**Oplevelser af bookingproces og nyt bookingsystem i Kultur- og Fritidsforvaltningen i København**

Notater fra tre fællesmøder med foreningsrepræsentanter ang. oplevelser ved det nye bookingsystem i Københavns Kommune.

**Op til booking**

* Der har manglet vejledninger, som kunne forklare, hvad man skal gøre i praksis – evt. videoproduktioner - som kunne støtte og hjælpe foreninger, der ikke har haft mulighed for at deltage i workshops.
* Der har under bookingsystemets udvikling ikke på noget tidspunkt været involveret kommende brugere af systemet, som kunne komme med input – hvilket især de store foreninger, fx Hovedstadens Svømmeklub (HSK) og Københavns Studenter Idræt, har efterlyst.

**Under booking**

* Der er bred enighed om, at systemet ikke virker intuitivt. Det er ikke logisk, hvor i systemet man skal oprette hold og hvad der skal ske derefter.
* Stor frustration hos de store klubber: Systemet er ikke designet til de store og større foreninger, der er i Kbh. Kommune. Det med at have mange hold er en kæmpe belastning for foreningerne. HSK rapporterer selv herom: *”Vi timeregistrerede forbrugt tid på ansøgningerne. Vi afleverede ca. 1.800 ansøgninger (ca. til 400 svømmehold) og brugte 155 timer på at indtaste ansøgningerne. Vi har ca. brugt 3 gange så meget tid, som der blev brugt i det hidtidige bookingsystem.”* (Lars Sørensen, direktør i HSK).
* Faciliteter har overset idrætter, som pt. dyrkes i deres facilitet. Det resulterer i, at en række af faciliteterne ikke kan søges, fordi det er selve faciliteten, som har defineret hvilke idrætsaktiviteter, der kan dyrkes. Konkret eksempel med ”ultimate” i Svanemøllehallen. Deres normale tider er nu booket af andre, da faciliteten ikke var opmærksom på, at det kan spilles ultimate på en 20x40 mtr. bane.
* Systemet ændrer ikke på, at foreningerne søger en del flere timer end der måske er brug for, fordi foreningerne er usikre på, om de får de tider, som de skal bruge. Derved ligger der en logik i, at man søger flere timer end foreningerne umiddelbart har brug for.
* De lokale sted- og øgenavne, som hallerne kaldes, er nogle gange ikke det, som de officielt hedder i systemet – og derfor er der flere eksempler på forvirring, da navnegengivelsen i systemet opleves som forkert.
* Der kan være skoler, der ikke har interesse i, at der kommer andre ind efter skoletid. De kan bruge systemet ved selv at definere, hvilke idrætter der kan dyrkes i skoleidrætshallerne – og derved udelukke uønskede grupper fra at søge. Det er stærkt uheldigt, at systemet kan ”misbruges” på denne måde til at holde foreninger og aktiviteter ude.
* Funktionalitet: Det var ikke tydeligt for alle, at man skulle bruge Google Chrome og/eller Firefox men ikke Explorer. En introvideo med info kunne have hjulpet.
* Systemet tager ikke hensyn til sæsonbetonede idrætter – og når det er to år af gangen, man søger, kan der være en del timer, som man ikke har brug for, fordi man kun bruger de sæsonbestemte tider.
* Pointe om at de klubber, der har tiderne, også har medlemmerne. Der er en direkte sammenhæng mellem medlemstal og adgang til facilitetstid.
* Det er ikke meldt ud, hvornår man får at vide, om man har fået tiderne eller ej.
* Forvaltningen kan fortsat vælge at fordele efter ”nærhedsprincippet”. Det er ikke tydeligt, hvordan dette princip defineres i praksis. Medlemmernes bopælsadresse? Klubbens adresse?
* Ift. hvornår giver det mening at booke tider ift. specialforbund, unioner og DGI Stkbh - de nyansatte har ”bare overtaget opgaven fra de gamle” – så selve timingen i dette ift. proces med den første booking er ret tilfældig.
* Det har været uklart, hvordan tider i svømmehaller skulle søges, når f.eks. en svømmebane i praksis ofte bliver delt i to for at have et hold på hhv. lavt og dybt vand. Fremfor at lave en ansøgning pr. halve time pr. bane er foreningerne blevet bedt om at sende to ansøgninger pr. bane pr. halve time. Dette er bl.a. årsag til, at Hovedstadens Svømmeklub har sendt 1.800 ansøgninger. Efterfølgende har HSK fået afslag på ansøgningerne, fordi den samme tid er blevet søgt to gange.
* Der har været udbredt tilfredshed med de lokale fordelingsmøder som KFF har afholdt – foreningerne, som deltog på møderne, føler, at de er blevet inddraget. Ros til KFF.

