevante kontaktoplysninger.

På kommunens hjemmeside kan du finde flere oplysninger om kontaktpersonsordningen og boligrådgiverne.

### Direkte kontakt til boligrådgiverne

Tlf.: 2851 7178 • Mail: boligbeskeftigelsesenhed@kk.dk

### Ved akutte tilfælde kontaktes

Alarmcentralen tlf.: 112 • Politiet tlf.: 114  
Den Sociale Døgnvagt tlf.: 3317 3333

### BL – Danmarks Almene Boliger, 1. kreds

Stuðiestræde 50, 1554 København V • Telefon: 3376 2000  
mail: bl@bl.dk • www.bl.dk



DANMARKS  
ALMENE  
BOLIGER