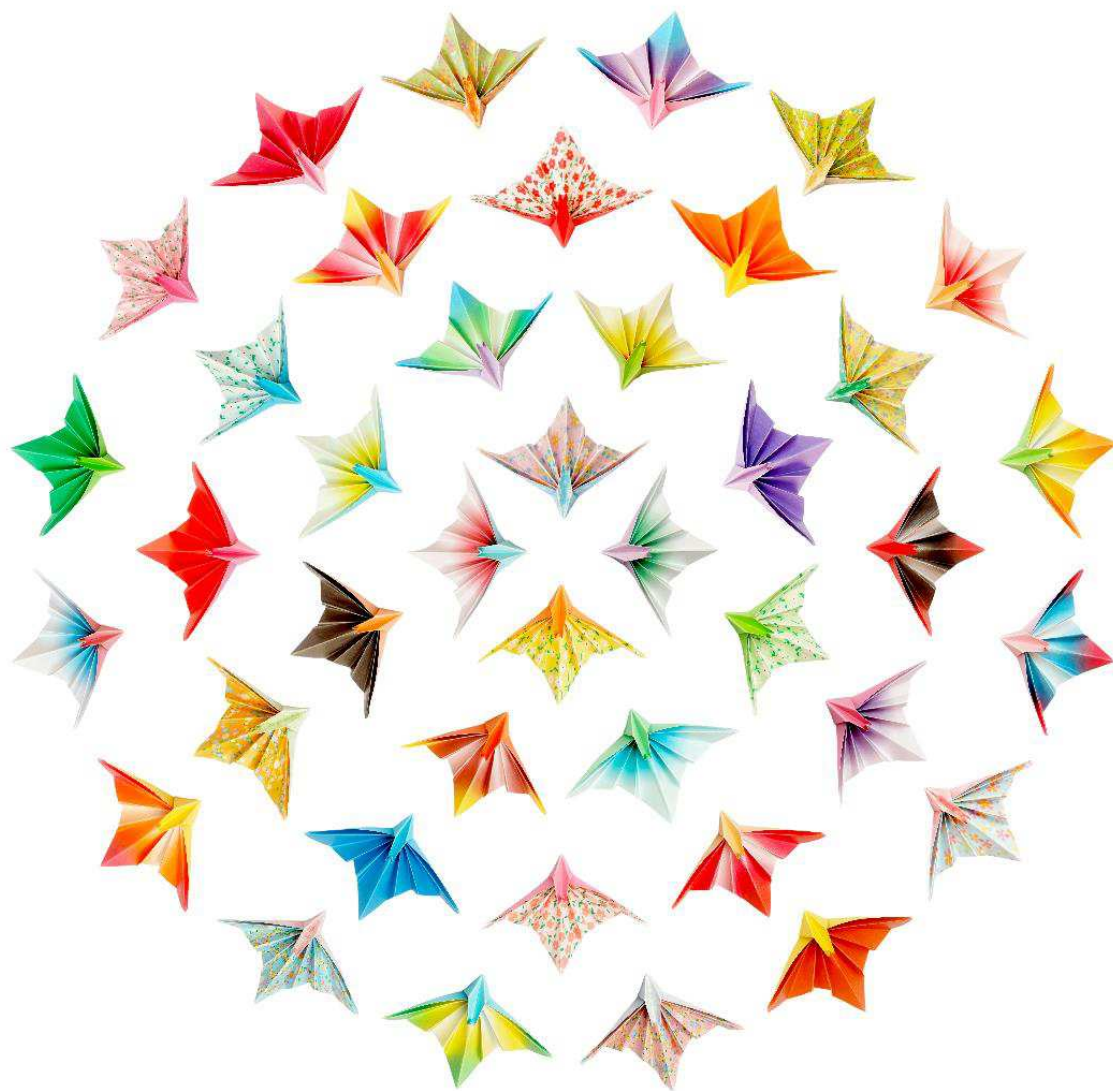


Deloitte.



Kvalitativ analyse: Delanalyse 3
Evaluering af empowermentprojektet

Marts 2017

Indhold

1	Introduktion	4
1.1	Formålet med delanalyse 3	4
1.2	Datagrundlag og metode	4
2	Overblik: fem hypoteser om progression	7
2.1	De fem hypoteser om progression	7
2.2	Forandringsteori centreret om tre indsatsspor	9
3	Tillid og progression	10
3.1	Analyse af tillid og progression	10
3.2	Analyse af borgernes oplevelse af tilgængelighed, sagsbehandlerkontinuitet, responstid og koordinering	11
3.3	Konklusion: hypotese 1	13
4	Egne mål og progression	15
4.1	Analyse af mål og progression	15
4.2	Analyse af cases, hvor borgerne har manglet klare mål	17
4.3	Konklusion: hypotese 2	18
5	Barrierer og progression	20
5.1	Analyse af barrierer og progression	20
5.2	Konklusion: hypotese 3	22
6	Virksomhedspraktik og progression	23
6.1	Analyse af virksomhedspraktik og progression	23
6.2	Analyse af ansvar i praktik	25
6.3	Konklusion: hypotese 4	26
7	Selvvrurderet helbred og progression	28
7.1	Analyse af selvvrurderet helbred og tro på egne evner	28
7.2	Analyse af erfaring med egne arbejdsevner og selvvrurderet helbred – <i>det vil sige selverfaret helbred</i>	29
7.3	Konklusion: hypotese 5	31
8	Bilag	33
8.1	Bilag vedrørende datagrundlag og metode	33

Kvalitativ analyse af 30 borgerforløb med suc- ces i empowerment- projektet

1 Introduktion

Dette dokument indeholder resultatet af delanalyse 3 fra evalueringen af empowermentprojektet. Delanalyse 3 er en kvalitativ caseanalyse af 30 borgerforløb, hvor der er opnået et succesfuldt resultat. Analysens fokus er at identificere fællestræk på tværs af forløbene og afdække, hvad der har været afgørende for det succesfulde resultat. På baggrund af analysen er der udledt fem hypoteser om, hvordan der med en empowermentorienteret tilgang på beskæftigelsesområdet kan skabes progression.

1.1 Formålet med delanalyse 3

Delanalyse 3 er en kvalitativ caseanalyse af 30 udvalgte borgerforløb fra empowermentprojektet, hvor der er opnået succes.

Analysens fokus er at identificere fællestræk på tværs af forløbene og afdække, hvad der har været afgørende for det succesfulde resultat.

Formålet med analysen er at opnå indsigt i, hvordan den empowermentorienterede tilgang helt konkret har ført til en positiv udvikling i borgerforløbene. På baggrund af analysens resultater er der opstillet fem hypoteser om progression.

1.2 Datagrundlag og metode

Datagrundlaget for den kvalitative analyse og udledning af hypoteserne består som nævnt af interview om 30 borgerforløb fra fem kommuner, hvor der har fundet en positiv udvikling sted, mens borgerne har været omfattet af empowermentprojektet. Datagrundlaget er suppleret med data fra spørgeskemaundersøgelser gennemført blandt de deltagende sagsbehandlere og borgere i projektet på tværs af de 30 kommuner. Data fra spørgeskemaundersøgelserne bruges til at perspektivere de kvalitative analyseresultater.

1.2.1 30 udvalgte borgerforløb fra fem kommuner

Der er foretaget en strategisk udvælgelse af 30 borgerforløb, hvor der i projektperioden har fundet en positiv udvikling sted. En positiv udvikling er karakteriseret ved, at borgerne er overgået til job, uddannelse eller har deltaget i en virksomhedsrettet indsats efter at have været passive eller eventuelt modtaget vejledning og opkvalificeringstilbud i de seneste to år.

I oversigten nedenfor ses en nærmere beskrivelse af kriterierne for de 30 forløb.

Beskrivelse		Antal sager
Borgere, der er overgået til job eller uddannelse og har haft et indsatsomfang på minimum gennemsnitsniveau i projektperioden.	I en del af sagerne har borgerne haft en kontanthjælpshistorik, der har været gennemsnitlig for målgruppen.	7 sager
	I en del af sagerne har borgerne haft en kontanthjælpshistorik, der har været længere end gennemsnittet for målgruppen.	9 sager
Borgere, der har haft en virksomhedsrettet indsats i projektet på minimum fire uger og har haft et samlet indsatsomfang på minimum gennemsnitsniveau i projektperioden. Ingen af borgerne har haft virksomhedsrettet indsats i to år op til start i projektet.	I en del af sagerne har borgerne været passive i to år op til, de starter i projektet.	8 sager
	I en del af sagerne har borgerne enten været passive i to år, op til de starter i projektet, eller de har modtaget vejledning og opkvalificering.	6 sager
I alt		30 sager

De 30 borgerforløb er udvalgt blandt fem kommuner. De fem kommuner er Brønderslev, Esbjerg, Frederikshavn, Hedensted og Middelfart. De fem kommuner er enten udvalgt på baggrund af deres resultatskabelse, projektdesign eller en kombination af begge. I bilag (kapitel 8) ses en oversigt over de fem kommuners målgrupper og primære projektfokus.

1.2.2 Dataindsamlingsmetode: semistrukturerede interview og spørgeskemaundersøgelser

Der er gennemført besøg i de fem kommuner, hvor der er foretaget semistrukturerede interview med borgere og fagpersoner (koordinerende sagsbehandlere, mentorer, virksomhedskonsulenter mv.) om hvert enkelt af de 30 udvalgte borgerforløb. Endelig er der gennemført interview med ledelsen i de pågældende kommuner.

Der er gennemført to spørgeskemaundersøgelser blandt samtlige 30 deltagende kommuner – én blandt sagsbehandlerne og én blandt borgerne. Begge undersøgelser har haft fokus på at afdække indsatserne i projektet og deltagernes vurdering af projektets betydning.

Svarprocenter og yderligere beskrivelse af dataindsamlingsmetoden fremgår af bilaget i kapitel 8.

1.2.3 Analysemetode: udledning af de fem hypoteser om progression

Analysen er baseret på interview om de 30 borgerforløb. Hvert af de udvalgte borgerforløb er kortlagt systematisk fra borgerens opstart i projektet til det tidspunkt, hvor borgeren afsluttes i projektet, for eksempel på grund af job eller uddannelse.¹

Der er to perspektiver på hver sag, der sammenfattes i kortlægningen. Det ene er et systemperspektiv, der repræsenteres af den koordinerende sagsbehandler og andre fagpersoner, der har spillet en aktiv rolle i borgerens forløb, for eksempel mentorer eller virksomhedskonsulenter. Det andet perspektiv er borgerens eget perspektiv.

