

MINISTERIET FOR BY, BOLIG OG LANDDISTRIKTER

EVALUERING AF CENTER FOR BOLIGSOCIAL UDVIKLING

SEPTEMBER 2012

SEPTEMBER 2012
MINISTERIET FOR BY, BOLIG OG LANDDISTRIKTER

EVALUERING AF CENTER FOR BOLIGSOCIAL UDVIKLING

PROJEKTNR.	A030634
DOKUMENTNR.	01
VERSION	Final 02
UDGIVELSESDATO	
UDARBEJDET	blin, vksw
SURVEY OG INTERVIEWS	rokr, caro, mtdj
KONTROLLERET	caro
GODKENDT	blin

INDHOLD

1	Forkortelser	iii
2	Resumé	iv
2.1	Undersøgelsens resultater	iv
2.2	Konklusioner	viii
2.3	Anbefalinger	ix
3	Introduktion	1
3.1	Baggrund og formål med evaluering	1
3.2	Metode	2
3.3	Center for Boligsocial Udvikling	5
4	Undersøgelsens resultater	7
4.1	Overordnet målopfyldelse og udfordringer	7
4.2	Målgruppe	8
4.3	Relevans	8
4.4	Effektmåling og dokumentationsgrundlag	9
4.5	Indsamling og formidling af viden	11
4.6	Kommunikation og konferencer	13
4.7	Rådgivning og processtøtte	15
4.8	Identifikation af bedste praksis	17
4.9	Effekt af indsats	18
4.10	Effektivitet	21
4.11	Bæredygtighed	23
5	Konklusioner og anbefalinger	25
5.1	Konklusioner	25
5.2	Anbefalinger	28

BILAG

- Bilag A Oplæg til Evaluator, Notat fra Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter, 6. juni 2012
- Bilag B Dokumentation
- Bilag C Liste over interviewpersoner
- Bilag D Spørgeskema metode
- Bilag E Spørgeskema spørgsmål
- Bilag F Råtabeller
- Bilag G CFBU målopfyldelse/output
- Bilag H CFBU publikationer
- Bilag I SWOT analyse
- Bilag J Personale kompetencer

1 Forkortelser

CFBU	Center for Boligsocial Udvikling
E-Survey	Spørgeskemaundersøgelse
Gennemsnit	gns
LBF	Landsbygefonden
MBBL/ministeriet	Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter
SWOT analyse	Strengths/styrker, Weaknesses/svagheder, Opportunities/muligheder, Threats/trusler

2 Resumé

2.1 Undersøgelsens resultater

Effekt og relevans	Overordnet set har centeret levet op til sit formål, og brugerne af centeret vurderer, at der er behov for centeret.
Etablering af CFBU	<p>Det er på knap fire år lykkedes at etablere et velfungerende center med alt, hvad det omfatter af organisatoriske, praktiske og faglige opgaver.</p> <p>Som en nyetableret institution har centeret skullet finde en god balancegang mellem forskellige interesser og krav. Samtidig har centret skulle definere det konkrete indhold i de opgaver, som det er blevet stillet i resultatkontrakten.</p>
Målgrupper	<p>COWIs brugerundersøgelse viser, at vurderingen af centerets succes i høj grad hænger sammen med, hvilke målgrupper centeret henvender sig til, og i hvor høj grad centeret har formået at leve op til de forskellige målgruppers krav og forventninger. De fleste besvarelser deler sig i to overordnede grupper, som vi har valgt at benævne "praktikere¹" og "beslutningstagere på højt niveau/ledende beslutningstagere/beslutningstagere²".</p> <p>Praktikere er i høj grad tilfredse med centerets ydelser og kvaliteten i arbejdet, mens ledende beslutningstagere er mere kritiske overfor centerets prioriteter og kvaliteten i indsatserne. Disse to - komplementære - vurderinger afspejler sig i høj grad i udfaldet af analysen af centrets målopfyldelse og effektivitet.</p>
Relevans	Samtlige interviewpersoner finder, at der er et stort behov for at skabe overblik over udfordringer og mulige løsningsmodeller, og at det er en rigtig løsning at samle viden om boligsocial udvikling på ét sted. Således mener langt den overvejende del af respondenterne, at centerets arbejde i nogen, høj eller meget høj grad er direkte relevant for deres arbejde.

¹ De medarbejdere, som arbejder tæt på målgruppen. For yderligere uddybning, se afsnit 3.2.

² Direktører og chefer på højt niveau. For yderligere uddybning se afsnit 3.2.

De fleste praktikere mener, at CFBU udfylder sin rolle godt. Ligesom de er enige i centerets prioritering af fokus på praksisnære temaer, effektmåling af konkrete indsatser og løbende dialog med praktikere. Derimod er ledende beslutningstagere kritiske overfor centerets prioriteringer, da de ikke mener, at de bliver tilført ny viden. De ønsker en tættere dialog med centeret, hvor centeret trækker på deres viden og erfaringer og vice versa.

Effektmålinger og etablering af dokumentationsgrundlag

Centeret har gennemført syv effektmålinger i 2011 indenfor centerets tematiske prioriteter. Effektmålingerne peger på, at nogle indsatser har haft en effekt (kriminalitetsforebyggelse og lektiehjælp). Målingerne peger i andre tilfælde på, at indsatserne har haft begrænset eller ikke har haft den ønskede effekt (beskæftigelsesindsatser).

Centeret har skabt forudsætninger for etablering af et datagrundlag, som kan anvendes som udgangspunkt for at måle effekten af de mange indsatser under helhedsplanerne. Herunder et målopfyldelsesskema, et katalog indeholdende indsatsområder og indikatorer samt et selvevalueringskoncept, som nu indgår som obligatorisk grundlag for LBF's godkendelse af nye helhedsplaner. Centeret har endvidere bistået LBF med at etablere en selvevalueringsdatabase.

Samlet set vurderer brugerne, at kvaliteten af effektmålinger er nogenlunde, mens arbejdet med selvevaluering og målopfyldelsesskemaer vurderes lidt lavere, når brugerne skal svare på, om disse har hjulpet til prioritering af opgaver, processtyring og indsamling af dokumentation. Denne vurdering skyldes ifølge interviewundersøgelsen, at mange brugere ikke mener, at det er muligt at etablere evidens om effekter på dette niveau, at resultaterne giver et begrænset billede af de opnåede resultater, eller at der er skepsis over det foreliggende datagrundlag.

Indsamling og formidling af viden, kommunikation og konferencer

Centeret har publiceret syv effektmålinger og elleve rapporter og evalueringer af metoder, strategier og bedste praksis for boligsociale indsatser eller arbejde med målgrupper i boligsociale områder, syv pamfletter, 129 nyheder, nyhedsbreve og meddelelser om CFBU i medierne, 16 pressemeddelelser og debatindlæg og tre indslag i WebTV. Centerets hjemmeside har over en 14 måneders periode haft 17.287 besøg. Der er afholdt fem seminarer, workshops og konferencer.

Dertil kommer notatskrivning, udtræk fra selvvalueringsdatabase, sparring med ministerier, almene boligorganisationer, kommuner og boligsociale medarbejdere (92 gange) og 36 oplæg for boligorganisationer, kommuner og politikredse - ofte gennem deltagelse i erfa-møder.

Indsamling og formidling af viden er det område af centerets arbejde, hvor der er størst brugertilfredshed. Dette skal sammenholdes med, at størsteparten af CFBU's brugere oplyser, at de har læst en eller flere af centerets rapporter samt nyhedsbreve, og at de regelmæssigt søger oplysninger på centerets hjemmeside.

Brugerundersøgelsen viser, at praktikere er tilfredse med centerets valg af temaer og kvaliteten af rapporter, pamfletter og nyhedsbreve og ikke mindst formidlingsformen, som de finder let tilgængelig. De finder samarbejdet med centeret nyttigt, fordi det giver dem feed-back eller bekræftelse på, om det arbejde de udfører, er på rette spor.

Beslutningstagere mener derimod ikke, at centeret leverer den viden, de har brug for, eller genererer ny viden. De ønsker, at centeret formidler viden om helhedsløsninger, som kan fødes ind i politiske og strategiske beslutningsprocesser. De mener, at centeret glemmer at trække på viden, som findes i store kommuner og boligorganisationer, og at centeret bør trække mere på internationale erfaringer.

Rådgivning og processtøtte

CFBU har instrueret samtlige 160 helhedsplaner under den gamle pulje³ i selvevaluering samt 18 helhedsplaner i anvendelsen af målopfyldelseskemaer under den nye pulje⁴. Centeret har afholdt 10 heldagsseminarer for boligsociale medarbejdere samt udarbejdet vejledning, selvevaluering- og målopfyldelsværktøjer, som skal sikre data, der kan anvendes til effektmåling. Desuden har centeret gennemført 25 besøg og 290 telefonrådgivninger af helhedsplanerne.

Rådgivningen foregår efter visitering fra LBF, og den ydes normalt ikke udenom LBF. Ifølge e-survey er brugerne, primært boligsociale medarbejdere, overvejende tilfredse med centerets rådgivning og sparring. Målt på kvaliteten af rådgivning ligger målingen en anelse lavere. Færre mener, at rådgivningen har haft en positiv kvalitetsforbedrende indflydelse på deres indsats.

De kvalitative interviews afdækker, at mange respondenter finder, at centeret har et godt teoretisk fundament og er skarpt profileret i forhold til kontrol med evaluering og måling, men ikke i alle tilfælde i forhold til rådgivning og processtøtte. De finder, at der er brug for en anden type faglighed end den, som centeret leverer. Alligevel har de fundet rådgivningen nyttig, idet der har fundet en givende dialog sted.

Bedste praksis

Bedste praksis er omfattet af flere af centerets undersøgelser. De eksempler, som bliver nævnt af brugerne, omhandler politiindsatser, lektiecafeer og fritidsjobs, hvor ledere og praktikere, som arbejder med disse områder, er særdeles tilfredse med centerets dokumentation. De peger på, at beskrivelser af indsatser, metoder og organisation har været anvendt som inspiration til indsatser. Beskrivelserne har bekræftet, at de er på rette spor, eller har bidraget til en beslutningsproces, hvor de (en kommune) har fravalgt en indsats, fordi den ikke har haft den ønskede effekt.

Samtidig peger brugere og centeret selv på, at CFBU bør sætte større fokus på at dokumentere bedste praksis. Såvel på et overordnet strategisk plan og - som nu - på et praksisnært niveau. Beslutningstagere peger på, at der findes en hel del viden om, hvad der virker i Odense, Århus og København, som med fordel kan dokumenteres og anvendes som modeller andre steder.

Effekt af indsatser

Besvarelsene i e-survey indikerer, at CFBU medvirker til at øge opmærksomheden på effekter af boligsociale indsatser og kvalificere eller inspirere boligsociale løsninger. Ligeledes indikerer de, at brugere trækker på nogle af de erfaringer, som CFBU har opsamlet i forbindelse med projektplanlægning eller målretning af projekter mod bestemte målgrupper.

³ 2006-2010

⁴ 2012-2015

En målgruppeanalyse peger på, at praktikere i høj grad har gjort brug af CFBU's opsamlede erfaringer eller ladet sig inspirere til at finde løsninger. Det gælder i særdeleshed offentligt ansatte (politi og kommuner). Igen ligger de ledende beslutningstagere lavere i deres vurdering.

Effektivitet

Samlet set har centeret leveret langt over de mål, som er aftalt i de tre resultatkontrakter. I kvalitetsvurderingen scorer centeret højest på formidling af viden (gns 4,4) og lavest for processtøtte (gns 3,8)⁵. Disse tal er udtryk for både kvalitet og effektivitet. Selvom om der overordnet set er tilfredshed med centerets ydelser, er der flere, som peger på, at der er afsat for lidt tid til at løse de enkelte opgaver, og at det nogen gange går ud over kvaliteten af rapporterne.

Centerets arbejdsklima er godt. Arbejdet er koncentreret om en fleksibel teammodel, hvor der bliver etableret et team for hver opgave. Der er etableret en model for projektstyring, som har fokus på, at nye projekter kommer godt fra start. Der er ikke nogen følgegruppemekanisme, som følger et projekt fra start til slut. Centerets leder er ansvarlig for kvalitetskontrol, og centeret trækker derudover på enkelte ressourcepersoner fra universitet og bestyrelse.

Akademiske medarbejdere udfører forskellige typer af opgaver: Analyser, effektmåling, rådgivning og processtøtte indenfor samme jobbeskrivelse. Det er flere brugeres opfattelse, at centeret sparrer og netværker for lidt med eksterne ressourcepersoner og ledende beslutningstagere, og dermed går glip af vigtig nytænkning.

Centeret har et professionelt personale, men med en snæver fordeling af kompetencer. Den gennemsnitlige anciennitet er syv år for de analytiske medarbejdere, inklusive centerlederen. På grund af kravet om effektmålinger udnyttes kapaciteten til kvalitative analyser ikke fuldt ud, mens centeret muligvis er underbemandet i forhold til at gennemføre kvantitative effektmålinger. Centeret har gennemført kompetenceudvikling i statistisk metode, projektledelse og processtyring med henblik på at tilføre de manglende kompetencer.

CFBUs aktiviteter er gennemført indenfor bevillingen. Centeret er etableret som led i udmøntningen af satspuljeaftalen for 2008. Centerets etablering og fulde drift blev imidlertid et år forsinket, idet centeret blev officielt åbnet i september 2009. Midlerne fra det første år er videreført, således at centerets drift er finansieret til og med 2012. Ved satspuljeforhandlingerne i 2011 blev satspuljepartierne enige om i 2012 at drøfte CFBU med henblik på at sikre en fremtidig finansiering.

Bæredygtighed

Efter flere brugeres opfattelse er der et tæt samarbejde mellem CFBU og LBF, hvorved rollefordelingen mellem de to institutioner ikke er tydelig for omverdenen. Det, at CFBU udfører opgaver for LBF, betyder efter nogle respondenters opfattelse, at centeret ikke opleves som en uafhængig institution.

Centeret har bidraget til at igangsætte en systematiseret dokumentation om bolig-sociale indsatser i Danmark, så indsatserne i helhedsplanerne fremover kan måles.

⁵ På en skala fra 1-6.

Ligeledes har centeret, i samarbejde med Boligsocialnet, planer om at introducere et GIS-kort på hjemmesiden, så det vil være nemt at identificere helhedsplanerne.

2.2 Konklusioner

De overordnede konklusioner, som er fremkommet af evalueringen, er følgende:

- › Overordnet set har centeret levet op til sit formål, og blandt centerets brugere er der enighed om, at der er brug for et center som CFBU. Generelt er det opfattelsen, at der ikke findes andre institutioner i Danmark, som kan påtage sig denne opgave.
- › Der er i alle målgrupper et stort kendskab til CFBU.
- › CFBU lever i høj grad op til de formål og opgaver, som er fastlagt i centerets vedtægter samt i de tre resultatkontrakter. For de tre resultatkontrakter har centeret på nogen punkter leveret flere outputs end aftalt med MBBL. Dette gælder dog ikke effektmålinger, hvor der er leveret én mindre end det aftalte, ligesom der er leveret færre pamfletter end aftalt.
- › Kvaliteten af centerets arbejde vurderes som høj, når det gælder formidling af viden, af nogenlunde kvalitet, når det gælder effektmålinger samt rådgivning og sparring og af acceptabel kvalitet, når det gælder processtøtte.
- › Det er i høj grad lykkedes centeret at imødekomme praktikeres behov, mens det kun i nogen grad er lykkedes at imødekomme ledende beslutningstageres behov. Kommuner, politi, boligsociale medarbejdere, mediefolk og forskere er i særlig grad tilfredse med centerets ydelser.
- › Ledende beslutningstagere finder, at centeret dokumenterer kendt viden, men ikke leverer den type løsningsforslag og bedste praksis, som de har brug for og at centeret ikke er gennemslagskraftig i den offentlige debat. De ønsker tættere dialog og gensidig sparring med centeret.
- › Centeret er dygtige til at kommunikere og høster stor ros for sin evne til at formidle den indsamlede viden og effektmålinger i et let forståeligt sprog.
- › Centeret har igangsat et væsentligt arbejde hen imod etablering af et dokumentationsgrundlag for effektmålinger. Det er dog for tidligt at vurdere, om disse koncepter frembringer et tilstrækkeligt grundlag for effektmålinger.
- › Centeret har i mindre grad bidraget til at levere ny viden om boligsociale indsatser og har i begrænset omfang ydet rådgivning til større boligorganisationer og kommuner. Blandt brugerne er der nogenlunde tilfredshed med kvaliteten af rådgivning og sparring.
- › Ledere og praktikere er tilfredse med den praksisnære dokumentation bl.a. vedr. politiindsatser, lektiecafeer og fritidsjob. Denne dokumentation anvendes i målgruppens arbejde.

- › CFBU er bemanded med et ungt, kompetent og dedikeret personale, men med en relativ snæver fordeling af kompetencer.
- › Efter flere brugeres opfattelse er der et tæt samarbejde mellem CFBU og LBF, hvorved rollefordelingen mellem de to institutioner ikke er tydelig for omverdenen. Det, at CFBU udfører opgaver for LBF, betyder efter nogle respondenter opfattelse, at centeret ikke opleves som en uafhængig institution.

2.3 anbefalinger

De overordnede anbefalinger fra evalueringen er følgende:

- › Fortsætte det allerede igangsatte arbejde med at tilpasse opgavebeskrivelsen for centeret, sådan at kvalitative analyser og analyser af best practice indgår med større vægt på linje med effektmålinger.
- › Indlede drøftelser og igangsætte uformelle netværk med ledende beslutningstagere fra store kommuner og boligorganisationer med henblik på at kunne integrere deres behov og forventninger i centerets arbejde.
- › Afdække hvilken viden, der efterspørges af beslutningstagere, som ønsker input til strategiske og politiske beslutninger.
- › Sætte fokus på indsamling og formidling af bedste praksis baseret på erfaringer fra større danske kommuner og internationale erfaringer.
- › Klart definere hvad centeret mener med rådgivning hhv. sparring hhv. processtøtte, samt kommunikere dette entydigt til centerets brugere.
- › Genvurdere omfanget af rådgivningsfunktionen under hensyntagen til centerets ressourcer og kapacitet.
- › Arbejde systematisk for at synliggøre CFBU's mandat og opgaver gennem kommunikation.
- › Sikre bred geografisk dækning bl.a. ved at afholde konferencer og større møder udenfor hovedstadsområdet.
- › Vurdere om en større arbejdsdeling og specialisering mellem medarbejderne vil være fordelagtig.
- › Etablere en følgegruppe ifm. udarbejdelse af effektmålinger og analyser, som inkluderer eksterne eksperter.
- › Iværksæt tiltag, så centerlederen kan frigøres til at fokusere på faglig ledelse, dialog med beslutningstagere og profilering af centeret.

