

Innovative velfærdsløsninger i landdistrikterne

En eksempelsamling

Stine Piilgaard Porner Nielsen
Hannibal Hoff
Thomas Lund Chandler
Dorthe Salling Kromann
Carsten Kronborg Bak
Annette Michelsen La Cour
Anne-Mette Hjalager

Februar 2013

Alle rettigheder forbeholdes centret (CLF). Mekanisk eller fotografisk gengivelse af denne REPORT eller dele heraf er uden instituttets skriftlige samtykke forbudt ifølge gældende dansk lov om ophavsret. Undtaget herfra er uddrag til anmeldelser.

© Syddansk Universitet, Esbjerg og forfatterne, 2013.

Center for Landdistriktsforskning
CLF REPORT 21/2013

ISBN 978-87-91304-68-2

Forfatterne
Center for Landdistriktsforskning
Syddansk Universitet
Niels Bohrs Vej 9-10
DK-6700 Esbjerg
Tlf.: 6550 4221
Fax: 6550 1091
E-mail: clf@sam.sdu.dk

Indholdsfortegnelse

Summary.....	5
1 Sammenfatning og perspektiver.....	7
2 Indledning	11
3 Typologi for innovative velfærdsløsninger.....	13
3.1 Indledning	13
3.2 Velfærdsteknologier.....	14
3.3 Partnerskabsmodeller.....	14
3.4 Frivillighedsmodeller.....	16
3.5 Mobil service	17
3.6 Konklusion.....	17
4 Eksempler på innovative velfærdsløsninger	19
4.1 Velfærdsteknologier.....	19
4.2 Partnerskabsmodeller.....	30
4.3 Frivillighedsmodeller.....	38
4.4 Mobile services	48
5 Referencer	53

Summary

Innovative welfare services in rural areas

This report consists of a collection of examples of welfare services in Danish rural areas. It shows that there is an inclination towards addressing the substantial challenges connected with small communities and great geographical distances and that there is enough creativity to find solutions. The examples of welfare services are categorized into four groups: welfare technologies, partnership models, voluntary models and mobile services.

Welfare technologies include innovative service provisions where information and communication technology (ICT) is the cornerstone. Technology helps to overcome the geographical distance. The examples consist of video-based language interpretation services, where citizens of non-Danish ethnic backgrounds come into contact with social workers and video-based meetings between citizens and town hall staff. Another example is a telemedicine case about rehabilitation after surgery. It shows how technology not only saves patients from burdensome transport, but also provides an opportunity for a more specialized training at home. Lastly, the national postal company has expanded its services to include delivery, maintenance and follow-up on welfare technologies in the homes in rural areas.

Partnership models include examples of solutions where public and private actors collaborate in new types of alliances. The aim is to achieve savings in public budgets but also to ensure quality and more flexible solutions and a better use of human resources, skills and investments. Two examples in the collection of cases are PPP's (public private partnerships), where private operators own and service the building capacity, while the public organizations are tenants. The provision of public transport is maintained by the role of a village janitor, as the bus driver also undertakes tasks of maintenance in the public space. Sports and leisure centers are partnerships between public, private and voluntary actors and collaboration ensures a high utilization and appropriate financing of modern facilities.

The voluntary models are based on citizen involvement in welfare service provision. In this collection of examples of co-location of primary school and library facilities, with a range of activities for the elderly, the children, the young mothers etc., volunteers take responsibility for the solving of social problems for example by coordinating the provision of sports activities with the programs for obese children and adults. The senior citizens are shown to be an important resource for the provision of volunteer services in rural areas.

Mobile Services. Services on wheels are commonplaces in rural areas, and this study mentions a modern form. An adult vocational training institution offers courses for dyslexics at their workplace, and similar mobile services are offered to pupils at small primary schools in rural areas, which do not possess

specialized teaching capacity. A mobile optician and a mobile hearing clinic are private initiatives, where owners see good business opportunities in providing rural populations, and particularly the elderly, with services that would otherwise be difficult for them to obtain.

1 Sammenfatning og perspektiver

Tilstedeværelsen og kvaliteten af offentlig og privat service er en vigtig faktor for befolkningen i landdistrikterne og yderområderne, og det betyder noget for mulighederne for at tiltrække nye indbyggere. Over en længere årrække har der fundet en koncentration sted i de større byer af de fleste former for services, herunder sociale services, sundhedsydelser, detailhandel, uddannelsestilbud, fritidstilbud m.v. Der er stort fokus på, hvordan man kan bevare et godt og tidssvarende serviceniveau i landdistrikterne gennem blandt andet alternative organisationsformer og brug af ny teknologi.

Denne rapport giver en række eksempler herpå. Den viser, at der er en stor kreativitet og vilje til at takle småskalaudfordringerne. Det gælder både i kommunerne, som ofte har en væsentlig rolle, men også blandt frivillige organisationer og private aktører.

Vi har valgt at gruppere eksemplerne på velfærdsservices i fire grupper: velfærdsteknologier, partnerskabsmodeller, frivillighedsmodeller og mobile services.

Velfærdsteknologier omfatter innovative aktiviteter, projekter og forsøg, hvor informations- og kommunikationsteknologien er løftestang for levering af en service til borgerne. Teknologien er med til at løse op for den geografiske spændetrøje, idet borgerne i højere grad kan betjene sig selv eller være i kontakt med serviceleverandørerne ved hjælp af tekst, billeder, lyd og video. Vejen Kommune bruger videobaseret tolkeservices, når borgere med anden etnisk baggrund skal i kontakt med sagsbehandlere. Det har vist sig at være en effektiv og servicemæssigt fuldt tilfredsstillende løsning. Eksemplet med genoptræning i Skanderborg viser, at teknologien ikke blot sparer patienter for belastende transport, men også giver muligheder for en bedre genoptræning. Post Danmarks distributionsservice for velfærdsteknologi illustrerer en model til tryk og effektiv kontakt mellem borgerne og teknologileverandørerne. I Guldborgsund Kommune ønsker man at opretholde borgerservice i de mindre byer, og man har fundet frem til en funktionsdygtig videoløsning, og samtidig arbejder kommunen på at digitalisere kontakten med borgerne på en række andre områder. Endelig har Odsherred Kommune implementeret et ubemandet bibliotek, hvor teknologi er løftestang for en tidssvarende service.

Partnerskabsmodellerne omfatter løsninger, hvor offentlige og private aktører indgår i nye former for alliancer og samarbejder. Sigtet er at opnå besparelser på de offentlige budgetter men også at åbne for kvalitativt bedre og mere fleksible løsninger samt en bedre udnyttelse af menneskelige ressourcer, kompetencer og investeringer. Ørstedskolen på Langeland og Fanø Sundhedshus er begge OPP (offentlig-private partnerskaber), hvor private aktører ejer og servicerer den bygningsmæssige kapacitet, mens den offentlige part er bruger. Begge steder har den offentlige service fået et løft ved at komme ind i moderne faciliteter, og samtidig har projekterne betydet reorganiseringer af servicen

med besparelser til følge. Den kollektive trafik er ligeledes område for partnerskaber med vognmænd, og landsbypedellen i Varde Kommune er et eksempel på en fleksibel løsning, hvor der bliver ressourcer til at løse andre serviceopgaver i landsbyerne. Skærbæk Fritidscenter illustrerer et ekspansivt samarbejde omkring idræt og andre fritidsaktiviteter.

Frivillighedsmodellerne bygger på et borgerengagement. Der findes i lokalområder foreninger og organisationer, og mange af dem løfter i større eller mindre grad opgaver med et velfærdstilsnit, eventuelt i et samarbejde med kommunale aktører. I denne eksempelsamling indgår Vrads Købmandshandel, som er et meget aktivt samlingssted i lokalområdet, og hvor man også tilbyder bibliotekstjenester. Seniorklubben i Stenderup udnytter lokaler og computerfaciliteter ved SFO'en til at tilbyde de ældre IT-undervisning, og der er et aktivt samspil mellem børnene og de ældre til begge parter gavn. Sinding Bibliotek kobler også forskellige funktioner, og der er en stor selvbetjeningsdel. Motiverede idrætsfolk i Bækmarksbro og omegn i Lemvig Kommune er katalysatorer for aktive børn, og initiativet for unge mødre i Hedensted kombinerer et socialt behov med en frivillig indsats til gavn for alle parter. Endelig er Sorø Senior-service's assistance med indkøb et eksempel på en mobilisering af de ældres egne kapaciteter og en overvindelse af udfordringerne med centraliseringen i detailhandlen.

Mobile services. Services på hjul har man kendt i mange år i landdistrikterne, og her bringes der eksempler på moderne former. Ordmobilen kører Sønderjylland rundt og underviser ordblinde ved de større virksomheder. I Skive tages der aktivt hånd om elever med læsevanskeligheder ude på den enkelte skole i landdistrikterne. Den mobile optiker og den mobile høreklinik er private initiativer, hvor indehaverne ser gode forretningsmuligheder i at forsyne landdistrikternes befolkninger og især de ældre med services, som ellers kan være svære at komme til.

De 19 cases i denne samling er ikke fuldstændigt dækkende, men de illustrerer en række konstruktive tendenser i forhold til at bibeholde og videreudvikle velfærdsservice i landdistrikterne og yderområderne. Vi ser følgende udviklingstræk på tværs af eksemplerne:

- *Organisationsformerne er på vej til at blive mindre stive.* Der sker en opblødning af skellene mellem offentlig og privat regi, blandt andet gennem offentlig-private partnerskaber. Det sker også gennem andre former for aftaler og ordninger, hvor grupper af lokale løser opgaver og anvender offentligt ejede fysiske faciliteter.
- *Teknologi og digitalisering giver nye muligheder, og der er en stor interesse for at udnytte dem.* Kommunerne har mange incitamenter til at fremme teknologiudviklingen, og en del af denne aktivitet kan komme landdistrikternes befolkning til gavn.

- *Der kan godt opnås besparelser og serviceforbedringer på én gang.* Der er eksempler i denne samling, som viser, at nye løsninger ikke nødvendigvis giver lavere servicekvalitet for borgerne.
- I forbindelse med en række af projekterne er der klare *sideeffekter i form af lokalt sammenhold og samarbejde.* Projekter og aktiviteterne giver en sneboldseffekt.

Samtidig må det erkendes, at der stadig er mange udfordringer for landdistrikterne:

- En del af casene beskriver projekter med en *kort og afgrænset tidshorisont*, eventuelt finansieret med puljemidler. Der kan være usikkerhed omkring en mere permanent implementering, når projektperioden og støtten ophører.
- Der er en ikke ubetydelig *risiko ved at forlade sig for meget på de lokale ildsjæle og ressourcepersoner.* De er ikke nødvendigvis til rådighed i et længere perspektiv, og der skal sikres en kontinuerlig nyrekruttering.
- Nye måder at gøre tingene på kræver *tilvænnning og rodfæstning.* Det gælder både for de, som leverer services, og for de som bruger den. Landdistrikterne har forholdsvis mange ældre, som ofte er tilbageholdende over for IKT-baserede løsninger.
- *Infrastrukturen er ikke alle steder optimal.* Det gælder især den avancerede digitale velfærdsteknologi, og selv meget jordnære projekter med umiddelbare serviceforbedringer og økonomiske besparelsesmuligheder kan af den grund forsinkes.
- *Der er for ringe tilgængelighed af viden omkring erfaringer med landdistriktsrelaterede aktiviteter, og for lille spredning af best-practice erfaringer.* Nogle af de nævnte eksempler har nydt en stor pressebevågenhed, mens andre mere lever i stilhed. Pressedækningen er ofte også kun regional på trods af, at landdistriktsudfordringerne er identiske over det meste af landet.

Debatten om velfærd i landdistrikter og yderområder har gennem de seneste år i hovedsagen haft et negativt fokus: lukninger af faciliteter, nedskæringer af åbningstider, forringelser af kvalitet osv. Denne gennemgang tyder på, at der er gode muligheder for at mobilisere en mere positiv agenda og at få konstruktive løsningsforslag frem for de problemer, som reelt findes i landdistrikterne. Men det betyder også, at landdistrikternes vilkår skal være mere synlige i en række prioriteringer på kommunalt, regionalt og nationalt niveau.

Mere pro-aktivt kan der peges på anvendelse af regionale og nationale initiativer, indsatser og puljer, herunder EU-programmer. Der er stor fokus på velfærdsinnovationer som en national og europæisk strategisk satsning, og

der sættes betydelige midler af hertil. Nye koncepter og innovative teknologier inden for sundhedsområdet, uddannelser og transport vil formentlig i mange tilfælde kunne få en betydning for landdistrikterne, men denne ser- vicedimension er oftest underspillet.

Velfærdsservice er et emne, som sjældent berøres særligt indgående i land- distriktsstrategier og udviklingsplaner, for eksempel i regi af de Lokale Ak- tionsgrupper, LAG'erne. Velfærdsservices kan styrkes i samspil med andre indsatsformer.

Endelig er kommunikation og videnspredning essentiel. Lokalområderne kan med fordel kopiere hinandens gode erfaringer. Ministeriet for By, Bo- lig og Landdistrikter, LAG'erne, nationalt dækkende foreninger, de kom- munale organisationer m.v. har en rolle i denne videnspredning.

2 Indledning

Hovedformålet med denne rapport er at beskrive en række eksempler på innovative velfærds løsninger i landdistrikter og yderområder. Herigennem er det hensigten at bidrage til bredere indsigt i mulighederne for at udvikle, modernisere og forbedre servicetilbuddet til lokalbefolkningen.

Der er i det danske samfund en meget stor opbakning til velfærdsstaten, som den har udviklet sig over det seneste århundrede. Den opbakning ses på tværs af politiske og økonomiske skel (Fridberg, 2004; Ploug et al, 2004). Med den danske velfærdsmodel stilles offentlige og ofte gratis eller subsidierede serviceydelser til borgernes rådighed i sygehuse, på plejehjem, i børnehaver, i skoler osv. Velfærdsmodellen indebærer, at det i høj grad er stat, kommuner og regioner, som står for organiseringen, udbuddet og finansieringen af velfærds-service. Der er i vidt omfang en konsensus om, at denne service skal være til rådighed i alle dele af landet, og at borgerne i yderområder og landdistrikter ikke skal stilles væsentligt ringere end borgere i tættere befolkede områder. Serviceudbuddet handler om at forhindre for stærke geografiske uligheder og sikre en social inklusion på tværs af landsdele og på tværs af land og by (Moran et al, 2007).

Gennem de sidste årtier har danske kommuner udviklet deres service ganske dramatisk, og forskellene mellem landsdele og kommunetyper er snævret ind (Bak, 2013). Som det ses i Dansk Bygningsarvs (2012) spørgeskemaundersøgelse, har befolkningen en forventning om, at den offentlige service er på plads. Det gælder både de, som allerede bor i landdistrikter og yderkommuner, og de, som ønsker at flytte dertil. De ser gerne yderligere investeringer og serviceudbud og flere valgmuligheder. Den offentlige sektor anses som det væsentligste omdrejningspunkt om – samt en ”garant” for – velfærdsservice.

Der er en stor tilfredshed med det offentlige serviceniveau (Hede et al, 2011; COWI, 2011; Sørensen, 2012; 2013). Men Hede et al (2011) påpeger dog også, at der er opstået en utryghed omkring, hvorvidt man kan opretholde en tilstrækkelig service i yderområder fremadrettet. Det skal ses i lyset af, at der faktisk har fundet en koncentration af serviceudbud sted på større enheder, og faciliteterne er rykket væk fra de mindste byer og ind mod de større byer. Der er en frygt for, at tendensen fortsætter.

Finansielle klemmer på den offentlige sektor, den økonomiske udvikling og konvergensen med det europæiske virkelighedsbillede har naturligvis ført til løbende diskussioner om, hvordan velfærdsstaten moderniseres. Der stilles i den forbindelse spørgsmålstegn ved grænsedragningen mellem offentlige og private serviceydelser og mellem betalt og frivilligt arbejde. Den offentlige sektor er nemlig slet ikke alene i velfærdsområdet. Også i Danmark, hvor den offentlige sektor er relativt stor, spiller private aktører og civilsamfundet faktisk en betydelig rolle.

Denne rapport rummer 19 cases fra danske yderområder og landdistrikter på innovative velfærdsservice. Man kan vælge cases ud fra forskellige kriterier (Seawright & Gerring, 2008). Disse cases er valgt ud fra, at de rummer konkret praksis og kimformer til nye måder at tilvejebringe service på. Vi har forsøgt at finde eksempler fra forskellige sfærer af velfærdsservice. Gennemgangen er ikke dækkende, idet der findes flere initiativer end de her nævnte. Formålet er at give et bredt billede af muligheder og barrierer. Ud fra samme filosofi om bred samling af eksempler indgår både initiativer, som har været i gang i længere tid, og nyere initiativer. Nogle er sat i gang af lokale aktører selv og er startet nedefra, andre har udspring i kommunale, regionale eller nationale politikker.

En del af de valgte eksempler er eksperimenter og projekter, og de adskiller sig fra den traditionelle kommunale service, som er knyttet op på regler og lovgivning og dermed institutionaliserede og gjort permanente. Men velfærdsservice er ikke nødvendigvis statisk. Samlingen af eksempler illustrerer en vilje lokalt til at prøve nye muligheder af og udnytte projektplatforme og støtteordninger hertil.

Der er gennemført interviews med initiativernes ledere og andre nøglepersoner. Interviewene er gennemført med en interviewguide, som er tilpasset den enkelte case og interviewperson. Disse interviews omfattede i udgangspunktet følgende emner:

- Formålet med velfærdsinitiativet
- Projektets/initiativet historie og forløb
- Finansieringen
- Opnåede resultater
- Erfaringer.