På baggrund af den komplette kortlægning af alle forløb er der gennemført en analyse af tendenser på tværs af forløbene. Dette er gjort ved at mar-

¹ I 6 af de 30 sager har borgerne efter initialt tilsagn valgt alligevel ikke at deltage i et interview om sagen. Alle 30 sager er kortlagt og indgår i analysen.

kere veldefinerede hændelser, handlinger og udsagn i alle forløb, for eksempel et vendepunkt i sagen, inddragelse af borgerens netværk, løsningen af specifikke barrierer mv. Derefter er det opgjort på tværs af sagerne, hvilke hændelser, handlinger og udsagn der typisk forekommer i kombination med hinanden. På den måde kobles det, der er forekommet i projektet, med den udvikling, borgeren har oplevet i forløbet. Hypoteserne er således baseret på en kombination af de fagprofessionelles og borgernes perspektiv på, hvad der har været afgørende for den positive udvikling.

Der er to punkter, der i særlig grad kendetegner datamaterialet, og som er væsentlige for forståelsen af konklusionerne.

For det første beskriver borgerne deres forløb i projektet ud fra en sammenligning med tidligere erfaringer med jobcentret. Når en borger for eksempel fremhæver, at han eller hun er blevet lyttet til, eller at planen tog afsæt i egne mål, så fremhæves dette typisk i kontrast til tidligere erfaringer, hvor dette ikke gjorde sig gældende. At udsagnene sættes i kontrast til tidligere erfaringer understreger deres substans i forhold til betydningen af projektet, og at der ikke er tale om selvfølgeligheder, som alle borgere ville svare ens på.

For det andet er udsagnene fra de interviewede borgere og fagpersoner givet på baggrund af åbne spørgsmål. Det betyder, at interviewpersonerne ikke er blevet spurgt direkte ind til vigtigheden af bestemte forhold, for eksempel at deres plan blev baseret på egne mål, men at de på egen hånd har fremhævet det, når de er blevet spurgt åbent til, hvad der er sket i deres forløb, og hvilken betydning de tillægger det, de har oplevet. Dette understreger også udsagnenes substans, fordi det fjerner den bias, som afgrænsede spørgsmål indebærer, fordi de lægger op til bestemte svar.

2 Overblik: fem hypoteser om progression

Den kvalitative analyse af de 30 succesfulde borgerforløb giver anledning til at udlede fem hypoteser om, hvordan der med en empowermentorienteret tilgang på beskæftigelsesområdet kan skabes progression for aktivitetsparate kontanthjælps- og uddannelseshjælpsmodtagere og borgere i ressourceforløb. Dette fokus er interessant, fordi det giver konkret indsigt i, hvordan beskæftigelsessystemet bedre kan hjælpe borgere, der ellers har lang vej tilbage mod job eller uddannelse. De fem hypoteser samles i en skitseret forandringsteori centreret om tre indsatsspor.

I dette kapitel gives et overblik over de fem hypoteser (afsnit 2.1), og derefter præsenteres et udkast til en forandringsteori om progression for en empowermentorienteret tilgang til aktivitetsparate borgere med mere end to års sammenhængende ledighed og borgere i ressourceforløb (afsnit 2.2).

2.1 De fem hypoteser om progression

Alle fem hypoteser bygger på stærke tendenser i data fra interview med fagpersoner og borgere om de 30 analyserede borgerforløb. En tendens identificeres, når en specifik kombination af udsagn om oplevelser, handlinger og hændelser går igen i en vis andel af de 30 borgerforløb.²

Tendenserne bygger kort sagt på, at flere interviewpersoner på tværs af borgerforløbene fremhæver det samme om sammenhænge mellem hændelser og årsager.

Med dette afsæt er de fem hypoteser om progression udledt. De fem hypoteser er beskrevet i oversigten nedenfor.

² Betegnelsen *en tendens* anvendes, når mellem en tredjedel og halvdelen af respondenterne har givet samme udsagn, *en stærk tendens* anvendes, når mellem halvdelen og to tredjedele af respondentgruppen har givet samme udsagn, og *en meget stærk tendens* anvendes, når mindst to tredjedele af respondentgruppen har givet samme udsagn.

Nr.	Hypotese	Beskrivelse	Konkretisering og målepunkter
1.	Når borgeren har tillid til sagsbehandleren , øges chancerne for, at borgeren opnår progression.	Borgerens tillid til sagsbehandleren styrker informationsflowet fra borgeren til sagsbehandleren, og dermed styrkes informationsgrundlaget i sagen. Et styrket informationsflow betyder både, at borgeren afgiver relevante oplysninger, som pågældende ellers ikke ville have afgivet, og at oplysningerne afgives på et tidligere tidspunkt i forløbet. Et styrket informationsgrundlag øger sagsbehandlerens mulighed for at yde den rette indsats og støtte på det rette tidspunkt. Det er derfor fremmende for progression, når der etableres en relation, hvor borgeren har tillid til sagsbehandleren.	Analysen viser, at følgende fire punkter er centrale for, at borgeren oplever, at der er etableret en tillidsfuld relation: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sagsbehandlerkontinuitet: At borgeren har samme sagsbehandler over længere tid. 2. Tilgængelighed: At borgeren oplever, at sagsbehandleren er tilgængelig for modtagelse af borgerens information. 3. Tilpasset responstid: At borgeren oplever, at sagsbehandleren reagerer indenfor en passende tid på den information, som borgeren afgiver. Det kan for eksempel være, når borgeren selv har fundet en praktik eller er i risiko for at forlade praktik. 4. Koordinering og inddragelse: At borgeren oplever, at sagsbehandleren reagerer koordinerende og inddragende, for eksempel i forhold til behandlere og netværk.
2	Når borgeren har en plan baseret på egne mål, aktiverer borgeren egne ressourcer for at nå planens mål, og dermed øges chancerne for progression.	En borger med en plan, der er baseret på borgerens egne mål, vil typisk selv tage initiativ til at aktivere sine ressourcer for at igangsætte aktiviteter i planen. Analysen viser, at det typisk kommer til udtryk på to måder: <ol style="list-style-type: none"> 1. Borgeren finder selv en praktikplads. 2. Borgeren aktiverer sit netværk for eksempelvis at overkomme barrierer eller finde en praktikplads. Når borgeren aktiverer egne ressourcer, øges chancerne for progression.	Analysen viser således, at det er væsentligt for progression, at borgeren har en plan med egne mål. Analysen viser, at for at støtte de borgere, der ikke selv på forhånd har klare mål, anvender sagsbehandlerne to veje til konkretisering af mål: <ol style="list-style-type: none"> 1. I konkretiseringsprocessen tages der afsæt i borgerens tidligere arbejds erfaring. 2. I konkretiseringsprocessen tages der afsæt i brede ønsker og mål uden direkte relation til beskæftigelse, og herigennem formes en konkret ide til et beskæftigelsesret mål.
3	Når der arbejdes med de barrierer, borgeren selv peger på , øges chancerne for progression.	Borgeren har ofte selv en klar ide om, hvilke barrierer der står i vejen for beskæftigelse. Borgerens vurdering af, hvilke barrierer der skal arbejdes med, er ikke altid barrierer, som sagsbehandleren bedømmer som de rette at arbejde med først. Når sagsbehandleren eller mentoren medvirker til at overkomme de barrierer, borgeren peger på, øges chancerne for progression.	Der skelnes mellem to typer barrierer: <ul style="list-style-type: none"> • grundlæggende barrierer • afledte barrierer Ofte er det ikke borgerens grundlæggende udfordringer, for eksempel fysisk eller psykisk sygdom, som borgeren peger på står i vejen for arbejde. I stedet er det barrierer, der er afledt af de primære udfordringer, for eksempel mobilitet, økonomi, bolig og hjem og tro på egne evner.
4	Vendepunktet i en sag opstår, når borgeren får ansvar i en virksomhedspraktik , der er afstemt med borgerens egne mål i planen.	Analysen viser, at borgerne gennemgående oplever, at vendepunktet i deres forløb knytter sig til, at de i løbet af en virksomhedspraktik har fået tildelt et ansvar i forbindelse med nye arbejdsopgaver (for eksempel stå ved kassen eller sikre varer på hylder) ved at påtage sig nye roller i praktikken. Ved at tildele borgeren øget ansvar i en praktik øges chancerne for progression.	Analysen viser således, at der især er to forhold, der er væsentlige i forhold til progression i forbindelse med praktik: <ol style="list-style-type: none"> 1. At borgeren i løbet af praktikken tildeles et øget ansvar for de arbejdsopgaver, borgeren løser. 2. At praktikken er afstemt med borgerens plan, herunder borgerens mål angående formål, branche, timetal og arbejdskultur.
5	Selvvalderet helbred og troen på egne arbejdsevner hænger tæt sammen. En indsats, der fremmer tro på egne evner, medvirker til, at borgeren vurderer sit eget helbred mere positivt.	Borgere med dårligt selvvalderet helbred beskriver typisk deres helbredssituation ud fra, hvor meget de har erfaret, at helbredet påvirker deres arbejdsevne. På den måde ser borgerne deres arbejdsevne som en indikator på deres helbred. En borgers selvvalderede helbred er handler snarere om selverfaret helbred. Af den grund fremmes det selvvalderede helbred ved at fremme borgerens tro på egen arbejdsevne.	Skal man fremme borgerens tro på egne arbejdsevner og løfte borgerens <i>selverfaredede helbred</i> , er særligt to punkter vigtige: <ol style="list-style-type: none"> 1. At sikre, at borgeren opnår erfaring med arbejdsevnen gennem praktik. 2. At der anvendes en mentor til at understøtte, at borgeren gennemfører og opnår erfaring fra praktikken.

