



Vollsmose Sekretariatet

Midtvejsevaluering af Sekretariatets boligsociale indsatser

December 2013

Indholdsfortegnelse

1. Indledning og baggrund	4
1.1 Formål	4
1.1.1 Evalueringsrapportens indhold	4
2. Resultaterne af de gennemførte interview	5
2.1 Generelt samarbejde med Sekretariatet	5
2.2 Kriminalitetsforebyggelse	6
2.3 Inklusion i skolen – eksklusion til kriminalitet	8
2.4 Forældreaktivitet – forældre og læring/inddragelse	10
2.5 Fritidsjobvejledning	11
2.6 Ungeindsats	11
2.7 Tryghed og naboskabsambassadører	12
2.8 Etablering og formidling af sundhedstilbud	14
2.9 Etablering af beboerrådgivning og -vejledning	14
2.10 Inddragelse af civilsamfundet	16
2.11 Image og kommunikation	17
3. Målopfyldelse	19
4. Midtvejsevalueringens konklusioner og anbefalinger	22
4.1 Generelt samarbejde med Sekretariatet	22
4.2 Kriminalitetsforebyggelse	22
4.3 Inklusion i skolen – eksklusion til kriminalitet	23
4.4 Forældreaktivitet – forældre og læring/inddragelse	23
4.5 Fritidsjobvejledning	23
4.6 Ungeindsats	24
4.7 Tryghed og naboskabsambassadører	24
4.8 Etablering og formidling af sundhedstilbud	25
4.9 Etablering af beboerrådgivning og -vejledning	25
4.10 Inddragelse af civilsamfundet	25
4.11 Image og kommunikation	26
4.12 Anbefalinger til den videre udvikling	26
5. Evalueringsmetode	27

5.1	En struktureret evalueringsskabelon	27
5.2	Interviewrunde	28
5.3	Databehandling	29
6.	<i>Bilag</i>	30
	Bilag 1: Evalueringsplan	30
	Bilag 2: Interviewguide	32

1. Indledning og baggrund

Vollsmose Sekretariatet har ønsket, at KL's Konsulentvirksomhed (KLK) gennemførte en midtvejsevaluering af Sekretariatets boligsociale aktiviteter og resultater i forhold til Sekretariatets samarbejdsparter.

Sekretariatet har siden marts 2013 iværksat en række aktiviteter for bl.a. beboere, skoler og daginstitutioner i Vollsmoseområdet. Aktiviteterne og deres forventede effekter er beskrevet i et strategi- og handlingskatalog, der er en udmøntning af Helhedsplan for Vollsmose 2012-2016.

Sekretariatet har planlagt at udarbejde årlige opgørelser af handlingskatalogets kvantitative resultatmål. Derudover ønskede Sekretariatet at få viden om, hvordan samarbejdspartnerne oplever den indsats, som Sekretariatet yder dem.

1.1 Formål

Sekretariatet har ønsket, at der blev gennemført en midtvejsevaluering af indsatsens effekter. Midtvejsevalueringen har til formål

- At give Sekretariatet og dens bestyrelse indsigt i, om de igangsatte initiativer har den virkningsretning, som det var forventet
- At give indsigt i, om nogle af initiativerne allerede har haft effekt for eller på dem, som påvirkes af dem
- At øge Sekretariatets og bestyrelsens muligheder for at gennemføre korrigerende handling på områder, hvor der endnu ikke eller kun i begrænset omfang kan ses effekter
- At skabe et grundlag for Sekretariatets og bestyrelsens overvejelser af yderligere initiativer eller nedlæggelse af nogle af dem, der er sat i værk

1.1.1 Evalueringsrapportens indhold

Denne evalueringsrapport gennemgår i kapitel 2 resultaterne af de gennemførte interview med Sekretariatets interessenter. I kapitel 3 samles og kommenteres målopfyldelsen, som den er opgjort af Sekretariatet. Kapitel 4 konkluderer evalueringen, og KLK giver forskellige forslag til ændringer af den nuværende indsats, der vil kunne medvirke til en endnu bedre målopfyldelse end tidligere. Kapitel 5 indeholder en kort beskrivelse af de metoder, som har været anvendt, og endelig er i kapitel 6 bilag, som præsenterer de værktøjer, som har været anvendt under evalueringsarbejdet.

2. Resultaterne af de gennemførte interview

I dette kapitel samles resultaterne af de gennemførte interview med Sekretariatets medarbejdere, samarbejdsparter og brugere. Beskrivelserne vil være kortfattede og generelle. Hvert afsnit vil, når der ses bort fra afsnittet om det generelle samarbejde parterne imellem, beskrive de initiativer, som Sekretariatet har taget på det pågældende område.

2.1 Generelt samarbejde med Sekretariatet

Dette tema indgik i interviewene med Sekretariatets medarbejdere, med ledelseskollegiet i Vollsmose, gruppen af embedsmænd, boligorganisationerne og afdelingsformændene.

Sekretariatets medarbejdere oplever generelt, at samarbejdet mellem Sekretariatet og de mange interessenter er godt og meningsfuldt. Medarbejderne bruges som sparringspartnere i udviklingsspørgsmål.

Sekretariatet lægger vægt på, at indsatserne er blevet 'brugernes indsatser'; en tanke der også præger de partnerskaber med bl.a. skolerne, som er indgået. Videre oplever medarbejderne, at der nu mere end tidligere er tale om en prioriteret indsats på mere 'målbare' områder, dvs. at effekter efter deres opfattelse er blevet helt centrale. Samlet vurderer medarbejderne, at Sekretariatets indsats er båret af en forståelse af, at velfærden også skal begunstige de dårligst stillede.

Der arbejdes fra Sekretariatets side med netværk, hvor Sekretariatets frontmedarbejdere indgår. Netværkenes opgave er at støtte, så der bliver tale om hjælp til selvhjælp, og ikke kun kompenserende støtte.

Afdelingsformændene er tilfredse med deres samarbejde med Sekretariatet. De sætter pris på, at de altid kan komme i kontakt med medarbejderne der, og at der reageres relevant og hurtigt på formændenes henvendelser.

Formændene vurderer, at Sekretariatets medarbejdere ikke kender så meget til beboernes eget liv, at de kan kommunikere 'i øjenhøjde' med dem. Særligt peger de på sprog og alder som en barriere for kommunikationen.

Formændene peger på, at den mest effektive kommunikationsmetode er mund-til-mund, mens skriftlig information ikke er særlig velegnet som medie.

Gruppen af det, der her betegnes som embedsmænd – kommunens beredskabschef, sekretariatsleder for SSP-Odense og chef for Center for Familier og Unge – er generelt tilfredse med samarbejdet med Sekretariatet. De

oplever en vilje til samarbejde og til at forstå. Der er stor lydhørhed fra Sekretariatets side, men de gentager flere gange, at de er betænkelige ved, om kapaciteten rækker til det hele. Desuden oplever de, at Sekretariatet fejlagtigt bliver forvekslet af beboerne med kommunen og dens myndighedsopgave.

Gruppen påpeger en risiko for, at Sekretariatets medarbejdere bliver advokater for beboerne. Den position kan let blive for vanskelig, når medarbejderne samtidig skal leve op til den skærpede underretningspligt.

Embedsmændene gør opmærksom på, at der efter deres vurdering er mange uudnyttede ressourcer til rådighed i Vollsmoseområdet. Imidlertid er de også bekymrede for, hvad der vil ske i området, når Sekretariatet indstiller sin virksomhed i 2020.

Lederne i ledelseskollegiet i Vollsmose peger ligeledes på risikoen for, at medarbejderne i Sekretariatet opfatter sig som advokat for beboerne eller børnene i institutionerne. Lederne er generelt godt tilfredse med det samarbejde, de har med Sekretariatet, og med den partnerskabsaftale, som de har indgået. Konkret sætter de pris på, at de ressourcer, som Sekretariatet stiller til rådighed, er uden bindinger, altså ikke er beregnet til navngivne børn/elever, men at der samarbejdes om at anvende dem mest hensigtsmæssigt.

Medarbejderne fra boligorganisationerne samarbejder med Sekretariatet om bl.a. udsættelser. De finder, at samarbejdet fungerer fint og er kommet ind i en god gænge, hvor rutinerne er på plads, og man ved, hvad den anden gør. De glæder sig til, at naboskabsambassadørordningen bliver etableret og udbredt i alle boligafdelinger.

Boligmedarbejderne savner tilbagemeldinger på, hvordan det går med de planer, som Sekretariatet har for området. De modtager nyhedsbrev og dokumentation om virkninger, men finder, at dokumentationen mere er om den anvendte proces end om resultaterne.

Medarbejderne synes, det er et problem, at Sekretariatets medarbejdere ikke har en tilstrækkelig regelviden på boligområdet. Indimellem betyder den mangel, at de foreslår beboere løsninger, som ikke er mulige.