**Efter booking – Refleksioner ift. forskellige afslags-typer samt ”systemfejl”**

**Generelle kommentarer:**

* Deadline for forvaltningens udmelding er for længst overskredet. Mange foreninger går snart på ”sommerferie” inden for de næste par uger - uden at have hverken fået tildelt træningstider og derfra have instruktører/trænere på plads. Det er ikke holdbart.
* Manglende gennemsigtighed: Systemet kan ikke længere bruges til at identificere hvilke foreninger/aktører, der har hvilke tider – det var synligt i det andet system. Derved bliver foreningernes mulighed for at tjekke hinanden og se hinandens facilitetsbrug umuliggjort – og forvaltningen er derved den eneste part, der har det fulde billede. Principper om åbenhed og gennemsigtighed er sat ud af spil i det nye system, hvilket er stærkt kritisabelt. Især da der samtidig står, at det ikke kan klages over afgørelsen: *”Klagevejledning: Denne afgørelse er endelig og kan ikke ankes til anden administrativ myndighed.”*
* Manglende klagemulighed: Er det lovligt, at man ikke kan klage? I så fald bliver sagerne jo ”politiske”.
* Der er brug for, at forvaltningen kender mere til praksis og foreningernes oplevelser og ønsker i de lokale sammenhænge. For eksempel er der mange foreninger, der har fået tildelt tider, hvor der er én eller flere timers ”pause” mellem tiderne. Det gør det meget vanskeligt at tiltrække og fastholde frivillige ledere, hvis de midt i deres undervisning skal holde pause – og derved bruge mange timer på det.
* Urimeligt, at frivillige skal bruge så meget tid på at diskutere med KFF K fremfor et givtigt samarbejde.

**Refleksioner over de konkrete afslagstyper**

**Afslag 1: ”**Tiden er givet til foreningen, som havde tiden sidste år.”

Refleksioner: Der er flere foreninger, som oplever dette afslag, på trods af foreningen *havde* tiden sidste år.

Afslaget var således sendt til den forening, som havde tiden sidste år.

Uigennemsigtigt hvem der har fået tiden i den nye sæson. KFF sidder på viden, men den er ikke tilgængelig for andre. Kan man søge aktindsigt?

Det er et problem, at man ikke kan klage over afgørelsen. Det betyder, at man går til politikere, der vil kunne løfte den op.

**Afslag 2:** ”Tiden er givet til en forening med flere børn under 19 år”

Refleksioner: Vi kan ikke forstå formuleringen, da både BK Skjold og HSK har ret mange børn under 19 år.

Dertil usikkerhed: Er det på foreningsniveau – eller på holdniveau, der er tale om? Uklart afslag.

På holdniveau opfylder fx Hovedstadens Svømmeklub og BK Skjold klart ”minimumskrav” til antal deltagere/medlemmer jf. fordelingsregler til antal deltagere - og alligevel er der modtaget en del afslag af denne type.

En oplevelse, der har en pointe om, at foreningslivet ikke er helt så ”enkelt”, som det bliver gjort til. Der er eks. flere hold, hvor træningerne overlapper med ½ time. Dvs. hvor et ungdomshold spiller med ½ time ind i voksendamernes træningstid. Ved at ”blokopdele” for meget og for hårdt, så kan de gå ud over klubbens kultur og sammenhængkraft.

Oplevelsen at kommunens medarbejder, som uddeler tiden, ikke ved hvilken type hold, der ansøger.

**Afslag 3:** ”Den søgte tid kunne søges ved en fejl”

Refleksioner: Betyder det, at det var en fejl fra systemets side, at man kunne vælge tiden?

Eller er det foreningens fejl, at tiden kunne søges? Eller er tiden ikke længere en foreningstid, fordi den er blevet inddraget af kommunen selv - eller af svømmehallen - til brug for ”offentlig svømmetid”? Eller fordi svømmehallen lukker?

Uigennemsigtighed.

**Afslag 4:** ”Institutionen skal selv bruge den valgte tid”

Refleksioner: Ikke holdbart, hvis kommunens institutioner selv kan tage tider uden for systemet mhp. på salg og egen indtjening. Eksempelvis indendørs loppemarked, som er set flere steder, når indtjeningen halter.

Er det muligt, at lokale kommunale aktører stadig kan booke til egne formål og på kort tid overrumple foreningsbookede tider?

Hvor sent kan eksempelvis en skole inddrage en forenings-booket tid, fordi skolen selv skal bruge faciliteten/lokalet?