2.2 Forandringsteori centreret om tre indsatsspor

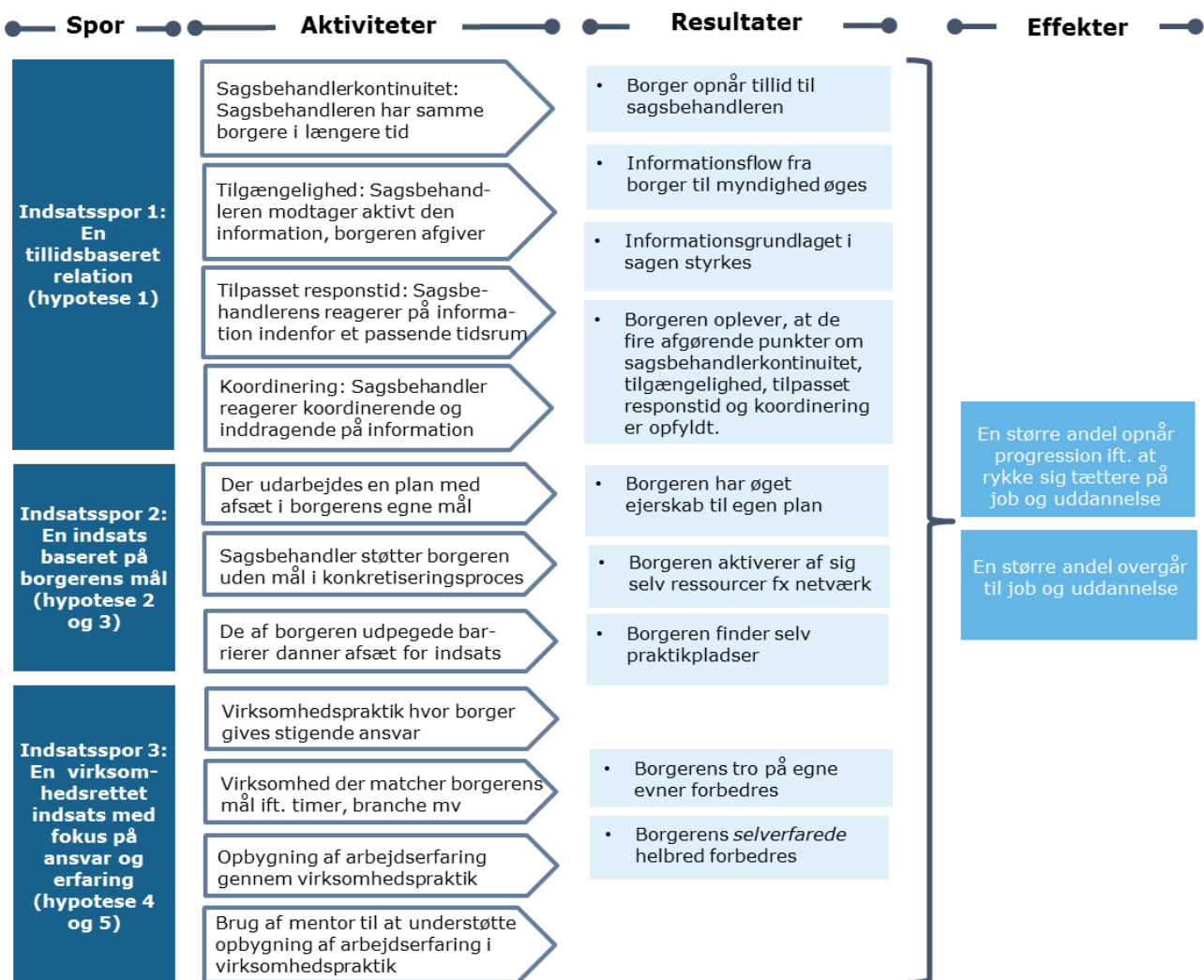
Med afsæt i de fem hypoteser er der udarbejdet et første udkast til en forandringsteori om progression for en empowermentorienteret tilgang til aktivitetsparate borgere og borgere i ressourceforløb.

Forandringsteorien er centreret om tre indsatsspor, jf. figuren nedenfor. De tre indsatsspor vedrører følgende:

1. Det første indsatsspor handler om en styrkelse af borger- og sagsbehandlersamarbejdet gennem etablering af en tillidsfuld relation.
2. Det andet indsatsspor drejer sig om, at sagsbehandleren skal sikre, at borgerens plan reelt er borgerens egen plan, som borgeren derfor kan genfinde sig selv i.
3. Det tredje indsatsspor drejer sig om, at den virksomhedsrettede indsats har rette kvalitet og potentiale, så rammerne for, at borgeren kan opnå progression, er til stede.

Den skitserede forandringsteori fremgår af figuren nedenfor.

Figur 1. Skitsering af forandringsteori om progression for en empowermentorienteret tilgang til udsatte i beskæftigelsessystemet centreret om tre indsatsspor baseret på de fem hypoteser om progression



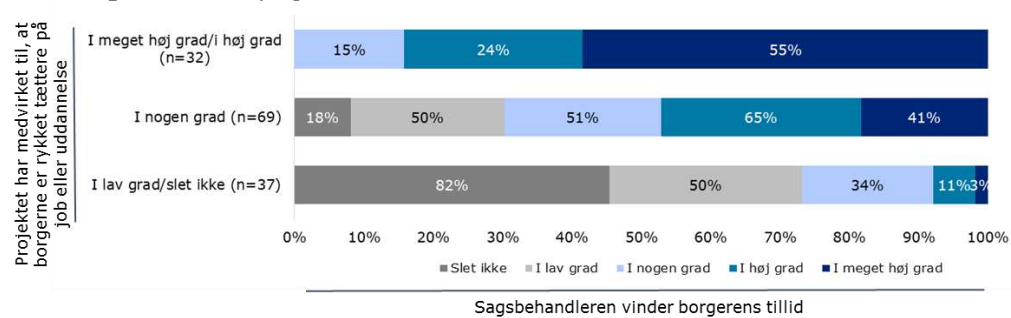
3 Tillid og progression

Hypotese 1: Når borgeren har en tillidsfuld relation til sagsbehandleren, øges chancerne for, at borgeren opnår progression.

3.1 Analyse af tillid og progression

Ser man helt overordnet på sagsbehandlerens vurdering af forholdet mellem tillid og progression, tegner der sig en klar sammenhæng. Spørgeskemaundersøgelsen blandt sagsbehandlerne viser, at de sagsbehandlere, der i projektet har formået at vinde borgernes tillid, også vurderer, at borgerne i projektet er kommet tættere på job eller uddannelse, jf. figur 2.

Figur 2. Sagsbehandlerens vurdering af, i hvilket omfang borgerne har fået tillid til sagsbehandlerne i projektet fordelt på, om projektet har medvirket til at rykke den enkelte borger tættere på job eller uddannelse



N = 139. Kilde: spørgeskemaundersøgelse bland sagsbehandlere.

Dette overordnede billede er i tråd med analysen af de 30 cases med progression. Her peger 16 ud af de 24 interviewede borgere på, uden at de er blevet spurgt direkte til det, at de er blevet lyttet til i projektet.

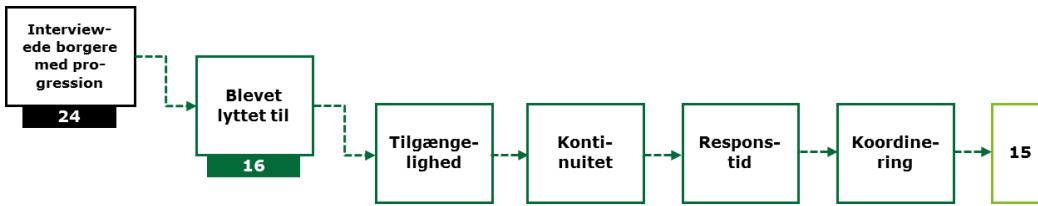
Borgernes beskrivelse af, at blive lyttet til, sker som regel i kontrast til tidligere oplevelser. Eksempler er: "jeg har følt, at sagsbehandleren har lyttet og ikke bare siddet og ventet på, at den næste skulle komme" eller "det med at blive lyttet til er noget, jeg har savnet meget". Denne kontrastbeskrivelse understreger, at udsagnet knytter sig substantielt til projektet.

Analysen af data viser, at borgerne beskriver det at blive lyttet til ved hjælp af fire forskellige karakteristika:

1. Sagsbehandlerkontinuitet
2. Sagsbehandlerens tilgængelighed
3. Sagsbehandlerens responstid
4. Sagsbehandlerens koordinering.

Tabel 1 nedenfor viser den nøjagtige opgørelse af og kombination mellem oplevelsen af at blive lyttet til og borgernes beskrivelse af, hvordan de blev lyttet til, det vil sige de fire karakteristika.

Tabel 1. Data om borgernes oplevelse af at blive lyttet til



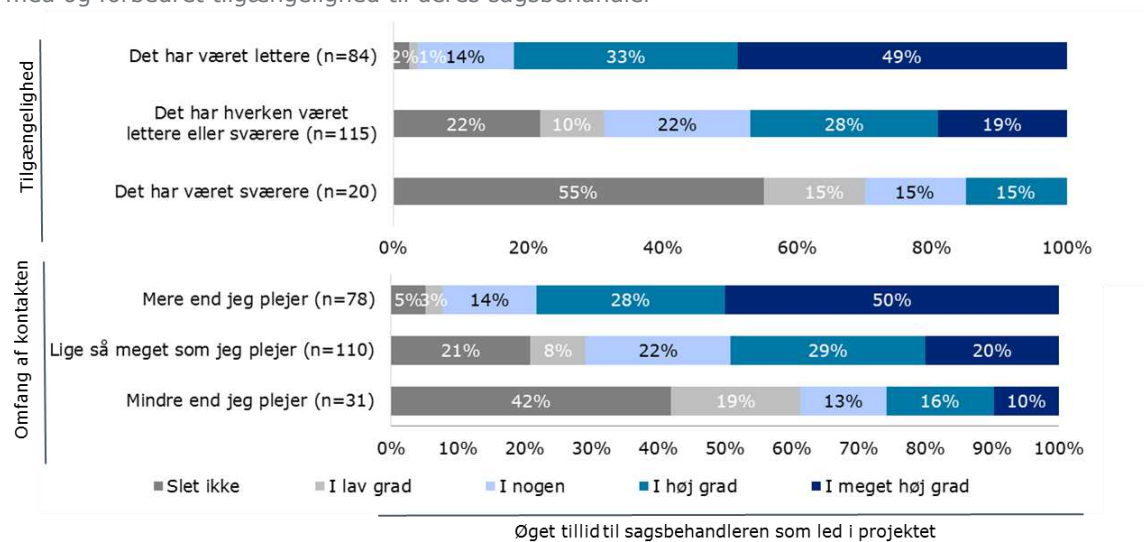
Note: Mørkegrønne bokse står for udsagn fra borgere, sort boks står for en hændelse. Tallet i fanen under en boks viser, i hvor mange sager udsagnet eller hændelsen forekommer. Kæden illustrerer en kombination af udsagn, hvor den lysegrønne boks markerer, hvor mange der i alt har oplevet den givne kombination. En knækket pil markerer et *både-og* mellem to udsagn, mens en ret pil markerer *og/eller*.

Tabellen viser

Ud af 24 interviewede borgere, der har oplevet progression, fortæller 16, at de blev lyttet til. Herudaf beskriver 15 denne oplevelse med en eller flere af de fire kategorier: tilgængelighed, kontinuitet, responstid og koordinering.

Ser man på spørgeskemaundersøgelsen blandt borgerne, ses samme tendens i data med hensyn til, hvad det vil sige at blive lyttet til. Undersøgelsen viser således, at de borgere, der har fået mere tillid til deres sagsbehandler i projektperioden, også i højere grad har oplevet en øget *tilgængelighed* af og øget *kontakt* med sagsbehandleren i projektperioden, jf. figuren nedenfor.