3 Introduktion

3.1 Baggrund og formål med evaluering

Evalueringens baggrund

Center for Boligsocial Udvikling (CFBU) blev etableret som led i udmøntningen af de statslige Satspuljemidler den 13. november 2008. Centret er en selvejende institution under Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter (MBBL) og er foreløbig etableret for en firårig periode. MBBL og Landsbyggefonden (LBF) bidrager ligeledes til finansieringen af centret. CFBU's bestyrelse har, i henhold til den politiske aftale ved satspuljeforliget, besluttet at igangsætte en evaluering af centrets virksomhed og resultater. MBBL og LBF har bestilt evalueringen, som finansieres af CFBU's midler.

Formålet med evalueringen

Evalueringen skal give et dokumenteret grundlag for den bevillingsmæssige afklaring af CFBU's fremtidige virke ved at:

- › Evaluere CFBU's hovedaktiviteter - dvs. se på indsatsen i boligsociale helhedsplaner, dokumentationsgrundlaget for nye helhedsplaner, rådgivning og processtøtte i forbindelse med helhedsplaner, vidensindsamlinger og effektmålinger, identifikation af best practice, kommunikation og konferencer.
- › Evaluere målopfyldelsen i forhold til CFBU's formål og opgaver.
- › Evaluere kendskabet til CFBU samt anvendelsen af centrets rådgivning, processtøtte og produkter.

Endvidere skal evalueringen forsøge at besvare hovedspørgsmålene i evalueringen, nemlig:

- › I hvor høj grad har CFBU leveret de aftalte produkter, opfyldt resultatkontrakterne og skabt værdi for 'kunderne'.
- › I hvor høj grad ønsker de berørte omgivelser at have et sådant center (kendskab til og nytteværdi af).

Opgavebeskrivelse for evalueringen er vedlagt som bilag A.

Evaluerings-
team

Evalueringsteamet består af Birgit Lindsnæs, evalueringsekspert og projektleder, Vibeke Stockholm Weigelt, evalueringsekspert, Mads Ted Drud-jensen, evalueringsekspert, Rolf Kromand, surveyspecialist og Camilla Rosengaard, kommunikationsekspert. Camilla Rosengaard er ansvarlig for kvalitetssikring. En stor tak til MBBL, LBF og CFBU for sin medvirken til at organisere evalueringen og til brugerne, som beredvilligt har deltager i survey eller interviews.

3.2 Metode

Evalueringen af CFBU fokuserer på tre hovedelementer: Centerets hovedaktiviteter, grad af målopfyldelse og omverdenens kendskab til og anvendelse af centerets ydelser.

De centrale evalueringsspørgsmål er således:

- › Leverer CFBU det, centeret skal levere?
- › Er der brug for CFBU og opfattes centeret som relevant af aktører på det boligsociale felt?

Evalueringsteknisk taler vi om relevans, output, effekt, effektivitet og bæredygtighed.

- › **Relevans:** *er der brug for denne organisation?* Dette handler om, hvorvidt der bredt i samfundet er et ønske om den pågældende organisation. Bidrager den til at løse problemer, og er den dermed en relevant aktør?
- › **Output, effekt, effektivitet og bæredygtighed:** *leverer organisationen det den skal levere?* Dette handler om, hvorvidt organisationen lever op til sit formål, om den producerer de produkter og resultater, som organisationens 'sponsor' (i dette tilfælde: den offentlige sektor og beslutningstagere) forventer, om organisationens kapacitet og personalets kompetencer, evne til fornyelse og til at skabe efterspørgsel på dets produkter.

Dette er illustreret nedenfor:

Figur 1 Systematik til at vurdere effektivitet og relevans af centeret

	I hvor høj grad ønsker relevante aktører, at der er et boligsocialt center (vurderet ud fra dialog, interviews og survey udsendt til et bredt felt af interessenter)		
		Ikke brug for center	Brug for center
Har centeret levet op til sit formål?	I høj grad	Udfald A	Udfald B
	I mindre grad	Udfald C	Udfald D

Evalueringen baserer sig på en kombination af metoder, som beskrives nedenfor.

- Desk studie
- Via en gennemgang af CFBU's resultatkontrakter samt centerets egendokumentation, materiale og udgivelser er der foretaget en kortlægning af centerets hovedaktiviteter, dvs.:
- › Dokumentationsgrundlag for nye boligsociale helhedsplaner (fra 2011).
 - › Rådgivning og processtøtte i forbindelse med helhedsplaner.
 - › Vidensindsamlinger og effektmålinger.
 - › Identifikation af bedste praksis.
 - › Kommunikation og konferencer.
- En oversigt over dokumentation modtaget fra centeret er vedlagt som [bilag B](#).
- Interviews
- Der er foretaget kvalitative interviews med CFBU's ejere, Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter og Landsbyggefonden, centerets bestyrelsesformand, daglige leder og personale, med repræsentanter for centerets brugere og aktører, der udgør centerets målgrupper, herunder Social- og Integrationsministeriet, kommuner, fordelt på de fem regioner og med store, mellemstore og små kommuner repræsenteret, almene boligorganisationer, boligsociale projektledere, der er ansvarlige for helhedsplaner, fordelt på de fem regioner, og med en række øvrige aktører som f.eks. Boligsocialt net, Ungdomsringen, Nationalt Efterforsknings- og Forebyggelsescenter under Rigspolitiet (NEC), Det Kriminalpræventive Råd, Fyns Politi, mf.
- Der er i alt gennemført 30 interviews med brugere af centeret. For en oversigt over interviewpersoner, se [bilag C](#).
- SWOT-analyse og hypoteser
- Kortlægningen og de kvalitative interviews er blevet sammenstillet med en SWOT-analyse, som er baseret på CFBU's egne erfaringer. En SWOT-analyse er en systematisk tilgang, hvor interne styrker og svagheder samt eksterne muligheder og trusler afdækkes og kategoriseres. SWOT-analysen gør det muligt at be- eller afkræfte hypoteser, som forholder sig til hovedspørgsmål i evalueringen. Ligeledes kan SWOT-analysen bidrage til anbefalinger og konklusioner i rapporten.
- E-survey
- Med henblik på at skabe et kvantitativt billede af kendskabet til samt anvendelse af centeret er der gennemført et e-survey, hvor vi, med udgangspunkt i CFBU's nyhedsbrevsmailingliste, har spurgt aktører inden for CFBU's målgrupper om deres viden om, holdning til og nytteværdi af centeret. Konkret er det blevet spurgt ind til:
- › Respondentens organisatoriske tilhørsforhold og stilling.
 - › Kendskab til CFBU.
 - › Anvendelse af CFBU's ydelser og produkter.
 - › Oplevet kvalitet og relevans af CFBU's ydelser og produkter.
 - › Grad af tilfredshed med CFBU's ydelser og produkter.
- Det elektroniske spørgeskema blev sendt ud til 1036 mailadresser, hvoraf 177 blev returneret med besked om, at mailen ikke kunne leveres, eller at adressen ikke fandtes. Der er fulgt op med tre påmindelser for at øge svarprocenten for en undersøgelse, som har måttet gennemføres henover sommerperioden. Ved undersøgelsens afslutning er der indkommet 421 hele eller delvis besvarelser, dvs. en svarpro-

cent på 49 %. For nærmere beskrivelse af metode, spørgeskema og råtabeller, se bilag D, E og F.

Analyse	Data fra dokumentanalyse, interviews, SWOT-analyse og E-survey indgår i den samlede analyse, der ligger til grund for rapporten. Med henblik på at sikre validitet og udsagnskraft er der benyttet data-triangulering på den måde, at udsagn og resultater fra forskellige kilder og typer af data er sammenlignet og holdt op imod hinanden. En sådan tilgang er væsentlig, da udsagn fra interviews både baserer sig på holdninger og erfaringer. Gennem data-triangulering har det være muligt at analysere og inkludere de forskellige positioner, holdninger og erfaringer, som findes inden for det boligsociale felt og samtidig vurdere, hvor bredt funderede og evidensbaserede, de er. Konklusioner er således draget på baggrund af en vurdering af, hvorvidt de er: 1) Bekræftet af mange og forskellige aktører, 2) understøttet af andre data.
Definitioner	<p>I rapporten optræder begreberne "ledende beslutningstagere" og "praktikere". Disse to grupper dækker bredt over et generelt hovedtræk i vores undersøgelsesresultater, formentligt fordi disse to grupper har to forskellige indgange til det boligsociale arbejde.</p> <p>Beslutningstagere på højt niveau dækker over begrebet "direktører og chefer på højt niveau" i e-survey, og inkluderer direktører, kontorchefer, sekretariatsledere, afdelingschefer, souschefer og chefkonsulenter. Denne gruppe antages at have direkte adgang til politiske beslutningstagere samt at medvirke til væsentlige beslutninger på det boligsociale område eller at arbejde med målgrupper, der er bosat i boligsociale områder.</p> <p>Praktikere inkluderer i rapporten en langt bredere gruppe, som har det til fælles, at de i deres daglige arbejde beskæftiger sig med boligsociale indsats i boligsociale områder, eller arbejder tæt på målgrupper, som bor i boligsociale områder. I E-survey inkluderer gruppen projektledere med boligsociale indsats, boligsociale medarbejdere og andre kategorier, der arbejder med boligsociale helhedsplaner eller har andet arbejde i boligorganisationer. I de kvalitative interviews inkluderer denne gruppe også offentligt ansatte (kommuner og politiet) og andre, som arbejder med målgrupper indenfor det boligsociale område, f.eks. via klubarbejde.</p>
Workshop	Afslutningsvis er undersøgelsens samlede resultater blevet præsenteret for Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter, Landsbyggefonden og CFBU ved en workshop. Dels med henblik på at validere resultaterne, dels for at facilitere en diskussion for kvalificerede input til udarbejdelse af de fremadrettede anbefalinger.
Begrænsninger	Da CFBU reelt kun har været i funktion siden september 2009, er det begrænset, hvor mange resultater centeret har kunnet nå at levere i perioden. Det har været en særlig udfordring for CFBU at dokumentere effektmåling, bl.a. fordi den type data, som kan understøtte effektmålinger på det boligsociale område, efter CFBU's ud-sagn ikke fandtes, da centeret blev etableret.

3.3 Center for Boligsocial Udvikling

Formål

Centret er en selvejende institution under Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter (MBBL/ministeriet). Centret hørte ved etableringen under Velfærdsministeriet og senere under Socialministeriet. Centret har, ifølge vedtægterne, til formål "at understøtte indsamlingen og brugen af viden, erfaringer og ideer om den by- og boligsociale indsats, således at den fremtidige boligpolitiske indsats kan målrettes og effektiviseres mest muligt. Centret skal varetage følgende opgaver:

- › Systematisk at overvåge effekten af igangværende indsatser.
- › Sikre at ny viden om indsatser med dokumenteret effekt indsamles og formidles til praktikere, boligorganisationer, kommuner og centrale aktører.
- › Udvikle ny viden om by- og boligsociale indsatser.
- › Rådgive om gennemførelse og organisering af nye og igangværende lokale indsatser.
- › Rådgive landsbyggefonden, Velfærdsministeriet (nu MBBL, red.) og andre aktører inden for by- og boligområdet med udgangspunkt i den viden, centret opbygger."

Centeret har i de første tre år valgt at fokusere på tre overordnede indsatsområder: i) effektmåling, ii) at producere og formidle viden og erfaringer fra nationale og internationale boligsociale indsatser og iii) at yde kvalificeret rådgivning og processtøtte til centrale aktører indenfor det boligsociale område.

Centeret blev officielt indviet den 18. september 2009.

Målgrupper

CFBU's overordnede målgrupper er boligorganisationer, kommuner og centrale aktører, som arbejder med det boligsociale område, herunder politiet, fritidsklubber, m.fl. Derudover skal centret rådgive MBBL og Landsbyggefonden, som centret har et særligt tæt samarbejde med. En særlig målgruppe er boligsociale medarbejdere, som forvalter de 160 boligsociale helhedsplaner, der finansieres med midler fra LBF.

Resultatkontrakt og strategi

I henhold til vedtægterne indgår CFBU hvert år en resultatkontrakt med ministeriet (2010, 2011, 2012). Kontrakten indeholder en forandringsteori, målsætninger for året, budget og økonomi, afrapportering for det foregående år samt resultatvurdering. Centret har udarbejdet en kommunikationsstrategi og en langsigtet strategi (2012-2015). Endvidere er CFBU forpligtet til at udarbejde en årsrapport og et årsregnskab, som dokumenterer, at de tilsigtede resultater er opnået, samt kvartalsvise rapporteringer til bestyrelsen.

Ledelse og organisation

Bestyrelsen består af en formand og syv medlemmer, som er udpeget for en firårig periode: Medlemmerne repræsenterer MBBL og LBF, Social- og Integrationsministeriet, Kommunernes Landsforening, Boligselskabernes Landsforening, to uafhængige medlemmer fra henholdsvis Københavns Universitet /Danmarks Pædagog-

giske Universitet og en konsulent, som er specialiseret i byudvikling. Centerlederen er sekretær for bestyrelsen og har ikke stemmeret. Centerlederen har ansvaret for varetagelse af den faglige linje, økonomi og drift under ansvar for bestyrelsen.

Centret har organiseret sit arbejde, så der for hver opgave, hvoraf de større fremgår af resultatkontrakten, nedsættes et team bestående af to til tre medarbejdere. Der er etableret en formel struktur omkring opgavebeskrivelsen, under benævnelsen "protokol". Her beskrives tema, metode, målgruppe og kommunikationsplan, som får modspil af to interne opponenter. Centerlederen kvalitetskontrollerer den færdige rapport, hvorefter rapport og pressestrategi forelægges for centrets bestyrelse til godkendelse.

Medarbejderprofil	Der er, foruden centerlederen, ansat ni akademiske medarbejdere (analyse og rådgivning), en kommunikationsmedarbejder, en administrator og fem studentermedhjælpere. ⁶ Faste stillinger annonceres i tråd med de offentlige regler, mens studenter rekrutteres via netværk. Det faste personale tæller seks geografer, som desuden har en anden samfundsvidenskabelig BA eller overbygning, én kandidat i hhv. minoritetsstudier, etnologi, antropologi, cand. polit, kommunikation og en merkonom (administrator). To har en Ph.d., inklusive centerlederen. ⁷ Ni medarbejdere arbejder med kvalitativ metode, tre med kvantitativ metode og otte yder rådgivning og processtøtte. To medarbejdere, deraf den ene på halv tid, varetager formidlingen af centrets rapporter mv.
Finansiering	Satspuljemidlerne (2008-pl) og LBF har hver bevilliget 20 mio. kr. for perioden 2008-2011. CFBU har været i fuld drift fra september 2009 og midlerne er blevet forlænget til udgangen af 2012. Centret må gerne drive indtægtsdækket virksomhed.
Budgettering	Der udarbejdes ikke et budget for den enkelte opgavegennemførelse, hverken på timer eller rejser, men det er standard, at en medarbejder har op til 2.000 kr. til rådighed for indkøb af bøger.

⁶ cfbu.dk, 12.8.2012.

⁷ Tælles de fem studenter med, tæller personalegruppen ni geografer, en sociolog, to antropologer, og én kandidat fra hhv. minoritetsstudier, etnologi, cand. polit, kommunikation og én merkonom.

4 Undersøgelsens resultater

4.1 Overordnet målopfyldelse og udfordringer

Etablering af CFBU

Det er på knap fire år lykkedes at etablere et velfungerende center, med alt hvad det indebærer i processen: Udpegning af formand og nedsættelse af en bestyrelse (MBBL i samarbejde med LBF), ansættelse af centerleder og personale, som startede henholdsvis den 1. maj, 1. september og 1. oktober 2009, identifikation og indretning af lokaler, etablering af procedurer for bestyrelsens arbejde, faglige indsatser, økonomi og administration, forhandling af resultatkontrakter, formulering af hvorledes centrets kerneopgaver skal udmøntes, og meget mere.

Centeret har i de første år haft stort fokus på effektmålinger, men har med den nye strategi og handlingsplan besluttet at arbejde hen imod at tilpasse arbejdsbeskrivelsen for centeret, sådan at kvalitative analyser og analyser af bedste praksis indgår med samme vægt som effektmålinger.

Balancegang

Centeret har skullet finde en balancegang i et vanskeligt politisk felt, hvor der er mange interesser på spil og hvor der er sat et stort antal projekter i søen med henblik på at løse de boligsociale udfordringer.⁸ En stor del af centerets interessenter er kyndige inden for dele af centrets mandatområde og har forskellige ønsker til centrets indsats. Som en nyetableret institution har centeret skullet finde en god balancegang mellem forskellige interesser og krav, og samtidigt definere det konkrete indhold i de opgaver, som de blev stillet i resultatkontrakten. Det er i høj grad lykkedes i forhold til praktikere, mens centeret har et stykke vej igen, før det kan imødekomme beslutningstageres behov for mere overordnede løsningsforslag.

Kvalitetsvurdering

Samme mønster går igen i samtlige besvarelser i spørgeskemaundersøgelsen og i langt de fleste interviews. På en skala fra 1-6, hvor 6 er højest, er den gennemsnitlige vurdering af kvaliteten i CFBU's arbejde som følger:

⁸ F.eks. har LBF bidraget med 2,2 mia. kr. fra 2006-2010, som er videreført med 440 mio. kr. fra 2011-2014. www.lbf.dk/lbf.

Kvalitetsvurdering af CFBU's services	For- sker/ stude- rende	Journalist/ kommunika- tions- medarbejder	Konsu- lent	Medar- bejdere i boligsocia- le indsæt- ser	Mellem- leder	Of- fentlig ansat	An- det	Direk- tører og che- fer på højt niveau	Over- ordnet gns.
Formidling af viden	4,1	5,0	4,4	4,3	4,8	5,1	4,6	4,0	4,3
Effektmålinger	3,9	4,5	4,2	3,9	4,4	4,8	3,7	3,6	3,9
Rådgivning	4,3	4,0	4,5	4,0	4,5	3,0	4,0	3,3	4,0
Sparring	4,8	4,0	4,5	4,0	4,1	3,0	4,0	3,6	4,0
Procesrådgivning	4,8	-	4,7	3,8	3,7	3,0	3,9	3,2	3,8
Antal besvarelser	8	7	29	116	18	10	24	35	247

Tabellen viser, hvordan beslutningstagere på højt niveau konsekvent har en lavere vurdering af samtlige CFBU's ydelser end praktikere, der arbejder med boligsociale indsatser eller med målgrupper fra udsatte boligområder i det daglige. Offentligt ansatte vurderer formidling af viden og effektmålingerne højest af alle, mens de vurderer de øvrige ydelser lavt. Dette skyldes formodentlig, at de offentligt ansatte ikke kan benytte sig af rådgivning og sparring, som er forbeholdt helhedsplanerne.

Derfor er det en stor udfordring for CFBU at imødekomme såvel beslutningstageres som praktikers forventninger. Det stiller nogle krav til centret profil og ydelser, som måske skal gentænkes.