2.2 Kriminalitetsforebyggelse

Indsatsen vedrørende "kriminalitetsforebyggelse" omfatter familierådgivning. Formålet er at forebygge kriminalitet ved, at udsatte familier får vejledning og rådgivning i forhold til, hvordan familien kan støtte deres barn i en positiv udvikling. Med andre ord støttes forældrene i forældrerollen. Visi-

teringen er primært gennem børnehaverne og folkeskolerne i Vollsmose. Der gennemføres aktuelt familierådgivninger på baggrund af visiteringer gennem det kommunale normalsystem.

Temaet indgik i interviewene med Sekretariatets medarbejdere, ledelseskollegiet i Vollsmose, afdelingsformændene og mødre i familierådgivningen.

Sekretariatets medarbejdere fortæller, at familierådgivning for den enkelte kommer i stand via en henvendelse fra en af institutionerne. Rådgivningen praktiseres gennem samtaler med familien om det, som er vigtigt for den. Medarbejderne oplever at være oppe imod et andet normalitetsbegreb, end det, som gælder generelt i landet, fx en helt anden accept af at omgå regler, end de almindeligvis oplever.

Den henvisende institution modtager ikke løbende orientering om forløbet, men der udarbejdes en afsluttende rapport, som den modtager. Den løbende orientering undlades for at markere over for familien, at den fortrolighed, som er opbygget og nødvendig, bliver respekteret. Arbejdet med familien er baseret på tillid hos familien – en tillid, som det tager både tid og kræfter at opbygge.

Afdelingsformændene finder, at det er hensigtsmæssigt at inddrage familien i barnets vanskeligheder. Det øger mulighederne for et succesfuldt forløb. Formændene forventer, at arbejdet gribes professionelt an, og mener ikke, at det kan udføres af frivillige. Derfor mener de også, at Sekretariatets initiativer skal koordineres med kommunens indsatser.

Ledelseskollegiet i Vollsmose, der omfatter ledere fra både dagpasning og skole, savner tilbagemeldinger fra Sekretariatet for de børn, som de har henvendt sig om. De forstår godt Sekretariatets begrundelser, men gør også opmærksom på, at de gerne vil bidrage til løsninger, hvis de kan, men det kræver viden om, hvad der gøres. De ser intet tillidsbrud i det.

Ledelseskollegiet er tilfreds med samarbejdet med familierådgivningen. Lederne og skolen har løbende kontakt med rådgiverne, og de var tilfredse med rådgivernes orientering af personalet på et møde på lærerværelset, der i øvrigt blev positivt modtaget.

De mødre, som deltager i familierådgivningen, er meget tilfredse med den. De finder, at de får afklaret og løst børnenes/den unges problemer på en forsvarlig og relevant måde. De sætter desuden pris på, at rådgivningen er så afslappet og uformel, som tilfældet er – og de er glade for den praktiske

hjælp med fx ansøgninger til kommunen, som rådgiverne også yder. De føler sig godt forstået af rådgiverne.

Mødrene peger på et behov for en tidligere indsats, da sundhedsplejen ikke har tid til eller baggrund til at drøfte de problemer, som familien står med.

2.3 Inklusion i skolen – eksklusion til kriminalitet

Indsatsen vedrørende ”inklusion til skole – eksklusion til kriminalitet” er et pædagogisk tilbud, målrettet udsatte børn og unge på folkeskolerne i Vollsmose. Indsatsen foregår på den enkelte skole og med afsæt i de ønsker og behov, som skolen har i forhold til at understøtte børn og unge med en bekymrende adfærd. Indsatsen er i tæt samarbejde med AKT-lærerne og PPR på den enkelte skole. Der gennemføres aktuelt pædagogiske indsatser på henholdsvis H.C. Andersenskolen og Abildgårdskolen på baggrund af henviste børn/unge fra den enkelte skole.

Interviewene med Sekretariatets medarbejdere, ledelseskollegiet, skolerne funktionslærere, afdelingsformændene og de unge i ungeindsatsen var om dette tema.

Sekretariatets medarbejdere oplevede, at deres tilbud til skolerne blev meget positivt modtaget. Skolen udpeger de unge, som kan profitere af tilbuddet, der ofte er langt (mere end 3 måneder). Det er for medarbejderne vigtigt, at den unge under forløbet opretholder en kontakt til klassen og kammeraterne. På den måde sendes der også et signal om, at der er tale om et midlertidigt tilbud, som har til hensigt, at den unge skal tilbage i sin egen klasse igen.

Ledelseskollegiet i Vollsmose opridses karakteristika for de unge, som kan have glæde af tilbuddet. Det er unge, som klarer sig dårligt i skolen, som har stort fravær, og som kommer fra familier med forskellige problemstillinger.

Ledelseskollegiet vurderer, at der er ved at ske ændringer i forældrenes forhold til skolen. Nu møder de op, når der fx er et problem, der skal tales om. Det gjorde de ikke tidligere i samme udstrækning. Forældrene er også begyndt at stille krav til egne børn, men også til skolen eller institutionen. *”Det er også positivt nyt, og kan måske forklares ved, at det også blandt de ansatte er sket et holdningsskift, men det er ikke muligt at afgøre, hvad der kom først”,* udtrykker ledelseskollegiet.

I samarbejde med Sekretariatet etablerede man et hus for de ældste elever nær en af skolerne. I huset arbejder en pædagog og en lærer med alterna-

tive undervisningsmetoder med henblik på at gøre eleverne i stand til at vende tilbage til normalsystemet.

Gruppen af det, som her kaldes funktionslærere, består af AKT-lærere fra Abildgårdskolen og H.C. Andersenskolen. De gør indledningsvis opmærksom på, at arbejdet med de udsatte unge organiseres forskelligt på de to skoler. På Abildgårdskolen er de unge i et separat hus, mens arbejdet på HCA foregår som en integreret del af undervisningen på skolen. Abildgårdskolen overvejer en tilsvarende organisering, blev det nævnt.

Lærergruppen er tilfreds med Sekretariatets støtte og den indgåede partnerskabsaftale, der blev etableret på Sekretariatets initiativ. De synes tanken bag dannelsen af Sekretariatet er fantastisk, og de oplever for første gang, at der stilles ressourcer til rådighed uden bindinger. De finder ligeledes, at Sekretariatet handler hurtigt og støttende.

Lærerne fortæller, hvordan elever bliver valgt til at indgå i denne aktivitet. Et storteam vælger eleverne ud, hvorefter forældrene indkaldes mhp. orientering og accept af tiltaget. Tilknytningen for eleven er på 2-3 måneder, men kan forlænges, hvis der er grund til det – og det virker, gør de opmærksom på, fordi kommunikationen fungerer, samarbejdet med forældrene er i orden, og det skaber stabilitet for eleven. Tilbageslusningen til normalsystemet er behovsbestemt, så hastigheden er tilpasset den enkelte elev.

Lærerne pointerer, at dette tiltag er forebyggende og ikke foregribende, men de er bekymrede for, om projektet vil fortsætte, når Sekretariatet ikke er der mere. De er dog overbevist om, at det vil fortsætte, fordi det har vist så positive resultater, at skolerne eller kommunen vil sikre en fortsættelse – der er helt enkelt tale om et tilbud til elever, som man ellers ikke har andre relevante tilbud til, blev det udtrykt.

De unge, der benytter det særlige tilbud, er glade for at deltage. De fortæller, at de før ikke passede skolegangen, men enten kom for sent eller helt udeblev. De havde desuden svært ved at følge undervisningen, bl.a. fordi de mødte helt uforberedte til timerne. Derfor forstyrrede de altid undervisningen, og ofte blev bedt om at forlade klassen.

I tilbuddet behøver de ikke at "spille en rolle", siger de. De bruger i stedet tiden til at læse lektier og komme på faglig højde med de krav, som stilles til det klassetrin, som de går på. Desuden går der tid med at tale med pædagogen eller læreren, hygge sig med de øvrige og lægge planer for fremtiden.

Eleverne fortæller alle, at det helt afgørende i tilbuddet er den ro, som det skaber for dem hver især, når de ikke behøver bruge kræfter på at spille rollen. De ønsker alle at få flere timer i tilbuddet, end det aktuelt er muligt.

Afdelingsformændene havde ikke synspunkter om dette tema.

2.4 Forældreaktivitet – forældre og læring/inddragelse

Indsatsen "vejledning om ungdomsuddannelser" er en familierådgivning, målrettet forældre til unge i udskolingen. Fokus er generel vejledning og dialog om uddannelses- og arbejdsmarkedsområdet med henblik på, at familien kan understøtte den unge i at gennemføre en ungdomsuddannelse. Der gennemføres aktuelt familierådgivninger på baggrund af visiteringer fra det kommunale normalsystem.

Temaet indgik i interviewene med Sekretariatets medarbejdere, ledelseskollegiet i Vollsmose, skolernes funktionslærere, afdelingsformændene og mødre i familierådgivningen.