Figur 3. Borgernes vurdering af, om de har fået mere tillid til deres sagsbehandler som led i projektet fordelt på, om de har oplevet et øget omfang af kontakt med og forbedret tilgængelighed til deres sagsbehandler



N = 219. Kilde: spørgeskemaundersøgelse blandt borgere.

3.2 Analyse af borgernes oplevelse af tilgængelighed, sagsbehandlerkontinuitet, responstid og koordinering

Analysen af casedata indeholder desuden en central indsigt i, hvorfor borgerne betragter tilgængelighed, sagsbehandlerkontinuitet, responstid og koordinering som afgørende for tillid og oplevelsen af at blive lyttet til.

Analysen viser, at i samtlige 15 cases opført i tabel 1 ovenfor er borgernes beskrivelse af de fire karakteristika grundlæggende kædet sammen med, at sagsbehandleren *modtager og aktivt reagerer på de informationer, borgeren afgiver*.

For hver af de fire karakteristika viser denne sammenkædning sig på følgende måde:

Sagsbehandlerkontinuitet

Analysen viser, at når borgerne beskriver, hvorfor sagsbehandlerskift er generende, henvises der direkte til de informationsproblemer, det skaber. Især to problemer beskrives.

1. Et konkret informationstab i sagen, fordi en ny sagsbehandler hverken kender borgeren eller borgerens forløb.
2. Et konkret tab af adgang til at afgive information til myndigheden og indsatsplanlægningen (dette kaldes her tab af informationskanal). En ny sagsbehandler betyder genopbygning af informationskanalen.

Tilgængelighed

Analysen viser, at når borgerne beskriver tilgængelighed som vigtigt, henvises der til, at det er muligt for borgerne at afgive relevant information løbende, og når den er aktuel.

Tilpasset responstid

Analysen viser, at når borgerne beskriver *tilpasset responstid*, så handler det ikke om, at sagsbehandleren skal reagere med det samme, men om at sagsbehandleren skal reagere med en responstid, der er passende for en given hændelse.

Koordinering og inddragelse

Analysen viser endvidere, at når borgerne beskriver, at sagsbehandleren reagerer koordinerende og inddragende mellem indsatser, behandling, faggrupper og borgerens netværk, så opfatter borgeren det sådan, at sagsbehandleren viser, at vedkommende har *modtaget og handler på* relevant information vedrørende borgerens situation. Informationen kan både komme fra andre fagpersoner, borgeren selv eller netværket, og sagsbehandlerens reaktion kan for eksempel omfatte inddragelse af behandlere og netværk i problemløsning eller at bringe relevante informationer videre til andre fagpersoner.

Case

Den case, der er beskrevet i boksen til højre, er hentet fra evalueringens datamateriale og illustrerer, hvad en tillidsfuld relation kan betyde for progression.

Denne case viser på forskellige punkter, hvordan sagsbehandleren lytter til borgerens mål og ideer ved praktisk at reagere på dem, hvilket skaber tillid mellem sagsbehandler og borger.

I det første citat forklarer borgeren, hvordan sagsbehandlerens tilgængelighed ("jeg kan skrive, når jeg har brug for det") og responstid ("hun skal nok svare") er med til at give ham en oplevelse af, at der er tid og plads til ham, det vil sige, at han har tillid til hende.

Konkrete situationer, hvor tilgængelighed er afgørende for progression:

1. Når borgeren oplever uventede barrierer i en praktik.
2. Når borgeren oplever, at en eksisterende barriere uventet bliver en hindring under praktikken.

Konkrete situationer, hvor tilpasset responstid er afgørende for progression. Når borgeren:

1. Har udtrykt et konkret mål for sit forløb.
2. Har givet en konkret ide til en praktik.
3. Har fundet en specifik praktikplads.
4. Er i risiko for at forlade sin praktik.
5. Har afbrudt sin praktik.

Case 1. Hun skal nok svare

Morten er en ung mand, der efter en 9. klasses eksamen er endt i ledighed i en periode på flere år. Morten kommer fra en svær familiebaggrund og går i behandling i psykiatrien. Da han kommer ind i projektet, arbejder han og sagsbehandleren sammen om at få gang i aktiviteter, der passer til Mortens ønske om at arbejde med børn. De to udvikler en god, tillidsfuld relation.

Morten: "Jeg vidste, at hvis jeg havde brug for det, kunne jeg skrive en sms til Lone, og så skulle hun nok svare, når hun havde tid. Jeg vidste, at jeg kunne gå til hende, når jeg havde brug for det, og at det ikke ville være det der med, at jeg ringer i dag, og så får jeg besked om tre dage. Jeg følte, der var tid og plads til mig."

Sagsbehandleren hjælper Morten med at få gang i en praktik i en forretning, der sælger legetøj. Morten har selv foreslået legetøjsforretningen som praktiksted.

Morten: "Min sagsbehandler vidste ikke, om det kunne lade sig gøre med legetøjsforretningen, men hun ville undersøge det. Bare det, at man er blevet hørt, og at det er blevet undersøgt, har været guld værd."

I praktikken oplever Morten et vendepunkt, idet han får helt nye ansvarsopgaver, der får hans tro på egne evner til at vokse. Praktikken giver ham mod på at fortsætte sin uddannelsesvej, og sagsbehandleren hjælper ham med at begynde i 10. klasse.

Efter otte måneder på uddannelsen kommer Morten i problemer på grund af fravær, og han ryger ud af uddannelsen. Samme dag, som han får besked om, at han er blevet smidt ud, ringer han til sagsbehandleren. Sagsbehandleren hjælper ham med at komme ind på basisfag på VUC. Morten når kun at have en uges pause. Sidenhen fortsætter han sine manglende fag på VUC.

I det efterfølgende citat bruger han vendingen "at blive hørt" i sin beskrivelse af, hvad det betyder, at sagsbehandleren aktivt reagerer på hans input og ideer, idet hun undersøger muligheden for en praktikplads.

Særligt casens afsluttende forløb viser, hvordan tilliden mellem sagsbehandler og borger er en selvforstærkende mekanisme. Fordi borgeren tidligere har oplevet, at sagsbehandleren aktivt modtager og reagerer på de informationer, han afgiver, kommer han i en akut situation (hvor han endda er ude af kommunens system) til sagsbehandleren med den information, der netop skal til for at fastholde hans progression.

3.3 Konklusion: hypotese 1

På baggrund af ovenstående analyse af tillid og progression er følgende hypotese udledt: Når borgeren har en tillidsfuld relation til sagsbehandleren, øges chancerne for, at borgeren opnår progression.

Borgerens tillid til sagsbehandleren styrker informationsflowet fra borgeren til sagsbehandleren, og dermed styrkes informationsgrundlaget. Der vil både være tale om, at borgeren afgiver relevante oplysninger, som pågældende ellers ikke ville have afgivet, og om, at borgeren afgiver oplysningerne på et tidligere tidspunkt i forløbet. Et styrket informationsgrundlag øger sagsbehandlerens mulighed for at yde den rette indsats og støtte på det rette tidspunkt. Det er derfor fremmende for progression, når der etableres en relation, hvor borgeren har tillid til sagsbehandleren.

Eksempler på relevant information fra borgeren:

1. Information om akutte ændringer i borgerens situation, for eksempel sygdom.
2. Information om afbrydelse af forløb.
3. Information om relevante kontakter i netværk.
4. Information om tidligere erfaring.
5. Information om ønsker, ideer og evner.

Figur 4. Sammenhængen mellem tillid og progression



Når borgerne refererer til den tillidsfulde relation, beskrives dette som det at blive lyttet til. For borgerne har dette en konkret og specifik betydning: At blive lyttet til betyder, at sagsbehandleren *modtager og aktivt reagerer på de informationer, borgeren afgiver*.

Helt konkret viser analysen, at følgende fire karakteristika er centrale for, at borgeren oplever, at der er etableret en tillidsbaseret relation.

Figur 5. De fire punkter, som borgerne lægger vægt på i forhold til tillid



1. **Sagsbehandlerkontinuitet.** At borgeren har samme sagsbehandler over længere tid. Brydes sagsbehandlerkontinuiteten, svækkes *modtagelsen* af information, hvilket kan påvirke borgerens tillid til sagsbehandleren og dermed borgerens progression negativt.

2. **Tilgængelighed.** At borgeren oplever, at den information, som borgeren afgiver, modtages af sagsbehandleren. Er sagsbehandleren ikke tilgængelig, svækkes modtagelsen af borgerens information, hvilket kan påvirke borgerens tillid til sagsbehandleren og dermed borgerens progression, negativt.
3. **Tilpasset responstid.** At borgeren oplever, at sagsbehandleren reagerer indenfor en passende tid på den information, som borgeren afgiver. Er sagsbehandlerens responstid uforholdsmæssig lang, svækkes reaktionen på borgerens information, hvilket kan påvirke borgerens tillid til sagsbehandleren og dermed progression negativt.
4. **Koordinering og inddragelse.** At borgeren oplever, at sagsbehandleren reagerer koordinerende og inddragende. Reagerer sagsbehandleren ikke koordinerende, oplever borgeren ikke, at der handles på borgerens information, hvilket kan påvirke borgerens tillid til sagsbehandleren og dermed progression negativt.

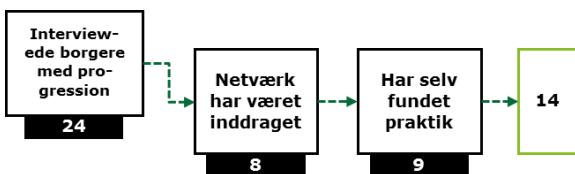
4 Egne mål og progression

Hypotese 2: Når borgeren har en plan baseret på egne mål, aktiverer borgeren i højere grad egne ressourcer, og samtidig øges chancerne for progression.

4.1 Analyse af mål og progression

Analysen af casedata viser, at en stor andel af sagerne med progression er karakteriseret ved, at borgerne aktiverer deres egne ressourcer. Det kan ske ved, at de selv finder en praktikplads, eller ved at de aktivt inddrager deres netværk til at overvinde centrale barrierer eller finde en praktikplads. Ud af de 24 cases med progression, hvor borgerne ønskede at gennemføre interviewet, gør en af eller begge disse forhold sig gældende i 14 tilfælde.

Tabel 2. Data om aktivering af egne ressourcer



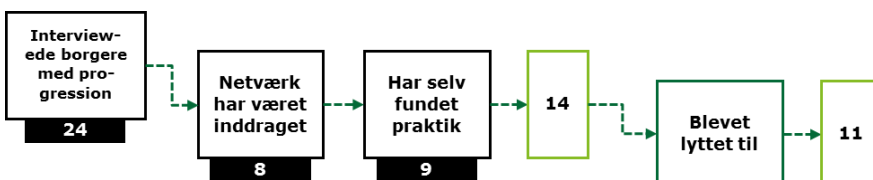
Tabellen viser

14 ud af 24 interviewede borgere med progression har aktiveret deres netværk til at overvinde en central barriere og/eller har selv fundet en praktikplads.