4.2 Målgruppe

Målgruppe

Centerets målgruppe omfatter en lang række interessenter, som arbejder med det boligsociale område eller med målgrupper, som bor i udsatte boligområder. Målgruppen omfatter politikere, ministerier, politiet, kommuner, boligorganisationer og fonde, boligsociale helhedsplaner, interesseorganisationer, skoler, fritidsordninger, lektiehjælpscafeer, byplanlæggere, forskere, konsulenter, fag- og anden presse m.fl. Målgruppen omfatter såvel beslutningstagere som praktikere. En særlig målgruppe er LBF og MBBL, som centeret skal rådgive. Der er således tale om en bred målgruppe med forskellige behov og prioriteringer, som afspejler sig i brugerundersøgelsen.

4.3 Relevans

E-Survey

Adspurgt finder 48 % af respondenterne i spørgeskemaundersøgelsen, at de i meget eller høj grad oplever, at CFBU's arbejde i forbindelse med udbredelse af viden om boligsociale indsatser er relevant for deres arbejde, mens 35 % svarer, at dette i nogen grad er tilfældet, og 14 % svarer, at dette i lav eller meget lav grad er tilfældet. 3 % finder ikke arbejdet anvendeligt. Således mener langt den overvejende del af respondenterne, at centerets arbejde er direkte relevant for deres arbejde.

Kvalitative interviews Samtlige interviewpersoner finder, at der er et stort behov for at samle central viden om boligsocial udvikling på ét sted og for at skabe overblik over udfordringer, indsatser, bedste praksis og mulige løsningsmodeller. Langt de fleste praktikere mener, at CFBU udfylder denne rolle, mens de fleste beslutningstagere håber, at centeret på sigt kan komme til at udfylde denne rolle. Generelt er det opfattelsen, at der ikke findes andre institutioner i Danmark, der kan påtage sig denne opgave.

I forhold til centerets prioriteringer af indsatser og valg af temaer, deler interviewpersonerne sig i to grupper: praktikere og beslutningstagere. Langt de fleste praktikere finder centerets valg af praksisnære temaer, effektmålinger og dialoger, som de indgår i, relevante for det daglige arbejde. Derimod er flere beslutningstagere kritiske overfor centerets prioriteringer. De finder, at centeret i sin dokumentation fokuserer på kendt viden og ikke på at tilføre ny viden ("der sker så meget"), glemmer at prioritere dialog og netværk med centralt placerede beslutningstagere, f.eks. i boligorganisationer og kommuner, og at det ikke er lykkedes at dokumentere bedste praksis på en måde, som er anvendelig set med deres briller.

4.4 Effektmåling og dokumentationsgrundlag

Formål og baggrund CFBU skal iflg. vedtægterne varetage følgende opgave ifbm. effektmåling:

- › Systematisk at overvåge effekten af igangværende indsatser

Det er ikke centerets opgave at udføre forskning eller større metamålinger.

Ved Centerets start i 2009 fandtes der ikke i tilstrækkelig grad data fra helhedsplanerne, som kunne danne grundlag for effektmålinger.⁹ Det blev derfor besluttet, at CFBU skulle udarbejde et selvevalueringskoncept, som kunne anvendes af helhedsplanerne med henblik på fremadrettet at sikre den fornødne dokumentation. CFBU udarbejdede materialet og afholdt en række seminarer for projektlederne i de 160 helhedsplaner. I foråret 2010 blev det et krav til helhedsplanerne at udfylde og indberette selvevalueringerne én gang årligt. Hvilke aktiviteter, den enkelte helhedsplan valgte at indberette om, var valgfrit.

For de nye helhedsplaner har CFBU udarbejdet målopfyldelseskemaer og et tilhørende katalog¹⁰. Dette katalog er et resultat af de indikatorer og aktivitetstyper, som fremkom gennem de gennemførte selvevalueringer. Med udgangspunkt i dette har centeret samlet og kategoriseret indikatorer og aktivitetstyper ift. indsatsområder. Første gang målopfyldelseskemaerne skal udfyldes, sker det i samarbejde med

⁹ Helhedsplanerne fandtes ikke i elektronisk form, ligesom der ikke fandtes en systematisk metode til at dokumentere resultater og effekt af arbejdet i helhedsplanerne.

¹⁰ Overblik over LBF's målopfyldelseskema. katalog med indsatsområder, aktivitetstyper og indikatorer i Landsbyggefondens målopfyldelseskema til boligsociale helhedsplaner 2011-2014. CFBU, februar 2012.

LBF og CFBU. Dette går forud for en endelig godkendelse af helhedsplanen fra LBF i prækvalifikationsprocessen.¹¹

Med beslutningen om at fokusere på at sikre tilgængelige data fremadrettet, er konsekvensen blevet, at centerets rådgivning og processtøtte primært har koncentreret sig om selvevaluering og målopfyldelse. Det har betydet, at det fortrinsvis er projektledere for helhedsplaner og boligsociale medarbejdere, der har haft adgang til rådgivning.

Output

I perioden siden Centerets start i 2009 er der gennemført i alt syv effektmålinger. Der var planer om yderligere én, men denne kunne ikke gennemføres pga. manglende dokumentation. De syv effektmålinger er anført nedenfor:

- › Boligsociale lektiecafeer, En udstrakt hånd til børn og unge i udsatte boligområder, maj 2012.
- › Problemorienteret politiarbejde. Kortlægning og effektmåling af problemorienterede politiindsatser i udsatte boligområder, januar 2012.
- › Godt på vej. Virkning af fritidsjobaktiviteter i udsatte boligområder, januar 2012.
- › Kriminaliteten ud af boligområderne. Effekten af boligsociale helhedsplaners arbejde med kriminelle og kriminalitetstruede unge, november 2011.
- › De unge væk fra gaden. Effektive metoder i kriminalpræventivt arbejde i udsatte boligområder, november 2011.
- › Boligsociale beskæftigelsesindsatser. Effektmåling af boligsociale beskæftigelsesindsatser i udsatte boligområder i Danmark, maj 2011.
- › Beskæftigelse på hjemmebane. Effektmåling af fremskudte kommunale beskæftigelsesindsatser i udsatte boligområder, maj 2011.

De syv effektmålinger falder indenfor centerets prioriteter: Kriminalitetsforebyggelse og beskæftigelse. Derudover har centeret publiceret en rapport, der fokuserer på effekten af lektiehjælp. Helt overordnet peger målingerne på, at kriminalitetsforebyggelse og lektiehjælp har en, omend i nogle tilfælde begrænset effekt, mens beskæftigelsesindsatser i det store og hele ikke har den ønskede effekt. Metodisk er rapporterne efter COWIs vurdering solide og går ikke videre i deres konklusioner end dokumentationen tilsiger.

E-survey

Den gennemførte e-survey viser, at målt på kvalitet vurderer 45 % af de adspurgte, at centeret leverer høj eller meget høj kvalitet på *effektmålinger*, 40 % vurderer at kvaliteten er nogenlunde eller acceptabel. Mens 16 % mener, at kvaliteten er lav eller meget lav.¹²

Besvarelsene fra e-survey viser, at 19 % finder, at arbejdet med *selvevaluering* i høj eller meget høj grad har hjulpet til prioritering af opgaver, processtyring og indsamling af dokumentation, mens 31 % finder at dette i nogen grad er tilfældet,

¹¹ Vejledning til LBF's målopfyldelseskema.

¹² Når svarprocenten er sammentalt, skal resultatet være 100 %. Når resultatet viser 99 % eller 101 % skyldes det, at tallene er afrundet, de der ikke er medtaget decimaler.

og 30 % at dette i lav eller meget lav grad er tilfældet. 10 % mener, at det slet ikke har hjulpet.

Adspurgt om, i hvor høj grad arbejdet med *målopfyldelseskemaer* har hjulpet til prioritering af opgaver, processtyring og indsamling af dokumentation, angiver 24% at dette i meget høj grad eller høj grad er tilfældet, 46 % siger i nogen grad, og 30 % svarer, at dette i lav eller meget lav grad er tilfældet. Der er ingen, som finder, at dette slet ikke er tilfældet.

Samlet set vurderer brugerne, at kvaliteten af effektmålinger er af nogenlunde kvalitet (med en gennemsnitlig score på 4), mens arbejdet med selvevaluering og målopfyldelseskemaer scorer under gennemsnittet (hhv. 3,4 og 3,9), når brugerne skal svare på, om disse har hjulpet til prioritering af opgaver, processtyring og indsamling af dokumentation.

Kvalitative interviews

Der er enighed om, at der er brug for at udarbejde effektmålinger på det boligsociale felt. Nogle respondenter peger på, at det ikke er en realistisk forventning, at der på dette felt kan laves 'total evidens', og at CFBU i stedet skulle fokusere mere på at skaffe viden om god praksis.

De kvalitative interviews peger på, at nogle respondenter finder målopfyldelseskemaerne uambitiøse, idet de finder, at resultatet kun giver et begrænset udsnit af resultaterne, snarere end god dokumentation på området.

Nogle boligsociale medarbejdere oplever endvidere at have været en del af flere effektmålinger eller evalueringer, selvom de kun arbejder med en forholdsvis lille helhedsplan. Heraf opstår spørgsmålet, om CFBU går bredt nok til værks ift. at indsamle data, og om dette er en konsekvens af begrænsede ressourcer og manglende adgang til valide data.

4.5 Indsamling og formidling af viden

Formål og baggrund

CFBU skal iflg. vedtægterne varetage følgende opgaver ifbm. vidensindsamling og formidling af viden:

- › Sikre at ny viden om indsatser med dokumenteret effekt indsamles og formidles til praktikere, boligorganisationer, kommuner og centrale aktører.

I 2009 og 2010 havde centeret fokus på vidensindsamling, mens effektmålinger blev gennemført i 2011. Centeret gennemfører både vidensindsamling og effektmålinger i 2012. Formidling af viden er blevet prioriteret i hele perioden.

Output

Siden centerets start i 2009 er der gennemført i alt 11 vidensindsamlinger, der omfatter erfaringsopsamling og evaluering af metoder, strategier og bedste praksis i boligsociale områder. Temaerne omfatter:

- › Brandkadet. Vidensindsamling om brandkadetprojekter i udsatte boligområder (august 2012).

- › Resultatevaluering 2011. Fremdrift og resultater i de boligsociale helhedsplaner (april 2012).
- › Fritidsjobindsatser. Inspiration til arbejdet med unge og fritidsjob (august 2011).
- › Beboerne som motor i udviklingen. Ressourcebaserede metoder i det boligsociale arbejde (marts 2011).
- › Hotspot. Nulpunktsmåling, forandringsteorier og evalueringsklargørelse af projekter finansieret af Integrationsministeriets hotspotpulje (marts 2011).
- › Et samlet statusnotat over resultatevalueringen (marts 2011).
- › Beredskabet i Gellerup. En effektiv strategi mod kriminalitet i et udsat boligområde (januar 2011).
- › Tid nok til varige forandringer? Udfordringer ved tidsafgrænsningen af boligsociale indsatser (oktober 2010).
- › Projekt Bydelsmødre. En samlet evaluering (april 2010).
- › Hotspotmodellen. Fælles fodslag for tryggere boligområder (marts 2010).
- › Erfaringsopsamling. Boligsociale programmer fra 1994-2004 (marts 2010).

CFBU har udgivet syv pamfletter, som omhandler både effektmåling og vidensindsamling og udsendt 102 nyheder, 13 nyhedsbrevet (nr. 1-12 og nr.14), 14 CFBU i medierne, og, som noget nyt, WebTV (3 indslag med medarbejdere ift. med publicering af en rapport), ni pressemeddelelser og syv debatindlæg og klummer. Der er alle tilgængelige på centerets hjemmeside. Dertil kommer notatskrivning, udtræk fra LBF's selvvalueringsdatabase, sparring med ministerier, almene boligorganisationer, kommuner og boligsociale medarbejdere (92 gange), seminarer og workshops (4), afholdelse af konference (1), samt oplæg for almene boligorganisationer, kommuner, politikredse m.fl., ofte i form af deltagelse i erfa-møder (36 gange).

E-survey

Når det gælder kvaliteten af CFBU's ydelser vedrørende formidling af viden, mener 61 % af de adspurgte brugere i e-survey, at den er høj eller meget høj, 20 % mener, at den er nogenlunde, og 17 % mener, at den er acceptabel eller lav. Kun 2 % mener, at den er meget lav. Dette skal sammenholdes med, at 85 % af CFBU's brugere angiver, at de har læst én eller flere af centerets rapporter. 21 % siger, at de har læst flere end fire rapporter, 25 % siger, at de har læst tre eller fire rapporter, og 39 % siger, at de har læst én eller to rapporter. Kun 14 % siger, at de slet ikke har læst nogen rapporter.

Samtidig finder 50 % af de adspurgte, at CFBU i høj eller meget høj grad genererer ny viden, som er relevant i forhold til deres arbejde, 33 % finder, at dette i nogen grad er tilfældet, mens 16 % mener, at dette i lav eller meget lav grad er tilfældet. Kun 1 % mener, at det slet ikke er tilfældet.

Derimod er det færre, nemlig 30 % af de adspurgte, som mener, at centeret i høj eller meget høj grad har bidraget til at forøge deres viden om, hvilke boligsociale indsatser der virker, 43 % finder at dette i nogen grad er tilfældet, mens 21 % mener, at dette i lav eller meget lav grad er tilfældet. 6 % mener, at det slet ikke er tilfældet.

Denne, tilsyneladende modsætning i besvarelser, forklares i de kvalitative interviews med, at centret bidrager med dokumentation af viden om det praksisnære arbejde, f.eks. i forhold til politiindsatser, lektiecaféer, mv., mens centeret i mindre grad har bidraget med viden om hvilke indsatser, der virker på et overordnet plan.

Kvalitative interviews

Praktikere er som udgangspunkt yderst tilfredse med valg af temaer, resultater af undersøgelser, kvaliteten af rapporter, pamfletter, nyhedsbreve, mv. og med centrets formidlingsform. De mener entydigt, at centerets publikationer, ikke mindst pamfletter og nyhedsbreve, er skrevet i et let tilgængeligt sprog, som gør det let for dem at videreformidle indhold og konklusioner til de målgrupper, de arbejder med. Flere fremhæver, at de har haft et godt samarbejde med centeret i undersøgelsesfasen, hvor de som praktikere har medvirket ved at levere input til analyser, skaffe adgang til interviewpersoner, mv. Flere fortæller, at de har oplevet det som en god proces, hvor de har fået feed-back eller bekræftelse på, at det arbejde, de udfører, er på rette spor.

Beslutningstagere (dog ikke alle) er noget mere kritiske. Nogle mener, at det ikke er lykkedes at dokumentere hvilke indsatser, der virker, eller at formidle viden om god praksis og helhedsløsninger, som kan fødes ind i politiske og strategiske beslutningsprocesser (helikopterperspektiv). Andre fremhæver, at meget af den viden, centeret har dokumenteret, er viden de allerede har, at centrer glemmer at trække på ny viden, som findes i store kommuner og boligorganisationer, og at centeret trækker for lidt på internationale erfaringer.

4.6 Kommunikation og konferencer

Distribution af publikationer

For hver udgivelse udsender centeret den pågældende rapport elektronisk via pressemeddelelses/nyhedsbrevslisten, hvor der pt. er 884 modtagere, samt til relevante folketingsudvalg (By- og Boligudvalget, Socialudvalget, Justitsudvalget, m.fl.). Desuden indkredses 20-25 interessenter, som modtager en hard copy med posten.

Pamfletter sendes i hard copy til helhedsplaner, samtlige kommuner, organisationer og interessenter (487 adresser) og til samtlige medlemmer af relevante folketingsudvalg. Pamfletter udsendes også elektronisk med nyhedsbrevet.

Hjemmeside

Indenfor de sidste 14 måneder har der været 17.287 besøg på hjemmesiden fra 6.709 forskellige brugere, heraf 16.823 fra Danmark. Brugerne ser i gennemsnit på 3,7 sider og bruger i gennemsnit 4 minutter pr. besøg. De mest brugte links fra forsiden er 'målopfyldesskema' (22 %), 'CFBU i pressen' (22 %), "CFBU i medierne" (14 %) og nyheder (11 %). Dertil kommer 'om centret', dvs. kontaktoplysninger

(15 %), 'om projekterne' (10 %) og 'udgivelser' (6,7 %).¹³ Det tyder på, at det mest er praktikere og de, som søger om CFBU i medierne, der er de store brugere.

Presse

Som udgangspunkt er centeret ikke proaktive ift. pressen i den forstand, at centeret er ude og skabe debat. Centeret forsøger derimod at formidle dets rapporter til aviserne, når de bliver publicerede. F.eks. var rapporten om kriminalitetsforebyggende arbejde på forsiden af flere aviser. Desuden oplyser centeret, at der har været et par vanskelige pressesager, som gør, at de er forsigtige med at udtale sig til pressen.

Centerets ejere er tilfredse med den balance, centeret har fundet i relation til pressen, mens beslutningstagere gerne ser, at centeret er mere tydelig i den eksterne kommunikation og i pressen. De ønsker, at centeret føder ind i den offentlige debat, så politikere og beslutningstagere på højt niveau kan følge med i, hvad der virker, og hvad der ikke virker. Flere beslutningstagere fremhæver, at der er stigende bekymring for, hvad der kommer ud af de ressourcer, som bliver anvendt i det bolig-sociale felt. De mener derfor, at det er vigtigt at spille ind i forhold til det politiske niveau gennem en egentlig presseindsats.

Konferencer og dialog

De respondenter, som har haft kontakt med centerets leder eller medarbejdere gennem konferencer, møder, rådgivning eller på anden måde, mener, at centeret er gode til at lytte og til at indgå i en åben dialog.

Med hensyn til den første konference, centeret har afholdt (Juni 2012), er der delte meninger om dens succes. Nogle, særligt praktikere, var særdeles tilfredse med at deltage, både fordi konferencen gav dem nyttig viden, som de kan anvende i det daglige arbejde, og fordi de ikke så ofte har mulighed for at deltage i faglige arrangementer. Andre, mest beslutningstagere, mener, at konferencen talte forbi centrale emner, som burde have været diskuteret. De ser hellere, at centeret afholder konferencer og gå-hjem-møder, hvor centeret selv leverer viden og fortæller om effekt og om hvad, der virker og ikke virker, snarere end at lade andre aktører stå for at holde hovedparten af oplæggene.

Uformelle netværk

Samtidigt er der blandt beslutningstagere et ønske om, at centeret er proaktivt og opsøgende om, hvad der virker eller ikke virker. De mener det bedst sker gennem etablering af uformelle netværk og kaffemøder med boligorganisationer, kommuner, mfl.

Geografi

Nogle respondenter mener, at centeret bruger for meget tid i felten og i helhedsplanerne, og at centeret bør anvende mere tid ift. beslutningstagere og dér, hvor der foregår innovative initiativer, typisk i større kommuner. Andre mener, at de ikke kan gøre brug af centeret, fordi der ikke indkaldes til arrangementer i rimelig afstand til deres arbejdsplads (Øerne og vest for Storebælt).

¹³ Antal brugere er opgjort fra juni 2011 til august 2012. December til april er måneder med mest trafik på siderne, med ca. 1.800 sidevisninger pr. måned. Google statistik xxx@cfbu.dk.