Sekretariatets medarbejdere fortæller, at der blev satset på forældrene, da de unge mente, at forældrene var hindringen for, at de fik en ungdomsuddannelse. Der er i mange familier ikke tradition for, at de unge skal have en længere uddannelse. Derfor skal der gennem dette initiativ satses på at ændre forældrenes synspunkt og holdning til den unges uddannelse.

Indsatsen er familierapeutiske samtaler, hvor der mere spørges ind og coaches, end vejledes. Kontakten til familien går gennem skolen, der henvender sig til familierådgiveren.

Ledelseskollegiet fortæller, at skolen samarbejder med ungdomsuddannelsesinstitutioner, og at sammenhæng mellem skolens og Sekretariatets indsats er skabt gennem SSP-handleplanen. Ledelseskollegiet er tilfredse med det supplement til arbejdet med de unges uddannelsesvalg, som familierådgivningen er udtryk for.

Afdelingsformændene gør opmærksom på, at praktikpladser til de unge er et problem, men de har samtidig en mistanke om, at der også er tale om en myte. Deres praktiske erfaringer siger, at den unge, uanset hvor man kommer fra, bedre kan skaffe sig en praktikplads eller et arbejde, hvis man møder op på virksomheden i stedet for kun at sende en afsøgning.

Problemet for de unge er, efter formændenes formening, at de unge ikke får tilstrækkelig opbakning i hjemmet. Og de er glade for, at Sekretariatet netop arbejder med forældrene om de unges uddannelse. De savner endnu at se resultaterne af den indsats.

De mødre, som er en del af den familierådgivning, som er rettet mod de unge, er meget tilfredse med den vejledning og de råd, som de har fået fra Sekretariatets rådgivere. De oplever, at de får løst et problem, og at rådgiveren også gerne tager sig af rent praktiske forhold.

2.5 Fritidsjobvejledning

Indsatsen "fritidsjobvejledning" er målrettet unge mellem 13 og 18 år, som ønsker fritidsjob. Den pædagogiske tilgang er hjælp til selvhjælp. Således fokuseres primært på vejledning, støtte og rådgivning til den enkelte unge i forhold til at søge fritidsjob og dermed forberede sig på arbejdsmarkedet. Der gennemføres aktuelt fritidsjobvejledninger på Camp U på baggrund af unges henvendelser til fritidsjobvejledningen.

Dette tema indgik i interviewet med Sekretariatets medarbejdere og med afdelingsformændene.

Medarbejderne fortæller, at initiativer egentlig er overtaget fra den tidligere Helhedsplan, og at det derfor er velkendt af skolerne.

Der har været afholdt klassekurser for elever over 13 år, hvor hensigten var at inspirere de unge til at søge et fritidsjob og på den måde senere kvalificere sig til arbejdsmarkedet (opnåede erhvervs erfaringer). Der holdes nu åbne kurser med samme hensigt og indhold, og klassekurserne fortsætter.

Medarbejderne fortæller, at af de 150 unge, man har haft kontakt med, har alle gennemført det åbne kursus, og 15 har meldt tilbage, at de har fået et fritidsjob.

Afdelingsformændene er glade for den succes, som initiativer efter deres vurdering har haft. De oplever, som en gunstig sideeffekt, at de unge, som starter i et fritidsjob, kommer til at fungere som rollemodeller for andre unge. Den form for positiv spredning er de glade for.

2.6 Ungeindsats

Indsatsen "Ungdomsråd i Vollsmose" understøtter etableringen, driften og udviklingen af et ungdomsråd i Vollsmose med henblik på at inddrage unge fra Vollsmose, skabe rammerne for et ung-til-ung-samarbejde samt etablere rollemodeller med henblik på at tage positivt ejerskab over lokalområdet. Der er aktuelt etableret et ungdomsråd, som understøttes på baggrund af ungdomsrådets egne ønsker, behov og præmisser.

Temaet var en del af interviewene med Sekretariatets medarbejdere, afdelingsformændene og Ungdomsrådet.

Sekretariatets medarbejdere fortæller, at initiativer "Ungeindsats" henvender sig til ressourcestærke unge, der kunne optræde som de unges samlede stemme.

Et ungdomsråd blev etableret i maj 2013 under en democraticamp, hvor valg til rådet fandt sted. Hensigten med rådet er at skabe forbindelse mellem de unge og andre unge og mellem de unge og de initiativer, som Sekretariatet tager. Sekretariatets medarbejdere er glade for ungdomsrådet, som de er sikre på vil vise sig at være et værdifuldt og nyttigt initiativ for unge i Vollsmose.

Afdelingsformændenes mener, at ungdomsrådet er et godt initiativ, men gør opmærksom på, at ungdomsrådet har brug for voksne til koordination af rådets arbejde. Formændene forventer, at de veletablerede unge, som indgår i ungdomsrådet, kan skabe samarbejde til og mellem andre ungegrupper.

De unge i ungdomsrådet fortæller, at rådet består af en formand og næstformand og et antal andre medlemmer. Rådet mødes hver 3. uge eller oftere, hvis der er brug for det. Rådet modtager løbende hjælp fra Sekretariatet til udformning af dagsordner til møderne, referater, trykkeopgaver, rådgivning og medietræning. Sekretariatets medarbejder deltager i rådsmøderne.

Ungdomsrådet er finansieret gennem donationer, som blev søgt gennem Vollsmose Sekretariatet.

Ungdomsrådet arbejder stadig med at etablere sig, fortæller medlemmerne. De arbejder med mission og vision for rådet, men har svært ved at finde frem til, hvad rådet konkret skal arbejde med. Det er svært at fastholde de oprindelige ideer, siger medlemmerne.

De unge i ungdomsrådet har det fint med at være rollemodel for andre unge i Vollsmose, men har vanskeligt ved at finde frem til, hvad "at være de unges talerør" betyder i praksis.

Hidtil har ungdomsrådet koblet sig på andres arrangementer – demokrati-dag, studenterfesten og Eid-festen – og har desuden afholdt et valgmøde for unge op til kommunevalget. Af planer for fremtiden nævnes at skabe dialog mellem de unge og politiet, Syrienindsamling og samarbejde med brandvæsenet.

2.7 Tryghed og naboskabsambassadører

Indsatsen "tryghed og naboskabsambassadører" arbejder med at etablere lokale netværk mellem beboere. Fokus er opgangsfællesskaber, hvor nye

beboere bliver budt velkommen, og nuværende beboere får gensidig forståelse og kendskab til hinanden med henblik på øget tryghed. Der gennemføres aktuelt lokale netværk mellem beboere og etablering af naboskabsambassadører gennem opsøgende indsatser samt i samarbejde med de lokale afdelingsbestyrelser.

Interviewene med Sekretariatets medarbejdere, afdelingsformændene og naboskabsambassadørerne indeholdt dette tema.

Sekretariatets medarbejdere fortæller, at der hidtil har meldt sig 25 frivillige som naboskabsambassadører. De mødes alle med Sekretariatets koordinator på området og bliver introduceret til, hvad der forventes af dem – at de byder nye indflyttere velkommen med en lille æske chokolade og præsenterer den mappe, som er udviklet til formålet. Desuden kan ambassadørerne fortælle om, hvad der aktuelt sker i boligafdelingen. Sekretariatet får lister over indflytterne fra boligforeningerne.

Hensigten, pointerer medarbejderne, er at skabe øget tryghed i boligområdet og at medvirke til at danne netværk og godt naboskab.

Afdelingsformændene er tilfredse med, at Sekretariatet har taget initiativ til at bruge naboskabsambassadører, men de oplever også, at det er svært at få beboere til at melde sig som ambassadører. Det er Sekretariatet, som koordinerer opgaven, ligesom mappen, som udleveres til de nye beboere, er udviklet af Sekretariatet. De gør opmærksom på, at enkelte af afdelingerne har udviklet egen mappe også.

Formændene mener, at opgaven som naboskabsambassadør er mere omfattende, end de fleste forventer, idet der er stor ud- og indflytning i boligafdelingerne. De spekulerer derfor over, om den stedlige vicevært kunne fungere som ambassadør i stedet for en af beboerne.

Naboskabsambassadørerne er stadig noget usikre på, hvad opgaven går ud på, da ingen af de, som deltog i interviewet, endnu har prøvet opgaven. Ligeledes er de ukendte med, hvor omfattende opgaven er. De er blevet introduceret til, hvad de forventes at gøre, bl.a. give oplysninger, snakke løst og fast, informere og gennemgå mappen.

Ambassadørerne har meldt sig selv på baggrund af fx deltagelse i et beboerpanel eller kvindebasar, eller fordi de reflekterede på et opslag i Moseposten.

Ambassadørerne finder alle, at ideen er rigtig. De mener selv, at de skal medvirke til en kulturændring, så man ikke holder sig for sig selv som be-

boer. De mener, at de med deres aktivitet vil kunne starte en proces – brede ringene ud – som vil være med til at skabe trygge rammer i boligområdet.