Endvidere er der anvendt sekundærlitteratur, herunder materialer, som er fremsendt af interviewpersonerne. I de fleste tilfælde har aktørerne læst og kommenteret casene og i den forbindelse bidraget med ekstra oplysninger. Endelig indgår der et litteraturstudie i forbindelse med denne rapport afsnit 3 om en typologi for innovative velfærdsløsninger. Efter typologien beskrives i afsnit 4 de enkelte cases om velfærdsservice.

3 Typologi for innovative velfærdsløsninger

3.1 Indledning

OECD (2010) forklarer, at tilvejebringelsen af servicefaciliteter i landdistrikter og yderområder har flere formål. For det første repræsenterer service en livsbetingelse og livskvalitet for indbyggerne, som er brugere af serviceydelserne. For det andet og i tråd hermed er et velfungerende serviceudbud også en forudsætning for, at der kan finde en økonomisk udvikling sted. Yderområder og landdistrikter er ligesom byerne blevet domineret af serviceerhverv, mens landbrug og fremstilling er skrumpet ind. Tilvejebringelsen af services giver dermed også arbejdspladser for befolkningen.

Der er ikke en entydig definition af, hvad velfærdsservices er. Med afsæt i Moseley & Owen (2008) kan man pege på følgende områder:

- Social omsorg
- Uddannelse
- Sundhedsydelser
- Bibliotekstjenester
- Faciliteter til sport, kultur og rekreation
- Kollektiv transport
- Postservices
- Banker
- Detailhandel.

Som det ses, indgår ikke blot typiske offentlige services men også private services. Internationalt set og i andre velfærdsmodeller er grænsefladerne flydende mellem, hvad der er offentligt, privat og civilsamfundsbaseret service (Berry, 2004), og der er også tendenser til opbrud i Danmark (Sørensen & Torfing, 2010). Innovative løsninger vokser frem både inden for de enkelte områder, men også i samspillet med dem. ”Ejerskabet” til services kan ligge et sted, finansieringen et andet sted, mens udførelsen i princippet kan varetages af en tredje part. Skinner og Joseph (2011) fremhæver med basis i analyser af serviceydelser i landdistrikter, at der er brug for en ”network governance”, som er kendetegnet ved nye former for samarbejder med henblik på at kunne opnå en ressourceudnyttelse i den lille skala. Heri er det lokale engagement fra brede befolkningsgrupper vigtigt.

For at indfange de innovative tendenser på en anden måde er velfærdsservices i denne rapport grupperet i fire grove typer: 1) Velfærdsteknologier, 2) Partnerskabsmodeller, 3) Frivillighedsmodeller og 4) Mobil service. Nedenfor knyttes der nogle kommentarer til hver form i denne typologi.

3.2 Velfærdsteknologier

Informations- og kommunikationsteknologien (IKT) hævdes ofte at kunne blive katalysator for radikale ændringer for landdistrikter og yderområder. I produktionssektoren ser vi eksempler som mikrobryggerier og -mejerier, hvor man gennem en ny form for automatisering gør det muligt at gennemføre en fleksibel småskalaproduktion uden tab af effektivitet. Der er en forventning om, at teknologien på tilsvarende måder kan gøre op med geografiens spændetrøje inden for velfærd, og at IKT vender op og ned på skalaøkonomien. Der er en del eksempler herpå. Teknologien betyder eksempelvis, at diabetespatienter selv kan foretage blodsukkermålinger, og det har gjort dem fri af behovet for at være i nærheden af hospitalssystemer. Arbejdsdelingen mellem sundhedsvæsenet og patienten forskydes, og patienterne overtager selv noget af sundhedspersonalets opgaver, og der er geografiske implikationer heraf. Det er også afgørende, at tekst, billede og lyd kan transporteres med høj kvalitet på sekunder, og teknologien betyder muligheder for både synkron og asynkron kommunikation, som er af stor betydning for måderne at levere services på (Demos, 2005; Nielsen, Thuesen & Hjalager, 2013; Osti, 2010).

Trods de store muligheder, er der også barrierer. Van Dijk (2009) og Velaga et al (2012) minder om, at udviklingen også indebærer en risiko for en eksklusion af borgere, som ikke har den uddannelsesmæssige eller anden kapacitet til at tage teknologien i anvendelse. Disse befolkningsgrupper er ofte overrepræsenteret på landet. Demos (2005) peger også på den geografiske ubalance i fremføringen af højhastighedsforbindelser, og det giver potentielt en ulighed i kvalitet i velfærdsservices, som leveres over nettet. Det er et område, som danske undersøgelser har meget stor opmærksomhed på (CEDI, 2012).

Velfærdsteknologier omfatter først og fremmest løsninger inden for sundhedsområdet og undervisningsområdet. Men som CEDI (2012) og Engage (2012) fremhæver, gør den meget hurtige udvikling inden for især mobil teknologi det muligt at transformere og fleksibelgøre kultur- og fritidsforbrug, transport og indkøb, og i princippet kan denne udvikling betyde fordele for landdistrikterne.

3.3 Partnerskabsmodeller

Hvem er forpligtet til at levere velfærdsservices? Hvem finansierer dem? Hvem gennemfører og driver serviceydelser? I en dansk sammenhæng er kommunen en hovedaktør, og ofte bærer kommunen alle kasketter på én gang. Men der er mange undtagelser, og i stigende grad søger kommunerne at oprette partnerskaber med andre aktører, som får en rolle i en effektiv produktion og levering af velfærdsservices. Hovedtanken er, at hver aktør løser den opgave, som man er mest kompetent til og overlader det øvrige til andre. Der har i de senere årtier været et stigende fokus på at drage nytte af private aktørers kompetencer og i partnerskaber sikre et kvalitetsløft samtidig med en billiggørelse af velfærdsservicen.

Offentlig-private partnerskaber (OPP) anvendes ved bygge- og anlægsprojekter og i andre projekter, hvor der er en ejendomsmæssig udviklingsopgave (Erhvervs- og Byggestyrelsen, 2009; Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2012). Det offentlige udbyder ikke blot opførelsen af et anlæg eller en bygning, men finansiering, design, etablering samt drift og vedligehold bliver koblet i ét samlet udbud. Typisk vil et OPP-projekt indebære en betydelig investering fra den private operatør, som løbende bliver betalt af det offentlige over kontraktperioden i en leje- og serviceaftale. På den måde adskiller OPP projekter sig fra traditionelle offentlige projekter, idet der sker en tilbagelevering af driftsrisici over en længere kontraktperiode, der typisk vil strække sig over 20-30 år.

I de senere år har nogle lokalområder ladet sig inspirere af metoder inden for Offentlig-Privat Innovation (OPI), hvor der startes et tæt og gensidigt samarbejde mellem offentlige og private virksomheder med henblik på nytænkning og udvikling af offentlige løsninger. Det særegne ved OPI-samarbejde sammenlignet med andre former for offentlig-privat samarbejde er, at relationen mellem deltagerne ikke kan karakteriseres som et ”aftager/leverandør-forhold” med henblik på levering af en kendt løsning. Deltagerne er derimod udviklingspartnere, der sammen udforsker nye innovative løsninger på fælles definerede problemer og tester løsningerne af. Sigtet er både at stimulere en erhvervmæssig innovation og en løsning af offentlige opgaver på nye måder.

Partnerskaber kan også være aftaler mellem forskellige offentlige aktører om løsning af specifikke opgaver. Der er i Danmark en lang tradition for fælleskommunale opgaveløsninger, for eksempel inden for energiforsyning. Med de digitale muligheder kan man gå skridtet videre og effektivisere borgerservice og i samme åndedrag lægge den ud til de steder, hvor borgerne kommer i dagligdagen, herunder på institutioner, biblioteker m.v. i landdistrikterne (KL, uå). Denne form for partnerskaber myndighederne imellem indebærer således en centralisering med henblik på at kunne fremstå mere fleksibel, serviceminded og kvalitetsorienteret over for den enkelte borger. I 2011 er tankegangen ført videre endnu i en ambitiøs handlingsplan (KL, 2011), hvor sigtet er at arbejde hen imod en central løsning af en række opgaver inden for eksempelvis skole- og biblioteksområdet. På de enkelte enheder overalt i landet vil personale og brugere få adgang til en langt bredere vifte af højkvalitetsydelser formidlet digitalt. Med disse former for partnerskaber ændres arbejdsdelingen i den kommunale sektor: udviklingsfunktioner koncentrerer i særlige enheder, mens de lokale aktører først og fremmest får udførende roller, herunder kontakten med borgerne. Skyggesiden kan være, at servicemedarbejdernes jobs på landet bliver mere rutineprægede, og at arbejdet i mindre grad indeholder selvbestemmelse og indflydelse. Der er dog i princippet ikke noget i vejen for, at yderkommuner kan byde ind med udviklingsfunktioner og være vært for services, som tilbydes borgere i hele Danmark.

Udviklingsmuligheder for landsbyerne er præget af, at den enkelte landsby savner ”kritisk masse”. Det har været drøftet i en dansk kontekst, at landsbyer kan samarbejde om servicefunktioner for at fastholde en vitalitet og attraktivitet: en landsby har skolen, en anden børnehaven, en tredje idrætshallen. Argu-

mentet er, at landsbyerne hver især skaber en egen identitet og gennem samarbejde sikrer, at lokalbefolkningen kan få en helhed (Møller, 2012). Der er ikke klare eksempler på sådanne landsbypartnerskaber, men nok en del sådanne uformelle arbejdsdelinger, som er vokset frem over tid uden en egentlig strategi.

3.4 Frivillighedsmodeller

I landdistrikterne er der en lang række frivillige organisationer, som løser opgaver af velfærdsmæssige tilsnit, enten alene er i samspil med offentlige aktører (Michelsen la Cour, 2011). Borgerne engagerer sig for eksempel i idrætsforeninger, som besøgsvenner, i lektiecaféer, i lokalråd, i seniorklubber osv. Støttet af puljemidler til idrætten inddrages ressourcestærke borgere i velfærdsproduktion (Michelsen la Cour 2011; Agergaard & Michelsen la Cour, 2012). Gennem for eksempel handicapråd, skolebestyrelser og bestyrelser i daginstitutioner inddrages borgerne i planlægningen af offentlige serviceydelser. Dansk Bygningsarv (2012), Svendsen & Waldstrøm (2013) og Sørensen (2012) understreger, at der er en stor vilje til at gøre et frivilligt arbejde i landdistrikterne. Michelsen la Cour (2011) taler om, at netop den sociale kapital, netværkerne og kendskabet til lokalområdets udsatte og vanskeligt stillede borgere sikrer, at velfærdspolitiske problemløsninger fungerer mere optimalt, når de kanaliseres gennem det lokale civilsamfundsbaseede foreningsliv. Men det ses også, at det ikke er alle foreninger, som kan og vil påtage sig opgaver af velfærdspolitisk art. Ændrede holdninger til frivilligt arbejde kombineret med ændrede daglige livsrytmer betyder, at engagementet er blevet mere uregelmæssigt, idet mange borgere involverer sig i en begrænset periode, for eksempel i forbindelse med indsamlinger og mentorordninger (Fridberg, 2004; Gundelach, 2011).

Moderne livsformer betyder, at de borgernære aktiviteter på social- og sundhedsområdet skifter over imod mod foreningsbaserede aktiviteter på for eksempel idræts-, bolig- eller kulturområdet (Michelsen la Cour, 2011). Herved opnås den gevinst, at den målrettede sundhedsindsats bliver til et medlemskab i en lokal forening og dermed til en blivende ressource i stedet for en løftet pegefinger og en midlertidig engagement i et tidsbegrænset projektførløb. Forskning peger på, at fysisk aktivitet i landdistrikterne bremses af en række barrierer, herunder transport, forældreopbakning, manglende belysning af bevægelsesområder eller simpelthen manglende adgang til områder, der gør det muligt at løbe, cykle eller bare gå en tur.

Frivillige løsninger er ofte værdsatte, både af de, som er med til at levere dem, og de som nyder godt af dem. Der er dog også begrænsninger. Nogle ildsjæle brænder ud eller får andre interesser og gøremål. Måske flytter de frivillige fra området, og det betyder, at nye skal rekrutteres. Andre frivillige har ikke større velfærdspolitiske mål som deres egne, og indsatser som skal engagere denne type frivillig skal designes sådan, at også de lokale foreninger kan se sig selv og foreningen som et mål for engagementet (Michelsen la Cour, 2011). Forsk-

ning advarer mod, at man kan påregne, at al velfærdsservice kan løses ad frivillighedens vej.

3.5 Mobil service

”Services på hjul” er ikke et ukendt fænomen i landdistrikterne. Fra den nyere historie er der mange eksempler på, at en bred vifte af handlende og serviceleverandører kørte fra hus til hus. Nutidige services som den praktiserende læge, sundhedsplejersken m.fl. er mobile. Gennem en række år har biblioteksfor- yningen til landdistrikterne foregået ved hjælp af bogbusser (Kromann, 2011). Udbringning af mad til ældre understøtter målsætningen om, at de ældre skal kunne forblive længst muligt i eget hjem. E-handel med dagligvarer med en efterfølgende udbringning er et stadig mere udbredt fænomen om end med en beskeden stigningstakt (Bascon, 2012; Danske Regioner et al, 2012; Detailhandelsforum, 2012), og nogle købmænd og brugser kører vareture. Der findes mobile cykelsmede, gardinbutikker, frisører, høreklivnikker, fysioterapeuter, optikere osv. Der er således allerede en bred vifte af services, som er mobile, og som hermed kan sikre tilgængelighed på landet. Det er et område, hvor man ser en ikke ubetydelig kreativitet fra iværksættere.

Publikationen ”Der bli’r et yndigt land” (Realdania, 2012) forudser, at danskerne i fremtiden ønsker at skære ned på deres ejendele og i stedet låne og leje sig frem i højere grad. Man behøver ikke at have en havefræser eller et æblemosteanlæg i garagen, hvis det er muligt at råde over disse ting, når man har brug for det. Der finder en udveksling sted med Internettet som en vigtig formidlingskanal. Landsbyen Rødding i Salling, som er ”Æblets By” råder over et mobilt mosteri. Det er filosofien, at udnyttelsen af frugten er et fælles projekt og opgave for indbyggerne i en landsby. Man udnytter potentialet for at udvikle events og sociale begivenheder og dermed skabe et fællesskab og livskvalitet. Tankegangen omkring mobile løsninger rækker således videre over i opbygning af meningsfulde fællesskab på landet og i samspillet mellem land og by.

De mobile services er imidlertid også under pres. Postudbringningen er således over de senere år reduceret, og det samme er bogbussernes åbningstider. Lovgivningen om dørsalg lægger låg på, i hvilket omfang detailhandel kan finde sted som mobil service.

3.6 Konklusion

Vi har i dette afsnit søgt at udgrænse nogle typer af velfærdsservices, som kan danne rammer om analyserne i denne rapport. De efterfølgende konkrete cases er organiseret således, at der først omtales eksempler på velfærdsteknologi, dernæst på partnerskabsmodeller, så på frivillighedsmodeller og til slut på mobile services. Man vil kunne se, at det ikke i alle tilfælde er muligt at skelne meget skarpt mellem disse typer af velfærdsservice i landdistrikter.

4 Eksempler på innovative velfærdsløsninger

4.1 Velfærdsteknologier

4.1.1 Videotolkning i Vejen

På de kommunale jobcentre og på de steder, der beskæftiger sig med integration og sundhedsydelse, er der ofte fremmedsprogede borgere, der har brug for tolkning for at kunne få en korrekt betjening. Det har vist sig at være meget dyrt at hyre tolke, typisk gennem kommercielle tolknings-services. Hertil kommer transportudgifter, som ofte er særligt høje for yderkommunerne. Der kan komme yderligere udgifter, hvis klienten aflyser, så mødet derfor må bookes om. Ideelt set er det muligt at løse disse problemer med informations- og kommunikationsteknologi. Det blev emnet for et pilotprojekt gennemført i Vejen Kommune, hvor man har eksperimenteret med videobaseret tolkeassistance.

Pilotprojektet er gennemført som led i det nationale initiativ om datanet inden for sundhedssektoren, MedCom. En forudsætning var adgang til en velfungerende videotelefon eller tilsvarende samt en stabil bredbåndsforbindelse. Dette var allerede på plads i kraft af Vejen Kommunes massive satsning på internet via lyslederkabler, hvor man siden 2003 har haft en forbindelse til og imellem rådhus og skoler i det daværende samarbejde mellem fire kommuner. På Vejen Kommunes Jobcenter og hos Integrations-teamet er der installeret en standard video-telefon (Tandberg E20) med opkobling til MedComs videoknudepunkt. Fra knudepunktet er der forbindelse til autoriserede udbydere af tolkningstjenester.

Pilotprojektet gennemførtes i perioden maj til december 2011. Der blev tilbudt tolkning på sprogene arabisk, dari (persisk-Afghanistan), farsi (persisk-Iran) og burmesisk. Der blev i forsøgsperioden i alt gennemført 466 tolkninger, hvoraf en tredjedel var videotolkninger. Under projektet registrerede man antallet af samtaler med både almindelig tolkning og video-tolkning, ligesom man registrerede længden af samtalerne.