4.7 Rådgivning og processtøtte

Formål og baggrund

Ift. helhedsplanerne skal CFBU

- › 'Rådgive om gennemførelse og organisering af nye og igangværende lokale indsatser.'¹⁴

Rådgivningen foregår ved, at LBF henviser konkrete projekter (helhedsplaner) til rådgivning og sparring fra CFBU. Rådgivningen indeholder tre elementer: i) Selvevaluering, ii) udfyldelse af LBF's målopfyldelsesskema og iii) projektstyring og evaluering. Sidstnævnte indeholder et element af procesrådgivning. Centeret har udarbejdet skriftlige vejledninger og powerpoints, som komplementerer dette arbejde.¹⁵

Rådgivningen er i høj grad konverteret til indføring i brug af selvevaluering og målopfyldelsværktøjer. Dette er begrundet i manglen på tilgængelig og systematisk data for de enkelte helhedsplaner.

Samtidig er det ikke entydigt klart, hvad der forstås ved rådgivning hhv sparring hhv. processtøtte. Dette fremgår ikke klart på centerets webside, og brugerne har mange forskelligeartede forventninger til, hvad dette kunne indholde.

Dokumentationsgrundlag

En central udfordring for CFBU har været det manglende dokumentationsgrundlag for helhedsplanerne. For at kunne dokumentere fremdriften i de enkelte helhedsplaner samt den forandring, der skabes via helhedsplanerne for området og dets beboere, er der behov for tilgængelige og indsatsnære data i elektronisk form. Disse data forelå ikke ved centerets start. Af den årsag blev CFBU givet det mandat at bidrage til, at disse data i fremtiden ville foreligge.

Overblik over indsatsen

CFBU har igangsat to hovedindsatser. CFBU har gennemført en selvevaluering for samtlige 160 helhedsplaner under den gamle pulje. Her har CFBU udarbejdet en guide til selvevaluering, gennemført 10 heldagsseminarer om selvevaluering for boligsociale medarbejdere, kommuner og almene boligorganisationer i samarbejde med LBF og Boligsocialt Net. Desuden har CFBU ydet bistand til helhedsplanerne med rådgivning og kvalificering af indsendte selvevalueringsskemaer via 290 telefonrådgivninger.

For de nye helhedsplaner har centeret udarbejdet et målopfyldelsværktøj og gennemført en proces med at sikre data fremadrettet på det grundlag. Centeret har i

¹⁴ Vedtægter for Center for Boligsocial Udvikling. para.2.

¹⁵ Det er de almene boligorganisationer, der ansøger LBF om midler til at gennemføre en helhedsplan. Når bevillingen er godkendt ansætter boligorganisationerne en boligsocial projektleder til at gennemføre helhedsplanen. LBF har tilsynspligt i forhold til, hvorvidt boligorganisationerne overholder helhedsplanen. I 2012 var der iværksat i alt 160 helhedsplaner. <http://www.cfbu.dk/raadgivning/projektstyring-og-evaluering/>; <http://www.lbf.dk/lbf/Dokumenter/LBF%20Orienterer/2011/527%20Tilskud%20til%20boligsocial%20indsats%20i%20udsatte%20boligafdelinger.aspx>

den forbindelse udarbejdet et katalog til brug for udfyldelse af mål-opfyldelseskemaer og gennemført et heldagsbesøg hos de helhedsplaner, der modtager bevilling fra LBF i perioden 2012-2015 (18 i alt). Det er centerets oplevelse, at mange af helhedsplanerne ikke var helt færdige, på det tidspunkt, hvor CFBU skulle yde rådgivning. Herved blev der tale om, at CFU både har ydet rådgivning om målopfyldelse samt bidraget til udvikling af helhedsplaner. Dette bidrager formentlig ikke til yderligere klarhed over, hvad der er Centerets hhv. LBF's ansvar.

Det er således nødvendigt at se på arbejdet med selvevaluering og målopfyldelses-systemet, når man vil evaluere CFBU's rådgivning og processtøtte.

Målgruppe

En vigtig målgruppe for CFBU's virke er de boligsociale medarbejdere, som, efter aftale med LBF, kan modtage rådgivning og processtøtte. Det er LBF, der visiterer til støtte og rådgivning fra CFBU, og CFBU yder almindeligvis ikke rådgivning og støtte udenom dette system.

E-survey

E-survey viser, at 44 % af de adspurgte mener, at rådgivningen fra CFBU ift. *konkrete projekter* i høj grad eller meget høj grad er anvendelig, mens 34 % mener, at dette i nogen grad er tilfældet, og 19 % mener, at dette i lav eller meget lav grad er tilfældet. 3 % finder slet ikke at rådgivningen anvendelig. Der er således en overvejende tilfredshed med den rådgivning, som CFBU leverer. Et tilsvarende billede viser sig for spørgsmålet om, hvorvidt sparringen fra CFBU er anvendelig. Her mener 41 % at sparringen er anvendelig, 33 % at dette er tilfældet i nogen grad og 24 % i lav eller meget lav grad, mens 4 % slet ikke finder sparringen anvendelig.

Målt på kvaliteten af centerets sparring, finder 44 %, at denne er af meget høj eller høj kvalitet, 40 % at den er af nogenlunde eller acceptabel kvalitet, samt 15 % at den er af lav eller meget lav kvalitet.

Målt på kvaliteten af centerets rådgivning, ligger målingen en anelse lavere. 44 % af de adspurgte mener, at den er høj eller meget høj, 26 % at den er nogenlunde, mens 25 % mener den er acceptabel eller lav. Kun 4 % mener, at den er meget lav.

Derimod er der færre respondenter, som mener, at CFBU's rådgivning har haft en positiv kvalitetsforbedrende indflydelse på deres indsats. 18 % mener, at det i høj eller meget høj grad har været tilfældet, 42 % i nogen grad, men 30 % mener, at det i lav eller meget lav grad har været tilfældet. 11 % mener, at det slet ikke har været tilfældet.

Kvalitative interviews

De gennemførte kvalitative interviews peger på en generel tilfredshed med CFBU's rådgivning og sparring og understøtter billedet fra e-survey. Det fremgår af interviews, at mange af respondenterne finder, at medarbejderne har udvist et godt teoretisk fundament, men at nogle medarbejdere har haft et begrænset kendskab til det praksisnære. Alligevel har de fundet rådgivningen nyttig, idet der har fundet en givende dialog sted. Nogle af de interviewede bemærker, at centerets medarbejdere er meget unge. Andre respondenter bemærker, at centret ikke er stærkt på processtøtte, og at der her er brug for en anden type faglighed end flertallet af centerets medarbejdere besidder. Det skal tilføjes, at der ser ud til at være tale om en positiv forbedring af disse forhold over tid.

Rådgivning versus sparring

Nogle af respondenterne vurderer, at CFBU snarere leverer sparring frem for egentlig rådgivning. Det fremgår endvidere af de kvalitative interviews, at der hersker uklarhed om, hvem der kan modtage rådgivning og sparring fra CFBU.

Det fremgår af de kvalitative interviews, at der hersker uklarhed om helt præcist, hvortil Landsbyggefondens ansvar går hhv. centerets.

Nogle af de respondenter, som har anvendt CFBU har været glade for centerets overblik og viden om, hvem man kan hente den specifikke viden fra, mens andre vurderer, at centeret er skarpt profileret i forhold til kontrol med evaluering og måling, men ikke på rådgivning.

Flere af de boligsociale medarbejdere er glade for CFBU's evne til at sætte sig i deres sted og samtidig holde fast i evidens.

4.8 Identifikation af bedste praksis

Formål og baggrund

Centeret har til formål at "understøtte indsamlingen og brugen af viden, erfaringer og ideer om den boligsociale indsats, således at den fremtidige boligpolitiske indsats kan målrettes og effektiviseres mest muligt". Selvom begrebet *bedste praksis* ikke indgår direkte i CFBU's formålsparagraf, så fordrer brugen af erfaringer og ideer, at centeret kan bidrage til, hvorledes disse kan udmøntes. Spørgsmålet om bedste praksis indgår indirekte i centerets resultatkontrakter med MBBL, hvor forandringsteorien for CFBU anfører, at den forventede effekt af centerets indsats er, at "CFBU's effektmåling og vidensformidling forøger de centrale boligsociale aktørers og offentlighedens viden om, hvilke former for boligsociale indsatser, der virker".¹⁶ Effektmåling, indsamling af viden og dokumentation af bedste praksis er således tæt forbundet.

Kvalitative interviews

Langt de fleste interviewpersoner, inklusive MBBL, LBF og centeret selv, er enige om, at centeret ikke i nævneværdig grad har dokumenteret bedste praksis, og at det fremover gerne må være en høj prioritet. Samtidigt peger flere brugere på, at bedste praksis allerede er omfattet af flere undersøgelser. De rapporter og temaer, som nævnes, er lektiecafeer, fritidsjobs/håndbog, problemorienterede politiindsatser, kriminalitet ud af boligområderne/beredskabet i Gellerup/en effektiv strategi mod kriminalitet i et udsat boligområde og en rapport om Bispehaven, som de finder nyttige.

En mindre gruppe ledere og praktikere (kriminalforebyggende, politi, klubområdet og én kommune), som har det til fælles, at de arbejder med indsatser overfor specifikke målgrupper (unge), er særligt tilfredse med centerets dokumentation af bedste praksis. De peger på, at beskrivelse af indsatser, metode og organisatorisk set-up har givet inspiration til indsatser, bekræftet, at de er på rette spor, eller bidraget til

¹⁶ Ifølge MBBL var dokumentation om bedste praksis ikke var en prioriteret indsats ved etableringen af CFBU, hvor dokumentation om boligsociale indsatser og fokus på større faglighed og effekt var de primære formål.

en beslutningsproces, hvor de har fravalgt en indsats, fordi en given metode ikke har haft den ønskede effekt.

Helt overordnet peger flere interviewpersoner på, at det er en stor udfordring, at aktører på det boligsociale område udgøres af mange forskellige institutioner og aktører, og at man ser mange og forskellige individuelle løsninger i de enkelte boligområder. De mener, at der er brug for overblik og for at samle indsatserne indenfor en overordnet strategi eller plan.

Samlet set peger respondenterne på, at bedste praksis bør analyseres og dokumenteres både på et overordnet strategisk og generisk niveau (hvad virker på landsplan og i alle sammenhænge?) og på et praksisnært niveau. De mener, at centeret i højere grad skal trække på internationale erfaringer, inddrage folk med større udsyn og mere erfaring og inddrage temaer, som har bidraget til udviklingen af det boligsociale arbejde i andre lande.¹⁷ Flere interviewpersoner peger på, at der findes en hel del viden om indsatser i Odense, Århus og København, som med fordel kunne dokumenteres og anvendes andre steder i landet.

Der er også udtrykt ønske om, at centerets hjemmeside får en indgang om bedste praksis.

CFBU

Analytikere fra centeret peger på, at hvis bedste praksis skal kunne dokumenteres, er det nødvendigt at dokumentere specifikke metoder, som har været taget i anvendelse i en given praksis, og derefter dokumentere effekterne af disse. Det vil kræve, at centeret udfører flere kvalitative analyser, f.eks. samtidigt med eller som opfølgning på effektmålinger. De oplyser endvidere, at centeret tidligere har medvirket i evalueringer, f.eks. vedrørende et gadeplansprojekt under MBBL, der gav indblik i brug af metoder og metodeudvikling.

4.9 Effekt af indsats

Målsætning

Centerets overordnede formål er "at understøtte indsamlingen og brugen af viden, erfaringer og ideer om den by- og boligsociale indsats, således at den fremtidige boligpolitiske indsats kan målrettes og effektiviseres mest muligt".

Selvom det ikke er muligt at måle effekt i den forstand, at centeret over en treårig periode har medvirket til at skabe kortvarige eller langvarige forandringer for målgrupper i boligsociale områder, har vi undersøgt, om der er indikationer, der peger på en mulig effekt over tid.

E-survey

Overordnet peger besvarelserne i e-survey på, at CFBU medvirker til at øge opmærksomheden på effekter af boligsociale indsatser, kvalificere eller inspirere boligsociale løsninger, eller at respondenterne trækker på nogle af de erfaringer, som

¹⁷ Temaer, der bliver peget på, er f.eks. community governance og udviklingen af Gellerup og Vollsmose (hvordan man kan skabe mere liv i områder med mange beboere, hvor der stort set kun er lejligheder og beboere).

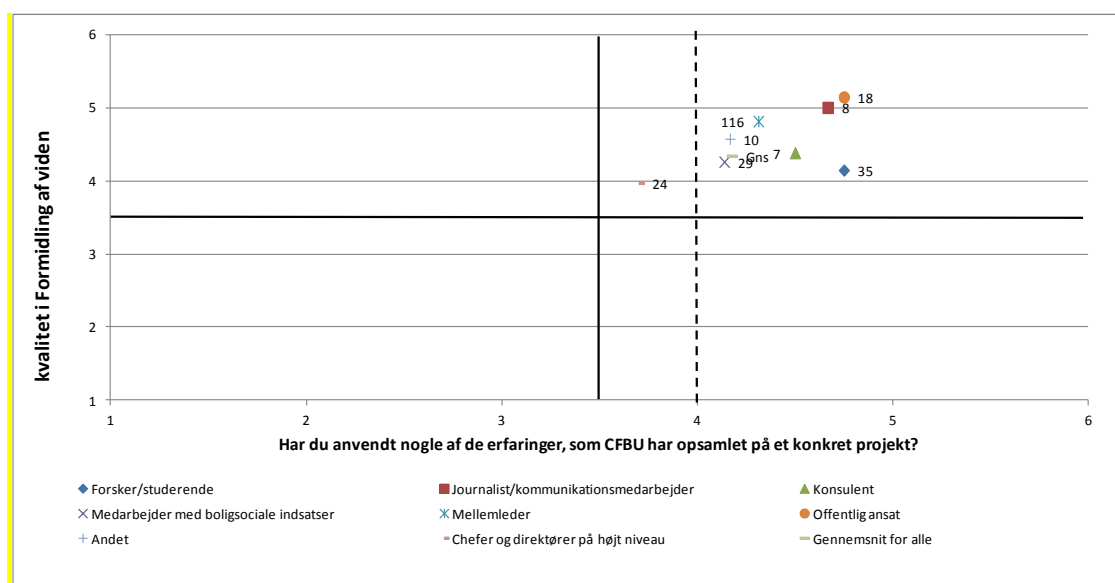
CFBU har opsamlet, i forbindelse med projektplanlægning eller målretning af projekter mod bestemte målgrupper.

I e-survey svarer 49 % af de adspurgte, at de mener, at det vidensgrundlag, som CFBU tilvejebringer, er med til at kvalificere den boligsociale indsats, 37 % at det i nogen grad er tilfældet. 13 % svarer at det i lav eller meget lav grad er tilfældet, mens kun 2 % svarer, at det slet ikke er tilfældet. På spørgsmålet om, hvorvidt CFBU's arbejde er med til at inspirere de boligsociale løsninger, som den enkelte arbejder med, svarer 28 % at det i høj eller meget høj grad er tilfældet, 44 % svarer, at det i nogen grad er tilfældet, og 24 % svarer, at det i lav eller meget lav grad er tilfældet. Kun 5 % svarer, at det slet ikke er tilfældet.

Effekten af centerets arbejde ser ud til at være noget mindre, når det gælder spørgsmålet om, hvorvidt den enkelte respondent har anvendt nogle af de erfaringer, som CFBU har opsamlet på et konkret projekt. Her svarer 16 %, at det har de i høj eller meget høj grad, 35 % svarer, at det har de i nogen grad, og 34 % svarer, at det i lav eller meget lav grad har været tilfældet. 15 % svarer, at det slet ikke har været tilfældet. Det samme gælder spørgsmålet om, hvorvidt den enkelte medarbejder i forbindelse med planlægning af et projekt har anvendt centerets anbefalinger i forhold til, hvad der virker for projektets målgruppe. Her svarer 15 %, at dette i høj eller meget høj grad er tilfældet, 36 % svarer i nogen grad og 26 % svarer, at det i lav eller meget lav grad er tilfældet. 23 % svarer, at det slet ikke er tilfældet.

Målgrupper

CFBU servicerer en lang række målgrupper, og vi har i undersøgelsen spurgt disse om deres vurdering af kvaliteten af den viden, som CFBU leverer, samt om de har anvendt den viden på konkrete projekter. Figuren herunder viser gennemsnitsscoren for hvert af de to spørgsmål ift. de enkelte målgrupper, samlet i et samlet diagram. Højeste score er 6.



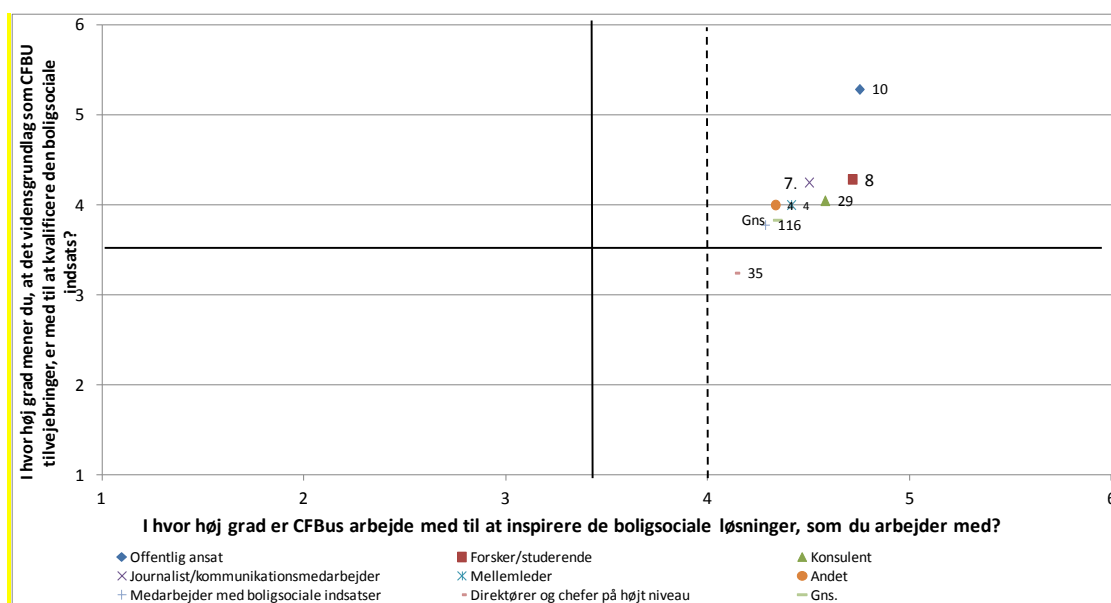
CFBU scorer højt på, at kvaliteten af den viden, som centeret formidler, vurderes relativt høj for alle grupper, ligesom der er en generel høj score på, i hvor høj grad de erfaringer, som CFBU har opsamlet på et konkret projekt, bliver anvendt. Samtidigt kan der iagttages forskelle mellem de forskellige målgrupper. Langt de fleste

samler sig i det højre øverste område, og angiver, at målgrupperne i høj grad har gjort brug af CFBU's opsamlede erfaringer og mener samtidigt, at centerets formidling af viden er af høj kvalitet. De offentligt ansatte (politi og kommuner) og journalister/kommunikationsmedarbejdere, er de grupper, som vurderer CFBU højest på begge parametre. Universitetsforskere/studerende har anvendt CFBU's erfaringer i lige så høj grad, men de vurderer samlet set ikke, at kvaliteten er så høj, som de to førnævnte grupper vurderer.