Ambassadørerne er lidt usikre på, hvordan deres relation er til afdelingsbestyrelserne, men foreløbig mener de, at de i deres funktion er uafhængige af bestyrelserne og alene skal koordineres af Sekretariatet.

2.8 Etablering og formidling af sundhedstilbud

Indsatsen vedrørende "information om sundhed" omfatter blandt andet et samarbejde med folkeskolerne i forhold til Madskole og sundhedsforløb i 0. klasse. Derudover gennemføres en sundhedsuge på biblioteket. De enkelte aktiviteter er gennemført, og det videre forløb omkring sundhed revurderes aktuelt.

Temaet var en del af interviewene med Sekretariatets medarbejdere og afdelingsformændene.

Sekretariatets medarbejdere fortæller, at der er etableret et samarbejde med to skoler om sundhedsmålinger og måltal for børnene, men at det endnu ikke er gået i gang. Sekretariatet har udviklet indholdet.

Desuden beretter medarbejderne om, at der sammen med patientforeningerne er gennemført en sundhedsuge, men at det generelt har været svært at skabe interesse for området.

Afdelingsformændene havde ikke tilstrækkelig viden om initiativerne på dette område til at udtale sig.

2.9 Etablering af beboerrådgivning og -vejledning

Indsatsen vedrørende beboerrådgivning og -vejledning omfatter primært et samarbejde med boligorganisationerne og Odense Kommune med henblik på at understøtte beboere med risiko for udsættelse af lejemål. Dertil en generel socialfaglig beboerrådgivning i forhold til primært økonomiske problemstillinger. Udover socialfaglig rådgivning og -vejledning omfatter indsatsen også at guide udsatte beboere til relevante myndigheder og tilbud på tværs af kommune, boligorganisationer, frivillige, organisationer med flere. Der gennemføres aktuelt beboerrådgivning og -vejledning på baggrund af henvisninger fra boligorganisationerne, beboernes egne henvendelser samt opsøgende kontakt.

Dette tema indgik i interviewene med Sekretariatets medarbejdere, boligorganisationerne, afdelingsformændene og to grupper af beboere i beboerrådgivningen, henh. en kvindegruppe og en mandegruppe.

Sekretariatets medarbejdere fortæller, at to fra Sekretariatet arbejder med beboerrådgivning. Rådgivningen er for beboere, der er i risiko for at blive sat ud af deres bolig.

Sekretariatet modtager fra boligorganisationerne lister over udsættelses-truede beboere, hvorefter rådgiverne henvender sig til beboeren. Alternativt kan beboere henvende sig i Sekretariatet for hjælp. Det er vigtigt for medarbejderne at pointere, at rådgiverne ikke løser beboerens problem, men arbejder ud fra princippet om hjælp til selvhjælp. Erfaringerne viser desuden, at de økonomiske problemer ofte blot er overfladen, mens der nedeunder gemmer sig andre, væsentlige problemer i beboerens liv.

Rådgiverne samarbejder med den såkaldte "Frivillige rådgivning", der i sit arbejde har en bredere tilgang end rådgiverne fra Sekretariatet, dvs. også arbejder med andre økonomiske problemstillinger end huslejen. Ofte kender beboerne ikke forskel på de to rådgivninger.

Afdelingsformændene vurderer, at beboerrådgivningen er en stor succes, og at resultaterne er ved at være opnået.

For boligafdelingerne er udsættelser et stort problem, både menneskeligt for beboerne, men også økonomisk for afdelingen. Formændene ønsker derfor, at rådgivningen kan fortsætte lige så længe, der er et problem, og at der også kan ydes praktisk hjælp i forbindelse med ankesager. Formændene er bekymrede for, om Sekretariatets rådgivere har tilstrækkelig kapacitet til at hjælpe alle de, som har behov.

Boligorganisationerne finder, at beboerrådgivningen er et godt initiativ, som de har store forventninger til. Boligorganisationerne mener ikke, at de mange små projekter, som tidligere har været gennemført på samme område, har hjulpet tilstrækkeligt. Organisationsrepræsentanterne fortæller, at beboerne er glade for den nuværende ordning.

Helt praktisk gør boligorganisationerne (boligadministrationerne) det, at de, når de sender en rykker om manglende husleje til beboeren, også vedlægger et henvendelsesbrev til Sekretariatet om rådgivning. Desuden leveres gennem afdelingsbestyrelserne lister over udsættelsestruede beboere, dvs. beboere, der har modtaget en rykker.

Boligorganisationerne udarbejder ikke statistikker separat for afdelingerne i Vollsmose, men kun for Odense Kommune. De kan derfor ikke se virkningerne af beboerrådgivningen specifikt, men kan konstatere, at rådgivningen endnu ikke har vist udslag i de statistikker, som udarbejdes.

Beboerinterviewene var opdelt i to grupper: En for kvinder og en anden for mænd. Oplevelsen var den samme for begge grupper, så interviewenes hovedpunkter gengives samlet for begge grupper.

Beboerne er meget glade for den rådgivning, som de kan få fra Sekretariatets rådgivere. Som de sagde: *"I skal fortsætte med det arbejde, og ikke nogensinde nedlægge det"*.

Beboerne oplever at få hjælp med at søge i kommunen. Det er noget, som mange af dem ikke har forudsætninger for at gøre, blev det pointeret flere gange. Ikke nok med, at beboerne får rådgivning, men rådgiverne udfylder også papirerne, hvis beboeren ikke selv kan af fx sproglige årsager. Og vigtigst for beboerne: De får lagt en plan for deres økonomiske forhold.

Beboerne fortalte, at de kom i kontakt med Sekretariatets rådgivere på forskellig måde: Via en ven, via boligselskabet eller via Camp U. Inden da kendte de ikke til muligheden, hvad de alle beklager nu, hvor de har oplevet nytten af rådgivningen og den praktiske bistand.

Beboerne foreslår, at rådgivningsmuligheden også kommer til at gælde for unge mennesker, og ikke kun voksne. Desuden foreslår de, at der bliver flere rådgivere end de to nuværende.

2.10 Inddragelse af civilsamfundet

Indsatsen "inddragelse af civilsamfundet" omfatter samarbejde med frivillige foreninger. Der gennemføres aktuelt opsøgende kontakt til frivillige foreninger udenfor Vollsmose. Der er etableret et frivilligt foreningsfitness i Vollsmose i samarbejde med B1909, Vollsmose Torv og frivillige beboere. Desuden har der i samarbejde med Natteravnene været forskellige forgæves tiltag med henblik på etablering af en lokalafdeling i Vollsmose.

I interviewene med Sekretariatets medarbejdere og afdelingsformændene indgik dette tema.

Sekretariatets medarbejdere gør opmærksom på, at der ikke er tale om en stor opgave for Sekretariatet. Hidtil har der mere været tale om støtte til eksisterende frivillige organisationer, end at arbejde på at tiltrække nye.

Der er etableret forskellige samarbejder med fx Ungdommens Røde Kors om fritidsrådgivning og med patientforeningerne, der er i samarbejde med det stedlige bibliotek og kulturhus.

Medarbejderne gør opmærksom på, at det er et problem for de frivillige organisationer at få skabt kontakt med beboerne.

Afdelingsformændene mener, at Sekretariatet skal bruge kræfterne på andet end inddragelse af civilsamfundet. Som de siger, er der ”*nok frivillige organisationer i forvejen*”. De finder, at opgaven mere hører til i afdelingsbestyrelserne. Måske kunne man i samarbejde mellem bestyrelserne og Sekretariatet organisere bebyggelsens egne frivilliges indsats i stedet?

2.11 Image og kommunikation

Sekretariatets indsats med image og kommunikation falder i flere dele:

1. Indsatsen vedrørende ”Vollsmose avisen” omfatter udarbejdelse og distribution af beboeravis. Med inddragelse af beboerjournalister er avisen udarbejdet af beboere til beboere. Avisen informerer om de begivenheder, som foregår i bydelen.
2. Indsatsen vedrørende ”ekstern presse” er blandt andet servicering af medier og presse i forhold til aktuelle og konkrete forespørgsler og baggrundsviden. Der gennemføres aktuelt servicering af pressen.

Temaet var den del af interviewene med Sekretariatets medarbejdere, ledelseskollegiet i Vollsmose, embedsmændene, boligorganisationerne, borgerjournalisterne, afdelingsformændene og naboskabsambassadørerne.

Sekretariatets medarbejdere fortæller, at der i Sekretariatet er en kommunikationsafdeling, der også arbejder med Vollsmose Avisen og med at påvirke den øvrige presse gennem egne historier om boligområdet og med at svare på pressens henvendelser eller historier.

Sekretariatet lægger vægt på, at avisen indeholder et nuanceret billede af boligområdets forhold og ikke kun ’lyserøde’ historier, men også de konkrete problemer, som er i området.

Medarbejderne fortæller, at der er opbygget et kriseberedskab sammen med SSP og boligorganisationerne, så problemer tages i opløbet, eller så snart de opdages. For medarbejderne er det et udtryk for en høj grad af ansvarlighed.