Projektet vurderes som meget vellykket, både set fra borgernes og de kommunale medarbejders side (Vejen Kommune, 2012; Nielsen, Hjalager & Thuesen, 2013). Kommunen har bestemt sig for at gøre ordningen permanent. På kort tid kom man op på, at 30 % af kommunens samlede antal tolkninger foregik via videotolkning. Det er enkelt for medarbejderne at bruge systemet. Det viste sig, at der kunne spares en del tid, fordi tolkningen med den indlagte distance oplevedes som mere professionel og derfor blev mere effektiv. Der er helt klart økonomiske besparelser at hente for kommunen. Der blev i forbindelse med forsøget gennemført interviews med borgere, tolke og sagsbehandlere. I alle grupper var der stor tilfredshed med brugen af videotolkning. Både borger-

ne og medarbejderne oplevede en bedre kontakt, når tolken fyldte mindre i rummet og i samtalen.

Modellen med videokonferencer skal udvides. Vejen Kommune arbejder med at få systemet indført i jobcentret. Endvidere er der planer om at bruge videokonferencer ved samtaler i med borgere, hvor der skal være både kommunale sagsbehandlere, læger og eventuelt andre til stede.

Et af perspektiverne for videre udvikling er desuden en mobil tolkeservice ved hjælp af tablets (iPad og lignende), hvor der er internetadgang via WiFi eller mobilt bredbånd. Dette vil gøre det muligt med fjerntolkning ved hjemmebesøg og i andre sammenhænge. Succesfuld anvendelse af IKT i forbindelse med offentlige serviceydelser kræver accept af teknologien hos medarbejdere og borgere. Pilotprojektet haft stor betydning for den fortsatte udvikling inden for tolkningsområdet, men det har også åbnet øjnene for andre anvendelsesmuligheder.

Projektet indgår i Vejen Kommunes ordinære aktiviteter. Ekstra udgifter til udvikling er delvist finansieret af Interreg-projektet Vital Rural Area (VRA), delvist af MedComs landsdækkende projekt om videotolkning i sundhedssektoren.

4.1.2 Post Danmarks Velfærdsdistribution

Post Danmark har fokus på at opdyrke nye forretningsmuligheder, som ligger i tråd med de kompetencer og eksisterende ydelser, som virksomheden er anerkendt for: Sikker leverance, en god infrastruktur og landsdækkende distribution. Derudover har Post Danmark et stærkt socialt brand. Postbudene har en særlig historie, er genkendelige i deres røde uniform og er i stand til at skabe tryghed. Ikke mindst i landdistrikterne er 'posten' en figur, der er kendt og værdsat. Denne palet af kompetencer matcher det behov, som kommuner og regioner har. Posten kan på en professionel måde gå ind i en værdikæde og løse flere opgaver for kommuner og sundhedsaktører.

Siden 2010 har Post Danmark arbejdet med at udvikle og implementere et koncept for levering af telemedicinsk udstyr til alle hjørner i Danmark, og konceptet var klar i 2011. Dette nye markedsområde indgår i basisorganisationen på linje med Post Danmarks andre løsninger. Fra at være et innovativt tiltag, som lå i en særlig afdeling, er det blevet et produkt på linje med Post Danmarks andre produkter.

Post Danmarks landsdækkende leveringsservice er med til at fremme udbredelsen af telemedicinsk overvågning og behandling af borgere i hele landet. Post Danmark når også ud til landdistrikter og yderområder, hvorved patienter, der kan være begrænset af stor afstand til deres læge eller nærmeste hospital, får lettere adgang til konsultation og behandling.

Post Danmark ejer ikke det telemedicinske udstyr, men står for håndteringen af det i hele den logistiske kæde:

- Lageropbevaring
- Koordinering af leveringen og afhentning af udstyr
- Sagsstyring på vegne af opdragsgiver
- Levering til patienter og borgere
- Opstilling af udstyret i borgerens hjem
- Kontrol af funktionsdueligheden, herunder forbindelse og opkoblinger
- Instruktion af borgeren i brugen af udstyret
- Opfølgning, hvis der er problemer med udstyret
- Afhentning, når borgeren er færdig med at bruge udstyret
- Rengøring og klargøring til næste bruger.

Den type velfærdsløsninger, som Post Danmark håndterer, består af elektronisk udstyr, der hjælper borgeren til at komme i kontakt med læge, hospital eller hjemmepleje. En skærm opsættes i borgerens hjem og kobles op til hospitalet eller hjemmeplejen. Post Danmarks specialuddannede medarbejdere instruerer patienterne i at anvende udstyret, der består af en touch screen, en elektronisk vægt og et blodtryksapparat. Forbindelsen til hospitalet tjekkes også, så det sundhedsfaglige personale kan sætte den telemedicinske rådgivning eller behandling i gang. Via skærmen er det muligt for borgeren at foretage diverse målinger og gennemføre videokonsultationer. Lægen kan fra hospitalet via skærmen tilse patienten, der opholder sig i sit hjem. Derved er der i mange tilfælde mulighed for at undersøge og diagnosticere patienten og sikre en hurtig behandling.

Levering, opsætning og instruktion har høj prioritet hos Post Danmark, og da telemedicin kan være nyt og ukendt for nogle borgere, er borgerens tryghed ved anvendelse af teknologien i højsædet. Derfor har Post Danmark uddannet udvalgte medarbejdere til at distribuere velfærdsløsningerne. Medarbejdere er altid iklædt deres postuniform for at sikre genkendelighed. Gennem en efteruddannelse specialiseres medarbejderne i at opsætte og anvende udstyret samt instruere borgerne i brugen af det. Fokus er på patientsikkerhed og borgerens tryghed, hvorfor Post Danmarks medarbejdere først forlader borgerens hjem, når vedkommende er tryk ved at anvende velfærdsteknologien.

Post Danmark varetager en stor koordinationsopgave og agerer som kontaktpunkt for de mange aktører, der er involveret i anvendelsen af telemedicinsk udstyr. Konkret styres og registreres de enkelte sager for at optimere dokumentationen af den logistikkæde, der knytter sig til velfærdsdistributionen. Det betyder, at udstyret registreres, når det placeres på Post Danmarks lager, når det afleveres til borgere, og når det returneres igen. Gennem dokumentationen er det muligt for Post Danmarks kunder at være ajourførte med leverancer og andre led i den logistiske kæde. Udstyret, som Post Danmark distribuerer, opbevares på Post Danmarks sikrede lager, hvorfra udstyret pakkes alt efter den enkelte borgers specifikke behov for derved at sikre, at alle dele af udstyret er inkluderet og korrekt sammensat i leveringen.

KMD samt Greve, Åbenrå, Ålborg og Kerteminde Kommune har benyttet Post Danmarks tilbud. KMD arbejder med IT-løsninger til blandt andet genoptræning og sundheds- og socialområdet. KMD efterspurgte en samarbejdspartner til at varetage logistikken omkring udstyr til virtuel genoptræning.

Der er meget positive erfaringer med systemet, hvilket kommer til udtryk i nogle af brugercasene:

”Det er jo helt nyt for mig, at bruge sådan noget udstyr, og jeg var da også lidt nervøs ved det hele. Men posten gav sig god tid til at tale med mig om det og lære mig, hvordan det hele fungerede. Det var meget betryggende for mig.”
81-årig borger i Kerteminde Kommune.

”Post Danmark gør et helt fantastisk godt stykke arbejde for os. De er hurtige, og vi får kun positive tilbagemeldinger fra vores borgere, som oplever en tryk og professionel service fra medarbejderne i den velkendte postuniform”
Birgitte Dyhr Olling, Intern Projektleder, Åbenrå Kommune.

Region Hovedstaden har ligeledes fundet det formålstjenligt at benytte Post Danmarks services. I forbindelse med et nyt demonstrationsprojekt, der behandler hjertepatienter i eget hjem via telemedicinsk udstyr, udvalgte Region Hovedstaden Post Danmark som logistik- og distributionspartner. Projektet gennemføres i tæt samarbejde mellem læger og sundhedspersonale fra fire hospitaler, nemlig Herlev, Hvidovre, Frederikssund og Bornholm. Hospitalerne havde brug for en sikker opretholdelse af et flow af telemedicinsk udstyr, og det behov kunne Post Danmark dække ved at tilbyde parterne en samlet serviceløsning, der inkluderer hele den logistiske kæde i distributionen af telemedicin. Patientsikkerhed var en høj prioritet hos Region Hovedstaden, og den sikres gennem Post Danmarks sagsstyring og dokumentation af hele leveringsprocessen.

4.1.3 Virtuel Genoptræning i Skanderborg Kommune

Genoptræning indgår som et vigtigt element for at genvinde helbredet efter hospitalsindlæggelser. Typisk indebærer genoptræning, at patienten skal transporteres frem og tilbage til genoptræningskonsultationer med en fysioterapeut. Derefter skal patienten hjemmefra følge øvelser gengivet i et skema, men uden vejledning og overvågning af sundhedsfagligt personale. Ikke alle patienterne har lige nemt ved at huske den korrekte udførelse af øvelserne, hvilket kan betyde en forlænget genoptræningstid og i værste fald mere kroniske helbredsproblemer for patienterne.

En del patienter oplever, at det er belastning med lange transporter til hospital og fysioterapi. Samtidig er det et kendt problem, at motivationen til træning ikke altid er til stede i fuldt omfang, med mindre at fysioterapeut og patient er i en tæt dialog.

Gennem "Virtuel Genoptræning" er det blevet muligt for patienter, der udskrives fra Silkeborg Sygehus, at genoptræne i deres eget hjem i Skanderborg Kommune. Det sker gennem brug af velfærdsteknologi. Patienten låner en computer, der er udstyret med et kamera og et genoptræningsprogram, der er specielt designet til patienten. Via computer og kamera forbindes patienten til fysioterapeuten, som vejleder patienten gennem genoptræningsforløbet. Fysioterapeuten instruerer og overvåger, at øvelserne følges – og følges korrekt.

Ideen i Projekt Virtuel Genoptræning er at hjælpe borgeren til en mere effektiv, konsistent og motiverende genoptræning i vedkommendes private hjem. Projektet blev startet op 1. april 2012 i Skanderborg Kommune.

Terapeuterne bruger virtuel genoptræning som et værktøj til at genoptræne patienterne. Via teknologien kan terapeuterne udforme et øvelsesprogram for hver enkelt borger. Processen igangsættes ved, at en patient mødes med fysioterapeuten, der lægger et program og instruerer patienten i brugen. Patienten får computeren med hjem efter at være blevet instrueret i, hvordan den anvendes.

Et 3D kamera kan scanne patienten og registrere, om de rigtige øvelser er blevet lavet, og om øvelserne er blevet gennemført korrekt. Udføres øvelsen på den forkerte måde, vises der en sur smiley på skærmen. En glad smiley betyder korrekt gennemførelse af øvelsen. Data om træningen bliver sendt online til terapeut, som på den måde kan følge med i patientens udvikling og kontrollere, at øvelserne udføres korrekt. Er dette ikke tilfældet, er terapeut i stand til at gribe ind hurtigt med en vejledning af patienten. Praktisk kan fysioterapeuten fra sit kontor logge på og tjekke, når det passer i arbejdsprogrammet.

Virtual Genoptræning henvender sig i første omgang til personer, der udskrives fra behandling på Silkeborg Sygehus og til ældre, der har brug for genoptræning. Genoptræningsprogrammerne er indtil videre designet til genoptræning af store muskelgrupper, mens programmer til træning af mindre muskelgrupper eller mere specifikke områder såsom knæ og skuldre ikke eksisterer endnu. Anvendelsesmulighederne for Virtuel Genoptræning kan således ikke siges at være foldet ud endnu. På længere sigt er der intentioner om at udvide projektet til også at gælde patienter med kroniske sygdomme og brugere af socialpsykiatrien, men det forudsætter, at genoptræningsprogrammerne videreudvikles. Skanderborg Kommune erfarer således, at genoptræningsprogrammerne endnu ikke opfylder alle de komplekse behov i forhold til at genoptræne flere patientgrupper virtuelt. Der er i høj grad brug for en videreudvikling på basis af de erfaringer, som er opnået.

En rundspørge blandt ældre borgere har vist, at de har været tilfredse med projektet. Det skyldes især, at de gennem computeren får vist, læst og hørt, hvordan øvelserne udføres. Det sker hver gang, de skal lave øvelserne, hvilket betyder, at de ikke skal huske på, hvad fysioterapeuten sagde ved den første konsultation for at udføre øvelserne korrekt.

Den virtuelle genoptræning skal ikke erstatte almindelig fysioterapi. Men på grund af velfærdsteknologien behøver patienten ikke at blive transporteret til et genoptræningscenter så ofte. Der spares tid og penge på transport. Onlineforbindelsen til fysioterapeuten kan hurtigt etableres, hvilket gør det lettere for borgere, der bor langt fra nærmeste læge, fysioterapeut eller hospital at komme i kontakt med sundhedsfagligt personale.

Projektet slutter i 2012 med mindre de virtuelle genoptræningsprogrammer udvikles, så de bedre opfylder Skanderborg Kommunes behov.

Den virtuelle genoptræningspakke er udarbejdet i samarbejde med Welfare Denmark og Esbjerg Kommune, der er primus motorer på den virtuelle genoptræning. Der er ingen ekstern finansiering af Skanderborg Kommunes arbejde med projektet. Udviklingen af systemerne foregår derimod med økonomisk støtte fra Fornyelsesfonden, hvor der er allokeret 500.000 kroner til projektet.

4.1.4 Fjernbetjent borgerservice i Væggerløse og Nørre Alslev

Med kommunalreformen fik mange mennesker i yderkommunerne længere til deres rådhus og til den kommunale administration. Guldborgsund Kommune ønsker så vidt muligt, at borgerne i landdistrikterne tilbydes et godt serviceniveau på linje med, hvad de havde i de gamle kommuner. Der er nu indført fjernbetjent borgerservice i to landsbyer, Væggerløse og Nørre Alslev. Ved første øjekast vil man måske tolke fjernbetjent borgerservice som en serviceforingelse, fordi der ikke længere er en fysisk kontakt mellem medarbejder og borger. Men tankegangen i Guldborgsund Kommune er, at teknologien udnyttes på en måde, hvor serviceniveauet samtidig kan højnes på andre måder. Man arbejder på at bruge teknologien til at etablere en win-win situation for både borgere og kommune.

Med den fjernbetjente borgerservice kan man få løst alle normale ekspeditioner på nær udstedelse af kørekort og pas. Der er mulighed for at stille spørgsmål og få betjening vedrørende skat, sygesikring, pension, boligstøtte, kontanthjælp, børneydelser, dagtilbud m.v. Den fjernbetjente borgerservice er installeret i de gamle borgerservicecentre i Væggerløse og i Nørre Alslev, som begge ligger ved biblioteksfilialerne. Det er steder, hvor mange borgere har deres gang alligevel, og hvor de er vant til at komme.

Det er nemt at bruge den fjernbetjente borgerservice. Borgeren skal ikke betjene teknik med knapper og mus, men blot indfinde sig foran skærmen. Man ser sagsbehandleren på skærmen og har øjenkontakt. Sagsbehandleren kan vise borgeren dokumenter på en anden skærm. På den måde ligner rådgivningssituationen en skrankebetjening, hvor borger og sagsbehandler eksempelvis kan gennemgå et dokument sammen. Borgerens dokumenter kan også skannes og arkiveres i kommunens system, og borgeren undgår at skulle fremsende dokumenter med posten eller på mail. Rådgiveren kan endvidere printe blanketter, som borgeren straks får i hånden printet på printeren, som står ved siden af borgeren.

I starten har der været mulighed for at spørge en udstationeret borgerservice-medarbejder til råds om brugen af systemet. Der arbejdes sammen med forskellige grupper af ambassadører, herunder fra Ældresagen, senior klubber, borgerforeninger, skoleledelse, handicaporganisationer, osv. Disse borgere har været frontløbere for systemerne. Der holdes endvidere informationsmøder.

Der er flere positive konsekvenser. Kommunen har fået en mulighed for at organisere sin borgerservice på en ny måde. Før havde man af sikkerhedsmæssige årsager brug for at have to medarbejdere i det lokale borgerservicecenter. Her opnås en rationaliseringsgevinst gennem fjernbetjeningen. Der spares også tid ved den fjernbetjente borgerservice, for det er en mere effektiv måde at gennemføre en samtale på. Der kommer færre afbrydelser i arbejdet, og ekspeditionen af henvendelser kan planlægges mere optimalt. Stordriftsfordelen kommer ved at samle medarbejdere på færre betjeningssteder. Der opnås en mere optimal allokering af ressourcer i forhold til antallet af borgere, der henvender sig. Den maksimale ventetid holdes nede, når der er mange medarbejdere, der potentielt set kan modtage en henvendelse.

Borgerne, som har prøvet systemerne, finder, at det faktisk er meget nemt at anvende. Det er fuldt tilfredsstillende at snakke med sagsbehandleren på den måde. Nogle har været overraskede over kvaliteten og effektiviteten. For mange ældre har det været en lettelse, at de ikke behøver at vide noget om IT. Samtidig er der dog også borgere, som er tilbageholdende, og som fortrækker turen til Sakskøbing eller Nykøbing frem for fjernborgerservice. Det er en konklusion, at det tager tid for borgerne at vænne sig til en ny service. Stordriftsfordelene manifesterer sig da også først efter nogen tid.

Teknologien hedder ”telepresence”, og den leveres af CISCO, som har specialiseret sig i avancerede videoløsninger til både den offentlige og private sektor. IKT-løsningen til systemet kommer fra firmaet NetDesign A/S. Omgivelserne er designet med en diskretionszone på en måde, så borgeren oplever at kunne tale i fred med sin sagsbehandler i behagelige omgivelser. I forbindelse med projektet har man arbejdet intensivt med at løse en række udfordringer med den fysiske indretning for borgerne og ligeledes hensigtsmæssige arbejdspladser for medarbejderne i Sakskøbing og Nykøbing.