Dette billede går igen, når man sammenholder den inspiration brugerne henter, med deres vurdering af den viden, CFBU producerer. I figuren herunder har vi sammenlignet den gennemsnitlige score for forskellige brugergrupper i forhold til, i hvor høj grad CFBU er med til at inspirere de boligsociale løsninger, de arbejder med, med i hvor høj grad det vidensgrundlag, som CFBU tilvejebringer, er med til at kvalificere den boligsociale indsats.

Figuren viser, at der ser ud til at findes en sammenhæng mellem, at brugerne lader sig inspirere af CFBU's arbejde ift. de boligsociale løsninger, de arbejder med, og at de har en positiv vurdering af, at det vidensgrundlag, som CFBU tilvejebringer, er med til at kvalificere den boligsociale indsats. Gruppen af offentligt ansatte scorer højest på de to vurderinger, mens direktører og chefer på højt niveau scorer lavest. Medarbejdere, der arbejder med boligsociale indsatser, scorer tæt på gennemsnittet.

De meste kritiske er direktører og chefer på højt niveau. De giver samlet set den laveste vurdering på begge dimensioner, mens praktikere igen scorer over middel.



Kvalitative interviews

De kvalitative interviews peger på, at praktikere i feltet har anvendt den viden, som centeret har indsamlet og dokumenteret, til at skabe forbedringer indenfor de indsatser, som de medvirker til at gennemføre, enten i forhold til de målgrupper, de arbejder med, eller i de boligsociale områder, de opererer i, ofte i forhold til helhedsplaner. Derimod mener beslutningstagere ikke, at CFBU har medvirket til at sætte den boligpolitiske dagsorden på et overordnet politisk niveau, ligesom de

ikke mener, at projektnære evalueringer og effektmålinger bidrager til at finde langsigtede boligsociale løsninger, som kan skabe langsigtede effekter.

4.10 Effektivitet

Outputs

Som det fremgår af nedenstående tabel, har centeret samlet set leveret langt over de mål, som var sat. Der er kun få mål, hvor der ikke har været fuld målopfyldelse. Centret har udarbejdet det antal rapporter, som var aftalt (én effektmåling mindre og to vidensindsamlinger mere), og har leveret langt flere notater, rådgivningsydelser, sparring og information til ministerier, almene boligorganisationer, kommuner, boligsociale medarbejdere, helhedsplaner og politikredse end målsat i resultatkontrakterne. Der er publiceret færre pamfletter end planlagt (7) samt ydet færre timer til intensiv rådgivning til helhedsplaner (16) end aftalt i resultatkontrakterne. Sidstnævnte har dog været uden for centerets kontrol, idet LBF ikke har anvist det målsatte antal rådgivningsbesøg.

Målopfyldelse (september 2009 til august 2012)			
Målsætning	Mål	Output	Status
Vidensindsamling / rapporter (2009 - 2012)	9	11	+2
Effektmåling / rapporter (2011)	8	7	-1
Pamfletter (2010 - 2012)	14	7	-7
Rådgivning, helhedsplaner			
Intensiv rådgivning til helhedsplaner. 4-5 arbejdsdage*	25	9	-16
Undervisningsseminarer i udfyldelse af selvevalueringskemaer	3	10	+7
Kvalificering af selvevalueringskemaer, primært telefonisk	50	290	+240
Udfyldelse målopfyldelseskema. Heldagsbesøg helhedsplansmedarbejdere (2012)	50-70	25	+25-45
Rådgivning, anden			
Notater, udtræk selvevalueringsdatabase, sparring ministerier, almene boligorganisationer, kommuner, boligsociale medarbejdere, m.fl.	51	92	+41
Seminarer og workshops. Afholdt af CFBU (2010, 2011, 2012), en ekstern (2012)	5	4	-1
Konference. Afholdt af CFBU (2012)	0	1	+1
Oplæg for almene boligorganisationer, kommuner, politikredse m.fl.	15	36	+21
Kilde: CFBU, august 2012			
*LBF har ikke anvist det forventede antal intensive rådgivningsbesøg			

E-survey

I kvalitetsvurderingen af CFBU's ydelser, scorer centeret højest på formidling af viden (61 % mener, at den er af høj eller meget høj kvalitet), næsthøjest for sparring, effektmålinger og rådgivning (hhv. 46 %, 45 % og 44 % mener, at disse ydelser er af høj eller meget høj kvalitet) og knap så højt for processtøtte (39 % mener, at den er af høj eller meget høj kvalitet). Disse tal er, ud over et mål for kvalitet, et udtryk for centerets kapacitet til at levere de målsatte produkter på et højt niveau.

Kvalitative interviews

Helt overordnet peger interviewene på, at praktikere er yderst tilfredse med centerets ydelser, som de mener giver dem en vigtig viden og god ballast for at udføre det daglige arbejde. Derimod er beslutningstagere og ressourcepersoner, der opererer på det politiske eller strategiske niveau, kritiske. De mener, at målsætningen for antal leveringer af effektmålinger og vidensindsamlinger er sat for højt, at der er

afsat for lidt tid til at løse den enkelte opgave, og at centeret sparrer og netværker for lidt med eksterne ressourcepersoner og ledere i større kommuner og boligorganisationer, og dermed går glip af vigtig nytænkning.¹⁸ Det har, efter deres opfattelse, medført, at rapporter om emner, de kender til, ikke fuldt ud reflekterer den virkelighed, de opererer i, eller kommer rundt om de mest relevante pointer. Flere peger på, at rapporterne bør have et større udsyn og helhedsperspektiv, hvis de skal kunne anvendes som baggrund for at tage beslutninger på det politiske, strategiske eller operationelle niveau.

Ledelse

Det er centerets opfattelse, at MBBL og bestyrelsen begge fastlægger prioritering af arbejdsopgaver, pressestrategi, mv. De fremhæver, at centerleder og medarbejdere har et godt samarbejde, og at de er gode og innovative i at fortolke de arbejdsopgaver, de bliver pålagt. De beskriver, at de har en god ledelse og en fleksibel organisation, som konstant tilpasses de enkelte opgaver. Nogle oplever dog, at de har været under et konstant arbejdspress, som i nogen tilfælde har gjort det vanskeligt at løse opgaverne bedst muligt. Bl.a. rapporterer de om et tilfælde, hvor tidsplaner, efter pres fra opdragsgiveren, blev fremrykket tre måneder. Det havde som konsekvens, at en pilotfase blev afbrudt, hvilket flere medarbejdere mener, gik ud over kvaliteten af produktet.

Organisation

Arbejdet er koncentreret om en fleksibel teammodel, hvor der bliver etableret et team for hver opgave. Der er etableret en model for projektstyring, som har fokus på, at nye projekter kommer godt fra start. Centerets leder er ansvarlig for kvalitetskontrol og centeret trækker derudover på enkelte ressourcepersoner fra universiteter og bestyrelse. Selvom centeret har etableret ad hoc følgegrupper, er der ikke nogen systematisk følgegruppemekanisme, som følger et projekt fra start til slut, inklusive i forbindelse med formidling. Akademiske medarbejdere udfører ofte flere forskellige typer af opgaver: analyser, effektmåling, rådgivning og processtøtte indenfor samme jobbeskrivelse.

Kompetencer

Flere interviewpersoner peger på, at centeret mangler anciennitet og tyngde og at medarbejdernes profil er ensidig. Førstnævnte bakkes op af centeret i en SWOT analyse. Flere interviewpersoner, som har arbejdet tæt sammen med CFBU, peger endvidere på, at niveauet for rådgivning og processtøtte varierer alt efter kompetence og erfaring hos den enkelte medarbejder.

Seks ud af ti akademiske medarbejdere har en baggrund i geografi, kombineret med et andet fag, bl.a. statistisk analyse. Den gennemsnitlige anciennitet for centerets medarbejdere (studenter undtaget) er ni år, og syv år for de analytiske medarbejdere, inklusive centerlederen.¹⁹ Fagligt er der overvægt af kompetencer indenfor kvalitativ analyse (ti, inklusive centerlederen) og færre indenfor kvantitativ og statistisk metode (tre), heraf ingen statistikere. På grund af kravet om effektmålinger,

¹⁸ Ifølge centerlederen har det været en umulig opgave at rekruttere medarbejdere, som opfylder både faglige krav om kompetence i statistik, effektmålinger, mv., rådgivning og processtøtte, viden om boligsocialt arbejde samt anciennitet og tyngde

¹⁹ Det spænder fra at to har 16 år, fire har mellem ni og seks år og fire har mellem fem og et år anciennitet.

udnyttes kapaciteten til kvalitative analyser formentligt ikke fuldt ud, mens centret muligvis er underbemandet i forhold til at gennemføre større kvantitative effektmålinger.

For at imødekomme forskellige krav til kompetencer, har centeret gennemført kompetenceudvikling i processtyring, ledelse og projektledelse, statistik og i Indesign (se nedenstående tabel). Det vil dog tage nogen tid før dette slår fuldt ud igennem i det daglige arbejde.

Kompetenceudvikling af CFBU medarbejdere				
Ledelse ²⁰	Projektledelse	Statistik	Processtyring	Indesign
1	3	2	7	2

Kilde: CFBU, august 2012

Ressourcer

CFBUs aktiviteter er gennemført indenfor bevillingen. Centeret er etableret som led i udmøntningen af satspuljeaftalen for 2008. Der er bevilget 5 mio. kr. pr år i perioden 2008-2011 til finansiering af den statslige andel af etablering og drift af et boligsocialt udviklingscenter. Landsbyggefonden finansierer en tilsvarende andel. Centerets etablering og fulde drift blev et år forsinket, idet centeret blev officielt åbnet i november 2009. Midlerne fra det første år er videreført, således at centerets drift er finansieret til og med 2012. Det årlige tilskud indeksreguleres. Centerets fremtidige bevilling skal drøftes ved satspuljeforhandlingerne i 2012.

4.11 Bæredygtighed

Uafhængighed

Flere interviewpersoner peger på, at de ikke ser CFBU som en uafhængig institution, idet de mener, at centeret er tæt forbundet til MBBL og især til LBF. Nogen ser det som en fordel, mens andre har den modsatte holdning. De peger på, at den tætte relation har en betydning, når centerets indsatser skal prioriteres, for valg af metoder, og i relation til helhedsplanerne, hvor der eksisterer et tæt og hen ad vejen formaliseret samarbejde mellem LBF og CFBU (som efter begge institutioners opfattelse er både godt og frugtbart).

Nye og innovative indsatser

Dokumentation og effektmåling om boligsociale indsatser i Danmark foreligger ikke andre steder og her har centeret ydet et væsentligt bidrag til at systematisere dataindsamling og dokumentation. Centeret har medvirket til at gennemføre, at indsatserne i helhedsplanerne indeholder et selvevalueringskoncept, en (simpel) forandringsteori, at gennemførelsen af helhedsplanerne fremover kan dokumenteres og måles, at der etableres en database i LBF, som i fremtiden kan anvendes som udgangspunkt for effektmålinger, samt har etableret sin egen database. Ligeledes har centeret, i samarbejde med LBF, planer om at introducere et GIS-kort på hjemmesiden, med henblik på at skabe overblik over helhedsplanerne.

Fastholdelse af medarbejdere

Tre heltidsansatte medarbejdere har skiftet til andet arbejde over tre år, dvs. en udskiftningsprocent på 25 %. To er blevet ansat i hhv. SFI og LBF. COWI har ikke

²⁰ Er under gennemførelse.

interviewet tidligere medarbejdere, så det er ikke muligt at vurdere, hvorfor de har søgt væk. Men så længe centeret har en midlertidig bevilling, kan det nok ikke undgås, at nogle medarbejdere vil søge videre til andre stillinger.

5 Konklusioner og anbefalinger

5.1 Konklusioner

Følgende er COWIs konklusioner, som baserer sig på dokumentanalyse, (begrænset) statistisk materiale, spørgeskemaundersøgelse og interviews med brugere og interessenter:

- 1 Overordnet set har centeret levet op til sit formål, og brugerne af centeret vurderer, at der er behov for centeret.
- 2 Det var ifølge brugerundersøgelsen en rigtig beslutning at etablere CFBU. Det er på fire år lykkedes at etablere et velfungerende center. Generelt er det opfattelsen, at der ikke findes andre institutioner i Danmark, som kan påtage sig denne opgave. Det har været en omfattende proces, med alt hvad det indebærer, inklusiv udpegning af formand, nedsættelse af bestyrelse, ansættelse af centerleder og personale, indretning af lokaler, etablering af arbejdsprocedurer, forhandling af resultatkontrakter og udmøntning af opgaver.
- 3 Centeret har i de første tre år koncentreret sig om faglige opgaver. Herunder at sætte mekanismer op for tilvejebringelse af data, der skal danne basis for effektmålinger, at gennemføre de første effektmålinger på områder, hvor der allerede er datatilgængelighed (kriminalitetsforebyggelse, beskæftigelse og lektiehjælp), vidensindsamlinger samt om vidensdeling og kommunikation med centerets brugere.
- 4 Det er i høj grad lykkedes at imødekomme praktikeres behov for dokumentation og løsningsforslag, mens det kun i nogen grad er lykkedes at imødekomme ledende beslutningstageres behov. Undersøgelsen tyder på, at offentligt ansatte (kommuner og politi) har taget særligt godt imod centerets ydelser, ligesom boligsociale medarbejdere, mediefolk og universiteter finder, at centerets dokumentation er af høj kvalitet. Denne konklusion er gennemgående for hele undersøgelsen og afspejler sig i udfaldet af analysen af målopfyldelse og effektivitet.

- 5 CFBU lever op til langt hovedparten af de formål og opgaver, som er fastlagt i centerets vedtægter og i de tre resultatkontrakter, som er indgået med MBBL. Centeret har ageret professionelt og været punktligt i sine leveringer - ikke mindst når tidsperspektivet og mangel på datatilgængelighed tages i betragtning.
- 6 I forhold til opgaverne i vedtægterne har centeret i særlig grad formået at understøtte indsamling og formidling af viden om konkrete indsatser i boligsociale områder, igangsættelse af arbejdet med overvågning af effekten af igangværende indsatser, rådgivning om gennemførelse og organisering af nye og igangværende indsatser i helhedsplanerne samt rådgivning af MBBL og LBF. Derimod har centeret, ifølge brugerundersøgelsen, i mindre grad bidraget til at levere ny viden om by- og boligsociale indsatser og har i begrænset omfang ydet rådgivning til større boligorganisationer og kommuner.
- 7 Målt i output har centeret udarbejdet det antal rapporter, som var aftalt (én effektmåling mindre og to vidensindsamlinger mere) og har leveret langt flere notater, rådgivningsydelser, sparring og information end det var målsat i resultatkontrakterne. Der er kun ét mål, som har været udenfor centerets kontrol, hvor der ikke har været målopfyldelse, nemlig intensiv rådgivning til helhedsplaner.
- 8 Metodisk er de rapporter, COWI har vurderet, solide og konkluderer ikke mere, end der er belæg for i dokumentationen. I nogle tilfælde giver målingerne et fingerpeg om, hvorvidt indsatser har haft en effekt (kriminalitetsforebyggelse og lektiehjælp). I andre tilfælde peger målingerne på, at indsatserne har haft begrænset eller ikke har haft den ønskede effekt (beskæftigelsesindsatser).
- 9 På det foreliggende grundlag er det vanskeligt at vurdere det datagrundlag, som centeret (i samarbejde med LBF) har etableret procedurer for at tilvejebringe, og som skal overvåge effekten af indsatserne under helhedsplanerne. Nogle brugere er skeptiske overfor kvaliteten af selvevaluerings- og målopfyldelseskemaer. De føler sig usikre på datagrundlaget og på, om det er muligt at skabe evidens ud fra et udsnit af projekter, som ikke har samme udgangspunkt.
- 10 CFBU har gjort et imponerende arbejde, når det gælder indsamling af og formidling af viden. Centeret høster stor ros for sin evne til at kommunikere i et let forståeligt sprog og ligger blandt brugerne helt i top i kvalitetsvurderingen af centerets formidling af viden.
- 11 Kendskabet til CFBU blandt centerets brugere er stort, at dømme efter besvarelserne på e-survey. Det gælder alle målgrupper, inklusive praktikere, beslutningstagere, mediefolk, forskere og studerende. Der er blevet refereret til CFBU i pressen i gennemsnit hver sjette dag over en tre-årig periode. Alligevel er centeret efter flere ledende beslutningstagers vurdering ikke slået igennem i mediedebatter, ligesom centeret sjældent optræder som eksperter i TV eller dagspresse. Dette kritiseres af beslutningstagere, som ønsker at CFBU kommer mere på banen som eksperter.

- 12 Ledende beslutningstagere finder, at meget af den viden, som centeret har dokumenteret, er kendt viden. De mener, at centeret har produceret meget lidt ny viden og efterspørger en anden viden, end den centeret producerer. At centeret ikke producerer ny viden kan hænge sammen med et stærkt krav om fokusering på indsatsnære effektmålinger. Dermed er centerets dokumentation i høj grad afhængig af projektindsatser gennemført i Danmark.
- 13 Rådgivning og sparring i forbindelse med 160 helhedsplaner under den gamle pulje (2006-2010) samt 18 helhedsplaner under den ny pulje (2012-2015) har haft et stort omfang målt i outputs. Blandt brugerne er der overvejende tilfredshed med kvaliteten af rådgivningen og den dialog, der har fundet sted med centeret, mens færre mener, at rådgivningen har haft en positiv kvalitetsforbedrende indflydelse på deres indsats. Brugerne finder, at centeret har en skarpere kompetence i forhold til evalueringer og målinger, mens centeret kunne have en stærkere faglighed i forhold til rådgivning og processtøtte.
- 14 Centeret har i begrænset omfang ydet rådgivning til andre end MBBL og LBF. Rådgivning og sparring foregår efter visitering fra LBF. Blandt brugerne (helhedsplanerne) er der uklare forventninger til rollefordelingen mellem LBF og CFBU. Blandt andre, potentielle brugere, er der uklarhed om, hvorfor de ikke har adgang til rådgivning.
- 15 Bedste praksis er omfattet af flere af centerets undersøgelser, bl.a. vedrørende politiindsatser, lektiecafeer og fritidsjobs. Ledere og praktikere, som arbejder med disse områder, er særdeles tilfredse med denne praksisnære dokumentation, som de oplyser, at de har anvendt som inspiration til indsatser, bekræftelse på, at de er på rette vej, eller (i en kommune) som bidrag til en beslutningsproces, hvor de fravalgte en indsats.
- 16 Ledende beslutningstagere mener derimod ikke, at centeret i nævneværdig grad leverer løsninger på bedste praksis, som de kan anvende i større målestok. De ønsker, at centeret leverer generiske modeller for bedste praksis, inddrager eksempler og dokumentation for indsatser i større kommuner og i højere grad trækker på internationale erfaringer.
- 17 Besvarelserne i e-survey indikerer, at CFBU medvirker til at øge opmærksomheden på effekter af boligsociale indsatser, kvalificere og inspirere boligsociale løsninger. Ligeledes indikerer de, at brugere trækker på nogle af de erfaringer, som CFBU har opsamlet i forbindelse med projektplanlægning eller målretning af projekter mod bestemte målgrupper.
- 18 En målgruppeanalyse peger på, at det særligt er offentligt ansatte (politi og kommuner), som i høj grad har gjort brug af CFBU's opsamlede erfaringer. Det er den samme gruppe, som mener, at CFBU's formidling af viden er af høj kvalitet. Igen er den meste kritiske gruppe direktører og chefer på højt niveau. De giver samlet set den laveste vurdering på begge dimensioner, mens praktikere scorer over middel.
- 19 Centeret har et godt arbejdsklima, et professionelt personale, er velorganiseret og en fleksibel teammodel, som fungerer godt. Der er fundet en god model for

projektstyring, men der mangler en systematiseret følgegruppemekanisme, der inkluderer eksterne eksperter, som systematisk kan følge større projekter fra start til slut, inklusive i formidlingsfasen.