Der er flere eksempler på, at skolerne i eks. Vanløse samt de tilknyttede fritidsinstitutioner booker og ”holder på” de attraktive eftermiddagstider, selv om de ikke nødvendigvis bruger dem. Sæt nu de pludselig får lyst til at spille i hallen.

Synspunkt: Hvorfor er skolerne ikke åbne for idrætslivet i juni og august? Det er jo alligevel selvbetjente anlæg, så hvad er udgiften til at holde dem åbne hen over sommeren? Det er en meget kort sæson fra september til maj; og så kommer de ”traditionelle” aflysninger pga. ferier, terminsprøver og eksamen oveni. Derfor er det ikke så attraktivt og brugbart at have en haltid på en skole.

**Afslag 5:** ”Helhed i forening: Tiden er tildelt en forening, for at styrke helheden i foreningen”

Refleksioner: Hvad betyder dette afslag? Hvordan afgør man det i praksis? Hvilken forening er der tale om, som kan styrke helheden? Er det særlige målgrupper, der er tale om?

Ugennemsigtighed.

**Afslag 6: ”**Aktivitetens indhold: Tiden er tildelt en forening med aktivitet hele året.”

Sæsonbestemte aktiviteter kommer bagerst i køen. Er det hensigtsmæssigt?

**Afslag 7:** ”Tiden er tildelt til et hold med flere deltagere samlet”

Refleksioner: Hvad betyder det konkret?

Hovedstadens Svømmeklub har modtaget denne afslagstype. Der er næppe mange foreninger, der kan mønstre flere børn/deltagere samlet set til en undervisningsblok end HSK eller BK Skjold kan.

**Afslag 8:** ”Tiden er søgt to gange af samme forening”

Refleksioner: Som nævnt tidligere i notatet har det været uklart, hvordan tider i svømmehaller skulle søges, når f.eks. en svømmebane i praksis ofte bliver delt i to, for at have et hold på hhv. lavt og dybt vand.

Fremfor at lave én ansøgning pr. halve time pr. bane er foreningerne blevet bedt om at sende to forskellige ansøgninger pr. bane pr. halve time. Det er bl.a. årsag til, at Hovedstadens Svømmeklub har sendt 1.800 ansøgninger til bookings-kontoret.

Efterfølgende har HSK fået afslag på ansøgningerne, med begrundelsen at *”…den samme tid er blevet søgt to gange af samme forening”.* Det er uholdbart, at forvaltningen på den ene side beder HSK om at gøre noget bestemt ift. ansøgningsprocessen, som kræver rigtig mange ressourcer, og efterfølgende ikke bruger disse oplysninger til noget i praksis.

**”Systemfejl” – ift. folkeskoler og lokalebooking**

• KFF-idrætsanlæg forvaltes i praksis af de lokalt ansatte KFF-medarbejdere, der har en solid indsigt i de lokale foreningers behov. Tiderne på de Københavnske folkeskoler er underlagt det samme, nye booking-system, men håndteres af en bookingafdeling, der er centralt placeret. Dette medfører, at bookingen i høj grad håndteres "booking for booking" – én efter én - da medarbejderne ikke i samme grad har den lokale indsigt og kendskab til foreningernes tilhørsforhold og historik. Idet skole-bookingen og KFF anlægsbooking håndteres hhv. centralt og decentralt, samtidig med at skole-bookinger håndteres som enkelte rækker/linjer i stort Excel-ark fremfor som helhedsorienterede planer (eks. ugeskemaer pr. skole-facilitet), er der ingen gennemsigtighed og overblik på foreningstiderne på skolerne. Det medfører, at der ikke er nogen, der har en helhedsorienteret viden om timefordelingen til foreningerne, hvilket medfører en, for foreningen, usammenhængende og/eller mangelfuld tidsfordeling i lokalområdet.

• Når kommunen ikke kan skabe overblikket, så er der i praksis ingen, der kan. Der betyder, at der ingen transparens er ift. timefordeling på de mange folkeskoler i kommunen. Vi har i DGI Storkøbenhavn via en stikprøve fået indblik i den konkrete timefordeling på syv konkrete lokale folkeskoler, og via manuelt arbejdsindsats fik vi over tre dage identificeret en del ledige tider på skolerne, som kunne være kommet i spil ift. foreningerne; men det krævede en stor og manuel indsats over flere dage at kigge alle de mange eksisterende timebookinger igennem og sætte dem op i ugeskemaer for at skabe et overblik; en indsats der pt. ikke er nogen aktører, der har ressourcer til, hvis den skal udbredes til alle de 64 københavnske folkeskoler.