Der har kørt forsøg siden 2010, og i 2013 skal Guldborgsund Kommune tage stilling til, om fjernborgerservice skal rulles ud til to andre landsbyer. Der er gennemført evalueringer i 2010 og 2012 (KMD, 2010 og 2012). I forbindelse med forsøget har færre borgere end påregnet anvendt systemerne, og man ser, at en del borgere faktisk vælger at tage vejen til Nykøbing eller Sakskøbing. Det kan skyldes, at man ikke kan udstede pas og kørekort ved de fjernbetjente terminaler, og at udlevering af batterier til høreapparater heller ikke finder sted lokalt. Men nedgangen i antallet af henvendelser lokalt kan også være et resultat af den generelle digitalisering, hvor borgerne kommunikerer hjemmefra. De kommunale selvbetjeningssystemer på nettet bliver stadig bedre, og kommunen motiverer borgerne til at anvende dem frem for at søge en personlig

kontakt. Også ældre mennesker har i stigende grad netadgang og IKT-kompetencer.

Guldborgsund Kommune er frontløber med teknologi på flere områder og sigter mod at digitalisere borgerkontakten mere og mere. Borgerservice tilbyder at give borgerne undervisning og ”medbetjening” til de usikre, så de, der kan og ønsker det, lærer at bruge fremtidens øvrige digitale løsninger selv. Det er alt andet lige med til at nedsætte behovet for den nuværende løsning. De besparelser, som kommunen kan opnå ved digitale løsninger, investeres i udviklingsarbejde og information, så digitaliseringen kan bringes endnu videre. I et længere perspektiv er der yderligere muligheder med den fjernbetjenings-teknologi, som er installeret i landsbyerne. Skærmen og opkaldsmulighederne kan for eksempel også bruges til jobcenterfunktioner, erhvervsrådgivning eller turistinformation.

Projektets første halvdel er gennemført med støtte fra ABT Fonden. Udrulningen til Nørre Alslev er sket med kommunale midler.

4.1.5 Demokrateket i Egebjerg – en decentral biblioteksløsning i Odsherred kommune

I løbet af de seneste år er der sket en centralisering af det danske biblioteksvæsen med lukning af filialer særligt i landdistrikterne. Men nogle kommuner er gået mod denne tendens og har forsøgt at bibeholde lokale bibliotekstilbud ved at oprette alternative løsninger. Alternative former for decentrale biblioteksløsninger er bl.a. skabt ud fra en interesse for at bevare bibliotekernes kontakt til befolkningen ved at være til stede lokalt.

Nogle nye løsninger tager samtidig hensyn til behovet for økonomiske besparelser og en effektiv og attraktiv introduktion af nye teknologiske tilbud til lånerne. Det er normalt mekanismer og hensyn, som taler for en centralisering af biblioteksområdet. Men Odsherred Bibliotek har valgt at gå en anden vej med lokalsamfundet Egebjerg.

Demokrateket i Egebjerg er et eksempel på, hvordan Odsherred kommune har valgt en løsning, der på mange måder tager højde for lokalbefolkningens behov for aktive mødesteder i landdistrikterne og samtidig inddrager digital kommunikation. Odsherreds Biblioteks afhentnings- og afleveringssted på Egebjerg Skole har både et fysisk og virtuelt mødested. Mødestedet har fået navnet ”Demokrateket”.

Ifølge Odsherred Kommune er Demokrateket et bibliotek, der passer til tiden. Målet har været et bibliotek, der fungerer som et både fysisk og virtuelt mødested for lokalbefolkningen og politikere i og omkring Egebjerg. Baggrunden for denne tankegang er, at borgerne skal have en central placering i forhold til driften af biblioteket, og det er dermed en fastholden i betydningen af den lokaldemokratiske tanke.

Ideerne til hvilke tilbud, der skal være på Demokrateket og dermed den fysiske aktivitet, skabes bl.a. via et virtuelt mødested www.egebjergdemokratek.dk. Her kan borgerne skrive til hinanden, og de kan annoncere arrangementer og klubaktiviteter, som vil foregå på Demokrateket. Derudover har kommunen sin egen rubrik, hvor beboerne kan følge med i nye tiltag og lignende med relevans for netop deres lokalområde. Hermed kan det bemærkes, at biblioteksløsningen inddrager borgerne langt mere end det traditionelle folkebibliotek, hvis primære opgave er udlån af bøger, musik mv. Odsherred Bibliotek søger at følge samfundsudviklingen, hvor den virtuelle kommunikation ofte er indgangen til etablering af aftaler og fysisk aktivitet. Udlån og indlån af bøger reduceres til en mindre del af bibliotekets funktion, hvorimod biblioteket som mødested for aktiviteter og adgang til webinformationer om fx lokalområdet og bestilling af biblioteksmaterialer kommer til at spille en langt mere central rolle.

Målet med en biblioteksløsning som den i Odsherred kommune er ifølge borgmester Thomas Adelskov også at påvise, at man med få midler og moderne teknologi kan finde nye løsninger i den offentlige sektor, som kan gøre det muligt at bevare lokaldemokratiet og serviceniveauet. Meningen med løsningen er, at lokalbefolkningen selv får ejerskab til Demokrateket. De bliver dermed aktive medspillere i bevaringen af et aktivt lokalsamfund, hvilket i realiteten kan betragtes som et forsøg på at bevare og skabe en form for social kapital, der gør det attraktivt at bo i Egebjerg.

Ifølge Odsherreds bibliotekers leder John Larsen er en biblioteksløsning som Demokrateket i Egebjerg med til at holde liv i lokalsamfundet. Lokalbefolkningen har taget positivt imod dette bibliotekstilbud på en måde, som giver John Larsen anledning til at udtale: "Hvis du prøvede at lukke det, så blev der revolution".

Når Odsherred Bibliotek vælger et tilbud, der sammenkobler både en interaktiv og fysisk tilgang, skyldes det udover et ønske om at bevare decentraliseringen i kommunen også lovkravet om, at folkebibliotekerne skal stille elektroniske informationsressourcer til rådighed herunder internet og multimedier. Bibliotekerne skal formidle kommunal og statslig information samt information om samfundsforhold. Indholdet på hjemmesiden egebjergdemokratek.dk og en infostander på biblioteket tilgodeser netop disse lovgivningsmæssige krav. På hjemmesiden og standeren er der en blog, hvor samtlige kommunens politikere og en række ressourcepersoner fra Egebjerg er oprettet som brugere. Interaktivt tilbydes der relevant information om forhold vedrørende Egebjerg og omegn.

Demokrateket er en måde at forholde sig til de interaktive lovkrav på. Men det er også et eksempel på, hvordan et kommunalt bibliotekstilbud følger den samfundsmæssige udvikling. Egebjerg er måske på forkant med, hvad brugerne reelt er klar til og har behov for i et mindre lokalsamfund. Den samfundsmæssige udvikling gør ikke biblioteker overflødige, men der er stor fokus på digitale løsninger og bibliotekernes nye rolle i videnssamfundet.

I rapporten ”Folkebibliotekerne i vidensamfundet” (Styrelsen for Biblioteker og medier, 2010) nævnes det bl.a., at biblioteksbrugerne har fået nye medievarer. Dem kan bibliotekerne komme i møde ved at udvikle nye bibliotekstilbud, især digitale. ”Som formidlingsplatform kan internettet bidrage til at gøre biblioteket lettere tilgængeligt og give mulighed for dannelsen af helt nye bibliotekstilbud”. Digitaliseringen giver brugerne adgang til værdiskabende viden. Den digitale verden er dog præget af konkurrence, og for at bibliotekerne skal kunne følge med her, er det nødvendigt at kunne tilfredsstille reelle brugerbehov. Demokrateket kan betragtes som et innovativt forsøg på at fastholde interessen hos brugerne både gennem den interaktive blog, infostanderen på biblioteket og de fysiske aktiviteter, der finder sted på selve biblioteket.

For at et bibliotekstilbud som Demokrateket kan fremstå som en vellykket sammenkobling af interaktive og fysiske bibliotekstilbud, kræver det god planlægning og tilrettelæggelse. Den seneste tid er aktiviteten på bloggen faldet. Årsagen er ifølge John Larsen, at der cirka et år efter åbningen af bloggen startede nogle lokalpolitiske processer i kommunen. Det betød oprettelsen af Egebjerg Lokalråd og i forlængelse heraf en hjemmeside. Den digitale del af Demokrateket fik dermed konkurrence. Til det siger John Larsen, at det er vigtigere, at Egebjerg har én velfungerende hjemmeside end den nuværende løsning med to sider. Derfor står de to hjemmesider overfor en sammenlægning.

Derudover erkender John Larsen, at Odsherred Bibliotek nok har været lidt for hurtigt ude med bloggen i forhold til brugernes forudsætninger. ”Vi ville have haft bedre gang i Demokrateket (den interaktive del), hvis vi havde haft mulighed for at have personale derude (i Egebjerg) som kulturambassadører”. Der skal være en fysisk kulturambassadør, dvs. en person fra biblioteket, som kan kommunikere med brugerne i den digitale verden. Det kan tolkes som en erkendelse af, at det kræver mere end bare etableringen af en hjemmeside og blog for at opnå en velfungerende digital biblioteksløsning. Der er stadig behov for en person med biblioteksbaggrund, som kan besvare spørgsmål og give viden videre. Kommunikationen er en del af det, der gør bibliotekerne attraktive.

Som John Larsen videre forklarer, så er det åbne bibliotek kun holdbart, så længe bogen findes, fordi den fysiske bog stadig giver brugerne en anledning til at komme på biblioteket. Dør papirbogen, er der kun historien tilbage, hvis bibliotekerne ikke i mellemtiden har fået skabt et andet tilbud. Det er den tanke, der ligger bag oprettelsen af Demokrateket. Bloggen skulle være med til at skabe ideer til aktiviteter på det fysiske mødested, der kunne supplere lån af fysiske materialer. Det er lykkedes at få gang i aktiviteter i det fysiske rum, men der mangler stadig den kulturambassadør, der kan give brugerne informationer og indblik i nye ting og forbinde det interaktive rum med det fysiske rum.

Den fysiske del af Demokrateket fungerer optimalt. På skolen i Egebjerg, hvor Demokrateket har til huse i et klasselokale, foregår der mange aktiviteter. Stedet fungerer udover et afhentnings- og afleveringssted for biblioteksmaterialer også som et mødested for foreninger, hobbygrupper og bestyrelser. Det er rammen om underholdning og foredrag, og der udbydes undervisning i selvbetjening af fx kommunens hjemmeside og borger.dk, hvilket igen kan betragtes som en kobling til og styrkelse af brug af interaktive udbud.

For at et projekt som Demokrateket skal lykkes optimalt, skal den fysiske og digitale verden mødes. Der skal foregå en virkelig interaktion. John Larsen giver herved udtryk for, at bibliotekerne ikke kan reduceres til hverken interaktive mødesteder eller afleverings- og lånesteder uden personale. Et aktivt bibliotek kræver et mødested og et aktivt personale.

Demokrateket er et eksempel på, at centraliseringen og de seneste års besparelser på biblioteksområdet ikke nødvendigvis udelukker nye biblioteksordninger, som kan tilgodese decentrale tilbud og inddragelse af de interaktive krav. I Odsherred Kommune har det været muligt at bevare et bibliotekstilbud og et mødested, uden at biblioteket har skullet investere økonomisk. Demokrateket er selvkørende, og Odsherred Biblioteks eneste ekstra omkostninger er en daglig transport til Egebjerg med friske materialer såsom aviser. På grund af omrokeringer på biblioteksområdet, hvor håndteringen af materialer langsomt forsvinder, vil der også med tiden kunne frigives personale, som vil kunne bruges og medvirke til en udvidelse af ordningen i Egebjerg og lignende ordninger.

Selvom der gives en sandsynlig årsag til, at den interaktive del af Demokrateket ikke fungerer optimalt, kan det alligevel være relevant at spørge, om bloggen har haft en betydning for, at man nu har et succesfuldt mødested i Egebjerg? Sagen er, at bloggen blev aktivt anvendt i den første tid. Det er heller ikke klart, om folk faktisk vælger at udveksle informationer og ideer på det fysiske mødested i dag, fordi det nu er der, at man mødes. Svarene vil kræve et nærstudie af brugernes holdninger og adfærd.

Eksemplet Demokrateket i Egebjerg viser, at menneskelige relationer stadig har en betydning for at skabe et aktivt samfund og bevare den sociale sammenhængskraft i et lokalområde. Det viser også, at brugerne skal være "klædt på" til at bruge en interaktiv blog, og at biblioteker er mere end materialer. Det er også kommunikation. Det vil kunne tilgodeses via "kulturambassadører", som kan stå til rådighed for brugerne med viden og kompetencer fra biblioteksverdenen.

4.2 Partnerskabsmodeller

4.2.1 Ørstedskolen Langeland

Langeland er en udkantskommune med mange udfordringer. Over de senere år er folketallet faldet, og alderssammensætningen ændres i retning af flere ældre og færre børn. Landskabeligt har Langeland mange kvaliteter, men øen er 52 kilometer lang, hvilket vanskeliggør en rationel tilrettelæggelse af kommunal service.

Ved kommunesammenlægningen i 2007 havde øen 8 kommunale skoler og en lille skole på Strynø. Børnetallet i de enkelte skoleoplande var ikke optimalt. De fleste af skolerne havde desuden et stort vedligeholdelsesefterslæb, og der var brug for moderniseringer. Kommunalbestyrelsen besluttede frem for en gradvis lukning af skoler at løse problemet en gang for alle gennem opførelsen af en ny stor skole i Rudkøbing og nedlæggelse af seks mindre skoler.

Ørstedskolen er en væsentlig brik i ”Langelandsvisionen” fra 2006, som er en udviklingsplan for storkommunen. I Langelandsvisionen meldte politikerne ud, at de ønskede at træffe langsigtede og holdbare beslutninger i en åben dialog med borgerne. Der var i 2006 som nu stor opmærksomhed omkring, at kommunen ressourcemæssigt er klemmt, og at kommunen er tvunget til at implementere driftsmæssigt gennemtænkte løsninger for at sikre borgerne et godt serviceniveau. Skolestrukturen var et af de vigtige områder. En så radikal ændring af skolestrukturen med skolelukninger skabte stor debat, men der var opbakning i byrådet til at gennemføre planen.

Storskolen skulle ligge øst for Rudkøbing i et trafikmæssigt velbetjent område. Langelandsvisionen omfatter også etablering af nye boligområder i umiddelbar nærhed af skolen, og der er planlagt fritidsarealer og landskabsbearbejdningsområder, som skal gøre det til et attraktivt bosætningsområde. Således er det en del af Langelands vision at kunne tilgodese moderne menneskers krav og ønsker om gode livsvilkår og -kvaliteter i et landdistrikt.

Langeland Kommune havde ikke mulighed for selv at rejse midlerne til et stort skolebyggeri på i alt 14.500 m² og med plads til omkring 1.000 elever. Derfor valgte kommunen at gå ind i et offentlig-privat partnerskab (OPP). Skolen er blevet til i et samarbejde med et konsortium. MT Højgaard har opført skolen. Driften ligger hos Dan-ejendomme, og Bank DnB NORD er omdrejningspunkt omkring finansieringsmodellen.

I forbindelse med et OPP-byggeprojekt er der forskellige roller. Det offentlige er ”bestiller” og efterfølgende lejer i bygningen. Konsortiet kan bestå af entreprenøren, hvis rolle er at opføre byggeriet og koordinere hele byggeprocessen. En finansierende part sikrer en stabil finansieringsmodel. Og en driftsorganisation skal drive anlægget. Konsortiet står i driftsfasen for al pasning, rengøring og vedligehold af bygningerne, mens Langeland Kommune, skolens forældre-

bestyrelse og ledelse kan koncentrere sig om det undervisningsmæssige og i det hele taget den pædagogiske indsats på skolen. Langeland Kommune fandt OPP-modellen attraktiv både som svar på den økonomiske udfordring, men også fordi alle kom til at gøre det, som de var bedst til. Anlægsinvesteringer på 205 millioner kroner er afholdt af et privat konsortium. Kommunen har årlige lejeomkostninger på i størrelsesordenen 24 millioner kroner. Kontraktperioden løber i 30 år, hvorefter kommunen overtager bygningen til en på forhånd aftalt pris. Kommunen kan opnå væsentlige årlige driftsbesparelser med projektet.

Ørstedskolen stod færdig i 2010, og den fremstår som en særdeles moderne og avanceret skole. Klasserne i indskoling, mellemtrin og udskoling er placeret i tre forskellige bygningsklynger. Hver klynge indeholder klasselokaler, et skoletorv og en gårdhave. På skoletorvet er der garderober til elevernes tøj, og der er mulighed for at være aktiv og/eller social i pauserne med bordtennis og anden leg eller med snak i en af hyggekedlene. I undervisningstiden bliver skoletorvene også anvendt til gruppearbejde eller individuel fordybelse. I bygningerne er der både større og mindre rum, således at undervisningen kan tilrettelægges fleksibelt. Man kan dele rum op og samle dem efter behov.

Både lærere og kommune fandt, at IT skulle prioriteres højt i undervisningen i alle fag, og det var af stor betydning for planlægningen af skolens indretning. Eleverne har et utal af muligheder for at benytte egne eller skolens computere. Alle elever kan med UNI-login anvende de digitale tjenester og undervisningsmaterialer, og de har adgang til trådløst net. Skolen har en bærbar computer for hver tre elever. Skolen råder ikke over et IT-lokale, da man vægter integrationen af IT i undervisningens daglige rammer højt. Ørstedskolen råder over en bred vifte af online-baserede læremidler, der kan tilgås via nettet både på skolen og hjemme. Alle undervisningslokaler på Ørstedskolen har en interaktiv tavle (Smartboard), hvilket giver elever og lærere et hav af muligheder for at inddrage digitale medier i undervisningen. Ud over digitale læremidler, der kan gøre det ud for eller understøtter bogen, råder skolen over flere ressourcer, der er med til at ændre læringssituationen og giver gode muligheder for at lære på nye og spændende måder.