Sekretariatet anvender antal besøg på hjemmesiden og antal presseomtaler som indikator for den kommunikation, som finder sted med omgivelserne.

Afdelingsformændene anbefaler, at Sekretariatet retter sin kommunikations- og imageindsats primært mod beboerne. De mener, at det i sig selv er en stor opgave at gøre beboerne glade for at bo i Vollsmose. Men det kræver, at de gode historier gøres troværdige og bliver udbredt blandt beboerne. Formændene er tilfredse med avisens linje, og at den bringer positive historier om boligområdet.

Gruppen af embedsmænd finder, at arbejdet med branding af boligområdet bør have første prioritet, idet de vurderer, at der er så mange andre, som medvirker til at løse den række af opgaver, som Sekretariatet arbejder med. For embedsmændene er det afgørende, at beboernes selvopfattelse ændres, mere end at omverdenens vurderinger af Vollsmose ændres. I den sammenhæng peger de på, at fokus i kommunikationsindsatsen skal rettes mod gruppen og ikke mod individet, hvis de nødvendige, radikale forandringer skal finde sted.

Embedsmændene peger på risikoen for, at Sekretariatet optræder og bliver opfattet som en myndighed, da det vil formindske mulighederne for at få beboerne i tale. Embedsmændene vurderer, at Sekretariatet må have en meget skarpere profil, så det kan fungere som advokat for boligområdet.

For embedsmændene er avisen vigtig som primært internt (altså i Vollsmose) middel til udbredelse af positive historier. De finder, at det er en god ide, at avisen omdeles, og de har positive erfaringer med samarbejde med avisen.

Afslutningsvis minder embedsmændene om, at der på lang sigt er sket forbedringer i Vollsmose.

Repræsentanterne fra boligorganisationerne vurderer, at Vollsmose stadig har et dårligt image. Det synes de, er ærgerligt, fordi området består af gode, lyse boliger, der er placeret i venlige omgivelser. De vurderer, at imaget skyldes pressens dårlige omtale og fokusering på enkelttilfælde. For alle, der kender til forholdene, er de ikke typiske for forholdene i Vollsmose.

Boligorganisationerne giver det råd, at Sekretariatet begynder at gøre sine mange initiativer mere synlige, så de kan bidrage til de positive historier, der er så stort behov for.

Ledelseskollegiet i Vollsmose er glade for samarbejdet med avisen, der altid stiller sig til rådighed for dem, når de henvender sig. Desværre glemmer skolen at bruge avisen, fortæller ledelseskollegiet.

Efter ledelseskollegiets vurdering medvirker avisen til at skabe sammenhængskraft i boligområdet. Den læses meget og skal nok fortsætte som en fysisk avis. Et forsøg på en elektronisk udgave faldt til jorden, husker de.

Borgerjournalisterne skriver til avisen, men er ikke forankret i den, fortæller de. De føler sig tilknyttet Sekretariatet.

Borgerjournalisterne er kritiske i deres vurdering af avisen og dens redaktionelle linje. Således ønsker de en mere åben og fri linje, der også kan være kritisk over for forhold i Vollsmose. Det er ikke tilstrækkeligt for dem, at kritikken er i lederspalten. Med kritik mener de en positiv kritik.

Efter borgerjournalisternes vurdering er der sket en stærk udvikling af avisen gennem de sidste 4-5 år. De ser tegn på, at den tages mere og mere seriøst, og at den faktisk fungerer som taleråd for Vollsmose.

Borgerjournalisterne fortæller, at avisen udkommer hver 14. dag, og nu også kan fås på banegården, i busserne og på universitetet. Kun TV2-Fyn var interesseret i den ændring, konstaterer de.

Om boligområdets image finder borgerjournalisterne, at beboernes opfattelse er præget af den negative opfattelse, som hersker i landet som helhed. Opmærksomheden er på de negative ting, mens de mere positive historier ikke kommer frem eller bliver mødt med skepsis. Løsningen er, at der arbejdes på beboernes selvopfattelse hellere end at bruge mange kræfter på at ændre offentlighedens mening og holdninger til boligområdet.

Naboskabsambassadørerne mener, at de er med til at skabe en mere positiv stemning i boligområdet. Om avisen mener de, at den er et gode for området, men de kunne godt tænke sig, at den blev mere bredt favnende, og at flere skrev i den om flere emner.

Ambassadørerne vurderer, at fx koncerter og arrangementet i sommeren 2013 med løb, hvor folk udefra deltog, medvirker til at ændre den almindelige opfattelse af Vollsmose.

3. Målopfyldelse

Vollsmose Sekretariatet opgør løbende resultaterne for hvert af de initiativer, som er igangsat i forhold til handlingskataloget. Nedenfor er i tabellen en oversigt for opgørelserne fra 1. december 2013, der er sammenlignet med måltallene for hele 2013.

Det bemærkes, at målopfyldelsen kan være højere for hele året end den, som er opgjort pr. 1. december 2013, idet det må forventes, at der er opnået yderligere resultater i løbet af december måned, men at de ikke indgår i opgørelsen.

For hvert måltal er målopfyldelsen opgjort. Målopfyldelse på mellem 0-25%, 26-75% eller over 76% er markeret med hver sin farve, dvs. at 0-25%= rød; 26-75%= gul; 76 -100%= grøn. Det skulle give et hurtigt overblik over, om

målopfyldelsen er fuldstændig, eller om der er risiko for, at måltallet ikke nås.

I vurderingen er elementerne leverance, delresultat og resultat sammenvejet, alle med vægten 1, dvs. at der for hvert element udregnes en procent for opfyldelsen. Indsatsområdets samlede målopfyldelse er gennemsnittet af de tre elementer. Der indregnes ikke værdier over 1 i sammenvejningen, så overopfyldte mål tilgodeses ikke i vurderingen.

Som det ses, er de fleste af de opstillede mål opnået. Enkelte er overopfyldt med mere end 100% (fritidsjobrådgivning, inddragelse af civilsamfundet og ekstern presse), mens måltallet for "kriminalitetsforebyggelse" ikke er opnået, da resultatet med 5 afsluttede forløb ikke er nået.

Den laveste målopfyldelse er for initiativet med naboskabsambassadører. Årsagen skal findes i, at antallet af beboerkontakter er noget mindre end forventet. Ordningen ser ud til endnu ikke at være implementeret.

Område	Leverance	Delresultat	Resultat	Målopfyl-delse
Kriminalitetsforebyg-gelse	Mål for 2013: 15 henvist Opnået 1/12: 16	Mål for 2013: 10 handleplan Opnået 1/12: 16	Mål for 2013: 5 ophørt behov Opnået 1/12: 1	73%
Inklusion til skole – eksklusion til kriminali- tet	Mål for 2013: 10 henvist Opnået 1/12: 12	Mål for 2013: 6 deltagelse Opnået 1/12: 12	Mål for 2013: 1 ophørt behov Opnået 1/12: 1	100%
Vejledning om ung- domsuddannelse	Mål for 2013: 10 henvist Opnået 1/12: 11	Mål for 2013: 10 vejl. forløb Opnået 1/12: 11	Mål for 2013: - Opnået 1/12: -	100%
Fritidsjobvejledning	Mål for 2013: 50 henvendelser Opnået 1/12: 109	Mål for 2013: 25 vejl. forløb Opnået 1/12: 109	Mål for 2013: 10 i job Opnået 1/12: 11	100%
Ungdomsråd i Vollsmo- se	Mål for 2013: 1 råd nedsat Opnået 1/12: 1	Mål for 2013: - Opnået 1/12: -	Mål for 2013: 0 Opnået 1/12: 0	100%
Tryghed og nabo- skabsambassadører	Mål for 2013: 15 antal amb. Opnået 1/12: 25	Mål for 2013: 15 bebo.kontakt Opnået 1/12: 3	Mål for 2013: 1 fællesskaber Opnået 1/12: 0	40%
Information om sund- hed. Etablering og for- midling af sundhedstil- bud	Mål for 2013: 200 deltagere Opnået 1/12: 84	Mål for 2013: 100 ny viden Opnået 1/12: 84	Mål for 2013: 20 sundere liv Opnået 1/12: ?	63%
Vejledningstilbud. Etab- lering af beboerrådgiv- ning og -vejledning	Mål for 2013: 200 kontakter Opnået 1/12: 203	Mål for 2013: 200 pers. plan Opnået 1/12: 203	Mål for 2013: - Opnået 1/12:	100%
Inddragelse af civilsam- fundet	Mål for 2013: 10 kontakter Opnået 1/12: 19	Mål for 2013: 2 aftaler Opnået 1/12: 8	Mål for 2013: 1 lokalt etab. Opnået 1/12: 1	100%
Vollsmose Avisen	Mål for 2013: 22 udgaver Opnået 1/12: 19	Mål for 2013: 50 bidrag bebo. Opnået 1/12: 220	Mål for 2013: 10 pos. historier Opnået 1/12: 45	95%
Ekstern presse	Mål for 2013: 5 kontakter jour. Opnået 1/12: 13	Mål for 2013: 3 samarbejder Opnået 1/12: 10	Mål for 2013: 10 pos. historier Opnået 1/12: 45	100%

4. Midtvejsevalueringens konklusioner og anbefalinger

I dette kapitel samles midtvejsevalueringens konklusioner, idet resultaterne fra interview og målopfyldelsen indgår og kommenteres. Kapitlet afsluttes med KLK's forslag og anbefalinger til den videre udvikling af Sekretariatets samarbejde med samarbejdsparterne og beboerne.