- 20 Kvaliteten vurderes af de fleste brugere som høj, når det gælder formidling af viden, af nogenlunde kvalitet når det gælder effektmålinger, rådgivning og sparring og af acceptabel kvalitet, når det gælder processtøtte. Undersøgelsen peger på, at centerets ydelser kunne styrkes, hvis der blev afsat mere tid til analysearbejde, hvis der var en højere grad af specialisering og arbejdsdeling mellem de akademiske medarbejdere, og hvis der, på sigt, blev rekrutteret flere medarbejdere med større akademisk gennemslagskraft.
- 21 CFBU er bemanded med et ungt, kompetent og dedikeret personale. Der er dog en relativ snæver fordeling af kompetencer, som kombinerer kvalitative analysemetoder med nogen kapacitet til at gennemføre kvantitative effektmålinger. Selvom centeret har gennemført efteruddannelse i bl.a. statistik og rådgivning, ville det styrke centeret, hvis centeret i fremtiden stiler mod at ansætte en bredere palet af kompetencer, som gør centeret bedre rustet til at møde de fremtidige udfordringer.
- 22 Nogle brugere finder, at centeret arbejder så tæt sammen med LBF, at de ikke oplever, at centeret er en selvstændig institution og derfor sætter spørgsmålstegn ved centerets uafhængighed.

5.2 anbefalinger

Det er COWIs anbefaling, at CFBU bør gøre følgende:

Målgrupper og behov

- › Indlede drøftelser og igangsætte uformelle netværk med ledende beslutningstagere fra store kommuner og boligorganisationer med henblik på en forventningsafstemning om, hvilke behov for dokumentation og løsningsforslag de - som ledere - ser i fremtiden samt diskuterer, hvordan disse ønsker kan imødekommes.

De næste skridt

- › Fortsætte det allerede igangsatte arbejde med at tilpasse opgavebeskrivelsen for centeret, sådan at kvalitative analyser og analyser af best practice indgår med større vægt sammen med effektmålingerne.
- › Sætte fokus på indsamling og formidling af bedste praksis med udgangspunkt i (anden) forskning, erfaringer fra større kommuner (København, Odense, Århus) og internationale erfaringer. Centeret kunne tilbyde stipendier til internationale forskere og boligsociale eksperter med henblik på dialog, brugermøder og samarbejde samt sende akademiske medarbejdere på studieture i udlandet. Det kræver, at centeret afsætter et budget til formålet.

- › Klart definere hvad centeret mener med rådgining hhv. sparring hhv. processtøtte, samt kommunikere dette entydigt til centerets brugere.

Gennemslagskraft og rollefordeling

- › At arbejde systematisk med at synliggøre CFBU's mandat og opgaver, så alle målgrupper har en klar forventning til, hvad centeret kan tilbyde netop dem og synliggøre samarbejdet og rollefordeling i forhold til Landsbyggefonden.
- › Sikre bred geografisk dækning - bl.a. ved at afholde konferencer og større møder uden for hovedstadsområdet. Fortsætte med at være synlig og tilgængelig på væsentlige konferencer arrangeret af andre.

Ledelse og kommunikation

- › Vurdere om der kan gennemføres større arbejdsdeling og specialisering med arbejderne imellem med henblik på at sikre bedst mulig kompetencefordeling i opgaveløsningen, og om der kan ansættes flere senioranalytikere med større tyngde og dokumenteret gennemslagskraft.
- › Etablere en systematisk følgegruppemekanisme, som inkluderer eksterne eksperter med henblik på en afstemning af forventninger med specifikke målgrupper. Centeret bør endvidere have løbende dialoger med målgrupper, interessenter og beslutningstagere samt afholde refleksions- og fyraftensmøder i forbindelse med research og publicering af analyser og effektmålinger.
- › Det kan overvejes, om der skal iværksættes tiltag, så centerlederen kan frigøres til at fokusere yderligere på faglig ledelse, dialog med ledende beslutningstagere og profilering af centeret.

Bilag A Oplæg til Evaluator, Notat fra Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter, 6. juni 2012

Evaluering af Center for Boligsocial Udvikling

Center for Boligsocial Udvikling (CFBU) er en selvejende institution under Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter. Centeret har til formål at producere og formidle viden om boligsociale indsatser, så den fremtidige boligpolitiske indsats kan målrettes og effektiviseres mest muligt.

Der skal udarbejdes en samlet evaluering af centrets virksomhed og resultater.

Baggrund

CFBU er etableret som led i udmøntningen af satspuljen for 2008. Der er i perioden 2008-2011 afsat 20 mio. kr. (2008-pl) som den statslige andel af finansieringen af et boligsocialt udviklingscenter. Landsbyggefonden bidrager med et tilsvarende beløb i samme periode. Centeret har været i drift fra slutningen af 2008 og har midler til udgangen af 2012.

Den daglige ledelse af CFBU med ansvar for økonomi, faglig linje og drift varetages af centerlederen under ansvar for bestyrelsen. Bestyrelsen består af en formand og 7 medlemmer, med repræsentanter fra Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter, Social- og Integrationsministeriet, Kommunernes Landsforening, Boligselskabernes Landsforening og Landsbyggefonden samt to uafhængige medlemmer.

CFBU's formål

CFBU har ifølge centerets vedtægter til formål at understøtte brugen af viden erfaringer og ideer om den boligsociale indsats, således at den fremtidige boligpolitiske indsats kan målrettes og effektiviseres mest muligt.

CFBU har således til opgave at tilvejebringe vidensgrundlaget for en kvalificering og styrkelse af den boligsociale og -politiske indsats gennem:

- › **Effektmåling**, der er tilpasset det boligsociale felt. Gennem effektmåling af konkrete boligsociale indsatser i udsatte boligområder skal centret dokumentere, hvilke typer af indsatser og projekter der har størst effekt, når det gælder løsning af boligsociale problemstillinger.
- › Systematisk **vidensindsamling**, der på baggrund af national og international eksisterende viden om og erfaringer med boligsocial indsatsformer bidrager med ny viden
- › Kvalificeret **rådgivning og processtøtte** til feltets aktører, herunder kommuner, almene boligorganisationer samt Landsbyggefonden og Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter, som bygger på den viden, der er indhentet via effektmåling og vidensindsamling.

Evaluering af centerets virksomhed og resultater

Der skal gennemføres en samlet evaluering af centerets virksomhed og resultater. Det foreslås, at evalueringen omfatter følgende elementer:

- Evaluering af CFBU's hovedaktiviteter:
 - Overblik over indsatsen i boligsociale helhedsplaner 2006-2010.
 - Dokumentationsgrundlag for nye boligsociale helhedsplaner (fra 2011).

- Rådgivning og processtøtte i forbindelse med helhedsplaner.
 - Vidensindsamlinger og effektmålinger
 - Identifikation af bedste praksis
 - Kommunikation og konferencer.
- Evaluering af målopfyldelsen i forhold til CFBU's formål og opgaver.
- Evaluering af kendskabet til CFBU samt anvendelsen af CFBU's rådgivning/processtøtte og produkter. I den forbindelse gennemføres en udvidet brugerundersøgelse baseret på både kvantitative og kvalitative data, herunder interviews med de vigtigste interessenter.

Evalueringen ønskes gennemført i sommeren 2012.

Evalueringen bestilles og monitoreres af Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter og Landsbyggefonden.

CFBU leverer baggrundsmateriale og oplysninger om fx hovedaktiviteter og interessenter til brug for evalueringen.

Bilag B Dokumentation

Dokumentation 2011
<i>Resultatkontrakt 2012, Center for Boligsocial Udvikling, Bilag 2</i>
<i>Resultatkontrakt 2011, Center for Boligsocial Udvikling, Bilag 2</i>
<i>Perioderapport Marts, 2011 – juni, 2011, Center for Boligsocial Udvikling, Bilag 3</i>
<i>Kort og overordnet oversigt over CFBU's aktiviteter december, 2010 – marts, 2011, Center for Boligsocial Udvikling, Bilag 4</i>
<i>Perioderapport Juni, 2011 – august, 2011, Center for Boligsocial Udvikling, Bilag 4</i>
<i>Perioderapport december, 2011 – marts, 2012, Center for Boligsocial Udvikling, Bilag 4</i>
<i>Midtvejsstatus på opnåede resultater jf. Resultatkontrakt 2011, Center for Boligsocial Udvikling, Bilag 5</i>
Dokumentation 2010
<i>Kort og overordnet oversigt over CFBU's aktiviteter december, 2009 – marts, 2010, Center for Boligsocial Udvikling, Bilag 2</i>
<i>Kort og overordnet oversigt over CFBU's aktiviteter juni, 2010 – september, 2010, Center for Boligsocial Udvikling, Bilag 2</i>
<i>Kort og overordnet oversigt over CFBU's aktiviteter september, 2010 – december, 2010, Center for Boligsocial Udvikling, Bilag 2</i>
<i>Kort og overordnet oversigt over CFBU's aktiviteter marts, 2010 – juni, 2010, Center for Boligsocial Udvikling, Bilag 2</i>
<i>Bilag 2a: CFBU i pressen - Siden sidste bestyrelsesmøde d. 18/12 2010</i>
<i>Pressestrategi, Center for Boligsocial Udvikling, Marts 2010, Bilag 3</i>
<i>Arbejdsplan februar, 2010 – december, 2010, Center for Boligsocial Udvikling, Bilag 4</i>
<i>PRESSEFLOW. Oversigt over projektdeadlines, målgrupper og medier. Familiekurser – en systematisk gennemgang af udvalgte internationale effektstudier, oktober/november 2010, Bilag 4</i>
<i>Resultatkontrakt 2010. Center for Boligsocial Udvikling, marts 2010, Bilag 6</i>

<i>Midtvejsstatus i forhold til CFBU's resultatkontrakt, september 2010</i>
Dokumentation 2009
<i>Kort og overordnet oversigt over Centerets opstart maj - september, Center for Boligsocial Udvikling, Bilag 2</i>
<i>Kort og overordnet oversigt over CFBU's aktiviteter september – december, Center for Boligsocial Udvikling, 2009, Bilag 2</i>
<i>Rådgivning. CFBU's registrering af henvendelser september – november, Center for Boligsocial Udvikling, 2009, Bilag 2C</i>
<i>Konkrete arbejdsopgaver og succeskriterier for perioden september – februar, Center for Boligsocial Udvikling, Bilag 4</i>
<i>Nye erfaringsopsamlinger og faglige aktiviteter, Center for Boligsocial Udvikling, Bilag 5</i>
<i>Kerneopgaven i forhold til vidensindsamling, rådgivning og formidling, Center for Boligsocial Udvikling, 17.08.09, Bilag 5A</i>
Vedtægter for Center For Boligsocial Udvikling (pr. 8. september, 2009), Bilag 6
Bilag til bilagsliste
Årsrapport, 13. november 2008-31. december 2009, 1. regnskabsår, Center For Boligsocial Udvikling, Bilag 5
Årsrapport, 1. januar 2010 – 31. december 2010, 2. regnskabsår, Center For Boligsocial Udvikling
Årsrapport 2010, endelige tal, Center For Boligsocial Udvikling
Årsrapport, 1. januar 2011 – 31. december 2011, 3. regnskabsår, CVR nr. 32 03 72 32 Center For Boligsocial Udvikling
CFBU's hjemmeside. Indeholder alle udgivelser, mv.: www.cfbu.dk

Bilag C Liste over interviewpersoner

Institution	Navn og titel eller funktion
Ministerier	
Ministeriet for By, Bolig, Landdistrikter	Mikael Lynnerup Kristensen, Kontorchef
Social- og integrationsministeriet	Henrik Kyvsgård, Kontorchef
Fonde og boligselskaber:	
Landsbyggefonden	Jørgen Olsen, Funktionsleder
Boligorganisation: KAB	Jesper Nygård, Administrerende Direktør, formand LBF
Boligselskabet Sjælland	Francisco Ortega, Helhedsplan for Roskilde
Boligkontoret Danmark	Katja Lindblad, Udviklingschef
Kommuner	
Københavns Kommune, (Center for Bydesign)	Simon Kjær Hansen, Centerchef
Socialforvaltningen/Århus	Jesper Jørgensen, Leder, HotSpotcentret
Bystrategisk Stab, Odense Kommune	Hanne Rosenberg Christiansen, Bystrategisk stab
Lolland Kommune	Cecilie Bjørn, Boligpolitisk Udviklingskonsulent
Halsnæs Kommune	Mette Lund, helhedsplan, Leder af process
Helsingør Kommune	Frederick Williams, Vicekontorchef
Boligsociale medarbejdere	
Mjølnerparken	Eskild Dahl Pedersen, Sekretariatsleder
Netværkssekretariatet, Sønderborg	Mia Jaurnik, Leder (ansat af kommunen)
Grønnedalprojektet	Søren Christensen, projektkoordinator
Ringkøbing, Damtoften boligforening	Anette Gaasdal, aktivitetskoordinator
Kokkedal	Michael Hedegaard, sekretariatsleder
Esbjerg, Bydelsprojekt 3i1	Susanne Rønne, projektchef
Øvrige brugere	-
Ungdomsringen	Flemming Moestrup, Chefkonsulent
Fritid og ungdom, Gellerup	Anders Glahn, Fritids- og ungdomsskoleleder
Boligsocialtnet (BL)	Kristoffer Rønde Møller, Boligsocial konsulent
Rigspolitiet (NEC).	Charlotte M. Beck, Stabsleder
Fyns Politi	John Jacobsen, Chefpolitiinspektør
Kriminalt præventivt Råd	Peter Andersen, Formand for By og Boligudvalget
Center for Boligsocial Udvikling	
Bestyrelse	Asger Aamund, Bestyrelsesformand
Centerleder	Birgitte Mazanti, Phd
Personale	Majken Rhod Larsen, Specialkonsulent
Personale	Frederik Sigurd, Specialkonsulent
Personale	Nicolai Ravlund, Specialkonsulent
Personale	Sucie Evye Bino, Økonomi og administration

Bilag D Spørgeskema metode

Indledning

I forbindelse med undersøgelsen er der udsendt et spørgeskema blandt CHBUs interessenter. Spørgeskemaet indeholdt en række spørgsmål om relevansen, effekten og effektiviteten af CFBU's arbejde, samt baggrundsspørgsmål om interessenterne.

Tabellen herunder indeholder en opsummering af surveyundersøgelsens besvarelser.

	<i>Antal</i>
Antal udsendte skemaer	1.036
Antal respondenter med fejl	177
Antal på ferie v. 1 udsending	270
Antal på ferie v. afslutning 13. august	130
Antal hele eller næsten hele besvarelser pr. 13 august	421
Svarprocent af funktionelle mails (fejl udtaget)	49%
Svarprocent af nåede respondenter (fejl og ferierende udtaget)	58%

Der er oprindeligt udsendt 1.036 spørgeskemaer. Heraf kom 177 tilbage med fejlmeddelelser og en stor del svar med oplysninger om, at respondenter var på ferie. Grundet det store antal blev der sendt påmindelser flere til respondenterne i løbet af sommeren. Undersøgelsen blev lukket 13. August, hvor der var indkommet 421 hele eller delvise besvarelser. Delvise besvarelser betyder, at respondenter er faldet fra undervejs og ikke har færdiggjort spørgeskemaet. Grundet disse besvarelser vil det totale antal besvarelser i tabellerne til analysen variere en smule. 384 personer har besvaret samtlige spørgsmål.

Den samlede svarprocent for undersøgelsen er 49% eller 58% hvis man tager de personer fra, som ikke har set undersøgelsen grundet ferie. Det er vores vurdering at svarprocenten er god, udsendelsestidspunktet taget i betragtning. Det er tydeligt, at vi har haft nogle udfordringer med mange respondenter, der har været på sommerferie.

Respondentgruppen

Undersøgelsen er foretaget blandt CFBUs interessenter. Dette er potentielt set alle, som kunne have interesse i det boligsociale område, men da det ikke er muligt at skaffe mail-adresse-oplysninger fra disse, er interessenter i denne undersøgelse defineret som dem, der har valgt at modtage CFBUs nyhedsbrev.

Proces

Processen i forbindelse med udsendelse af spørgeskemaet er forløbet i de følgende trin:

- › Forberedelse og design af spørgeskema
- › Drøftelse af spørgeskema med Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter
- › Udsendelse af spørgeskema d. 30/7
- › Udsendelse af påmindelse om at svare d. 6/8
- › Udsendelse af sidste opmindelse om at svare d. 9/8
- › 13/8 er undersøgelsen blevet lukket.

Beskrivelser af besvarelsenerne

Respondentgruppen udgør som udgangspunkt CFBU brugergrupper og en række af centerets interessenter, herunder pressen. Tabellen herunder viser fordelingen af besvarelsenerne for de organisationstyper, som er repræsenteret i undersøgelsen.

Hvilken organisation kommer du fra?	Antal	Andel
Andet	104	25%
Kommune	103	24%
Boligorganisation	81	19%
Boligsocial helhedsplan	80	19%
Uddannelse - eller forskningsinstitution	36	9%
Ministerium	12	3%
Landsbyggefonden	5	1%
Total	421	100%

Tabellen er opdelt på de målgrupper, som er skitseret som centrale i forhold til CFBU's arbejde. Dertil kommer en stor gruppe af "Andet", som dækker over øvrige respondenter, som har været på CFBU's mailingliste. Disse dækker over en bred vifte af organisationer bl.a. private NGO'er, sociale opholdssteder, folketinget, medievirksomheder og politiet. Som man kan se af tabellen, er målgrupper som kommuner, boligorganisationer og repræsentanter fra de boligsociale helhedsplaner godt repræsenteret i undersøgelsen, mens ministerierne og Landsbyggefonden er repræsenteret i mindre grad.