Skolen er bygget med stor fokus på lavt energiforbrug, miljøvenlighed og godt indeklima.

Skolen har to sportshaller, som kan bruges i undervisningen og i forbindelse med fritidsaktiviteter i kommunen. Der er udendørs sportsarealer, og der er gjort meget ud af at integrere mulighederne for at røre sig og få udfordringer i adskillige redskaber, skulpturer m.v.

Nogle af børnene har meget langt til skole, herunder med færge fra Strynø. Med en indgående koordinering af transportmidlerne med skolens tidsskema er der skabt acceptable vilkår.

Ørstedskolen er blevet til i en tæt dialog mellem lærerne og kommunens nøglemedarbejdere på den ene side og arkitekter og byggefirma på den anden

side. Der har været en coach inde over for at styre og styrke kommunikationen og få så mange ideer frem, som muligt. Det betegnes som en meget lærerig proces både for lærere og arkitekter. Det var en proces, som startede, før der var tegninger på bordet. Lærerne havde mange krav og forslag til læringsrummene under hensyntagen til, at børn ikke lærer på samme måde, og det skulle der tages højde for. Fordi man ikke var hæmmet af tegninger og traditionelle forestillinger om, hvordan en skole ser ud, kom der helt nye vinkler på byggeopgaven. Den del af processen var kort, men effektiv.

Planlægnings- og byggeprojektet er forløbet meget eksemplarisk. Kontraktforholdene var overordentligt gennemarbejdede og efterlader ikke nogen af parterne i tvivl om, hvor ansvaret for forskellige opgaver og udgifter ligger. Risikofordelingen er defineret skarpt. Langeland Kommune kan budgettere meget præcist over de kommende år, og der kommer ikke bygningsmæssige overraskelser og ekstraudgifter. Driftskontrakten betyder, at driftsselskabet har stor interesse i at yde en god service i det daglige med rengøring og vedligehold, og skolens ansatte og børn har interesse i at passe på deres omgivelser. Skolens personale finder, at samarbejdet med det private firma er helt gnidningsløst, og man savner ikke de traditionelle pedelfunktioner.

De private parter i partnerskabet har bibragt Langelands Kommune nye eksperter, som kommunen ikke selv rådede over. Det har været konstruktiv proces, hvor man samlet har fået et langt bedre og pædagogisk set langt mere innovativt skolebyggeri ud af det, end hvad kommunen havde haft mulighed for i en intern proces.

Erfaringerne på positivsiden omfatter fordele i form af en langsigtet økonomisk løsning for kommunen. Kommunen slipper for risici i byggefasen og i brugsfasen. Konsortiepartnerne har været udfordret i forhold til at tænke projektet ekstra godt igennem, og det har betydet et byggeri med færre fejl, end man er vant til. På den anden side forpligter kommunen sig for en lang periode (30 år), hvor der ikke er mulighed for at skifte afgørende kurs i skolepolitikken.

Kommunens erfaringer er væsentlige, men det er børnenes, de ansattes og forældrenes også. Der er enkelte bygningsmæssige detaljer, som lærerne finder uhensigtsmæssige. Især er der uløste problemer med akustikken. Men generelt er brugerne af bygningen overordentligt tilfredse. Det er et stimulerende læringsmiljø, og eleverne er glade for de mange faciliteter. De fremhæver, at de nu har flere kammerater, end de havde på de små skoler. SFO og skole er i samme pædagogiske miljø, hvilket giver stor fleksibilitet og mange muligheder. Ørstedskolen har en lang række af en stor skoles fordele uden at have ulemperne.

Strukturændringen har betydet gennemsnitligt større klasser end i de små skoler, og der skal andre midler til at sikre en opmærksomhed omkring den enkelte elev. Kommunen har kunnet spare på kontoen for lærerlønninger, og der har fundet afskedigelser sted. Selve indkøringen har været en stor opgave for personalet, og herefter har skolen fundet sin nye rytme.

Der har været modstand mod en stor central skole fra befolkningens side, men Ørstedskolens koncept og indretning har efterhånden vundet en bred anerkendelse. Som i andre landdistrikter har den dramatiske omstilling dog også betydet, at nogle forældre har valgt at fastholde friskolerne, som der findes to af på Langeland.

4.2.2 Sundhedshuset på Fanø

Sundhedshuset på Fanø samler alle sundhedstilbud til Fanøs borgere og mange tusinde turister. Ved at forene praktiserende læger, kommunens sundhedstilbud og Statens Center for den Maritime Sundhedsuddannelse (CMS) er der skabt et unikt sundhedsfagligt miljø. Huset er et eksempel på nytænkning, der har medvirket til at skabe et tæt og frugtbart samarbejde mellem sundhedsprofessionelle til gavn for øens beboere og turister. De har trods det lille samfund tidssvarende lokale sundhedstilbud.

Fanø Kommune har en befolkning på kun 3.250. Men øen er et attraktivt turismeområde, og om sommeren er der et langt større folketal. Både borgere og turister har brug for et velfungerende, fleksibelt og opdateret sundhedsvæsen. Dette er vigtigt for, at øen kan være attraktiv for nuværende beboere og de tilflyttere, som man gerne ser flere af. Gode servicetilbud er vanskelige at tilvejebringe i et lille samfund med knappe ressourcer.

I forbindelse med kommunalreformen har kommunerne overtaget opgaver vedrørende genoptræning og forebyggelse fra de nedlagte amter. Der er tale om ganske store opgaver, og det har været en stor udfordring at finde bæredygtige modeller. Der var der brug for nytænkning. Fanø Kommune valgte at satse på at gennemføre en samlokalisering af alle sundhedsoperatører i ét hus, således at man kunne sikre den bedst mulige koordinering og ressourceudnyttelse. Fanø har i dag et velfungerende sundhedshus, hvor behandlingen og sundhedstilbudene er samlet på ét sted. På den måde kan Fanø Kommune honorere det øgede kommunale ansvar i henhold til sundhedsloven. Kommunen står nu for hele efterbehandlingsforløbet efter udskrivelse fra sygehuset.

Fanø Kommune stod i en ny situation med kommunalreformen. Kommunen tog i 2005 hul på projekt Sundhedshus, hvor alle interessenter lige fra ergoterapeuter, fysioterapeuter, læger, sygeplejersker, tandlæger, til advokater, økonomer, arkitekter m.fl. blev indbudt til at deltage i processen. Fanø Kommune og andre sundhedsaktører har således været inde i projektet med ønsker til indretning og faciliteter. Formålet var at finde et en lokalitet og en samarbejdsform, som kunne blive bæredygtig lang tid fremover. Inddragelsesprocessen forløb meget konstruktivt.

Den tidligere Søfartsskole danner de fysiske rammer for Sundhedshuset på Fanø. Det er blevet til et moderne bygningskompleks. Det har været af stor vigtighed, at bygningen ikke mindst levede op til energikrav. Man er stolt af, at der er installeret moderne, energibesparende LED-lys alle steder i huset.

Der er etableret en 30-årig lejekontrakt med PKA, som i 2008 købte bygningerne, og hvor der blev gennemført en større renovering af bygningerne. Fanø Kommune har også ved realiseringen og drift af Sundhedshuset haft en række andre samarbejdspartnere. Advokaterne Holst har udarbejdet et kontraktgrundlag. Hou + partnere arkitekter A/S har projekteret ombygningen. DAN-Ejendomme Holding A/S står for driften. Erhvervsstyrelsen driver Statens Center for den Maritime Sundhedsuddannelse. Lægehuset er lejer i bygningen.

Sundhedshusets kommunalt ansatte sundhedspersonale består af hjemmesygeplejen samt ergo- og fysioterapi. Øens praktiserende læger har til huse i bygningen, og der er privatpraktiserende diætister. Herudover låner frivillige foreninger som ”Anonyme Alkoholikere” lokaler i Sundhedshuset til møder en gang om ugen, og Diabetesforeningen holder sin generalforsamling her.

Center for det Maritime Sundhedsvæsen (CMS) har til opgave at uddanne danske og udenlandske søfolk både fra handels- og fiskeriflåden til sygdomsbehandlere. Centeret er en del af Søfartsstyrelsen. CMS udbyder også andre kurser, f.eks. førstehjælpskurser med maritimt indhold og samarbejder med øvrige aktører i Sundhedshuset. CMS er desuden et videns- og kompetencecenter for det Maritime Sundhedsvæsen. Det betyder at CMS står til rådighed med vejledning og svar på spørgsmål fra den samlede danske handels- og fiskeriflåde.

Der er etableret en lejerforening, der fremlejer lejemål til Lægehuset, Sundhed og ældre i Fanø kommune og Center for det Maritime Sundhedsvæsen. Sundhedshusets lejerforening består af en repræsentant fra lægerne, lederen af CMS og sundhedschefen på Fanø Kommune.

Der er mange fordele ved, at de forskellige sundhedsfaglige kompetencer er samlet under samme tag. I dagligdagen har personalet opnået fordele i form af et større kendskab til hinandens arbejdsområder. For personalets vedkommende udnyttes de bedre muligheder for faglig sparring i vid udstrækning mellem aktørerne i Sundhedshuset på Fanø, for man deler frokoststue og andre personalefaciliteter. For borgerne opleves det som en stor fordel, at langt de fleste sundhedstilbud på Fanø nu er blevet samlet et sted, og at man umiddelbart kan bevæge sig fra et sted til et andet.

4.2.3 Skærbæk Fritidscenter

Skærbæk i Tønder Kommune er en aktiv lille by med en befolkning på ca. 3.000. Skærbæk Fritidscenter startede som et samarbejde mellem den kommunale svømmehal (etableret i 1972) og den selvejende institution Skærbækhallen (etableret i 1971), som lå ved siden af.

Skærbæk Fritidscenter er siden da ekspanderet, og der er nu mere end 11.000 m² under tag. Det er i dag den fysiske ramme om mange forskellige aktiviteter, som kan deles op i følgende:

- *Aktivitetssentret for hele familien* rummer svømmehal og vandland, bowlingcenter, legeland, tennis- og badmintonbaner, fitness m.v. Aktivitetssentret retter sig mod lokalbefolkningen, men er også et tilbud til de mange turister, som besøger Rømø og vestkysten.
- *Sportscentret* har professionelle indendørs- og udendørsfaciliteter til fodbold, håndbold, svømning, løb, atletik, gymnastik, badminton, skydning mv. Faciliteterne retter sig mod lokale klubber og foreninger, og anvendes til skolens idrætsundervisning, og de bruges også til træningsophold.
- *Kursuscentret* har moderne mødelokaler med plads til op til 900 mennesker. Fritidscentret kan også rumme erhvervsrelaterede udstillinger, messer, firmafester, erhvervsarrangementer o.l. Der er køkken- og restaurantfaciliteter, som anvendes i forbindelse med mange af Fritidscentrets aktiviteter.
- *Feriecentret* består af 69 feriehuse med udendørsfaciliteter. Husene er indrettet, så de kan bruges både til familieferier og være overnatningsfaciliteter ved træningsophold, kurser, konference osv. Brugere af feriebyen har adgang til en del af Skærbæk Fritidscenters øvrige tilbud.
- *Kulturcentret* har en teatersal og et Kunstnerhus med udstilling, værksteder til keramik, glasarbejde, vævning, maleri, skulptur mv. Det bliver brugt til kurser, foreningsaktiviteter, events, udstillinger, m.v. for børn og voksne, for amatører og professionelle.

Samlokaliseringen af mange aktiviteter gør det muligt at holde et højt aktivitetsniveau året rundt. Turisterne kommer om sommeren og i ferierne. De lokale sports- og andre foreninger benytter fortrinsvist faciliteterne i vinterhalvåret, og træningsophold og erhvervsaktiviteter falder især forår og efterår.

I 1997 blev Skærbæk Fritidscenter reorganiseret i to uafhængige organisationer: En almennyttig forening og en erhvervsdrivende fond. Foreningen, som kan opnå kommunale tilskud, driver idrætsaktiviteterne og kunstnerhuset. Den

erhvervsdrivende fond driver de kommercielle dele, herunder restaurant, overnatning, kursuscenter m.v. Denne opdeling har vist sig at være bæredygtig. Den almennyttige forening er nødvendig for at kunne løse opgaver med at stille velfærdsfaciliteter til rådighed for lokalbefolkningen, og en almennyttig organisation har andre muligheder end private aktører for at søge støtte fra kommune, fonde og puljer. Endvidere er en almennyttig organisering vigtig for, at Skærbæk Fritidscenter kan arbejde sammen med frivillige på en måde, som tilgodeser både centrets og de frivillige interesser. På den anden side er den kommercielle aktivitet understøttende, og den betyder et større aktivitetsniveau og bedre mulighed for synergi.

Tønder Kommune er involveret på den måde, at kommunen ejer noget af bygningskomplekset, herunder de lokaler hvor restauranten drives. Kommunen får en forpagtningsafgift for dette. Restauranten drives af fonden. Kommunen ejer også sportsfaciliteter f.eks. svømmehallen, og centret modtager et årligt driftstilskud hertil, for at de faciliteter står til rådighed for lokalbefolkningen og de lokale foreninger.

Skærbæk Fritidscenters partnerskabsmodel går videre end dette. De 69 feriehusse er bygget af et en investorgruppe. Den erhvervsdrivende fond varetager driften og får provision af lejeindtægterne. Investorgruppen er fortrinsvis lokale forretningsdrivende, som så en interesse i at hæve aktivitetsniveauet i byen, og som ønskede at understøtte Fritidscentrets aktiviteter.

Centret arbejder endvidere sammen med Hjemsted Oldtidspark og med Gokartbanen om at skabe interessante tilbud til gæsterne. Fitnessvirksomheden og massøren er private erhvervsdrivende, som lejer sig ind i centret. Endvidere er der samarbejder med et stort antal sommerhusejere ved vestkysten, som hver betaler ca. 2.000 kroner om året for at have fri adgang til badelandet. Det er et aktiv i forbindelse med udlejningen af sommerhusene på ferieøen Rømø, og for Fritidscentret betyder det stabile indtægter. Endelig på den kommercielle side arbejdes der sammen med andre overnatningsfaciliteter ved store arrangementer.

I et lokalt velfærds perspektiv er det dog ikke mindst samarbejdet med foreningerne, som er interessant. Et bredt spektrum af foreninger for alle aldersgrupper og interesser benytter Fritidscentret. De kan anvende lokalerne og regne med, at der stilles service til rådighed for kontingentmidlerne og de offentlige tilskud til foreningsaktiviteterne. Men foreningerne indgår også med frivillig arbejdskraft i forbindelse med aktiviteter. Her indgås der aftaler mellem Fritidscentret om, at noget af overskuddet kanaliseres ind i foreningens aktiviteter, som herved får mulighed for et højere aktivitetsniveau, indkøb af materialer m.v.

Der er efterhånden kommet en god konsensus om samspillet mellem almennyttige og kommercielle aktiviteter. Foreningerne og klubberne er fleksible i deres skemalægning, hvis der er et stort arrangement i huset eller en vigtig trænings-

aktivitet. Fritidscentret sørger her for, at foreningsmedlemmerne altid får et godt alternativt tilbud.

Foreningernes medlemmer og de frivillige, som kommer i huset, er tilfredse med, at det er et aktivt sted. Der er altid liv der. Den lokale fodboldklub synes, at det er fint at stille op som modstander i træningskampe med hold, som de ikke møder til dagligt, og som kommer fra andre egne af landet.

Der er dannet forskellige støtteforeninger, som inden for lovens rammer gennemfører aktiviteter, koncerter m.m. til fordel for centret. Byfestkomiteen afholder årligt en byfest, og overskuddet går til at støtte anlægs- og vedligeholdelsesopgaver i Fritidscentret. Der er også en støtteforening med frivillige, som er meget aktiv nu på tredje generation. Denne forening stammer fra frivillige, som i sin tid byggede den første idrætshal. Endelig er der ”Aktive Timer”, en forening af ældre, som hjælper med, og hvor Fritidscentret til dels også er ramme om medlemmernes sociale aktiviteter. Her er der goder for de frivillige, som eksempelvis en årlig fest, som er meget populær.

Kunstnerhuset blev indviet i 2008. Det var en stor og ambitiøs satsning, blandt andet finansieret af Lokale- og Anlægsfonden. At sætte kunst sammen med idræt var noget nyt, og konceptet er stadig under udvikling. Men Kunstnerhuset er stadig Skærbæk Fritidscenters smertensbarn, for det er svært at få en økonomisk balance i det. Finanskrisen har betydet lavvande i virksomhedernes kunstindkøb. Kunstnerhuset har bl.a. involveret gode frivillige til at arbejde med en stabilisering af anvendelsen af kunstdelen.

Skærbæk Fritidscenter har omkring 500.000 besøgende årligt, og der er 32 personer på lønningslisten. Der er ca. 50.000 overnatninger i feriehusene. Tønder Kommune opfatter Skærbæk Fritidscenter som et fyrtårn for en aktiv og vellykket idræts- og frivillighedsindsats med store positive sideeffekter for livskvaliteten i Skærbæk og Tønder Kommune. Brugere og borgerne i Skærbæk giver også udtryk for, at de er stolte af centret.

Fremtidige projekter består blandt andet i en udvidelse af den meget populære badelands- og svømmeafdeling, og man arbejder også med at udvide overnatningsdelen samt opføre et aktivt udeområde omkring centret.