4.1 Generelt samarbejde med Sekretariatet

Samarbejdet vurderes generelt af både Sekretariatet og dets samarbejdsparter som meningsfuldt og gensidigt berigende. Sekretariatets medarbejdere opleves som åbne og energiske, og samarbejdsparterne sætter særlig stor pris på, at de altid kan komme i kontakt med Sekretariatet, og at der reageres hurtigt fra medarbejdernes side på henvendelser.

Der er fra nogle sider advaret imod, at Sekretariatet opfatter sig som advokat for beboerne i Vollsmose. Omvendt ser de samme gerne, at Sekretariatet er advokat for hele boligområdet. Der peges også på en risiko for, at Sekretariatet forveksles med en offentlig myndighed. Andre gør opmærksom på, at Sekretariatets medarbejdere ikke har faglig viden på alle de områder, som der arbejdes med. Specifikt peges der på boliglovgivning og reglerne for underretningspligt.

Flere af de interviewede udtrykker bekymring for, om Sekretariatet har tilstrækkelig kapacitet til at løfte alle de initiativer, som er sat i gang på samme tid.

Der er ikke måltal for dette område.

4.2 Kriminalitetsforebyggelse

Der er generel enighed om, at dette initiativ er vigtigt, og at arbejdet med forælderrollen er den rigtige måde at skabe varige løsninger på de unges problemer.

Der er fra samarbejdsparterne tilfredshed med samarbejdet med Sekretariatets rådgivere. Der efterlyses fra flere sider løbende orienteringer om udviklingen i samarbejdet med forældrene, idet samarbejdsparterne ønsker mulighed for at understøtte Sekretariatets arbejde og koordinere det med deres egen indsats. Sekretariatet ønsker af fortrolighedsgrunde ikke at give løbende orientering til dem, der har henvist, men udarbejder en afsluttende rapport for forløbet og dets resultater.

Brugerne af rådgivningen peger på et behov for en endnu tidligere indsats.

Målopfyldelsen for området er 73%, hvilket skyldes, at færre familier, end forventet, har afsluttet et forløb. Det kunne se ud til, at Sekretariatet har undervurderet rådgivningens tidsmæssige længde og omfang.

Samlet er konklusionen, at dette initiativ bør fortsætte, og at der må holdes øje med, om der er behov for at øge rådgivningskapaciteten.

4.3 Inklusion i skolen – eksklusion til kriminalitet

Dette initiativ er fra alle interessenter blevet mødt med entusiastisk begejstring: De unge, som det drejer sig om, er tilfredse med de nye muligheder, som de får, og skolernes lærere og ledelse er glade for at kunne løse et tidligere uløseligt problem med unge, der ikke passede til 'systemet'. Sekretariatet, der frit stiller ressourcer til rådighed for skolerne, er godt tilpas med, at den indgåede partnerskabsaftale virker efter hensigten.

Der udtrykkes fra skolerne bekymring for, om ordningen vil eksistere efter, at Sekretariatet lukkes. De er dog sikre på, at de positive resultater vil få kommunen til at etablere en tilsvarende ordning til den tid.

Målopfyldelsen på området er mere end 100%, idet flere er henvist og flere har deltaget, end det var estimeret. Måltallene og dermed antallet af elever, som i løbet af et år indgår i ordningen, kan tilsyneladende øges uden at skabe ventetid af betydning.

Samlet er konklusionen, at dette initiativ bør fortsætte som for nuværende.

4.4 Forældreaktivitet – forældre og læring/inddragelse

Fra alle de interviewede siges det, at det er rigtigt at arbejde med forældrene, når der skal skabes forandringer i de unges uddannelsesvalg. Der er generel tilfredshed med den indsats, som Sekretariatet bidrager med som supplement til det, som folkeskolerne arbejder på. Skolerne er glade for muligheden for at henvise forældre til rådgivningen, idet de har vanskeligt ved selv at varetage den opgave.

Målopfyldelsen på området er 100%. Der er ikke sat mål for resultatopnåelsen, hvilket er naturligt, idet resultaterne først kan konstateres efter flere år.

Samlet er konklusionen, at dette initiativ bør fortsætte, og at det, hvis det er muligt, kan øges i omfang.

4.5 Fritidsjobvejledning

Der er tilfredshed med dette initiativ, som vurderes at være vigtigt i arbejdet med at skabe de unge plads på arbejdsmarkedet. Desuden peges der på,

at initiativer også er med til at skabe positive rollemodeller for de unge i Vollsmose.

Målopfyldelsen på området er 100%, men måltallene synes at være sat lavt i forhold til det, som faktisk har været muligt.

Samlet er konklusionen, at initiativer bør fortsætte på det nuværende niveau.

4.6 Ungeindsats

Der er fra alle relevante interessenter positive forventninger til Ungdomsrådets arbejde, rådets funktion som rollemodel for de unge i boligområdet og som det samlede talerør for de unge.

Ungdomsrådet er stadig under udvikling, og der peges på et behov for præcisering af rådets rolle og opgaver, ligesom de unge i rådet savner en mere grundlæggende diskussion af rådets mission og visioner for udviklingen af rådet. Ungdomsrådet er glade for den støtte, som det modtager fra Sekretariatet.

Målopfyldelsen, der alene drejer sig om etablering af et ungdomsråd, er 100%. Det kan for det kommende år overvejes at udarbejde mere specifikke mål for initiativet.

Det kan konkluderes, at initiativet bør fortsætte.

4.7 Tryghed og naboskabsambassadører

Der er fra mange sider store forventninger til virkningerne for trygheden og naboskabet i boligområdet af at etablere en ordning med naboskabsambassadører. Ordningen er endnu ikke implementeret, men der er skaffet et antal ambassadører, som blot venter på at komme i gang, og udviklet relevante materialer til nye beboere.

Der er ikke konkret kendskab til omfanget af naboskabsambassadørernes arbejde, men det forventes, at det periodevis kan være af et større omfang.

Målopfyldelsen er 40%, idet initiativet, som nævnt, endnu ikke er implementeret. Særlig lavt er delresultatet om antal beboerkontakter, idet kun 3 af forventet 15 kontakter er etableret.

Samlet er konklusionen, at dette initiativ bør fortsætte, og at den kommende tid må bruges på at implementere det.

4.8 Etablering og formidling af sundhedstilbud

Det fremgår af interviewene, at dette initiativ har været vanskeligt at få igangsat, og at kendskabet til det er begrænset. Aktiviteterne har primært været af forberedende karakter, herunder også at skabe samarbejde med skolerne i området.

Målopfyldelsen for initiativet er 63%, primært fordi antallet af deltagere i aktiviteterne har været lavere end forventet. Resultatopfyldelsen er ukendt, men formentlig ganske vanskelig at måle.

Indsatsen er ophørt primo november 2013.

4.9 Etablering af beboerrådgivning og -vejledning

Der er fra alle sider tilfredshed med dette initiativ og store forventninger til de positive effekter af den rådgivning, som tilbydes udsættelsestruede beboere. Det vurderes af de interviewede, at de nuværende to rådgivere ikke er en tilstrækkelig kapacitet.

Effektive arbejdsrutiner ser ud til at være etableret, så det sikres, at rådgiverne kan bistå de beboere, som har behov, og som ønsker det. De beboere, som har modtaget rådgivning, er alle meget tilfredse med den og med, at de også kan få praktisk hjælp til fx at kontakte det offentlige – noget, som en del af dem står lidt uvante over for.

Målopfyldelsen for initiativet er 100%. Det er vurderingen, at måltallene er ambitiøse, men at det for den næste periode må overvejes, hvordan resultaterne af rådgivningen kan opgøres. De overvejelser kan med fordel gøres sammen med boligorganisationerne og -afdelingerne.

Den samlede konklusion er, at dette initiativ bør fortsætte, og at det, hvis det er muligt, øges i omfang.

4.10 Inddragelse af civilsamfundet

Det bemærkes om dette initiativ, at der ikke anvendes mange kræfter på det, og at arbejdet mest består i at koordinere med de frivillige organisationer, som er i Vollsmose. Afdelingsformændene finder ikke grund til, at Sekretariatet skal anvende kræfter på området, da de mener, det er en opgave for afdelingsbestyrelserne.