Note: Sorte bokse står for hændelser i en sag. Tallet i fanen under en boks viser, i hvor mange sager udsagnet eller hændelsen forekommer. Kæden illustrerer en kombination af hændelser, hvor den lysegrønne boks markerer, hvor mange der i alt har oplevet den givne kombination. En knækket pil markerer et *både-og* mellem to hændelse, mens en ret pil markerer *og/eller*.

I de sager, hvor borgerne har aktiveret deres ressourcer i forhold til netværk eller ved selv at have fundet en praktikplads, fremhæver tre fjerdedele af borgerne, at de er blevet lyttet til. Der er således tale om en stærk tendens i data, jf. tabel 3.

Tabel 3. Data om aktivering af egne ressourcer



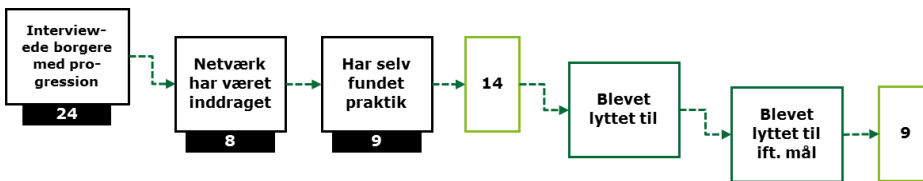
Tabellen viser

Ud af 14 borgere, der har aktiveret deres netværk og/eller selv har fundet en praktikplads, oplever 11, at de blev lyttet til.

Note: Mørkegrønne bokse står for udsagn fra borgere, sorte bokse står for hændelser. Se note til tabel 2 for yderligere figurforklaring.

Mere præcist viser analysen af data, at størstedelen peger på, at de er blevet lyttet til specifikt på den måde, at deres plan tager udgangspunkt i deres egne mål.

Tabel 4. Data om aktivering af egne ressourcer



Note: Mørkegrønne bokse står for udsagn fra borgere, sorte bokse står for hændelser. Se note til tabel 2 for figurforklaring.

Resultatet af caseanalysen viser derfor, at der er en stærk sammenhæng mellem borgernes progression, at borgerne tager initiativ til at aktivere deres ressourcer, og at borgerne oplever, at deres plan er baseret på egne mål.

En del borgere beskriver således det at finde deres egen praktikplads i direkte sammenhæng med, at praktikpladsen passer til deres egne mål i planen. Det kommer blandt andet til udtryk ved, at de omtaler deres praktik og deres egne mål i direkte forlængelse af hinanden som i nedenstående eksempler.

Eksempel 1

Interviewperson: Jeg vidste, at jeg gerne ville være pædagog eller arbejde med salg, så længe det havde med børn at gøre. Det var planen. Derfor var Butik X oplagt.

Eksempel 2

Interviewperson: [...] Den sidste praktik valgte jeg selv. Inden projektet er jeg altid blevet sendt i praktikker, der ikke passer til mit helbred. Her sagde jeg, at jeg gerne ville i praktik som X, og det skrev vi ind i planen. Det er ikke et fysisk arbejde. Det var rigtig godt. I dag er jeg ansat der.

I begge eksempler kædes udsagnet om praktikken tæt sammen med beskrivelsen af, hvordan praktikken stemte overens med, at planen var baseret på egne mål.

I casene er der desuden eksempler på, at borgerens egne mål ikke altid er de mål, som sagsbehandleren til en start bedømmer som de rette mål. Det gælder for eksempel, når borgeren ønsker en praktik, sagsbehandleren ikke ser som fordelagtig, når borgeren er ung og ønsker beskæftigelse som ufaglært fremfor uddannelse, eller når borgeren er i ressourceforløb og ønsker arbejdsprøvning med henblik på fleksjob.

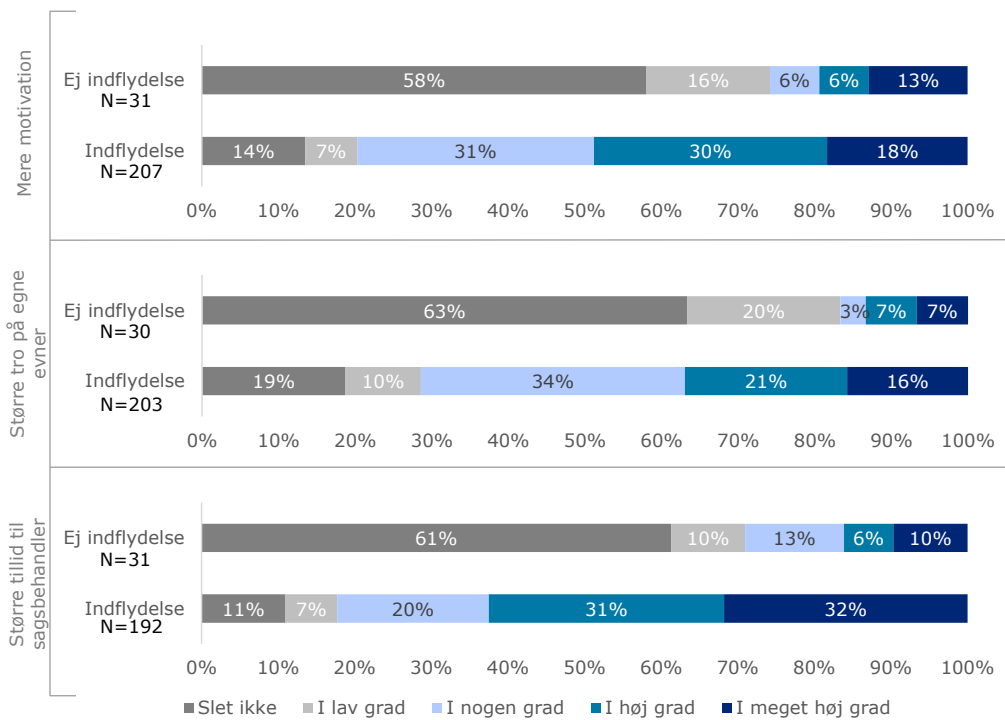
Resultaterne fra casedata om forbindelsen mellem en plan baseret på egne mål, aktiveringen af ressourcer og progression er i tråd med resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen.

Undersøgelsen viser, at der er en sammenhæng mellem borgernes svar på, om de har haft indflydelse på mål og delmål for deres plan, og om de har oplevet en positiv udvikling i projektet. Dem, der har oplevet at få indflydelse på mål og delmål i planen, vurderer således i markant højere grad, at de i projektet har oplevet øget motivation til at søge job og uddannelse, øget tro på egne evner og større tillid til sagsbehandleren, jf. figur 6.

Tabellen viser

9 ud af 14 borgere i den specificerede gruppe oplever, at de er blevet lyttet til specifikt i forhold til deres egne mål.

Figur 6. Borgernes vurdering af, om de i projektforløbet har haft **indflydelse på mål og delmål i deres plan** fordelt på, om de 1) føler sig mere motiverede til at komme i job eller uddannelse, 2) tror mere på deres egne evner til at komme i job eller uddannelse, 3) har fået mere tillid til deres sagsbehandler i løbet af empowermentprojektet



N = 238. Kilde: spørgeskemaundersøgelse blandt borgere.

Analyseresultaterne viser, at billedet er det samme, hvis man ser på borgernes oplevelse af, om de har haft indflydelse på andre forhold som indholdet i deres plan, hvilke tilbud de skulle deltage i, og hvor de skulle i praktik. De borgere, der svarer ja til, at de har haft indflydelse på de forhold, ligger også højere på øget motivation til job og uddannelse, tro på egne evner og tillid.

4.2 Analyse af cases, hvor borgerne har manglet klare mål

For at kunne basere planen på borgerens egne mål er det nødvendigt, at borgeren *har* konkrete mål. Det er imidlertid ikke alle borgere, der har et klart billede af, hvad deres mål er.

Caseanalysen viser, at blandt de 30 cases optræder der i alt 10 situationer, hvor borgeren eller faggruppen fremhæver, at de har arbejdet med at konkretisere borgerens mål. Ser man på de 10 cases, beskriver faggruppen eller borgerne gennemgående to veje til at konkretisere mål, jf. tabel 5.

1. Den ene vej til konkretisering er, at der tages afsæt i borgerens tidligere arbejds erfaring, også selvom erfaringen ligger langt tilbage i tid.
2. Den anden vej til konkretisering er, at der tages afsæt i brede ønsker og mål uden direkte relation til beskæftigelse for at opnå en konkret ide til et beskæftigelsesrettet mål. Dette sker typisk i situationer, hvor borgeren ikke har et fremtidsbillede (på grund af for eksempel manglende tro på fremtiden).

Konkretisering er afgørende for progression, når:

1. Borgeren har besvær med at formulere ønsker og mål.
2. Borgerens mål er abstrakte eller fjerntliggende.
3. Borgeren på grund af tidligere erfaringer i livet er holdt op med at gøre sig forestillinger om fremtiden.

Tabel 5. Data om konkretisering af mål til brug for planen



Note: Se note til tabel 2 for figurforklaring.

Case

For at få et mere konkret billede af forholdet mellem egne mål og progression fremstilles en faktisk case fra evalueringens datamateriale.³ Den er et eksempel på, hvordan det at sætte borgerens mål i centrum kan skabe progression i en sag, der ellers er gået i stå, også selvom målene ikke umiddelbart passer ind i kommunens sædvanlige praksis.

Tabellen viser

Der var 10 sager, hvor borger eller faggruppe fortæller om et behov for konkretisering af mål. Den viser også, at interviewpersonerne beskriver arbejdet med konkretisering dækkende ved hjælp af to typer udsagn, nemlig inddragelse af tidligere erfaring eller proces fra bredt ønske til konkret ide.

Case 2. Et job som bartender

Carsten på 29 år har mange års ledighed bag sig og ingen 9. klasses eksamen. Carsten, der har været i systemet i mange år, har en ide om, at han gerne vil i praktik som bartender på en bodega. Hidtil har det ikke kunnet lade sig gøre, fordi kommunen ikke vil understøtte praktikker i beværtninger. Desuden er Carsten under 30 år, og kommunen har derfor fokus på uddannelse, selvom Carsten selv ikke kan se det for sig.

Sagsbehandleren, der har friere rammer i projektet, beslutter at lade borgerens mål styre planen. De aftaler, at de skal finde en bartenderpraktik.