4.2.4 Projekt Landsbypedel

Landsbypedel-projektet blev i Nordenskov og Næsbjerg tænkt ind som en del af en overordnet omstrukturering af den offentlige transport i Varde kommune. Busruten, som gik gennem landsbyerne, blev stort set udelukkende brugt til transport af børn til og fra skole. Der er nu etableret et mere fleksibelt transporttilbud: pedelbussen. Pedelbussen, der er blevet indsat i stedet for rutebussen, kører kun efter behov og derfor med væsentligt færre afgange, ligesom ruten kan afkortes, hvis der kun er få elever eller andre passagerer med.

Der er opnået økonomiske besparelser, som er reallokeret til de to landsbyer. De har hver fået en landsbypedel til rådighed i fem timer om ugen. Borgerforeningerne beslutter, hvordan disse timer skal bruges. I perioden august 2011 til august 2013 er der ansat landsbypedeller i hver af de to landsbyer Nordenskov og Næsbjerg. De skal medvirke til at forbedre levevilkårene i landsbyerne, ligesom de skal udføre andre opgaver.

Der er valgt forskellige former for organisering for at teste bæredygtigheden. I Nordenskov er landsbypedellen ansat i et offentligt-privat samarbejde, og han har til opgave at køre bus og udføre pedalarbejde i byen. Der er tale om et offentligt-privat samarbejde mellem Varde Kommune og Lunde Turistfart. Desuden samarbejdes der med borgerforeningerne i Nordenskov og Næsbjerg. I Næsbjerg er landsbypedellen en medarbejder fra Varde Kommune. I begge tilfælde skal landsbyernes borgerforeninger være med til at beslutte, hvilke opgaver pedellen skal løse.

Støtten, der er givet til opstarten af landsbypedel-projektet, var et engangsbeløb. Dette er dog ikke noget problem. Besparelserne ved den ændrede transportstruktur betyder, at projektet vil være selvfinansierende resten af perioden.

Projektet er fortsat i gang, og der forventes en stor tilfredshed i landsbyerne, da transporten er blevet mere fleksibel og brugerorienteret. Samtidig er der stor glæde over, at landsbyerne får lov til at forvalte pedellens arbejde, hvilket er med til at give en inddragelse og engagement lokalt. Ligeledes er der potentielt en bedre mulighed for at tiltrække tilflyttere, da der pludselig er ressourcer til vedligeholdelse og forskønnelse af landsbyernes fællesarealer og mødesteder.

Hovedparten af projektet finansieres af Varde kommune med midler fra en nedlagt busrute. Med tilskud er der økonomi til to landsbypedeller i fuldtidsstillinger. Projektet er støttet med 345.000 kroner af Indenrigs- og Socialministeriets pulje til udvikling i landdistrikter.

4.3 Frivillighedsmodeller

4.3.1 Vrads Købmandshandel

Vrads Købmandshandel er mere end blot en købmandshandel. Udover at udgøre en lokal butik i Vrads danner den rammerne for socialt samvær blandt borgerne. Den rummer information om aktiviteter i byen, lægger hus til både et galleri med salgsudstillinger fra kunstnere i lokalområdet og tilbyder biblioteksservice i samarbejde med Silkeborg Bibliotek.

Vrads Købmandshandel består af to etager med handel og cafébord i stueplan og landsbykontor og galleri på 1. sal. Der er åbent 360 dage om året, syv timer om dagen i sommerferien og fire timer resten af året. Udover de nævnte tiltag er der blevet oprettet en varmestue, som holder åbent et par timer hver dag i

vinterperioden. Her kan selskabstrængende møde andre borgere. For at fremme socialt samvær blandt de besøgende i Vrads Købmandshandel er der et rundt cafébord, hvor det er muligt at få gratis the og kaffe. Man kan frivilligt give en mønt i den Madam Blå, der er opsat for at få lidt til kaffebønnerne.

Købmandshandlen og dens faciliteter drives og vedligeholdes af 25 frivillige, der kalder sig for Købmændene.

Koordinering af information om aktiviteter i og nyheder fra lokalsamfundet kan styrke borgeres engagement i byen. Den tanke motiverede projektets initiativtager til at søge økonomisk støtte til projektet 'Vrads Købmandshandel'. Initiativtagers baggrund som journalist medførte, at distribution af information blev et centralt omdrejningspunkt for projektet.

Det er landsbykontoret, der er tilknyttet Købmandshandlen, som har modtaget støttemidler. Købmandshandlen har ikke modtaget offentlig støtte men har en årlig omsætning på 500.000, hvilket er nok til, at Købmandshandlen kan løbe rundt med frivillig arbejdskraft.

De 200.000 kr. i støttemidler fra det daværende By- og Boligministerium gik til at finansiere Landsbykontoret, hvorfra det er muligt at bruge PC, bestille biblioteksmaterialer, læse, printe og kopiere. Initiativtagers baggrund og efteruddannelse medførte også, at Vrads fik oprettet en hjemmeside, der fungerer som opslagstavle over byens aktiviteter og nyheder. Projektets udfordring nu er at få opdateret hjemmesiden, så den er tidssvarende og brugervenlig. Kun ved en appellerende hjemmeside sikres kommunikationen mellem Vrads' borgere.

Et stort skridt for at sikre kommunikationen med omverdenen var, da Vrads fik anlagt fiberbredbånd i 2012. Dermed var en stabil basis for kommunikation sikret. Anlæggelsen af fiberbredbånd var også en af årsagerne til, at Vrads blev kåret til Årets Fiberby af Energi Midt.

Projektet finansieres ikke længere af offentlige midler, men drives af de frivillige "købmænd". De bidrager med forskellige kompetencer til at drive projektet. F.eks. står Købmænd med flair for IT for at vedligeholde Landsbykontorets computere. Initiativtageren står med sin journalistiske baggrund for information via hjemmeside og Vradsavisen. Derudover står Vrads' Muldvarpegruppe for praktisk arbejde, dvs. reparationer, maling m.m. Visionen er, at landsbyen skal være bæredygtig ved at trække på beboernes forskellige kompetencer. Det er afgørende, hvis projektet med Købmandshandel og Landsbykontor skal fortsætte, selvom der ikke er flere støttemidler.

Konkrete resultater af projektet er:

- Vrads' hjemmeside: www.vrads.dk
- Koordinering af information via hjemmeside, lokalavis og e-mailservice. Derudover eksisterer en e-mailservice, hvorigennem borgerne kan få distribueret deres nyheder til andre borgere.

- Biblioteksfaciliteter udlånt fra Silkeborg Bibliotek. Der er stillet en computer til rådighed, hvorfra landsbyens beboere kan bestille materialer til senere afhentning i Købmandshandlen.
- Antallet af frivillige er steget fra 12 i 1992 til 25 i 2012.

Vrads' beboeres erfaringer med Købmandshandlen og Landsbykontoret er positive. Der er stor opbakning til stedet. Det afspejles i resultaterne af en undersøgelse, der er tilgængelig på Vrads' hjemmeside: <http://www.vrads.dk/butik/bruger.htm>. Dog er Landsbykontorets biblioteksservice ikke særlig meget brugt. Det tilskrives eksterne faktorer såsom manglende tid. Respondenterne i undersøgelseerne giver udtryk for, at de ikke er decideret utilfredse med biblioteksservicen.

Det er et stort ønske fra initiativtagers side at få opdateret hjemmesiden med et tidssvarende program. Det vil lette kommunikationen og den lokale medleven, hvis man kan få funktioner lagt ind, der gør det muligt for brugere selv at opdatere hjemmesiden. Der er ikke økonomi til det, men det overvejes at søge om midler ved den lokale aktionsgruppe (LAG).

I november 2012 modtog Vrads prisen som Årets Landsby 2012. Vrads Borgerforening foreslog landsbyen med den begrundelse, at Vrads' borgere individuelt og i fællesskab bidrager til at udvikle byen og holde den levende. Mottoet bag borgernes handlinger er, at i Vrads 'vil vi leve og ikke blot bo'. Byen ligger centralt og inden for rimelig køreafstand til blandt andet Silkeborg, Århus og Ikast, og der tænkes innovativt og utraditionelt for at holde Vrads dynamisk og sikre en synergi mellem individ og fællesskab. Der genereres mange aktiviteter i Vrads. Borgerne selv benævner det som et 'ansvarligt anarki', hvor der er plads til initiativer, men med hensynstagen til andre.

Erfaringerne fra Vrads viser, at borgerne gerne tænker innovativt og løsningsorienteret for at skabe rum og muligheder for landsbyens borgere. Et eksempel er lokalhuset Spilledåsen, hvor byens musikinteresserede kan mødes og spille musik i lydisolerede lokaler. Spilledåsen var i første omgang blot en skurvogn, hvor Vrads' unge kunne mødes og dyrke deres musik. Skurvognen var placeret lidt uden for byen, men i 2004 byggede man et lydisoleret udhus til Forsamlingshuset, der nu fungerer som musikspille- og værested.

Siden 2007 har Foreningen Spilledåsen arrangeret Vradsfestival. På festivalen skabes et kreativt rum, hvor sangere og orkestre fra landsbyen optræder. Byens borgere og virksomheder bidrager i fællesskab til afviklingen af festivalen, som dermed er et eksempel på, hvordan landsbyens borgere sammen formår at løfte i flok og skabe liv i Vrads.

Borgerforeningen i Vrads har tidligere stået for arrangementerne i Vrads. Det gør den stadig, men efterhånden som mange forskellige aktiviteter ser dagens lys, tager borgerforeningen sig nu af de større og åbne arrangementer, eksempelvis de fem-seks årlige fællesspisninger, fastelavn og børnediskotek. Fællesspisningerne arrangeres af et frivilligt, skiftende kokkehold, der står for maden

og eventuel underholdning. Fællesspisningerne danner ramme for uforpligtende socialt samvær. Nytilflyttere får på den måde også en officiel velkomst. Information, invitationer og ideer til nye initiativer kommunikeres her. De fleste af Vrads' borgere er medlem af Borgerforeningen.

Vrads' menighedsråd påtager sig udover kirkelige opgaver rollen som kulturformildere i form af koncerter og foredrag, som foregår i kirken. Landsbyens foreninger, præsten og menighedsrådet samarbejder om arrangementer såsom fællessang, fastelavn, julekoncert og Vradsfestival.

Udover lokalkøkkenet Spilledåsen og Vradsfestivalen danner også Forsamlingshuset og Den Gamle Smedje rammer om sociale arrangementer for Vrads' borgere. Forsamlingshuset bruges til større arrangementer, herunder fastelavn, børnedisco og Skt. Hansfest. Det er suppleret med en pavillon bygget af frivillige. Forsamlingshusets drift sikres blandt andet gennem lejeindtægter fra udlejning til private fester og arrangementer. Den Gamle Smedje er for længst nedlagt som traditionel smedje. Bygningen blev købt af en gruppe Vradsborgere, og den er i dag indrettet med aktivitetslokaler, som anvendes af fire firmaer, der alle beskæftiger sig med bæredygtigt bygge- og anlægsarbejde.

Vrads værner om sin grønne profil på erhvervsområdet. Byens erhvervsdrivende er blandt andet engageret i bæredygtige økologiske løsninger inden for anlæg og byggeri. Mange borgere bor i lavenergihuse, træhuse og halmhuse, og der er stort lokalt fokus på at anvende solvarmeanlæg og solcelleanlæg. Derudover afholdes foredrag om bæredygtighed og økologi for at inddrage borgerne endnu mere i en bæredygtig udvikling af Vrads.

Én gang årligt i forårsperioden afholdes Vradsweekend. Det er en 3-dages festival, der inddrager mange af byens borgere og foreninger. Weekendens overskrift er 'Oprydning for sjov', hvilket indebærer en fælles indsamling af skrald langs Vrads' seks indfaldsveje, oprydning på pladser, plæner og byens veje. Derudover ryddes der op på købmandshandlens lager og afholdes udsalg af købmandshandlens varer i forbindelse med et særligt 'Open BY night'-arrangement. Fælles bygninger og anlæg vedligeholdes, og hele weekenden afrundes med fællesspisning og forårskoncert med Vrads-koret.

Borgerne i Vrads interesserer sig for landsbyens ve og vel og tænker gerne innovativt, når der opstår udfordringer. Et eksempel på en sådan situation var da den tidligere Them Kommune ønskede at trafiksanere Vrads. Forslaget var at bygge en rundkørsel i Vrads. Det var der en lokal modstand mod, fordi man fandt, at det var en u hensigtsmæssig løsning. I stedet indgik en gruppe Vradsborgere og foreninger i et samarbejde med kommunen om en alternativ trafikregulering, der blandt andet også resulterede i en byforskønnelse. Samtidig betød det, at kommunen skulle betale mindre. Interesse, engagement og sammenhold for landsbyens udvikling og borgernes sammenhold, der muliggør sådanne samarbejder, der skaber konstruktive og innovative løsninger.

Udover de nævnte foreninger som Spilledåsen og Borgerforeningen byder Vrad på adskillige andre fora og aktiviteter: Vradsspejderne. Pilefletterlav, fodbold- og filmklub og Thørsting-Vrads Herreders Øllaug.

4.3.2 Seniorklubben ved Stenderup Skole

Stenderup skoles SFO-lokaler fungerer som et mødested for seniorer, mens børnene er i skole. Stenderup ligger i Hedensted Kommune. Seniorerne hjælper hinanden med praktiske opgaver som at kontakte de offentlige myndigheder. Desuden interagerer seniorerne og børnene i SFO'en, og således bliver der mulighed for gensidig hjælp og læring.

Idéen til projektet ”Seniorklubben” opstod, fordi nogle borgere undrede sig over, at Stenderup skolens SFO-lokaler stod ubrugte i formiddagstimerne. Det førte til en brainstorm over, hvordan disse offentlige lokaler kunne bruges, når børnene ikke var der. Dette blev koblet med landsbyens seniorers behov for et mødested samtidig med deres behov for at styrke deres kendskab til og brug af IT. Det udmøntede sig i projekt Seniorklubben.

Filosofien i Seniorklubben er, at det i sin form skal være brugerdrevet. Det er seniorerne, der får og udvikler idéerne, og den projektansvarlige sørger primært for rammerne herfor. Målsætningen er derfor blot, at rammerne i SFO'en skal udnyttes bedre, og at seniorerne har et mødested, hvor også praktiske opgaver kan løses. At styrke interaktionen mellem børnene og seniorerne er en meget ønskværdig sideeffekt, som siden er kommet til.

Projektet startede i november 2011, hvor seniorer fra landsbyen blev inviteret til at mødes i lokalerne. Siden har det udviklet sig til, at seniorerne mødes hver torsdag, hvor de drikker kaffe og deltager i forskellige tiltag. Symbiosen mellem seniorerne, børnene og pædagogerne i SFO'en indebærer, at seniorklubben hjulpet til ved forskellige arrangementer i SFO'en, mens elever fra 5. og 6. klasse har assisteret seniorerne med at lære at bruge IT og mobiltelefoner. Undervejs er der blevet oprettet et lille kontor i SFO'en til seniorerne, hvor der er blevet installeret en ældrevenlig DukaPC, således at de kan få hjælp til at klare den elektroniske kontakt med myndighederne.

Aktiviteterne ligger i sæsonprogrammer, som deltagerne selv udarbejder. Man ønsker at etablere en hjemmeside, hvor sæsonprogrammet offentliggøres. Erfaringerne med projektet viser, at der er brug for en klarere struktur. Eksempelvis har der været problemer omkring, at der i IT-læringen har været for stor niveauforskel på brugerne. Denne udfordring løses som andre af projektets udfordringer igennem frivillighed, og der arbejdes på at få en frivillig til at strukturere IT-læringen, så udbyttet for alle bliver optimalt.

En vigtig erfaring er desuden, at den ældrevenlige PC var en god investering. Denne PC har en central betydning i forhold til både IT-læringen og i forhold til den IT-baserede kontakt med de offentlige myndigheder. Generelt har der været stor tilfredshed med projektet fra både SFO-medarbejdernes, børnenes og

seniorernes side. Der har været tale om en meget gavnlig symbiose.

Projektet skal ses i sammenhæng med, at Hedensted Kommune har udvalgt landsbyen til et projekt, der hedder "Slip civilsamfundet fri". I dette projekt er en del af de ældre inddraget, og de er indtil videre i gang med at lave en "frivillig bank". Her byder de ind med, hvad de kunne tænke sig at hjælpe med. De vil rigtig gerne stille sig til rådighed for andre ældre, som ikke er så mobile, som de selv. Men de ønsker også at stille sig til rådighed med at hjælpe skolebørnene med lektier osv. Også heri indgår perspektivet om formel og uformel læring på tværs af generationerne.

Skoleforvaltningen i Hedensted har bevilliget et engangsbeløb på 5.000 kroner til køb af en DukaPC. Ellers er projektet ustøttet.

4.3.3 Sinding Bibliotekscafé

Besparelser på Silkeborg Kommunes budgetter havde reduceret bibliotekstilbuddet i landsbyen Sinding til en bogbus, der kun kom forbi i en halv time hver anden mandag. Men i perioden efteråret 2010 til udgangen af 2011 deltog Silkeborg Bibliotekerne i projekt "Biblioteket lige ved hånden". Projektet består af en såkaldt "outpost", som er en udvidelse af udlåns- og afhentningsmulighederne. I Sinding forsamlingshus har frivillige borgere etableret og indrettet "Sinding-rummet", som hver fredag fra 15-17 fungerer som Bibliotekscafé med mulighed for lån og afhentning af materialer fra Silkeborg Bibliotekerne. Der er endvidere afholdt forskellige mindre arrangementer, typisk en gang om måneden.