Målopfyldelsen for initiativet er 100%, idet det bemærkes, at måltallene er lave i forhold til det, som er opnået.

Samlet er konklusionen, at det må overvejes, om arbejdet på dette område skal fortsætte.

4.11 Image og kommunikation

Fra alle sider lyder det, at imageskabelse (branding) er helt essentiel for både omgivelsernes og beboernes opfattelse af Vollsmose. Derfor skal Sekretariatet satse flest mulige kræfter på denne opgave.

Flere af de interviewede lægger vægt på, at imageskabelsen skal anvendes til en ændret selvforståelse blandt beboerne i Vollsmose, og at den ændring er mere vigtig end at bearbejde den brede offentligheds negative vurderinger. Derfor er der heller ikke enighed om, hvor væsentligt arbejdet med pressen er for de ændringer, som mange gerne ser i Vollsmose og for områdets rygte.

Vollsmose Avisen står helt central i arbejdet med at udbrede positive historier om det, som finder sted i Vollsmose. Dog savner flere grupper en mere skarp profil i avisens redaktionelle linje, så den også er kritisk over for det, som sker i boligområdet.

Målopfyldelsen på området er delt i to: For avisen er den 95% og for arbejdet med ekstern presse er den 100%. I begge tilfælde er der en overopfyldelse for delresultaterne og på resultatsiden.

En opgørelse fra marts 2013 for antallet af positive og mere kritiske artikler i avisen i perioden medio 2012 til primo 2013 viste en balanceret fordeling, hvilket også svarer til kommunikationsstrategiens hovedpointer, hvoraf en sådan forpligtelse fremgår.

Samlet er konklusionen, at disse initiativer bør fortsætte, og at de, hvis det er muligt, vil kunne øges i omfang.

4.12 anbefalinger til den videre udvikling

Dette kapitel afsluttes med KLK's anbefalinger og forslag, som kan medvirke til at udvikle Sekretariatets arbejde yderligere. Noget er allerede nævnt ovenfor, så der bliver her både tale om en opsamling, men også om mere tværgående forslag. Anbefalingerne vil være ledsaget med enkelte kommentarer.

1. **Det anbefales, at Sekretariatet arbejder systematisk med at blive kendt i Vollsmose**

Det er under interviewene kommet frem, at det kan være noget tilfældigt, om og hvordan beboerne hører om Sekretariatet og de muligheder, som det stiller til rådighed. Derfor har Sekretariatet et omfattende arbejde med et opsøgende arbejde, som måske kunne undgås, hvis beboerne i større udstrækning opsøgte Sekretariatet af egen drift.

I forbindelse med dette arbejde, bør Sekretariatet arbejde med sit eget

image, så det bliver tydeligt, at det ikke er en kommunal organisation eller en myndighed.

2. Det anbefales at arbejde med beboernes selvforståelse

Hvis det antages, at de interviewedes analyse er rigtig – at ændringerne i omgivelserne er afhængig af, hvordan området beboere vurderer egne forhold – må Sekretariatet og Vollsmose Avisen i fremtiden lægge mere vægt på det forhold, end på pressen i almindelighed.

3. Det foreslås at nedlægge initiativet ”Inddragelse af civilsamfundet”

Efter fleres mening er denne opgave af en karakter, hvor det kan være vanskeligt at skabe resultater, med mindre der ydes en stor indsats. Derfor må det overvejes, om Sekretariatets kapacitet kan udnyttes mere effektivt på andre områder.

4. Det anbefales i højere grad at tilpasse ambitionerne i måltallene for 2014 og fremad

Som det er fremgået, er en del af måltallene for 2013 overopfyldt eller opfyldt, fordi de i forhold til mulighederne viste sig at være for beskedne. Det anbefales derfor at anvende de erfaringer, som allerede er høstet, til at skabe yderligere incitament i Sekretariatet ved at øge ambitionsniveauet i målene.

5. Det anbefales at overveje, om handlingsplanens mål kunne være af mere kvalitativ karakter end i 2013

Mange af de initiativer, som Sekretariatet arbejder med, er af kvalitativ karakter. Derfor anbefales det, at den karakter også afspejles i de mål, som sættes for organisationen. Det bør i samme forbindelse vurderes, hvorledes de kvalitative mål bedst og mest enkelt kan måles eller vurderes, herunder om fx samarbejdspartner eller beboere skal bidrage til målvurderingen.

5. Evalueringsmetode

Evalueringen er planlagt og gennemført i et samarbejde mellem KLK's konsulent og Vollsmose Sekretariatet bl.a. for at opbygge evalueringskapacitet i Sekretariatet.

5.1 En struktureret evalueringsskabelon

Som indledning til evalueringsarbejdet blev der udarbejdet en evalueringsplan, der er vedlagt som bilag i kapitel 6. Den indeholder en beskrivelse af evalueringens generelle tilgang, dens aktiviteter, de anvendte metoder og de dokumenter, som evalueringen bygger på. Desuden beskriver planen de metoder, som blev anvendt til vurdering af evalueringens kvalitative resul-

tater og kvantitative empiri, herunder de evalueringskriterier (handlingskatalogets mål), som anvendes.

Da det var et formål i sig selv at gøre evalueringsskabelonen enklest mulig, er den så detaljeret beskrevet, at den vil kunne anvendes i forbindelse med en senere slutevaluering. Derved sikres det, at det bliver muligt at sammenligne resultaterne af midtvejsevalueringen og en slutevaluering uden omfattende metodiske problemer.

5.2 Interviewrunde

Der er under evalueringen blevet gennemført 13 interviews, der havde til formål at give viden om samarbejdsparternes og beboernes oplevelser og reaktioner på det samarbejde eller den rådgivning, som de har modtaget fra Sekretariatet. Deltagerne fik desuden lejlighed til at vurdere, om det er de rigtige initiativer, som Sekretariatet har taget.

Interviewene var alle for mindre eller større grupper, afhængigt af, hvad der var mest hensigtsmæssigt. Den mindste gruppe var på 2 deltagere, mens den største var på 6 deltagere. En del af de inviterede kunne ikke deltage, men det vurderes ikke, at det har haft konsekvenser for validiteten af resultaterne af interviewene.

Følgende persongrupper blev interviewet:

- Medarbejdere i Sekretariatet, som har centrale roller i den indsats, der ydes efter handlingskataloget
- Ledelseskollegiet i Vollsmose
- Funktionslærere (AKT-lærere) på Abildgårdskolen og H.C. Andersen-skolen
- Repræsentanter fra boligområdets tre boligorganisationerne
- Samarbejdsparter fra myndighederne, de såkaldte embedsmænd (beredskab, SSP, Odense Kommune)
- Borgerjournalister
- Afdelingsformænd fra alle afdelinger
- Unge i ungeindsatsen
- Ungdomsrådet
- Beboere i beboerrådgivningen – kvinder og mænd for sig
- Naboskabsambassadører
- Mødre i familierådgivningen

Til hvert interview blev der udarbejdet en interviewguide, der i tematisk form præsenterede de emner, som interviewet drejede sig om. Temaerne var snævert forbundet med de mål, der er i handlingskataloget. Guiden blev sendt til deltagerne inden samtalen, så de kunne forberede sig.

Deltagerne i interview blev lovet anonymitet i forhold til Sekretariatet. Det betyder, at Sekretariatet ikke modtager referater af enkeltinterview, og at ingen enkeltperson bliver omtalt i denne rapport. Alle referater bliver slettet efter brug.

5.3 Databehandling

I forbindelse med midtvejsevalueringen er modtaget empiriske data, som Sekretariatet har udarbejdet. Der er tale om Sekretariatets estimer af graden af målopfyldelse for hvert af de initiativer, som er taget i forlængelse af Helhedsplanen.

Disse data er anvendt til at nuancere resultaterne af interviewene og/eller supplere dem.

6. Bilag

Der vedlægges

1. Evalueringsplan
2. Interviewguide med korte beskrivelser af de temaer, som evalueres

Bilag 1: Evalueringsplan

Midtvejsevaluering af Vollsmose Sekretariatets boligsociale indsats.

Generel metodisk tilgang

Evalueringssemnerne er indsatsområder i "Bilag til Helhedsplan 2012-2016". Evalueringen vil kun i mindre omfang forholde sig til de metoder som anvendes ved de enkelte aktiviteter. Det vil blive vurderet under evalueringen, om indsatsområder er relevante for interessenterne, eller hvad der evt. måtte være savnet/mangler.

Midtvejsevalueringen vil hvile på fakta, statistiske data og ontologiske interviews af centrale interessenter med udgangspunkt i indholdet i "Bilag til Helhedsplan 2012-2016". Evaluators vil være ekstern konsulent Peter Lindrup, KL's Konsulentvirksomhed, der forestår alle interview og behandling af data.

Aktiviteter og dokumenter

Der er planlagt i alt 13 interview med større og mindre grupper af beboere, offentlige samarbejdspartner og interne medarbejdere. Der er aftalt en mulighed for yderligere 2 interview, hvis der under arbejdet viser sig et behov for det. Interview gennemføres den 21., 25., 28. og 29. november 2013.