Tabellen herunder viser i hvilken forbindelse respondenterne har været i forbindelse med CFBU. Det har her været muligt at afkrydse flere samtidige muligheder.

Hvilke services har du modtaget	Antal	Andel
Modtager centrets nyhedsbrev	285	68%
Læst centrets rapporter	216	51%
Brugt hjemmesiden	212	50%
Deltaget på seminar eller konference	192	46%

I undersøgelsen har 68% angivet, at de har modtaget centrets nyhedsbrev. Dette tal burde have været 100% da udsendelsen af invitationen var baseret på netop mailinglisten til nyhedsbrevet. Årsagen kan vel findes i at modtagelsen er nyhedsbrevet ikke er noget som ofres synderlig opmærksomhed, men at der måske fokuseres mere på de mere spektakulære aktiviteter.

Analysen

Analysen er gennemført som en ren deskriptiv analyse. Den indeholder opsummerende tabeller for alle spørgsmål, der har været centrale for evalueringen.²¹ Dertil er der udarbejdet figurer, som viser sammenhængen mellem centrets relevans og effektivitet i forhold til at levere viden af høj kvalitet til centrets interessenter. Disse er baseret på et gennemsnit af en semi-lineær gradsskala, hvor 6 svarer til "i meget høj grad" og 1 svarer til "slet ikke".

Kommenteringen af tabellerne er foretaget ud fra at de viser nogle generelle tendenser i besvarelsene, og om centrets arbejde vurderes som relevant og af høj kvalitet. I rapporten og tabelbilaget findes simple deskriptive tabeller over samtlige spørgsmål. Disse er bygget op som eksemplet herunder. Eksemplet illustrerer endvidere hvilke nøgletal vi anvender i forbindelse med afrapporteringen.

I hvor høj grad har CFBU's rådgivning har en positiv kvalitetsforbedrende indflydelse på din indsats?	Antal	Andel	Hsc.
1. Slet ikke	29	11%	18%
2. I meget lav grad	31	12%	
3. I lav grad	46	18%	
4. I nogen grad	109	42%	
5. I høj grad	34	13%	
6. I meget høj grad	12	5%	
Ikke relevant/ved ikke	127	-	
Total	388	100%	
Gns	3,5		

Tabellen øverste venstre hjørne vil indeholde det spørgsmål som respondenter er stillet. Kolonnen derunder indeholder svarmulighederne. Anden kolonne indeholder antallet af svar ud for hver svarmulighed, med undtagelse af nederste celle, som indeholder gennemsnittet af den vurdering som respondenter har foretaget. 1 er angivet som laveste svar og 6 som højeste. Tredje kolonne indeholder svarfordelingen blandt de gyldige svar, dvs. ikke relevant/ved ikke kategorien er taget ud.

Sidste kolonne indeholder en high score (Hsc), som er andelen af besvarelser, der er afgivet indenfor de 2 højeste kategorier. Denne er medtaget, da et gennemsnit alene ikke siger noget om spredningen af besvarelsene. Dette mål, samler op på dem, som er meget positivt indstillede til CFBU.

Bilag E Spørgeskema spørgsmål

Evaluering af Center for Boligsocial Udvikling

Introbrev

Velkommen til undersøgelsen

I det følgende spørgeskema vil du blive ført igennem en række spørgsmål, som skal bidrage til evalueringen af Center for Boligsocial Udvikling.

I forbindelse med denne spørgeskemaundersøgelse bedes du vurdere den eller de ydelser du har modtaget fra centret, kvaliteten af de rapporter du måske har læst, samt centrets øvrige aktiviteter.

Der vil både være lukkede og åbne spørgsmål, hvor du har mulighed for at komme med kommentarer. Er der spørgsmål, som ikke er relevante for dig, bedes du krydse af i feltet "ved ikke/ikke relevant". Det er nødvendigt at svare på alle spørgsmål for at komme videre i skemaet.

Dine besvarelser vil blive sendt direkte til COWI og vil blive behandlet anonymt.

Vi vil bede dig om at svare på spørgsmålene indenfor 5 arbejdsdage.

Har du spørgsmål, er du velkommen til at ringe til Rolf Kromand på +45 5640 1683 eller skrive til rokr@cowi.dk

På forhånd tak for din hjælp.

For at begynde besvarelsen af spørgsmålene, tryk "Næste" herunder.

Side 2

Hvilken af de følgende organisationstyper svarer bedst til den organisation du repræsenterer/kommer fra?

{Vælg et enkelt svar}

- Ministerium
- Region
- Kommune
- Boligorganisation
- Område- eller fællessekretariat
- Områdefornyelse
- Boligsocial helhedsplan
- Uddannelsesinstitution (ikke forskningsbaseret)
- Universitet
- Forskningsinstitution
- Politiet
- Interesseorganisation
- NGO
- Arkitektvirksomhed
- Rådgivnings- eller konsulentvirksomhed
- Er ikke tilknyttet en organisation
- Andet (angiv venligst) []

Side 3

Hvilken beskæftigelse svarer bedst til din nuværende

{Vælg et enkelt svar}

- Politiker (hvis denne er i relation CFBU's arbejde)
- Departementschef
- Direktør
- Sekretariatsleder
- Projektleder med boligsociale indsatser
- Boligsocial medarbejder
- Arbejder med boligsociale helhedsplaner
- Andet arbejde i boligorganisation
- Forsker
- Studerende
- Afdelingschef
- Koordinator
- Kontorchef
- Chefkonsulent
- Souschef
- Specialkonsulent
- Sagsbehandler i offentlig organisation
- Fuldmægtig
- Seniorkonsulent
- Rådgiver eller konsulent
- Arkitekt
- Journalist/kommunikationsmedarbejder
- Er ikke beskæftiget
- Andet (Angiv venligst) []

- 5. I høj grad
- 6. I meget høj grad
- Ikke relevant/ved ikke

I hvor høj grad har arbejdet med målopfyldelseskemaer hjulpet til prioritering af opgaver, processtyring og indsamling af dokumentation

{Vælg et enkelt svar}

- 1. Slet ikke
- 2. I meget lav grad
- 3. I lav grad
- 4. I nogen grad
- 5. I høj grad
- 6. I meget høj grad
- Ikke relevant/ved ikke

Kendskab 1

Hvor mange rapporter fra CFBU vil du mene du har læst?

{Vælg et enkelt svar}

- Ingen
- 1
- 2
- 3
- 4
- Flere end 4
- Ved ikke

Hvor mange pamfletter fra CFBU vil du mene du har læst?

{Vælg et enkelt svar}

- Ingen
- 1
- 2
- 3
- 4
- Flere end 4
- Ved ikke

Relevans

Spørgsmål til relevansen af CFBU's arbejde.

I hvor høj grad mener du, CFBU genererer ny viden, som er relevant i forhold til dit arbejde?

{Vælg et enkelt svar}

- 1. Slet ikke
- 2. I meget lav grad
- 3. I lav grad
- 4. I nogen grad
- 5. I høj grad
- 6. I meget høj grad

Ikke relevant/ved ikke

I hvor høj grad oplever du CFBU's arbejde, i forbindelse med udbredelse af viden om boligsociale indsatser, som relevant for dit arbejde?

{Vælg et enkelt svar}

- 1. Slet ikke
- 2. I meget lav grad
- 3. I lav grad
- 4. I nogen grad
- 5. I høj grad
- 6. I meget høj grad
- Ikke relevant/ved ikke

Har du anvendt nogle af de erfaringer, som CFBU har opsamlet på et konkret projekt?

{Vælg et enkelt svar}

- 1. Slet ikke
- 2. I meget lav grad
- 3. I lav grad
- 4. I nogen grad
- 5. I høj grad
- 6. I meget høj grad
- Ikke relevant/ved ikke

I hvor høj grad mener du, at rådgivningen fra CFBU i forhold til konkrete projekter er anvendelig

{Vælg et enkelt svar}

- 1. Slet ikke
- 2. I meget lav grad
- 3. I lav grad
- 4. I nogen grad
- 5. I høj grad
- 6. I meget høj grad
- Ikke relevant/ved ikke

I hvor høj grad mener du, at Sparringen fra CFBU i forhold til konkrete projekter er anvendelig

{Vælg et enkelt svar}

- 1. Slet ikke
- 2. I meget lav grad
- 3. I lav grad
- 4. I nogen grad
- 5. I høj grad
- 6. I meget høj grad
- Ikke relevant/ved ikke

I hvor høj grad har du, i forbindelse med planlægningen af et projekt, anvendt CFBU's anbefalinger i forhold til hvad der virker for projektets målgruppe

{Vælg et enkelt svar}

- 1. Slet ikke
- 2. I meget lav grad
- 3. I lav grad
- 4. I nogen grad
- 5. I høj grad
- 6. I meget høj grad
- Ikke relevant/ved ikke

Kvalitet

Spørgsmål til kvaliteten af CFBU's arbejde.

I hvor høj grad mener du, at CFBU's arbejde er med til at øge opmærksomheden på effekten af boligsociale indsatser generelt?

{Vælg et enkelt svar}

- 1. Slet ikke
- 2. I meget lav grad
- 3. I lav grad
- 4. I nogen grad
- 5. I høj grad
- 6. I meget høj grad
- Ikke relevant/ved ikke

I hvor høj grad er CFBU's arbejde med til at inspirere de boligsociale løsninger, som du arbejder med?

{Vælg et enkelt svar}

- 1. Slet ikke
- 2. I meget lav grad
- 3. I lav grad
- 4. I nogen grad
- 5. I høj grad
- 6. I meget høj grad
- Ikke relevant/ved ikke

I hvor høj grad mener du, at det vidensgrundlag som CFBU tilvejebringer, er med til at kvalificere den boligsociale indsats?

{Vælg et enkelt svar}

- 1. Slet ikke
- 2. I meget lav grad
- 3. I lav grad
- 4. I nogen grad
- 5. I høj grad
- 6. I meget høj grad
- Ikke relevant/ved ikke

I hvor høj grad har CFBU bidraget til at forøge din viden om hvilke boligsociale indsatser der virker?

{Vælg et enkelt svar}

- 1. Slet ikke
- 2. I meget lav grad
- 3. I lav grad

- 4. I nogen grad
- 5. I høj grad
- 6. I meget høj grad
- Ikke relevant/ved ikke

I hvor høj grad har CFBUs rådgivning har en positiv kvalitetsforbedrende indflydelse på din indsats?

{Vælg et enkelt svar}

- 1. Slet ikke
- 2. I meget lav grad
- 3. I lav grad
- 4. I nogen grad
- 5. I høj grad
- 6. I meget høj grad
- Ikke relevant/ved ikke

I hvor høj grad er du tilfreds med CFBUs arbejde?

{Vælg et enkelt svar}

- 1. Slet ikke
- 2. I meget lav grad
- 3. I lav grad
- 4. I nogen grad
- 5. I høj grad
- 6. I meget høj grad
- Ikke relevant/ved ikke

Kvalitet 1

Hvordan vil du bedømme kvaliteten af CFBUs arbejde inden for følgende ydelser/produkter

Formidling af viden

{Vælg et enkelt svar}

- 1. Meget lav kvalitet
- 2. Lav Kvalitet
- 3. Acceptabel kvalitet
- 4. Nogenlunde kvalitet
- 5. Høj kvalitet
- 6. Meget høj kvalitet
- Ikke relevant/ved ikke

Effektmålinger

{Vælg et enkelt svar}

- 1. Meget lav kvalitet
- 2. Lav Kvalitet
- 3. Acceptabel kvalitet
- 4. Nogenlunde kvalitet
- 5. Høj kvalitet
- 6. Meget høj kvalitet
- Ikke relevant/ved ikke

Rådgivning

{Vælg et enkelt svar}

- 1. Meget lav kvalitet
- 2. Lav Kvalitet
- 3. Acceptabel kvalitet
- 4. Nogenlunde kvalitet
- 5. Høj kvalitet
- 6. Meget høj kvalitet
- Ikke relevant/ved ikke

Sparring

{Vælg et enkelt svar}

- 1. Meget lav kvalitet
- 2. Lav Kvalitet
- 3. Acceptabel kvalitet
- 4. Nogenlunde kvalitet
- 5. Høj kvalitet
- 6. Meget høj kvalitet
- Ikke relevant/ved ikke

Procesrådgivning

{Vælg et enkelt svar}

- 1. Meget lav kvalitet
- 2. Lav Kvalitet
- 3. Acceptabel kvalitet
- 4. Nogenlunde kvalitet
- 5. Høj kvalitet
- 6. Meget høj kvalitet
- Ikke relevant/ved ikke

Side 10

Har du i øvrigt kommentarer til CFBUs arbejde skal du være velkommen til at skrive dem herunder.

{Skriv din mening med tekst herunder}

[

Side 11

Har du kommentarer i forhold til denne undersøgelse, må du meget gerne give dem herunder.

{Skriv din mening med tekst herunder}

Exit Page

Du er nu igennem undersøgelsen.

Vi takker mange gange for dit bidrag.

Bilag F Råtabeller

Evaluering af Center for Boligsocial Udvikling

Hvilken organisation kommer du fra?	Antal	Andel	
Kommune	103	25%	
Boligorganisation	81	20%	
Boligsocial helhedsplan	80	19%	
Område- eller fællessekretariat	25	6%	
Rådgivnings- eller konsulentvirksomhed	21	5%	
Universitet	20	5%	
Andet	14	3%	
NGO	13	3%	
Er ikke tilknyttet en organisation	12	3%	
Ministerium	12	3%	
Forskningsinstitution	11	3%	
Interesseorganisation	10	2%	
Uddannelsesinstitution (ikke forskningsbaseret)	5	1%	
Områdefornyelse	4	1%	
Arkitektvirksomhed	3	1%	
Total	414	100%	
Hvad er din stillingsbetegnelse	Antal	Andel	
Projektleder med boligsociale indsatser	74	18%	
Boligsocial medarbejder	47	12%	
Rådgiver eller konsulent	43	11%	
Sekretariatsleder	25	6%	
Koordinator	24	6%	
Fuldmægtig	22	5%	
Specialkonsulent	20	5%	
Arbejder med boligsociale helhedsplaner	20	5%	
Forsker	19	5%	
Afdelingschef	16	4%	
Chefkonsulent	16	4%	
Journalist/kommunikationsmedarbejder	13	3%	
Direktør	12	3%	
Er ikke beskæftiget	10	2%	
Sagsbehandler i offentlig organisation	10	2%	
Studerende	9	2%	
Andet	8	2%	
Andet arbejde i boligorganisation	5	1%	
Seniorkonsulent	5	1%	
Arkitekt	4	1%	
Kontorchef	4	1%	
Souschef	1	0%	
Total	407	100%	

Hvilke services har du modtaget	Antal	Andel	
Modtager centrets nyhedsbrev	285	68%	
Læst centrets rapporter	216	51%	
Brugt hjemmesiden	212	50%	
Deltaget på seminar eller konference	192	46%	
Læst centrets pamfletter	149	35%	
Brugt centrets rapporter i sit arbejde	116	28%	
Læst om centrets aktiviteter i dagspressen eller fagblade	100	24%	
Søgt viden om 'best practice' ifbm en særlig boligsocial indsats	87	21%	
Rådgivning i selvevalueringen	71	17%	
Vidensopsamling	68	16%	
Effektmålinger	62	15%	
Sparring ifbm selvevalueringsskemaer (de gamle/eksisterende helhedsplaner)	60	14%	
Deltaget i fyraftensmøder	54	13%	
Søgt viden om hvem i landet, der har erfaring med en bestemt metode	53	13%	
Rådgivning i Landsbyggefondens målopfyldelseskema	40	10%	
Sparring ifbm målopfyldelseskema (de nye helhedsplaner)	39	9%	
Andet	33	8%	
Rådgivning om bestemte metoder der virker f.x hvordan laver man en god indsats indenfor beskæftigelse, fritidsjob, lektiecafe osv	28	7%	
Rådgivning i projektstyring og evaluering	13	3%	
Rådgivning i andre sammenhænge (f.eks. notater, udtræk af database eller andet)	10	2%	
Intensiv rådgivning (2 dages forløb)	6	1%	
Total	421		
I hvor høj grad kender du til CFBU og deres arbejde?	Antal	Andel	Hsc.
1. Slet ikke	4	1%	41%
2. I meget lav grad	17	4%	
3. I lav grad	49	12%	
4. I nogen grad	168	42%	
5. I høj grad	122	30%	
6. I meget høj grad	42	10%	
Ikke relevant/ved ikke	2	-	
Total	404	100%	
Gns	4,3		
I hvor høj grad har arbejdet med selvevaluering hjulpet til prioritering af opgaver, processtyring og indsamling af dokumentation	Antal	Andel	Hsc.