Carsten: "Før projektet følte jeg ikke, at de tog de ideer, jeg kom med, alvorligt. De har fejlet dem væk og sagt "det kan vi ikke hjælpe dig med" eller "det har vi ikke kompetencer til at hjælpe dig med". Jeg er kommet med mange ideer til praktiksteder, hvor de har sagt, at det er udenfor deres register."

Da sagsbehandleren går ind på planen, fortæller Carsten, at han har en ven, der ejer en beværtning. Vennen inddrages og vil gerne give Carsten en praktikplads.

I løbet af praktikken kommer Carsten op på fuld tid, hvilket ikke er sket før. Han er glad for praktikken, blandt andet fordi han sammen med arbejdsgiver kan indrette sig, så der tages hensyn til de behov, der følger af hans psykiske lidelse. Da praktikken slutter, føler han sig klar til en ny praktik i en forretning.

Under den nye praktik kommer Carsten ud for et uheld på praktikstedet. Ingen kommer til skade, men hændelsen er en forskrækkelse. Carsten kontakter straks sagsbehandleren, der støtter ham i at undgå en sygemelding til gengæld for at starte roligt op igen. Kort tid efter får Carsten job i en beværtning.

Citatet fra borgeren fremhæver vigtigheden af, at borgerens egne mål blev lagt til grund for planen. Samtidig viser det, at borgeren oplever det som en ændring fra tidligere praksis, at der bliver lyttet til de mål og ønsker, han selv kommer med.

4.3 Konklusion: hypotese 2

På baggrund af ovenstående analyse af egne mål og progression er følgende hypotese udledt: En borger med en plan, der er baseret på borgerens egne mål, vil typisk selv pege på, hvordan han eller hun kan bruge sine ressourcer til at opnå målene i planen. Konkret vil det ske ved, at borgeren selv tager initiativ til at aktivere sine ressourcer for at igangsætte aktiviteter i planen. Dette finder sted på to måder:

³ Casen er anonymiseret ved ændring af navne og detaljer. Centrale sammenhænge er bevaret.

1. *Borgeren finder selv praktikplads.*

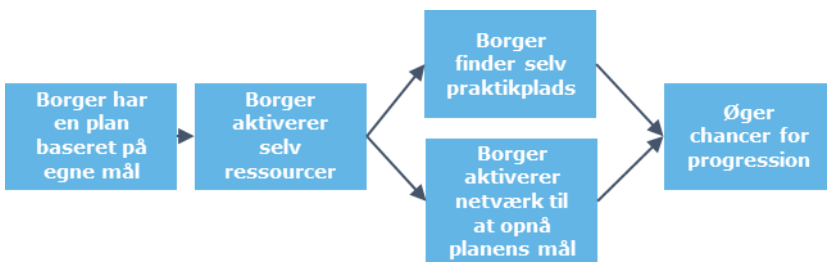
Borgere, der har en plan baseret på egne mål, vil oftere selv finde en praktikplads, skabe kontakt til praktikpladsen og sikre, at den etableres.

2. *Borgeren inddrager selv sit netværk.*

Borgere, der har en plan baseret på egne mål, vil ofte selv pege på, hvordan de kan inddrage deres netværk til at igangsætte aktiviteter, overkomme barrierer eller opnå bestemte mål, for eksempel finde en praktikplads.

Når borgeren aktiverer egne ressourcer, øges chancerne for progression.

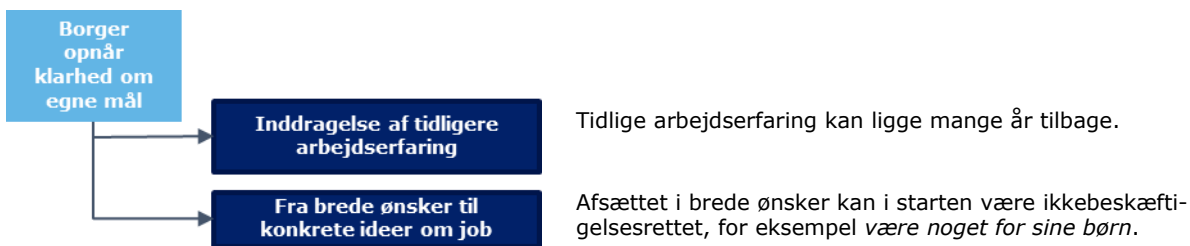
Figur 7. Sammenhængen mellem en plan med egne mål og progression



En plan baseret på borgerens egne mål kræver, at borgeren *har* et klart billede af sine mål. For borgere, der ikke har et klart billede af egne mål, kan et konkret målbillede opnås ad to veje.

1. Den ene vej til konkretisering er, at der tages afsæt i borgerens tidligere arbejdserfaring.
2. Den anden vej til konkretisering er, at der tages afsæt i brede ønsker og mål uden direkte relation til beskæftigelse for at opnå en konkret ide til et beskæftigelsesrettet mål.

Figur 8. To veje til konkretisering af mål



5 Barrierer og progression

Hypotese 3: Når der arbejdes med de barrierer, borgerne selv peger på, øges chancerne for, at borgerne opnår progression.

5.1 Analyse af barrierer og progression

På tværs af de analyserede cases giver fagpersonernes beskrivelser af de udfordringer, som borgerne har i forhold til job og uddannelse, anledning til at opdele udfordringerne i to typer af barrierer:

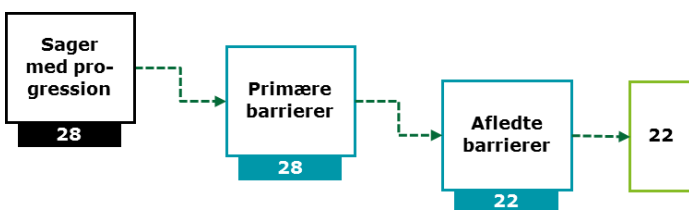
- grundlæggende barrierer og
- afledte barrierer.

De grundlæggende barrierer er udfordringer, som fagpersonerne beskriver som kernen i eller roden til borgernes problematikker. Det dækker over fysiske eller psykiske diagnoser eller svære sociale problemer, for eksempel anbringelse af børn, familiebehandling eller misrøgt i barndommen. Blandt de analyserede cases med progression fremhæver fagpersonerne i alle cases, at der er grundlæggende barrierer til stede, og i 16 cases nævnes det specifikt, at borgerne er i gang med en medicinsk, psykisk eller social behandlingsform.

Udover de grundlæggende barrierer er der afledte barrierer. Det er barrierer, der beskrives som konsekvenser af de grundlæggende barrierer. Det dækker for eksempel over mobilitet og transport, bolig, økonomi, tro på egne evner, personlig hygiejne eller selvvurderet helbred. Således kan en psykisk sygdom føre til problemer med transport, eller svære sociale familieproblemer kan føre til gæld.

Analysen viser, at i mere end to tredjedele af de analyserede cases fremhæver fagpersonerne, at der er arbejdet med afledte barrierer i forløbet.

Tabel 6. Data om barrierer



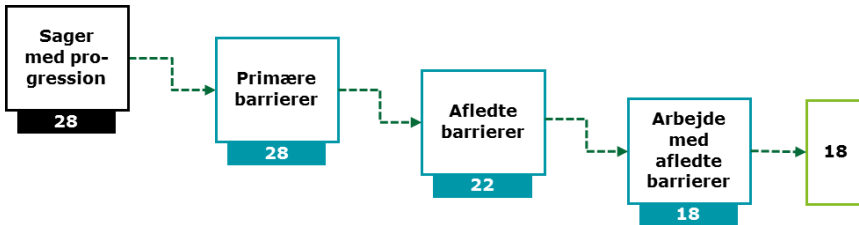
Tabellen viser

Faggruppen i alle 28 analyserede sager med progression fortæller om primære barrierer, og i 22 af disse sager fortæller de yderligere om afledte barrierer.

Note: Sorte bokse står for hændelser i en sag, og blå bokse for sagsbehandlers udsagn. Tallet i fanen under hver boks viser, i hvor mange sager udsagnet eller hændelsen forekommer. Kæden illustrerer en kombination af udsagn og hændelser, hvor den lysegrønne boks markerer, hvor mange der i alt har oplevet den givne kombination. En knækket pil markerer et *både-og* mellem to udsagn.

Samtidig kæder fagpersonerne håndteringen af en afledt barriere sammen med opnåelse af progression i stort set alle de sager, hvor der er arbejdet med at håndtere de afledte barrierer.

Tabel 7. Data om arbejdet med barrierer



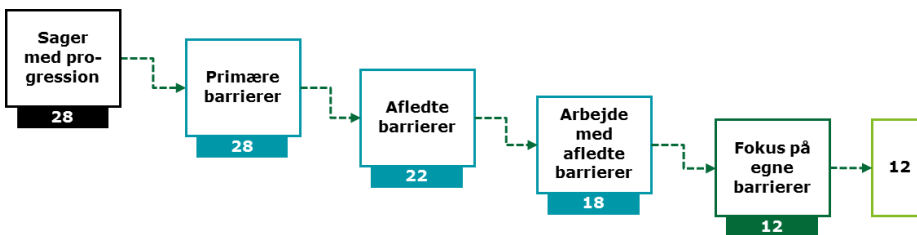
Tabellen viser

Faggruppen i 18 ud af 28 sager med progression fortæller, at arbejdet med afledte barrierer var vigtigt for progression.

Note: Se note til tabel 6 for figurforklaring.

Analysen viser yderligere, at der er en meget stærk tendens til, at det i de sager, hvor der er arbejdet med afledte barrierer, er borgeren selv, der har peget på de barrierer, der var relevante at arbejde med. Dette nævnes af borgerne i to tredjedele af de cases, hvor der er arbejdet med de afledte barrierer som led i forløbet.

Tabel 8. Data om aktivering af egne ressourcer



Tabellen viser

Ud af de 18 sager, hvor fagpersonerne fortæller om arbejde med afledte barrierer, er det i 12 tilfælde borgerne, der har udpeget, hvilke barrierer der skulle arbejdes med.

Note: Mørkegrønne bokse står for borgeres udsagn, blå bokse for sagsbehandlers udsagn og sorte bokse for hændelser i en sag. Se note til tabel 6 for yderligere figurforklaring.

Analysen af casedata peger således på, at arbejdet med afledte barrierer, som borgerne selv har udpeget som de væsentligste, medvirker til at opnå progression.

Nedenfor ses et eksempel på, at fagpersonerne skifter vinkel i en sag på baggrund af, at borgeren peger på en anden barriere, end den fagpersonerne har haft fokus på. I eksemplet ændres mentors fokus fra familielivet til at hjælpe borgeren med et tandproblem og en praktikplads.