Bibliotekets målsætning for projektet var: *"Ved hjælp af ny teknologi kombineret med et fysisk rum at sikre borgerne et godt bibliotekstilbud – der hvor de er. Ved at skabe et rum omkring det digitale får biblioteket mulighed for at inspirere og udfordre borgerne via foredrag, undervisning og arrangementer. Med andre ord – et sted hvor folk mødes."*

De frivillige kulturambassadører havde ligeledes en række målsætninger for projektet. Det primære formål var at skabe et godt, lokalt samlingssted. De ønskede høje besøgstal, og de håbede at kunne skabe et hjertevarmt sted for nye tilflyttere. Samtidig skulle Caféen kunne tilbyde et 'rimeligt' udlån og brug af biblioteksydelser.

I forbindelse med etableringen af Sinding Bibliotekscafé modtog otte frivillige Sinding-borgere undervisning i forskellige elektroniske databaser, herunder bibliotekets hjemmeside, bibliotek.dk, infomedia mv., således at de kunne vejlede brugerne i disse databaser. Samtidig stillede Silkeborg Bibliotekerne en bærbar PC til rådighed, og det blev herigennem muligt for Sinding-borgerne at reservere, tjekke status, udnytte e-ressourcer samt aflevere og afhente reservede materialer i caféens åbningstid.

Herudover udstillede Bibliotekscaféen en række materialer udvalgt og styret af de lokale kulturambassadører, som også selv udlånte disse materialer til brugerne. Samlet set har dette skabt nogle nye og anderledes relationer mellem borgerne i Sinding og andre måder at være sammen på.

I perioden oktober 2010 til december 2011 blev der samlet afholdt 41 arrangementer af Biblioteket og kulturambassadørerne. Arrangementerne havde ca. 20 besøgende i gennemsnit med en stigende tendens i hele perioden. Enkelte arrangementer havde over 40 besøgende, og besøgstallet nåede helt op på 67 til det sidste arrangement i perioden, ”Animationsværksted for de unge”, som var arrangeret af Biblioteket og Kreativ Skole. Den fælles målsætning om at afholde forskellige arrangementer blev herved efterlevet.

Som afslutning på projektet foretog Silkeborg Bibliotekerne en evaluering, der bl.a. kom frem til følgende:

- Brugere var meget glade for et samlingssted med café og hygge kombineret med brug af bibliotekets tilbud
- Flere har udtrykt ønske om mere varieret materiale
- For de unge har det især været arrangementerne, der har haft interesse (Thomsen & Sørensen, 2011).

Sinding Bibliotekscafé fungerer fortsat i dag og er nu drevet udelukkende af de frivillige kulturambassadører. Derfor var det ifølge initiativtagerne vigtigt at finde frivillige, der også brændte for at skabe liv og et hyggeligt mødested. Herunder er det centralt at gøre det aktuelt og relevant for dem og at tilrettelægge arbejdsopgaverne og -tiderne fleksibelt.

Projektet har fået støtte fra Kulturregionen og Styrelsen for Bibliotek og Medier og har været et fællesprojekt for 4 biblioteker: Horsens Bibliotek, Silkeborg Bibliotekerne, Viborg Bibliotekerne og Randers Bibliotekerne. Økonomien i håndtering af materialer, kørsel og arrangementer har i perioden kostet biblioteket ca. 4 timer pr. uge svarende til 200 timer pr. år, ca. 40-50.000 kr. pr. år.

4.3.4 Idrætsforeningen og fritidshjemmet i Bækmarksbro

Tangsø Forenede Sportsklubber ligger i landsbyen Bækmarksbro, som er en landsby mellem Lemvig og Holstebro. I området som sådan er der hverken ret mange idrætsforeninger eller ret mange fritidshjem, og der er butiksdød og svag kollektiv trafik. Fritidshjemmet og idrætshallen i Bækmarksbro ligger inden for 100 meter, og den korte afstand gør det muligt for børnene selv at komme til træning, uden at forældrene involveres. Hallen er bygget samme med en svømmehal, og ved siden af hallen ligger byens plejehjem. Børnene på fritidshjemmet kommer dog ofte langvejs fra, dels fordi der er få fritidstilbud i området, dels fordi de kan gå til en række attraktive idrætsgrene i foreningen. Foreningen, der blev stiftet i 1984, er en flerstrengt idrætsforening, der tilbyder håndbold, hockey, badminton, tennis, svømning, gymnastik og fodbold,

ligesom der er et motionscenter i anlægget.

Gården, som nu huser fritidscentret Tangsøegården, blev købt af klubben i 1997. Målet med samarbejdet mellem idrætsklubben og Lemvig Kommune er, at børnene igennem en bred vifte af inden- og udendørs aktiviteter skal få et indblik i en vifte af aktiviteter og udviklingsmuligheder. Man ønsker at give børnene en alsidig motorisk og social udvikling til gavn for såvel indlæring som fysisk og psykisk velvære. Dette vil således give børnene mulighed for at finde nogle fritidsaktiviteter, der fanger deres interesse, så man hermed er med til at "skubbe" og motivere børnene til en aktiv fritid.

Overvægt og svær overvægt især hos piger udgør en del af områdets sundhedsproblemer. Foreningens direktør sidder i Lemvig Kommunalbestyrelse i socialudvalget, og hans indsigt i kommunalpolitik er en styrke, når et landdistrikt skal skabe et samarbejde mellem stat og civilsamfund. I 2006-2009 finansierede puljemidler fra puljen *Idrætsprojekter for overvægtige vanskeligt stillede børn* et 3-årigt projekt, der ved hjælp af en sundhedsprofessionel gjorde det muligt for overvægtige og svært overvægtige børn og unge at dyrke motion, få kost- og sundhedsvejledning samt at lave sund mad sammen med forældrene. Projektet betyder, at børn og unge, der ellers ikke har ret mange tilbud om organiseret fysisk aktivitet, får mulighed for at lære en forening at kende, får sundhedskompetencer og hjælp til at tabe sig.

Dette samarbejde findes i forskellige former også andre steder i landdistrikterne, blandt andet i Vesthimmerland i Salling. I Vesthimmerland i landsbyen Hvilsom ligger foreningen KVIK, der har haft aktiviteter finansieret af samme puljes midler. Samarbejdet mellem den lokale forening KVIK og den lokale skole, hvor foreningsinstruktøren også er gymnastiklærer, betyder et landsbyfællesskab mellem landsbyerne Hvilsom, Hvam og Simested. I en 3-årig periode har foreningen kunnet tilbyde overvægtige børn idrætsaktiviteter med henblik på at få dem sluset ind i foreningen. I Nord-Salling har man haft et lignende projekt, udformet af den lokale bokseklub.

Ikke mindst Tangsø Forenede Sportsklubber viser, at et tværinstitutionelt samarbejde er vigtigt i arbejdet med sundhedsfremmende opgaver. I Hvilsom lukkede den lokale skole midtvejs i projektperioden, og foreningen ville have været eneste mødested for byens borgere, hvis ikke skolen var blevet gendannet som friskole. Ingen ved dog, hvor længe skolen vil eksistere, men foreningen, der dækker tre landsbyer og styres frivilligt, lukker ikke og får derved en vigtig betydning for lokalområdet. En række andre projekter finansieret af samme pulje viste desuden, at hvis kommunen understøtter foreningernes aktiviteter og hjælper med at rekruttere børnene, så kan foreningerne blive mere åbne for særlige målgrupper, sundhedsindsatser og sociale opgaver.

I Skærbæk findes et lignende samarbejde mellem fritidscentret og den lokale idrætsforening. Samarbejdet betyder, at børnene og de voksne lettere finder ind i foreningen, og barriererne ved at starte i en forening brydes ned. Deltagelse i organiseret fysisk aktivitet er for alle familier og ikke kun for de foreningsakti-

ve børnefamilier med stærk forældreopbakning. Traditionen for foreningsdeltagelse bliver dermed mulig også for målgrupper uden for foreningslivet.

4.3.5 Mødregruppen i Hedensted

Kommunen fik for nogle år tilbage en del henvendelser fra unge mødre, der gerne ville i mødregruppe med andre unge mødre. Da man i forvejen aflagde sårbare unge mødre mange besøg i hjemmet, blev det besluttet at starte et projekt for unge mødre med særlige behov. Projektet startede i 2008. Det indebar, at de unge mødre kunne mødes en gang om ugen, og til disse møder var der også to sundhedsplejersker og en socialrådgiver til stede. Projektet blev gjort permanent, men efterhånden oplevede fagpersonalet, at meget af deres tid gik med praktiske opgaver. Ved at inddrage frivillige i tilbuddet har de fået frigivet tid til at fokusere på social- og sundhedsarbejdet.

Siden efteråret 2011 har de to sundhedsplejersker og socialrådgiveren fået følgeskab af to frivillige til det ugentlige gruppe-tilbud for unge mødre under 25 år.

Der er tale om unge mødre, der af forskellige årsager har behov for særlig støtte. Formålet med gruppe-tilbuddet er blandt andet:

- at styrke børnenes trivsel og sundhed
- at oplyse om mødrenes egne og børnenes behov
- at give mødrene tillid til, at de kan klare opgaven som mor
- at hjælpe mødrene på vej i forbindelse med uddannelse eller arbejde efter endt barselsorlov
- at styrke mødrenes netværk i lokalområdet.

Hver onsdag fra 10 til 13 mødes gruppen i Hedensted, og under disse møder spiser de ofte et fælles måltid. Siden efteråret 2011, hvor to frivillige har hjulpet til, har de oplevet en lettelse af de praktiske opgaver som indkøb, kaffebrygning og madlavning. Det har betydet mere tid til det egentlige sundhedsarbejde. De fortæller, at der er kommet en helt anden ro til at koncentrere sig om sundhedsarbejdet og om den enkelte mor. Samtidig fungerer de frivillige som en slags rollemodeller, og de unge mødre kan indgå i mindre formelle relationer til de frivillige. De frivillige har været gode til at inspirere i forbindelse med bl.a. madlavning, og de har været med til at skabe en endnu større trykthed i gruppen.

Sundhedsplejerskerne fremhæver desuden, at de frivilliges måde at sige tingene på ikke er så bundet af opmærksomheden på sundhedsfremme og udvikling, og dermed kan de fokusere på andre ting, som også har betydning for de unge mødre. De frivillige har altså ikke blot været en gevinst i form af aflastning for fagpersonalet, de har været en gevinst for mødregruppen i sig selv.

Ved at deltage i mødregruppen får de unge mødre skabt et netværk i lokalom-

rådet, hvilket ellers kan være svært i en landdistriktskommune. De får mulighed for at møde ligesindede og snakke om bekymringer og glæder med hinanden og med professionelle fagfolk. I mødregruppen bliver de også oplyst om mor-barn aktiviteter i lokalområdet, og de bliver opfordret til at deltage i disse. Disse informationer er vigtige, da der ikke findes samme mængde af tilbud for småbørn og deres mødre som i større byer. For de unge mødre har det stor betydning at kunne mødes en gang om ugen, og de ser det som et af ugens højdepunkter.

4.3.6 Senior Service i Sorø og omegn

Mange ældre og handikappede har svært ved at komme i butikker og få købt ind, og det kan være ekstra vanskeligt, hvis der er langt til den nærmeste købmand. Ældre, som er på varig hjælp, kan få kommunal assistance til indkøb. Det kan være hjemmehjælpen, som løber ærinder, men kommunen kan også udlicitere opgaven til private aktører. Men mange ikke særligt mobile borgere er ikke visiteret til indkøbshjælp. De skal klare sig på anden måde.

Sorø Senior Service i Sorø startede i 2001 af folk, som var aktive i Ældrerådet. De så et behov for midlertidig eller varig assistance med indkøb. De besluttede at stifte en forening, hvis formål er at yde indkøbsassistance.

En gang om ugen køber omkring 15 frivillige ind for omkring 80 borgere. Om tirsdagen modtager foreningen indkøbslister på fax fra hjemmehjælperne eller plejehjemmene, og de får også telefoniske opkald fra de ældre selv i telefontiden om onsdagen. Torsdag er indkøbsdag. Indkøbene foregår i udvalgte butikker, som foreningen har aftaler med. Man får kredit, idet pengene først indgår ved afleveringen af varerne hos de ældre. Hver 4. uge er der afregningsdag. Efter den ugentlige aflevering af varerne mødes de aktive frivillige i ældrecentret, hvor de spiser frokost sammen.

Der er omkring 60 frivillige, som alle arbejder en dag om måneden. De frivillige er selv ældre, som gerne vil gøre en forskel. To gange om året mødes alle frivillige til en god middag, den ene gang i forbindelse med foreningens generalforsamling. De frivillige finder det meningsfuldt at påtage sig indkøbsopgaven, men fællesskabet er også vigtigt for dem. Der er flere på venteliste, som ønsker at deltage som frivillige.

Aktiviteten er støttet af Sorø Kommune. Gennem årene har kommunen skåret ned på bevillingen, og den er nu på 45.000 kroner om året. Foreningen har søgt private fonde og fået ekstra midler. Pengene anvendes til bispising af de frivillige og til administration. De frivillige bruger egen bil til opgaven, og de får kilometerpenge. Brugerne betaler ikke for denne service.

Aktiviteten dækker den ”gamle” Sorø Kommune. Der er flere landsbyer i oplandet, hvor den sidste butik er lukket, og her har foreningen også brugere.

Andre lokalområder arbejder også med frivillig hjælp til de ældre efter samme princip. Men det er ikke altid muligt at mobilisere frivillige og få organiseret en ordning i et lokalområde. Nogle butikker har vareture, som kan løse problemet. Andre foreninger drives efter en "udflugtsmodel", eksempelvis Ældre På Indkøb i Gråsten. Hver uge samler foreningen 40 ældre op på deres bopæl og kører dem i bus til Brugsen eller i indkøbscentret. Her bliver de assisteret af frivillige. Butikken byder på en kop kaffe, og der er mulighed for at sludre med hinanden og med de frivillige. Ældre på Indkøb i Gråsten dækker nogle af landdistrikterne uden butikker og Gråsten bys udkant. Der ydes et kommunalt tilskud til busdriften. De ældre betaler også selv et bidrag for at være med.

4.4 Mobile services

4.4.1 Ordmobilen

VUC Sønderjylland har en lang række uddannelses tilbud til voksne i regionen. Men VUC-oplandet er stort, og mange potentielle brugere har svært ved at afsætte tid til at komme på kursus i en af de større byer. Siden 2008 har den grønne Ordmobil kørt ud på arbejdspladserne for at tilbyde medarbejderne ordblindeundervisning på stedet.

Sønderjylland er generelt kendetegnet ved et lavere uddannelsesniveau end andre dele af landet, og læsehandikaps er formentlig lige så udbredt som i resten af landet. Samtidig har virksomhederne i stigende grad behov for medarbejdere, som er på fuld omdrejningshøjde med at kunne læse og skrive dansk. Også i ufaglærte jobs skal man kunne læse manualer, skrive indberetninger og meget andet. At kunne læse godt er en adgangsbillet til andre efteruddannelser, som kan bidrage til at sikre disse medarbejdere en plads på arbejdsmarkedet.

Ordmobilen er indrettet som et lille klasselokale med plads til 6-8 elever. Den er udstyret med IT-hjælpe midler til ordblindeundervisning og andre hjælpemidler.

Der er fire VUC-lærere tilknyttet Ordmobilen. De kører ud til det sted, hvor undervisningen skal foregå, oftest til en virksomhed eller til en klynge af virksomheder, som VUC har indgået aftaler med. Mange virksomheder tilskynder deres medarbejdere til at tage kurser for at kompensere for deres læsehandicap. Det gælder for eksempel en række af de store produktionsvirksomheder i landdistrikterne i regionen som Ecco, Danfoss, Velux og slagterierne. Der er også en ekstra tilskyndelse i finansieringen af undervisningen under Statens Voksenuddannelsesstøtte, hvor virksomheden modtager en lønkompen sation. Forudsætningen er, at undervisningen omfatter minimum tre timer om ugen. Hertil kommer, at kursisterne ikke kompenseres for transportudgifter. Ved at bruge Ordmobilen slipper kursisterne for udgifter til transport.

Det er klart nemmere for både virksomheder og medarbejdere at afse tid til undervisningen, når bilen er parkeret et praktisk sted, og når tidspunkterne er

koordineret med arbejdstiden, det vil sige også ud over normal arbejdstid. Inden deltagerne får tilbud om undervisning i Ordmobilen, er de blevet testet ordblinde af VUCs konsulenter. Det sker ude på arbejdspladsen.

Tilbage meldingen fra kursisterne er meget positiv, især for den geografiske fleksibilitet, som ligger i ordningen. De opnår på relativt kort tid god fremdrift i deres læse- og skrivefærdigheder. En positiv sideeffekt af det højteknologiske udstyr i bilen er, at deltagerne også udvider deres IT-kompetencer.

Mobile undervisningsformer er faktisk slet ikke nyt for VUC Sønderjylland. Man har siden 2002 rådet over to trailere med plads til op til 18 kursister. De anvendes på samme måde som Ordmobilen til undervisning, især i dansk og matematik på virksomhedsrettede kurser. Trailerne bruges også i forbindelse med VUC's tilbud til ledige. Trailerne er mindre fleksible. Lærerne kan selv køre Ordmobilen, mens der skal chauffør på trailerne.

Tidligere har trailerne været brugt til kurser for private borgere, og blandt andet har VUC tilbudt øboerne fra Årø undervisning i IT. Traileren blev parkeret på havnen i Årøsund, og beboerne behøvede kun at fragte sig over med færgen. Ændret lovgivning med en langt højere brugerbetaling betyder, at det private uddannelsesmarked er helt væk.