1. Slet ikke	6	10%	19%
2. I meget lav grad	9	15%	
3. I lav grad	15	25%	
4. I nogen grad	18	31%	
5. I høj grad	7	12%	
6. I meget høj grad	4	7%	
Ikke relevant/ved ikke	3	-	
Total	62	100%	
Gns	3,4		
I hvor høj grad har arbejdet med målopfyldelseskemaer hjulpet til prioritering af opgaver, processtyring og indsamling af dokumentation	Antal	Andel	Hsc.
1. Slet ikke	0	0%	24%
2. I meget lav grad	5	14%	
3. I lav grad	6	16%	
4. I nogen grad	17	46%	
5. I høj grad	7	19%	
6. I meget høj grad	2	5%	
Ikke relevant/ved ikke		-	
Grand Total	37	100%	
Gns	3,9		
Hvor mange rapporter fra CFBU vil du mene du har læst?	Antal	Andel	
Ingen	51	14%	
1	60	16%	
2	84	23%	
3	59	16%	
4	34	9%	
Flere end 4	78	21%	
Ved ikke	35	-	
Total	401	100%	
Hvor mange pamfletter fra CFBU vil du mene du har læst?	Antal	Andel	
Ingen	65	19%	
1	26	8%	
2	65	19%	
3	55	16%	
4	36	11%	
Flere end 4	89	26%	
Ved ikke	65	-	

Total	401	100%	
I hvor høj grad mener du, CFBU genererer ny viden, som er relevant i forhold til dit arbejde?	Antal	Andel	Hsc.
1. Slet ikke	5	1%	50%
2. I meget lav grad	25	7%	
3. I lav grad	32	9%	
4. I nogen grad	120	33%	
5. I høj grad	141	39%	
6. I meget høj grad	38	11%	
Ikke relevant/ved ikke	33	-	
Total	394	100%	
Gns	4,3		
I hvor høj grad oplever du CFBU's arbejde, i forbindelse med udbredelse af viden om boligsociale indsatser, som relevant for dit arbejde?	Antal	Andel	Hsc.
1. Slet ikke	10	3%	49%
2. I meget lav grad	16	4%	
3. I lav grad	35	10%	
4. I nogen grad	126	35%	
5. I høj grad	125	34%	
6. I meget høj grad	52	14%	
Ikke relevant/ved ikke	30	-	
Total	394	100%	
Gns	4,4		
Har du anvendt nogle af de erfaringer, som CFBU har opsamlet på et konkret projekt?	Antal	Andel	Hsc.
1. Slet ikke	52	15%	16%
2. I meget lav grad	47	14%	
3. I lav grad	68	20%	
4. I nogen grad	121	35%	
5. I høj grad	41	12%	
6. I meget høj grad	14	4%	
Ikke relevant/ved ikke	51	-	
Total	394	100%	
Gns	3,3		
I hvor høj grad mener du, at rådgivningen fra CFBU i forhold til konkrete projekter er anvendelig	Antal	Andel	Hsc.
1. Slet ikke	6	3%	44%
2. I meget lav grad	16	7%	

3. I lav grad	28	12%	
4. I nogen grad	78	34%	
5. I høj grad	81	35%	
6. I meget høj grad	21	9%	
Ikke relevant/ved ikke	164	-	
Total	394	100%	
Gns	4,2		
I hvor høj grad mener du, at Sparringen fra CFBU i forhold til konkrete projekter er anvendelig	Antal	Andel	Hsc.
1. Slet ikke	8	4%	42%
2. I meget lav grad	15	8%	
3. I lav grad	27	14%	
4. I nogen grad	66	33%	
5. I høj grad	73	37%	
6. I meget høj grad	10	5%	
Ikke relevant/ved ikke	195	-	
Total	394	100%	
Gns	4,1		
I hvor høj grad mener du, at Sparringen fra CFBU i forhold til konkrete projekter er anvendelig	Antal	Andel	Hsc.
1. Slet ikke	8	4%	42%
2. I meget lav grad	15	8%	
3. I lav grad	27	14%	
4. I nogen grad	66	33%	
5. I høj grad	73	37%	
6. I meget høj grad	10	5%	
Ikke relevant/ved ikke	195	-	
Total	394	100%	
Gns	4,1		
I hvor høj grad har du, i forbindelse med planlægningen af et projekt, anvendt CFBU's anbefalinger i forhold til hvad der virker for projektets målgruppe	Antal	Andel	Hsc.
1. Slet ikke	62	23%	15%
2. I meget lav grad	32	12%	
3. I lav grad	37	14%	
4. I nogen grad	97	36%	
5. I høj grad	32	12%	
6. I meget høj grad	7	3%	
Ikke relevant/ved ikke	127	-	
Total	394	100%	
Gns	3,1		

I hvor høj grad mener du, at CFBU's arbejde er med til at øge opmærksomheden på effekten af boligsociale indsatser generelt?	Antal	Andel	Hsc.
1. Slet ikke	4	1%	50%
2. I meget lav grad	17	5%	
3. I lav grad	25	7%	
4. I nogen grad	125	36%	
5. I høj grad	121	35%	
6. I meget høj grad	51	15%	
Ikke relevant/ved ikke	45	-	
Total	388	100%	
Gns	4,4		
I hvor høj grad er CFBU's arbejde med til at inspirere de boligsociale løsninger, som du arbejder med?	Antal	Andel	Hsc.
1. Slet ikke	16	5%	28%
2. I meget lav grad	30	10%	
3. I lav grad	42	14%	
4. I nogen grad	136	44%	
5. I høj grad	67	22%	
6. I meget høj grad	19	6%	
Ikke relevant/ved ikke	78	-	
Total	388	100%	
Gns	3,9		
I hvor høj grad mener du, at det vidensgrundlag som CFBU tilvejebringer, er med til at kvalificere den boligsociale indsats?	Antal	Andel	Hsc.
1. Slet ikke	6	2%	49%
2. I meget lav grad	17	5%	
3. I lav grad	27	8%	
4. I nogen grad	124	37%	
5. I høj grad	118	35%	
6. I meget høj grad	46	14%	
Ikke relevant/ved ikke	50	-	
Total	388	100%	
Gns	4,4		
I hvor høj grad har CFBU bidraget til at forøge din viden om hvilke boligsociale indsatser der virker?	Antal	Andel	Hsc.
1. Slet ikke	20	6%	30%
2. I meget lav grad	29	8%	

3. I lav grad	46	13%	
4. I nogen grad	150	43%	
5. I høj grad	78	22%	
6. I meget høj grad	29	8%	
Ikke relevant/ved ikke	36	-	
Total	388	100%	
Gns	3,9		
I hvor høj grad har CFBU's rådgivning har en positiv kvalitetsforbedrende indflydelse på din indsats?	Antal	Andel	Hsc.
1. Slet ikke	29	11%	18%
2. I meget lav grad	31	12%	
3. I lav grad	46	18%	
4. I nogen grad	109	42%	
5. I høj grad	34	13%	
6. I meget høj grad	12	5%	
Ikke relevant/ved ikke	127	-	
Total	388	100%	
Gns	3,5		
I hvor høj grad er du tilfreds med CFBU's arbejde?	Antal	Andel	Hsc.
1. Slet ikke	10	3%	50%
2. I meget lav grad	15	5%	
3. I lav grad	31	10%	
4. I nogen grad	101	32%	
5. I høj grad	122	39%	
6. I meget høj grad	37	12%	
Ikke relevant/ved ikke	72	-	
Total	388	100%	
Gns	4,3		
Formidling af viden	Antal	Andel	Hsc.
1. Meget lav kvalitet	7	2%	61%
2. Lav Kvalitet	24	7%	
3. Acceptabel kvalitet	35	10%	
4. Nogenlunde kvalitet	68	20%	
5. Høj kvalitet	174	50%	
6. Meget høj kvalitet	38	11%	
Ikke relevant/ved ikke	38	-	
Total	384	100%	
Gns	4,4		

Effektmålinger²	Antal	Andel	Hsc.
1. Meget lav kvalitet	12	5%	45%
2. Lav Kvalitet	28	11%	
3. Acceptabel kvalitet	34	13%	
4. Nogenlunde kvalitet	73	27%	
5. Høj kvalitet	101	38%	
6. Meget høj kvalitet	18	7%	
Ikke relevant/ved ikke	118	-	
Total	384	100%	
Gns	4,0		
Rådgivning	Antal	Andel	Hsc.
1. Meget lav kvalitet	8	4%	45%
2. Lav Kvalitet	21	11%	
3. Acceptabel kvalitet	26	14%	
4. Nogenlunde kvalitet	49	26%	
5. Høj kvalitet	70	37%	
6. Meget høj kvalitet	14	7%	
Ikke relevant/ved ikke	196	-	
Total	384	100%	
Gns	4,0		
Sparring	Antal	Andel	Hsc.
1. Meget lav kvalitet	8	5%	45%
2. Lav Kvalitet	18	11%	
3. Acceptabel kvalitet	26	15%	
4. Nogenlunde kvalitet	42	25%	
5. Høj kvalitet	59	35%	
6. Meget høj kvalitet	18	11%	
Ikke relevant/ved ikke	213	-	
Total	384	100%	
Gns	4,1		
Procesrådgivning	Antal	Andel	Hsc.
1. Meget lav kvalitet	7	6%	39%
2. Lav Kvalitet	17	14%	
3. Acceptabel kvalitet	22	18%	
4. Nogenlunde kvalitet	29	24%	

5. Høj kvalitet	41	33%	
6. Meget høj kvalitet	7	6%	
Ikke relevant/ved ikke	261	-	
Total	384	100%	
Gns	3,8		

Bilag G CFBU målopfyldelse/output

Målsætning	Kommentar	Mål	Output
Vidensindsamling/rapporter	2009 - 2012 (juli)	9	11
Effektmålinger/rapporter	Primært gennemført i 2011	8	7
Pamfletter	2010 - 2012 (juli)	14	7
Rådgivning			
Intensive rådgivningsforløb i forhold til helhedsplaner	Efter aftale med LBF bliver der kun gennemført intensive rådgivningsforløb via henvisning fra fonden. Et rådgivningsforløb strækker sig typisk over 4-5 arbejdsdage: forberedelse, besøg og efterbehandling. Forløbene indeholder sparring i forhold til: milepælsplanlægning og forandrings-teori, herunder dokumentationsplan, aktiviteter for specifikke målgrupper, samarbejdsrelationer og borgerinddragelse	25	9
Mindre rådgivningsopgaver for ministerier, almene boligorganisationer, kommuner, boligsociale medarbejdere og andre	Opgaverne spænder over notater, primært til ministeriet om forskellige typer af boligsociale indsatser, metoder, resultater og udbredelse og udtræk fra selvevalueringsdatabasen; til kommuner og boligsociale medarbejdere; og sparring til forskellige typer af arrangementer, fx dialogmøder, borgerinddragelse, samarbejdsrelationer, evaluerings- og dokumentationsplaner og metoder	51	92
Undervisningsseminarer i udfyldelse af selvevalueringskemaer	Heldagsseminarer for boligsociale medarbejdere, kommuner og almene boligorganisationer i samarbejde med LBF og Boligsocialt net	3	10
Rådgivning og kvalificering af indsendte selvevalueringskemaer	Primært telefonisk rådgivning	50	290
Målopfyldelseskema	Heldagsbesøg hos de helhedsplaner, der modtager bevilling fra Landsbyggefonden i perioden 2012-1215. Helhedsplansmedarbejdere	50-70	25
Seminarer og workshops	Seminarer afholdt af CFBU: 'Boligsociale indikatorer', Ressourcebaserede metoder i det boligsociale arbejde' og 'Beskæftigelsesseminar' (snitflader i samarbejdet mellem den boligsociale og kommunale beskæftigelsesindsats). Workshop: 'Det kriminalpræventive samarbejde i udsatte boligområder' på Den kriminalpræventive dag, arr. Det kriminalpræventive råd	5	4
Konference	Fremtiden for det udsatte boligområder	0	1
Diverse oplæg	Oplæg for almene boligorganisationer, kommuner, politikredse m.fl. med udgangspunkt i CFBU's undersøgelser.	15	36

CFBU outputs i forhold til CFBU's målsætning. September 2009 - september 2012

Kilde: CFBU, september 2012

Angivelsen af andelen af de forskellige typer af outputs bygger på en simpel optælling, hvor alle typer af ydelser føres ind i en logbog, og afrapporteres i en såkaldt 'perioderapport' på hvert af de kvartalsvise bestyrelsesmøder.

Bilag H CFBU publikationer

Effektmålinger (7)

Boligsociale Lektiecaféer, En udstrakt hånd til børn og unge i udsatte boligområder, maj 2012

Problemorienteret politiarbejde. Kortlægning og effektmåling af problemorienterede politiindsatser i udsatte boligområder, januar 2012

Godt på vej. Virkningen af fritidsjobaktiviteter i udsatte boligområder, januar 2012

Kriminaliteten ud af boligområderne. Effekten af boligsociale helhedsplaners arbejde med kriminelle og kriminalitetstruede unge, november 2011

De unge væk fra Gaden. Effektive metoder i kriminalpræventivt arbejde i udsatte boligområder, november 2011

Boligsociale beskæftigelsesindsatser. Effektmåling af boligsociale beskæftigelsesindsatser i udsatte boligområder i Danmark, maj 2011

Beskæftigelse på hjemmebane. Effektmåling af fremskudte kommunale beskæftigelsesindsatser i udsatte boligområder, maj 2011

Erfaringsopsamling, strategi og metode (11)

Brandkadet. Vidensindsamling om brandkadetprojekter i udsatte boligområder. (august 2012)

Resultatevaluering 2011. Fremdrift og resultater i de boligsociale helhedsplaner (april 2012)

Fritidsjobindsatser. Inspiration til arbejdet med unge og fritidsjob (august 2011)

Beboerne som motor i udviklingen. Ressourcebaserede metoder i det boligsociale arbejde (marts 2011)

Hotspot. Nulpunktsmåling, forandringsteorier og evalueringsklargørelse af projekter finansieret af Integrationsministeriets hotspotpulje (marts 2011)

Et samlet statusnotat over resultatevalueringen (marts 2011)

Beredskabet i Gellerup. En effektiv strategi mod kriminalitet i et udsat boligområde (januar 2011)

Tid nok til varige forandringer? Udfordringer ved tidsafgrænsningen af boligsociale indsatser (oktober 2010)

Projekt Bydelsmødre. En samlet evaluering (april 2010)

Hotspotmodellen. Fælles fodslag for tryggere boligområder (marts 2010)

Erfaringsopsamling. Boligsociale programmer fra 1994-2004 (marts 2010)

Pamfletter (7)

Brandkadetter. Et rollemodelsprojekt for børn og unge i udsatte boligområder, u.å.

Problemorienteret politiarbejde, u.å.

Fritidsjob til unge i udsatte boligområder, u.å.

Mindre kriminalitet i udsatte boligområder. En effektiv strategi for Gellerup/Toveshøj, u.å.

Bydelsmødre. Brobygning mellem isolerede indvandrerkvinder og samfundet, u.å.

Hotspot. Fælles fodslag for tryggere boligområder, u.å.

Rådgivning. Kort om mulighederne for at få rådgivning hos CFBU

Hjemmeside

www.cfbu.dk

Bilag I SWOT analyse

Baseret på CFBU's eget input og gruppearbejde)

Styrker

- Monopol på viden, områdekendskab og overblik
- Godt fagligt mix
- Godt indblik i de boligsociale projekter og eksklusiv adgang til de boligsociale helhedsplaner
- Fleksibel organisering, omstillingsparate og pragmatiske
- Kreative, f.eks. ift. at skrue en undersøgelse sammen, hvis opgaven er dif-fust
- Dispositionsret over ressourcer og god økonomi
- God samarbejdsstruktur, faglig frihed og socialt liv, med respekt for hinandens personligheder og fagligheder

Svagheder

- Ikke uafhængige ift. ministeriet og LBF
- Mangel på anciennitet
- Utilstrækkeligt kendskab til nogle interessent gruppes ønsker og behov
- Faglig frihed kan resultere i manglende fokus og i at opgaver vokser
- Undersøgelsernes anvendelighed i praksis
- Diskrepans mellem ministeriets og bestyrelsens prioriteringer og de behov, som CFBU ser. Bestyrelsen er nede i driften
- Vanskeligheder ved at kommunikere de prioriteringer, som centret ser, til bestyrelse og ministeriet
- Udfordring at lave effektmålinger
- Lille center/sårbarhed/manglende kapacitet ift. forventninger og behov (fo-respørgsler)
- Manglende hands-on erfaringer med feltet

Muligheder

- Direkte anvendelige analyser
- Tættere samarbejde med helhedsplanerne
- Produktudvikling så produkter rammer modtagerne bedre)
- Synliggøre center
- Blande sig i den offentlige debat, bl.a. gennem små artikler

- Udvide arbejdsfeltet udenfor det snævre boligsociale felt (f.eks. fysisk byudvikling)
- Mere plads i planlægning og ift. resultatkontrakter, mhp. at skabe rum for at reagere og tage relevante opgaver ind ad hoc
- Tilfredsstill bestyrelsens ønsker gennem resultatmålinger
- Oprette faglig følgegruppe mhp. at kvalificere produkter og tilknytte faglige eksterne ambassadører
- Udnytte erfaringer til at skabe nye projekter, der går i dybden, f.eks. tryghedsmålinger, eller projekter, der følger målgruppen for de enkelte aktiviteter
- Bedre data fremadrettet
- International viden om løsninger af boligsociale udfordringer

Trusler

- Opdrag er uklart defineret
- Urealistiske forventninger til centret, bl.a. til arbejde med analyser og datagrundlag, som (ikke) er til rådighed; svare på spørgsmål om indsatser indenfor området; opdrag, mv.
- Konkurrenter til andre centre, vi er i snitfladen af deres område (politi, etc.), SFI og boligselskaber, der er uenige med vores strategi eller vil overtage arbejdet
- Politisk niveau påvirker CFBU's handlemuligheder ift. integritet og brug af viden. CFBU kan dermed ikke bidrage til at kvalificere boligsocialt arbejde
- Manglende kapacitet, vilje til prioritering og rammer til at levere god data til dokumentation fra helhedsplaner. LBF ønsker høj kvalitet, men helhedsplanerne må kun bruge få ressourcer på, at indsamle dokumentation
- Politisk og faglig modvind
- Opfattes som LBF's forlængede arm

Prioriteringer

- Fokus på anvendelsesorienteret viden og produktudvikling, målrettet til vores forskellige målgrupper (formidling, substans i undersøgelser og praksisnære anbefalinger)
- Øget synlighed i offentligheden, især ift. interessenter, herunder videreudvikling af kommunikationsstrategien
- Styrke argumentationerne for resultatmålinger i stedet for klassiske effektmålinger
- Afklaring af opdrag og arbejdsdeling, sikring af større uafhængighed.

- Udbrede samarbejdsflader til de felter, som støder op til det boligsociale område, bl.a. til sektorforskningsinstitutioner, samt inddrage feltet af aktører i vores produktion
- Etablering af faglig følgegruppe
- Sikring af godt datagrundlag for vores undersøgelser gennem god lokal dokumentation af boligsociale indsatser

7. August 20

Bilag J Personale kompetencer

CFBU Personale 1.2.2009 - 31.8.2012		Ansvars-områder					Kompetenceudvikling					Anciennitet		
Titel	Uddannelse	Ledelse & adm	Kvalitativ metode	Kvantitativ metode	Rådgivning	Kommunikation	Ledelse	Projektleder	Statistik	Processtyring	Indesign	År / gennemsnit	Analyse / gennemsnit	Dato Ansat
Centerleder	Phd. socialgeografi	x					x					16	16	1.02.2009
Specialkonsulent	Phd. minoritetsstud		x		x			x		x		9	9	1.05.2009
Specialkonsulent	Cand.scient.soc/geografi		x		x					x		16	16	1.05.2009
Konsulent (vi- kar)	Geografi		x		x					x		1	1	1.08.2011
Konsulent	Etnolog		x	x	x			x	x	x		6	6	1.09.2009
Konsulent	Geografi, geoinfo		x	x	x				x	x		5	5	1.04.2011
Konsulent	Antropolog		x		x			x				3	3	1.09.2009
Konsulent	Cand.scient.soc/geografi		x	x		x				x	X	2	2	1.03.2009
Konsulent	Cand.scient.soc/geografi		x		x					x		7	7	1.03.2012
Konsulent	Cand. Polit		x		x							7	7	1.05.2012
Adm/økonomi	Merkonom org.	x										30		1.05.2009
Kommunikation	Cand. c. journalistik					x					X	6		1.10.2009
Gennemsnit												9	7	
Studenter														
1	Geografi (byplan)													1.08 2011
2	Geografi, geoinfo										X			1.11 2010
3	Sociologi (KU)													1.12 2011
4	Antropologi (KU)											1		1.12 2011
5	Geografi, geoinfo											1		1.05 2012
I alt 17 ansatte														
Ophørt	Næste job													
Konsulent	Landsbyggefonden											2		1.09 2009
Konsulent	Sundhedsstyrelsen							1	1			0		1.05 2009
Konsulent	SFI							1	1			2		1.05 2009