Evaluators modtager data og fakta fra Sekretariatet, herunder Sekretariatets vurderinger af graden af målopfyldelse pr. 1. august, 1. oktober og evt. 1. december 2013.

Interviewgrupper og evalueringskriterier for hver gruppe af respondenter fremgår af opstillingen nedenfor. For hver gruppe angiver oversigten de temaer, som deres interview vil dreje sig om.

Deltagere Emner (Indsats- område i parentes)	Sekre- tariatet	Ledel- ses- kollegi- et	Em- beds- mænd	Funkti- ons- lærere	Bolig- organi- satio- nerne	Borger- journa- lister	Afde- lingsfor- mænd	Unge i unge- indsat- sen	Ung- doms- rådet	Beboe- re i beboer- rådgiv- ningen	Nabo- skabs- ambas- sadorer	Mødre i familie- rådgiv- ningen
Kriminalitetsforebyggelse (1) *Forældrerådgivning om forældrerollen	x	x					x					x
Inklusion i skolen (1)	x	x		x			x	x				
Forældreaktivitet – forældre og læring/inddragelse (2)	x	x					x					x
Fritidsjobvejledning (2)	x											
Ungeindsats (3)	x						x		x			
Tryghed og opgangsambas- sadorer (3)	x						x				x	
Etablering og formidling af sundhedstilbud (4)	x						x					
Etablering af beboerrådgiv- ning og -vejledning (5)	x				x		x			x		
Inddragelse af civilsamfundet (6)	x						x					
Image og kommunikation (7)	x	x	x		x	x	x				x	
Overordnet samarbejde og udvikling af Vollsmose	x	x	x		x		x					

Der udarbejdes tematiserede interviewguider, der af Sekretariatet udsendes til deltagerne 3-4 dage inden interviewet. Emne og evt. succeskriterier vil blive udformet som spørgsmål i interviewguiderne.

Interviewet med Sekretariatet foregår først og har til hensigt at sætte en ramme for de følgende interview og at bidrage med Sekretariatets vurderinger af aktiviteter og om aktiviteten er meningsfyldt for målgrupperne.

Vurderinger

Hvert evalueringsemne vurderes for sig på baggrund af

1. simple sammenligninger af interviewenes resultater, idet der ikke foretages vægtning mellem udsagn
2. sekretariatets egne vurderinger af graden af meningsfyldte aktiviteter
3. indholdet af målopfyldelseskemaer samt evt. øvrige statistiske data.

Interessenternes vurderinger kan være så forskellige, så det ikke for evaluator er muligt at foretage en endelig, samlet vurdering. I disse tilfælde gøres der opmærksom på det i den afsluttende evalueringsrapport.

Evaluators vurdering vil, hvor det er relevant i forhold til data og interviewresultaterne, blive suppleret med forslag til tilpasninger af Sekretariatets arbejde med Helhedsplanen.

Bilag 2: Interviewguide

Indledning og baggrund

Vollsmose Sekretariatet ønsker, at KL's Konsulentvirksomhed (KLK) gennemfører en midtvejsevaluering af den boligsociale indsats, som Sekretariatet gør i forhold til Helhedsplan 2012-2016.

Midtvejsevalueringen har til formål

- At give Sekretariatet og dets bestyrelse indsigt i, om de igangsatte initiativer har den virkningsretning, som det var forventet
- At give indsigt i, om nogle af initiativerne allerede har haft effekt for eller på dem, som påvirkes af dem
- At øge Sekretariatets og bestyrelsens muligheder for at gennemføre korrigerende handling på områder, hvor der endnu ikke eller kun i begrænset omfang kan ses effekter
- at skabe et grundlag for Sekretariatets og bestyrelsens overvejelser af yderligere initiativer eller nedlæggelse af nogle af dem, der er sat i værk

Centralt i midtvejsevalueringen står samarbejdspartners og interessenters vurderinger. For at kende til dem vil forskellige parter blive interviewet af KLK's konsulent.

Tid

KLK's konsulent gennemfører interviewene i november 2013. Du er inviteret til et specifikt tidspunkt.

Formålet med denne guide

Til brug for gruppeinterviewet er udarbejdet denne spørgeguide, som indeholder en række temaer. Guiden har til formål at skabe det bedst mulige grundlag for interviewets gennemførelse. Ligeledes giver den mulighed for, at du kan forberede dig.

Formen for interviewet

Interviewene gennemføres som gruppeinterview på ca. 2 timer. Spørgeguiden skal betragtes som en ramme for interviewet. Det betyder, at interviewet vil forholde sig til de temaer, hvor du skønner, at dine oplevelser og vurderinger er vigtige for evalueringen.

Der vil også være mulighed for at komme ind på andre temaer, som du finder væsentlige. Du skal ikke nødvendigvis have en mening om alle temaer eller spørgsmål.

Fortrolighed

Interviewene er fortrolige i forhold til Sekretariatets ledelse. Det betyder, at konsulenten anvender resultaterne i generaliseret form i den rapport, som evalueringen munder ud i. Ingen enkeltperson vil blive citeret. Der bliver ikke udsendt referater fra interviewene, og konsulentens notater fra interviewene bliver destrueret efter brug. Tilsvarende gælder for den elektroniske optagelse af samtalen, der kun er til konsulentens eget brug. Fortroligheden er valgt for at sikre, at relevante synspunkter og viden kommer frem.

Kort præsentation

Hvem er samlet her – og hvad er vi samlet om

Tema "Overordnet samarbejde og udvikling af Vollsmose"

Hvordan fungerer samarbejdet mellem Sekretariatet og andre parter? Hvad samarbejdes der om, og er samarbejdet med til at udvikle Vollsmose?

Tema "Kriminalitetsforebyggelse"

Under dette tema drøfter vi behovet for at arbejde med kriminalitetsforebyggelse, og hvad Sekretariatet gør for at forebygge kriminalitet blandt de unge ved fx et opsøgende arbejde i familierne. Kan forældrene gøres til rollemodeller for de unge, så de ikke indleder en kriminel løbebane, eller hvad skal der til?

Tema "Inklusion i skolen – eksklusion til kriminalitet"

Temaet er om, hvordan Sekretariatets samarbejder med skolerne, og om samarbejdet kan understøtte de udsatte unges tilknytning til skolen. Desuden drøfter vi, i hvilken grad en pædagogisk indsats bidrager til at forebygge de udsattes unges kriminalitet.

Tema "Forældreaktivitet – forældre og læring/inddragelse"

Temaet er, om de unge vælger og gennemfører en ungdomsuddannelse. Hvad skal der til, for at det kan ske?

Tema "Fritidsjobvejledning"

Temaet giver mulighed for at tale om, hvad Sekretariatet gør for at ruste de unge til at begynde et fritidsjob.

Tema "Ungeindsats"

Temaet drejer sig om at give de unge i Vollsmose mulighed og lyst til at deltage i beboerdemokratiet gennem at danne et ungdomsråd. Er temaet relevant, og kan rådet bidrage til en demokratisk udvikling?

Tema "Tryghed og opgangsambassadører"

Hensigten med opgangsambassadører er at øge trygheden i boligområdet og at sikre, at relevante informationer kommer til nye og eksisterende beboere, så der fx dannes gode naboskaber og øget engagement. Vi drøfter, hvad der skal gøres for at lykkes med ambassadørerne som tryghedsskabende.

Tema "Etablering og formidling af sundhedstilbud"

Temaet drejer sig om skolebørns sundhed og adfærd. Vi drøfter, hvad der skal til for at lykkes med at ændre børnenes adfærd i forhold til øget sundhed, bedre trivsel og læring.

Tema "Etablering af beboerrådgivning og -vejledning"

Temaet er om udsættelser fra boligen. Vi drøfter, hvordan Sekretariatet arbejder med at reducere antallet af udsættelser, og hvordan beboerne kan få hjælp til selvhjælp.

Temaet er også om det digitale samfund og de krav, det stiller til beboerne. Vi drøfter derfor også, hvad der skal til, for at lykkes med at få beboerne rustet til at begå sig i den nye virkelighed.

Tema "Inddragelse af civilsamfundet"

Temaet drejer sig om at tiltrække frivillige organisationer til Vollsmose, så frivillige kan bidrage til den indsats, som er i gang i boligområdet. Vi vil derfor drøfte, hvordan Sekretariatet arbejder med at tiltrække nye frivillige organisationer, og hvilken betydning det evt. har haft.

Tema "Image og kommunikation"

Dette tema er om det ry og rygte, som Vollsmose har, og hvordan Sekretariatet arbejder med at ændre en lidt negativ "ghetto" til noget mere positivt – et integreret boligområde i Odense. Vi taler derfor om, hvad der skal til for at lykkes. En del af denne samtale vil være om den avis, Vollsmose Avisen, som Sekretariatet udgiver.