Eksempel 1

Interviewperson: Mentor har været på i et lille års tid med fokus på hverdagen derhjemme. Så kommer familieafdelingen ind i billedet, fordi vi foretager en underretning. [...] Der begynder vi så med at hjælpe ham med at løse hans tandproblem. Det er det, han selv vil. Efter det går han med til at starte i en praktik. Nu er han oppe på 25 timer.

Case

For at få et mere konkret billede af forholdet mellem barrierer og progression fremstilles en faktisk case fra evalueringens datamateriale.⁴ Casen er et eksempel på, at borgeren selv peger på den centrale barriere, og at håndtering åbner op for betydelig progression.

Casen er også et eksempel på, at overvindelse af en afledt barriere bliver vejen til progression. En specialklasse viste sig ikke at være nødvendig for borgeren, det var nok at håndtere den afledte barriere vedrørende transport og mobilitet.

Case 3. Hjælp til transport

Peter er midt i 20'erne. Han har en autismespektrumforstyrrelse og har været ledig, siden han fyldte 18 år. Da Peter starter i projektet, fortæller han, at han gerne vil starte på HF. For at imødekomme Peters ønske og samtidig tage højde for hans autisme tager sagsbehandleren Peter med til en samtale på en skole, der tilbyder en HF-klasse for folk med netop Peters form for autisme.

Peter søger ind i specialklassen, men bliver ikke optaget på grund af et højt ansøgerantal. Der skal altså lægges en ny plan. Sagsbehandleren taler med Peter om, hvad han selv ser som de vigtigste barrierer i forhold til at starte på et normalt VUC-forløb. Det viser sig, at Peter især har det svært med offentlig transport og mindre med de forhold, der knytter sig til at gå i skole og være i en klasse. For ham er transporten den vigtigste barriere.

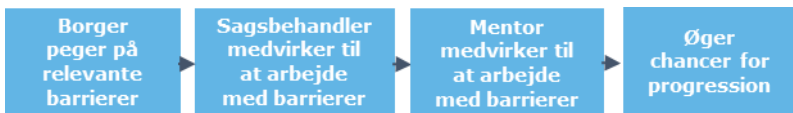
På baggrund af Peters oplysninger foreslår sagsbehandleren, at Peter starter på et normalt VUC-forløb med få timer til at starte med, og at han får en mentor, der kan hjælpe ham med transporten. Peter siger ja.

I perioden op til skolestart og i en periode efter start på uddannelsen gennemfører mentoren transporttræning med Peter og følger ham til og fra stationen. Efter en tid føler han sig klar til selv at foretage transporten og går kort efter op i timer på VUC til det SU-berettigende niveau.

5.2 Konklusion: hypotese 3

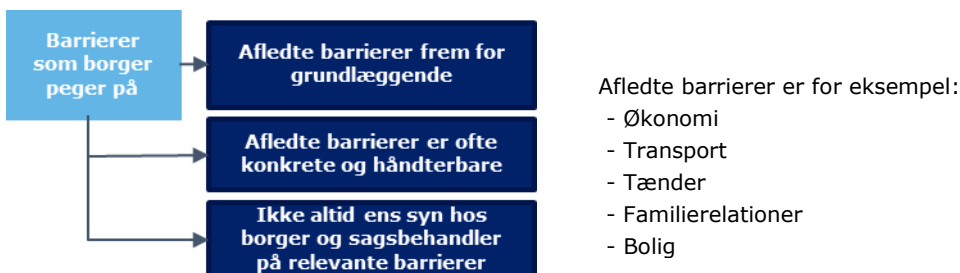
På baggrund af ovenstående analyse af barrierer og progression er følgende hypotese udledt: Når sagsbehandler eller mentor medvirker til at overkomme de barrierer, som borgeren selv peger på, øges chancerne for progression. Borgerens vurdering af, hvilke barrierer der skal arbejdes med, er ikke altid barrierer, som sagsbehandleren bedømmer som de rette at arbejde med først.

Figur 9. Sammenhængen mellem arbejde med barrierer og progression



Borgerne har typisk selv en klar ide om, hvilke barrierer der står i vejen for arbejde. Ofte er det ikke borgernes grundlæggende udfordringer, for eksempel fysisk eller psykisk sygdom, borgerne peger på, der er brug for at løse. I stedet er det barrierer, der er afledt af de grundlæggende udfordringer. Det kan for eksempel være mobilitet, økonomi, bolig og hjem og tro på egne evner.

Figur 10. Borgernes syn på barrierer



⁴ Casen er anonymiseret ved ændring af navne og detaljer. Centrale sammenhænge er bevaret.

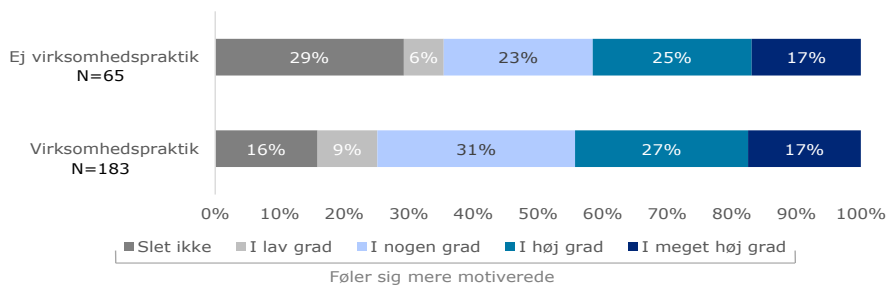
6 Virksomhedspraktik og progression

Hypotese 4: Vendepunktet i borgerens forløb opstår, når borgeren får ansvar i en virksomhedspraktik, der er afstemt med borgerens egne mål i borgerens plan.

6.1 Analyse af virksomhedspraktik og progression

Resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen viser, at en lidt større andel af de borgere, der har været i virksomhedspraktik, har oplevet øget motivation til at komme i job og uddannelse i projektet sammenlignet med de borgere, der ikke har været i virksomhedspraktik, jf. figur 11.

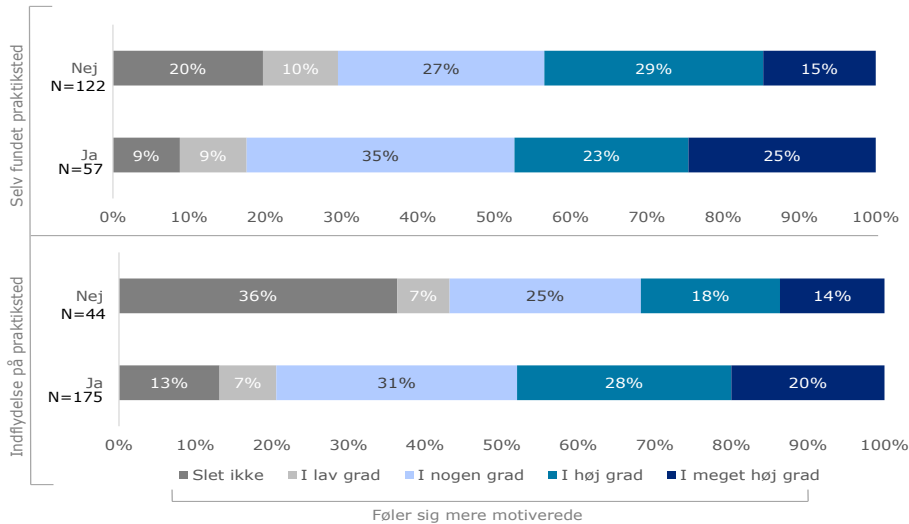
Figur 11. Borgernes vurdering af, om de føler sig mere motiverede til at arbejde på at komme i job eller uddannelse i kraft af empowermentprojektet fordelt på, om de har været i virksomhedspraktik i projektet eller ej



N = 248. Kilde: spørgeskemaundersøgelse blandt borgere.

Resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen viser yderligere, at de borgere, der selv har fundet deres praktiksted, i højere grad har haft en oplevelse af, at deres motivation steg over projektperioden. Det samme gælder borgere, der har svaret, at de har haft indflydelse på deres praktiksted, jf. figur 12.

Figur 12. Borgernes vurdering af, om de føler sig mere motiverede til at arbejde på at komme i job eller uddannelse i kraft af empowermentprojektet fordelt på, om de selv har fundet praktiksted, og om de har haft indflydelse på, hvor de skulle i praktik



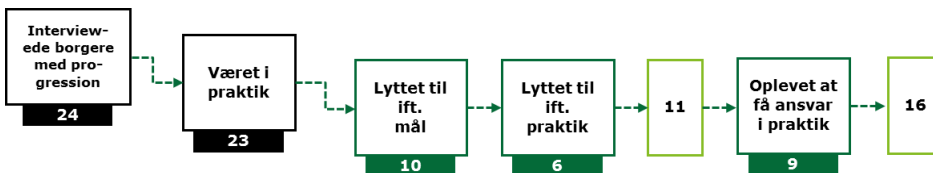
N = 219. Kilde: spørgeskemaundersøgelse blandt borgere.

Disse resultater nuanceres af caseanalysen. Af denne fremgår det blandt andet, at blandt de borgere, der har været i praktik, peger knap halvdelen (11) på, at de er blevet lyttet til i forhold til målene i deres plan eller mål med praktikken. Mål i forhold til praktik kan for eksempel være branche, timetal og arbejdskultur.

Dernæst fremgår det af interviewene med de borgere, der har været i praktik, at de har oplevet et øget ansvar i løbet af virksomhedspraktikken. Dette ansvar knytter sig til arbejdsopgavernes indhold eller den rolle, borgeren varetager i praktikken.

Kombinerer man borgernes udsagn om, at de har fået et øget ansvar i praktikken med udsagnene om, om de er blevet lyttet til i forhold til mål for plan og praktik, får man en meget stærk tendens, jf. tabel 9.

Tabel 9. Data om en meningsfuld praktik med ansvar



Note: Mørkegrønne bokse står for udsagn fra borgere, sorte bokse står for hændelser i sagen. Tallet i fanen under en boks viser, i hvor mange sager observationen i boksen forekommer. Kæden illustrerer en kombination af observationer, hvor den lysegrønne boks markerer, hvor mange der i alt har oplevet den givne kombination. En knækket pil markerer et både-og mellem to udsagn, mens en ret pil markerer og/eller.

Analysen viser således, at i sagerne med progression har næsten alle været i praktik, og at der er en meget stærk tendens blandt disse sager til, at borgere har oplevet at få et øget ansvar i praktikken og/eller er blevet lyttet til i forhold til målene for planen eller praktikken.