Ordmobilen og trailerne giver ikke VUC de mest optimale, økonomiske vilkår, fordi holdstørrelserne er små. Men det at komme rundt i regionen med bilerne har en vigtig markedsføringseffekt.

VUC Uddannelsespris 2012 gik til fire engagerede lærere i Ordmobilen for en god og kreativ opsøgende indsats i regionen, hvor de har fået flere på skolebænken end ellers muligt.

4.4.2 Det rullende klasseværelse, Skive Kommune

Siden 2008 har Skive Kommune haft en handleplan for undervisning af ordblinde børn og unge. Skive Kommune dækker over et ganske stort areal, og der er en række mindre skoler i landsbyerne. Derfor er der etableret et mobilt kompetencecenter for læsning og IT, som blev sat i drift i 2009. Hensigten med det mobile kompetencecenter er, at eleverne kan blive i deres eget miljø. Det har fordele i forhold til at følge anden undervisning, og det er med til at opretholde et stabilt kammeratskab. Hensigten er endvidere at styrke lærernes kompetencer inden for undervisning af elever med læsehandicap, og det mobile kompetencecenter er derfor også en decentral efteruddannelsesmulighed for folkeskolelærerne og specialvejlederne ved kommunens mindre skoler.

Det mobile kompetencecenter er en skurvogn, som Vej- og Parkforvaltning kører ud og parkerer ved skolerne. Den er indrettet med fem elevarbejdspladser, interaktiv tavle og andet udstyr. Undervisningen er organiseret således, at vognen parkeres ved en skole i 4 uger om efteråret, og den kommer tilbage igen til opfølgende undervisning tre uger i foråret. Eleverne tilbringer mandag-

torsdag i vognen og fredagen i egen klasse. Frikvartererne følger skolens normale rytme, og eleverne kan være sammen med kammeraterne. Undervisningen i vognen er intensiv med fokus på dansk og IT. Eleverne bruger deres IT-rygsæk, som indeholder hjælpemidler til læsningen, herunder computer med specialsoftware og læseskanner.

Der er 2 læsekonsulenter knyttet til det mobile klasseværelse. De har også andre opgaver.

Elevernes dansklærere skal følge undervisningen i 2 timer og specialevejlederne 2 timer om ugen. Det sker for at sikre en inklusion af eleverne efterfølgende i klassens arbejde og samtidig styrke lærernes kompetencer i at anvende den kompenserende undervisning. Det mobile kompetencecenter søger at bruge tilstedeværelsen på skolen til at efteruddanne så mange lærere som muligt. Kompetencecentrets lærere kommer ligeledes ind på skolen og følger undervisningen der, hvor lærerne på den måde tilbydes en supervision og rådgivning. Undervisning af ordblinde elever skal integreres professionelt og kontinuert i undervisningen.

Initiativet indebærer også et kursus for forældrene. De skal assistere og motivere deres børn derhjemme. Forældrene har brug for at kende til didaktikken, og de skal kunne anvende IT-rygsækkens hjælpemidler.

Siden 2009 har det mobile klasseværelse været rundt på byskolerne men også på en række af kommunens landdistriktsskoler, herunder på Fur, i Roslev, Højslev, Jebjerg, Oddense, Rødding og Glyngøre. Nærhedsprincippet er vigtigt, selv om det kan være svært ved de mindste skoler at sætte et hold sammen af fire-fem elever på nogenlunde samme niveau og klassetrin. I nogle tilfælde sættes et hold sammen med elever fra naboskolen.

Erfaringerne med det mobile klasseværelser er positive. En evaluering viser, at hovedparten af eleverne har været tilfredse med og haft et udbytte af undervisningen i det mobile kompetencecenter. Forældre og lærere har samme opfattelse. Eleverne finder også i overvejende grad, at det er nemt at vende tilbage til klassen. En styrkelse af deres niveau i læsning har for nogle betydet en bedre inklusion i klassen efterfølgende. Lærerne har været meget tilfredse med den opkvalificering, som de har fået gennem tilstedeværelsen af det mobile klasseværelse. Lærerne er blevet mere opmærksomme på potentialerne i hjælpemidlerne. Det gælder også lærere i andre fag end dansk.

Med basis i de gode erfaringer ønsker kommunen at udvide indsatsen.

Det mobile kompetencecenter er i 2009 og 2010 støttet af Skolestyrelsens Skoleudviklingspulje til it-støttede undervisningsformer med to bevillinger på i alt 1 million kroner. Herefter har Skive Kommune selv finansieret aktiviteten.

4.4.3 Den mobile høreklinik på Sydals

Når helbredet svigter, kan det være besværligt at komme ud til læger og specialister. Mange ældre har brug for høreapparater og service i forbindelse med høreapparater. Der findes flere mobile høreklinikker, som kommer til patienten frem for, at patienten skal komme til dem. En af dem er Muusmann, som er beliggende på Sydals. Muusmann betjener et opland i det sydlige Jylland og Fyn og har gjort det siden 2001. Patienter i landdistrikterne er den væsentligste kundegruppe. Nogle ældre er måske dårligt gående, eller de har ikke umiddelbart adgang til at transportere sig selv i bil.

Torben Muusmann har en fortid i en offentlig høreklinik. Det var hans erfaring, at mange ældre ikke er trygge ved at skulle væk fra eget hjem. Det kan betyde, at servicen over for de ældre ikke bliver optimal, fordi patienterne er ukoncentrerede på grund af de uvante omgivelser. Ved at komme ud til folk kan denne bias overvindes, og der kan skabes en god relation og en bedre forståelse af karakteren af høreproblemet. Kvaliteten af servicen højnes.

Serviceydelsen ved en høreklinik består af flere dele: høreprøve, tilpasning og løbende justeringer af apparaterne. Med moderne teknologi er det fuldt ud muligt at gennemføre en valid høreprøve i en veludstyret og moderne autocamper. Den rummer udstyr til at gennemføre en høreprøve på nøjagtige samme måde som i en klinik. Muusmann har selv fået bilen indrettet, så den modsvarer en normal høreklinik. Den medbringer alle nødvendige materialer.

Høreapparater er en del af den offentlige velfærdsservice i den forstand, at brugerne under visse betingelser kan modtage økonomisk tilskud til apparater, service og batterier. Muusmann ser det også som sin opgave at oplyse brugerne om mulighederne for at få dækket udgifter i forbindelse med høreapparater. Fra 2013 er det offentlige tilskud sat ned for høreapparater, som erhverves gennem private høreklinikker. Det kan betyde indskrænkninger i den rullende service i landdistrikterne. Ingen offentlige høreklinikker har en mobil service.

4.4.4 Den mobile optiker i Vejen

En iværksætter fra Vejen startede i 2002 DK Optik som en mobil optikerforretning. Hun så, at mange optikerbutikker i de mindre byer lukkede, og hun mente, at der måtte være behov for en mobil tjeneste, som kunne nå folk, der for eksempel på grund af handicap har vanskeligt ved at komme gå til butikker. DK Optik startede udelukkende som mobil forretning, men nu har indehaveren også en butik i Vejen.

Kundekredsen for den mobile optiker omfatter i høj grad ældre, som er dårligt gående, eller som ikke længere har bil. Men der er også kunder, som ikke har tid til at komme til optiker i normal åbningstid. Siden 2002 har DK Optik haft stor succes med sin rullende optikerforretning. Indehaveren benytter ugentligt 1 til 1½ dag på landevejene, og hun har på en typisk dag 4-6 kundebesøg, primært inden for en radius af 30 kilometer.

Kunderne lægger stue til, mens klinikken sørger for alt det praktiske i forbindelse med det at skulle have nye briller. Klinikken foretager en synsprøve i vante omgivelser. Ofte kan man improvisere på en anden måde i et privat hjem, end man kan i forretningen, for eksempel bruge kundens TV som led i synsprøven. Man kan i ro og mag udvælge brillestel og –glas, og der medbringes altid et meget varieret udvalg. DK Optik bringer også de færdige briller ud til kunderne og sørger for en tilpasning.

Indehaveren har anskaffet sig udstyr, som ikke fylder så meget, og her har den teknologiske udvikling været med hende. Hun har fået en lokal producent til at fremstille stativer og andre anordninger, som egner sig til den mobile forretning.

5 Referencer

- Agergaard, & Michelsen la Cour, A. (2012). *DGI Playground: Slutevaluering af idrætsaktiviteter i ferien for børn og unge i udsatte boligområder*. Københavns Universitet.
- Bak, C.K. (2013). *Vigtige udviklingstræk i danske yderkommuners økonomi og serviceydelser i perioden 1993-2012*. Esbjerg: Center for Landdistriktsforskning.
- Bascon (2012). *Fremtidens detailhandel i landdistrikterne*. LAG Ringkøbing-Skjern.
- Berry, S. (2004). *Rethinking the future of rural service delivery*. RuralNet UK.
- CEDI (2012). *Innovative veje til vækst og velfærd i land- og yderkommunerne*. København: CEDI.
- COWI (2011). *Bosætningspræferencer og udviklingsperspektiver. RUP2011*. Aalborg: Region Nordjylland.
- Dansk Bygningsarv (2012). *Agenda Y*. København.
- Danske Regioner, Kommunernes Landsforening, Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse, Social- og Indenrigsministeriet, Erhvervs- og vækstministeriet, Økonomi- og Indenrigsministeriet & Finansministeriet (2012). *National handlingsplan til udbredelse af telemedicin*. København: Fonden for Velfærdsteknologi.
- Demos (2005). *Beyond digital divides? The future of ICT in rural areas*. London: Commission for Rural Communities.
- Detailhandelsforum (2012). *Detailhandlen i Danmark - gode rammer for indkøb indenfor rimelig afstand*. København.
- Engage (2012). *High speed broadband for rural Europe. Best Practice*. Intermediary report. Interreg.
- Erhvervs- og Byggestyrelsen (2009). *Offentlig-privat partnerskab. Procesbeskrivelse for udbud af Ørstedskolen i Rudkøbing som OPP*, København.
- Fridberg, T. (2004). *Danskerne og velfærdsstaten*. I: Gundelach, Peter (red.): *Danskernes særpræg*. København, Hans Reitzels Forlag, 2004. pp. 119-144.
- Gundelach, P. (red) (2011). *Små og store forandringer. Danskernes værdier siden 1981*. København: Hans Reitzel.

Hede, A., Andersen, J.G. & Andersen, J. (2011). *Danskernes tryghed i krisens år 3*. København: Tryghedsfonden.

KL (uå). *Fælleskommunal Borgerbetjeningsstrategi - Fra central borgerservice til helhedsbetjening*. København: KL.

KL (2011). *Effektiv & innovativ: digitalisering af den kommunale sektor 2011-2015 Handlingsplan for den fælleskommunale digitaliseringsstrategi 2011-2015*. København: KL.

KMD (2010). *Evaluering af projekt videobetjent reception og borgerservice*. Fonden for Velfærdsteknologi.

KMD (2012). *Evaluering af den videobaserede borgerservice i Nr. Alslev, Guldborgsund Kommune*.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen (2012). *Erfaringer fra de danske OPP-projekter*. København.

Kromann, D.S. (2011). *Hvornår fungerer biblioteksservice i landdistrikter?* Esbjerg: Center for Landdistriktsforskning.

Langelands Kommune (2006). *Langelandsvisionen*. Rudkøbing.

Michelsen la Cour, A. (2011) *Idrætsforeningers velfærdspotentiale del II. En sociologiske analyse af sammenhængen mellem velfærdspolitik, social kapital og socialt entreprenørskab i 21 idrætsprojekter for vanskeligt stillede, overvægtige børn*. København: Institut for Idræt, Københavns Universitet

Moran, D., Hall, C. & McVittie, A., (2007). *Benefits and costs of co-locating services in rural Scotland*. Scottish Executive Environment and Rural Affairs Department. <http://www.scotland.gov.uk/Publications/2007/03/28113358/4>

Moseley, M. & Owen, S. (2008). The future of services in rural England: The drivers of change and a scenario for 2015, *Progress in Planning*, 69, 3, pp. 93-130.

Nielsen, N., Thuesen, A. & Hjalager, A.-M., (2013). *Rural service provision in the digital age: Concepts and evidence from Vital Rural Area*. Paper i review.

Møller, J. (2012). *Big Changes in the Local Welfare System*. Nordregio Newsletter. <http://www.nordregio.se/en/Metameny/Nordregio-News/Quality-of-Life-in-an-Urban-Rural-Perspective/Big-Changes-in-the-Local-Welfare-System/>

OECD (2010). *Strategies to improve rural service delivery*. OECD, Paris.

- Osti, G. (2010). Mobility demands and participation in remote rural areas, *Sociologia Ruralis* 50, 3, pp. 296-310.
- Ploug, Niels m.fl. (2004). *Den Danske Velfærdsstats Historie*. København. Socialforskningsinstituttet.
- Realdania & Mandag Morgen (2012). *Der bli'r et yndigt land*. København.
- Seawright, J. & Gerring, J. (2008). Case Selection Techniques in Case Study Research: A Menu of Qualitative and Quantitative Options. *Political Research Quarterly*, 61,2, 294-308.
- Skinner, M. & Joseph, A. (2011). Placing voluntarism within evolving spaces of care in ageing rural societies. *GeoJournal*, 76, 2, pp. 151-162.
- Styrelsen for Biblioteker og Medier (2010). *Folkebibliotekerne i vidensamfundet*. København.
- Svendsen, GLH. (2009). *Biblioteksservice i de danske landdistrikter. Erfaringer, modeller og perspektiver*, Esbjerg: Center for Landdistriktsforskning.
- Svendsen, GLH & Waldstrøm, C. (2013). **Organizational networks and social capital**. I: *A Companion to Organizational Anthropology*. red. Douglas D.Caulkins ; Ann T.Jordan. Wiley-Blackwell, s. 311-328
- Sørensen, J. (2013). *Adgangen til offentlige serviceydelser på landet anno 2011: Hvor tilfredse er borgerne med den, og har den en indvirkning på boligpriserne og borgernes trivsel*, Esbjerg: Center for Landdistriktsforskning.
- Sørensen, J. (2012). *Livskvaliteten i danske landdistrikter, 1990-2008. En land-by sammenligning*. Esbjerg: Center for Landdistriktsforskning.
- Sørensen, E. & Torfing, J. (2010). *Collaborative innovation in the public sector: An analytical framework*. CLIPS Working Paper no. 1/2010.
- Thomsen, K. & Just Sørensen, A. (2011). *Sinding Bibliotekscafe. Evaluering af et forsøg*. Silkeborgbibliotekerne.
- Van Dijk, J. (2009). The digital divide in Europe. In Chatwick, A. and Howard, P., editors: *The Handbook of Internet Politics*, London: Routledge.
- Vejen Kommune (2012). *Evalueringsrapport. Videotolkning*. Vejen.
- Velaga, N., Beecroft, M., Nelson, J., Corsar, D. & Edwards, P. (2012). Transport poverty meets the digital divide: accessibility and connectivity in rural communities, *Journal of Transport Geography*, 21, 102-112.

Links til yderligere oplysninger om casene

Videotolkning i Vejen

www.vitalturalarea.eu

www.medcom.dk

Post Danmarks velfærdsdistribution

<http://www.postdanmark.dk/da/Erhvervspost/Facility%20Services/velfaerdsdistribution/Sider/Velfaerdsdistribution.aspx>

Virtuel genoptræning

<http://fysio.dk/Regioner/midtjylland/Regionalt-nyt/Skanderborg-gar-i-front-med-virtuel-genoptraning-i-hjemmet/>

Fjernbetjent borgerservice i Nr. Alslev

http://www.guldborgsund.dk/da/Borger/Borgerservice/Fjernbetjent_borgerservice.aspx

Demokrateket i Ejbjerg

<http://demokratek.bibod.dk/>

Ørstedskolen på Langeland

www.oerstedskolen.dk

www.langelandkommune.dk

Sundhedshuset på Fanø

http://www.fanoe.dk/frameset/run_frame.asp?RoomID=127&LangRef=1&Area=&topID=&ArticleID=5401&MenuID=132&moduleid=&Template=../templates/template_2.asp&ExpandID=1627&globallangref=

<http://www.hplus.dk/referencer/fanoe-sundhedshus>

Projekt landsbypedel

<http://landsbypedel.dk/kommunale-erfaringer/varde-kommune/>

Skærbæk Fritidscenter

<http://www.kursus-fritidscenter.dk/>

Vrads Købmandshandel

www.vrads.dk

Seniorklubben ved Stenderup Skole

<http://www.stenderup8781.dk/>

Sinding Bibliotek

<http://silkeborgbib.dk/om+bibliotekerne/%C3%A5bningstider/sinding>

Idrætsforeningen og fritidshjemmet i Bækmarksbro

<http://www.tangsoecentret.dk/>

Mødrenetværket i Hedensted

<http://www.hedensted.dk/page34006.aspx>

<http://www.hedensted.dk/page25183.aspx>

<http://www.hedensted.dk/lib/file.aspx?fileID=91976>

Sorø Seniorservice

(Ingen hjemmeside)

Ordmobilen Sønderjylland

<http://www.vucsyd.dk/alle-nyheder/ordblinde-faar-styr-paa-ord-og-tal-i-ordmobilen.aspx>

<http://www.youtube.com/watch?v=uuDy2lsZIVA>

Det rullende klasseværelse Skive

<http://skoleudvikling.uvm.dk/forsog/cases/it/skive%20kommune.aspx>

Den mobile høreklub Sydals

www.muusmann.dk

Den mobile optiker Vejen

www.dkoptik.dk