Tabellen viser

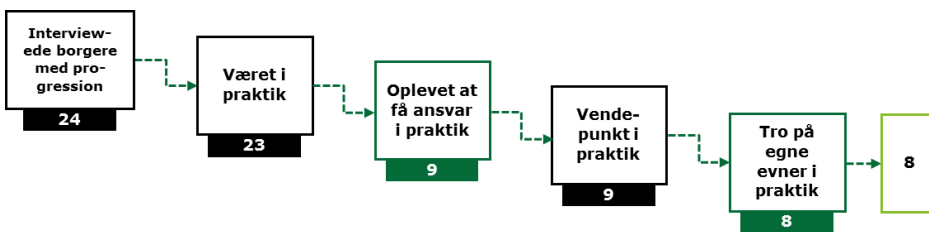
Ud af 24 interviewede borgere med progression har 23 været i praktik. Af de 23 fortæller 11, at de har oplevet at blive lyttet til i forhold til mål for deres plan og/eller deres praktik. I alt fortæller 16, at de har oplevet at blive lyttet til i forhold til mål for deres plan, mål for deres praktik og/eller at få ansvar i deres praktik.

6.2 Analyse af ansvar i praktik

I forhold til at få ansvar i en praktik, viser caseanalysen, at der er to tendenser, der knytter sig hertil:

For første gælder det for alle borgere, der har opnået øget ansvar i praktikken, at det afgørende vendepunkt i deres forløb er forekommet under praktikken. Der med knyttes praktik og progression sammen. Derudover fremgår det, at stort set alle, der har opnået øget ansvar som led i praktikken, at de i praktikken også oplevede en øget tro på egne evner.

Tabel 10. Data om vendepunktet i praktik



Note: Se note til tabel 9 for figurforklaring.

Oplevelsen af at få ansvar i en praktik er altså tæt forbundet med vendepunktet i forløbet og oplevelsen af øget tro på egne evner.

Nedenfor ses to eksempler på udsagn fra borgerne, der viser, hvordan disse sammenhænge kommer til udtryk. I begge tilfælde er der tale om borgers umiddelbare svar – det vil sige, det første de nævner – på et åbent spørgsmål om, hvad de har oplevet i deres praktik.

Eksempel 1

Interviewperson: Selvtillid. Min selvtillid voksede meget hurtigt. Det var blandt andet fordi, jeg [...] fik lov til at stå i kassen.

Eksempel 2

Interviewperson: Jeg fik lov til at udvikle mig. Jeg fik afprøvet forskellige opgaver. Det sidste sted lavede de mad til 150 gæster, og jeg var med i det hele. Det gav mig noget godt.

Adspurgt om deres oplevelse i praktik fremhæver borgerne altså i begge eksempler som det første, at de har oplevet udvikling gennem ansvarsopgaver i praktikken, konkret at stå i kassen, henholdsvis være med i hele udførelsen af en omfattende og for praktikpladsen vigtig opgave. De er således eksempler på, hvilken betydning borgerne tillægger opgaver med ansvar i forhold til progression.

Case

For at få et mere konkret billede af forholdet mellem ansvar i praktik og progression fremstilles en faktisk case fra evalueringens datamateriale.⁵ Casen er et eksempel på, hvordan den rette praktikplads med de rigtige opgaver kan give en borger troen på arbejdssevnen tilbage. Casen er også et ek-

Tabellen viser

Ud af 9 sager, hvor borgerne oplever at få ansvar i en praktik, forekommer der for alle et vendepunkt i praktikken, og næsten alle oplever, at deres tro på egne evner vokser under praktikken.

Definition af vendepunkt

Et vendepunkt er defineret ved følgende kriterier: 1) Sagsbehandler eller mentor identificerer eksplicit et vendepunkt i sagen, eller 2) borger eller sagsbehandler har a) vurderet tro på egne evner som en central barriere og b) fortalt, at praktikken var central for overvinde af denne barriere.

⁵ Casen er anonymiseret ved ændring af navne og detaljer. Centrale sammenhænge er bevaret.

sempel på, at der bliver lyttet til borgerens mål, især i forhold til praktikpladstype, hvilket er med til at etablere tillid og aktivere borgerens ressourcer i sagen.

Case 4. Den rigtige praktikplads

Denne case handler om Fahad, der er sidst i 40'erne, og som har mange års ledighed bag sig. Kort inden projektstart er han blevet visiteret til et ressourceforløb. Han lider af svære rygproblemer og betegnes af fagpersonerne som psykisk sårbar. Selv ønsker han en førtidspension og tror ikke på, at han kan arbejde.

Da Fahad kommer ind i projektet, er det hans erfaring, at praktikker ikke nytter noget. Han har været på praktikpladser, hvor han fysisk ikke kunne udføre sit arbejde, og han har ikke lyst til at prøve flere praktikker.

I projektet taler Fahad med sagsbehandleren om, at han til gengæld har et ønske om at komme mere ud af hjemmet og deltage mere i børnenes liv fremfor at sidde hjemme. Det ønske har han, selvom han ikke tror, han kommer til at arbejde igen. Sagsbehandleren og Fahad aftaler, at en mentor skal støtte Fahad i at komme mere ud og konkretisere, hvordan han kan få et mere aktivt liv.

For at komme mere ud begynder Fahad at køre med sin bror, der har et arbejde, hvor han skal ud til kunder. Køreturene med broren får Fahad til at undersøge mulighederne for at komme i praktik på brorens kontor.

Fahad: "Det var en rigtig god sagsbehandler, jeg havde. Hun var en af dem, man kunne samarbejde med. Hun kunne godt forstå, at jeg var syg og ikke kunne klare så meget. Den måde, hun talte med mig på, gjorde mig stærkere."

Kommunen benytter som regel kun virksomheder til praktik, som de allerede har aftaler med, hvilket ikke inkluderer brorens arbejdsplads, der også ligger i en nabokommune. Men Fahad tager selv initiativ og får etableret praktikpladsen. Praktikforløbet bliver et vendepunkt for ham. Den er afstemt med hans egne ønsker om timetal og arbejdsopgaver. Samtidig får han en vigtig rolle i praktikken. Han får ansvar for opgaver, der giver ham troen på egne evner til at varetage et job i begrænset timetal tilbage. Sidenhen ansættes han på samme arbejdsplads i et fleksjob.

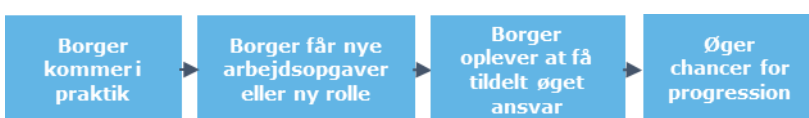
I citatet, hvor borgeren taler om sin sagsbehandler, kobler han to umiddelbart modsatrettede ting sammen, nemlig at sagsbehandleren forstår hans begrænsning, og at hun gør ham stærkere. Denne formulering bliver hans måde at beskrive, at han får mulighed for at aktivere sine ressourcer, idet planen er baseret på hans egne mål.

6.3 Konklusion: hypotese 4

På baggrund af ovenstående analyse af virksomhedspraktik og progression er følgende hypotese udledt: Vendepunktet i en sag opstår, når borgeren får ansvar i en virksomhedspraktik, der er afstemt med borgerens egne mål i planen.

Analysen viser, at borgerne gennemgående oplever, at vendepunktet i deres forløb knytter sig til, at de i løbet af en virksomhedspraktik har fået tildelt et ansvar i forbindelse med nye arbejdsopgaver (fx stå ved kassen eller sikre varer på hylder) ved at påtage sig nye roller i praktikken. Ved at tildele borgeren øget ansvar i en praktik, øges chancerne for progression.

Figur 13. Sammenhængen mellem praktik og progression



Analysen viser således, at der især er to forhold, der knytter sig til progression i virksomhedspraktikken:

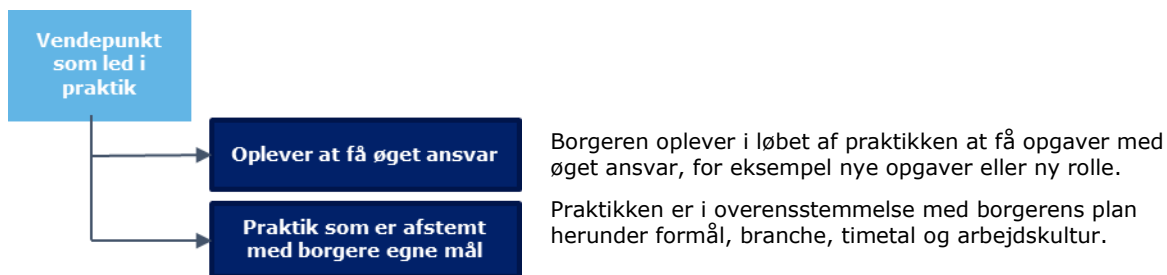
1. Opgaver med ansvar

Analysen viser, at det er fremmede for borgerens progression i forbindelse med en virksomhedspraktik, at borgeren i løbet af praktikken oplever at få arbejdsopgaver, der giver borgeren et særligt ansvar.

2. Afstemt med borgerens mål og plan

Analysen viser yderligere, at det er fremmede for borgerens progression i forbindelse med en virksomhedspraktik, at praktikken er afstemt med borgerens plan, herunder borgerens mål angående formål, branche, timetal og arbejdskultur.

Figur 14. Borgerens erfaring med vendepunkt i en praktik



7 Selvvurderet helbred og progression

Hypotese 5: Selvvurderet helbred og troen på egne arbejdsevner hænger tæt sammen. En indsats, der fremmer borgerens tro på egne evner, medvirker til, at borgeren vurderer eget helbred mere positivt.

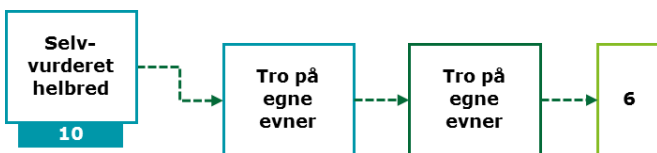
7.1 Analyse af selvvurderet helbred og tro på egne evner

Generelt er selvvurderet helbred et begreb, der udelukkende anvendes af faggruppen. Blandt de 30 cases vurderer faggruppen selvvurderet helbred som en barriere i en tredjedel af tilfældene (i 10 cases).

Analysen viser yderligere, at i 6 ud af de 10 sager, hvor fagpersonerne vurderer selvvurderet helbred som en barriere, mener fagpersonerne og/eller borgeren selv desuden, at tro på egne evner er en barriere, jf.

tabel 12.

Tabel 11. Data om selvvurderet helbred og tro på egne evner



Note: Blå bokse står for udsagn fra faggruppen og mørkegrønne for udsagn fra borgerne. Tallet i fanen under en boks viser, i hvor mange sager observationen i boksen forekommer. Kæden illustrerer en kombination af observationer, hvor den lysegrønne boks markerer, hvor mange der i alt har oplevet den givne kombination. En knækket pil markerer et *både-og* mellem to udsagn, mens en ret pil markerer *og/eller*.

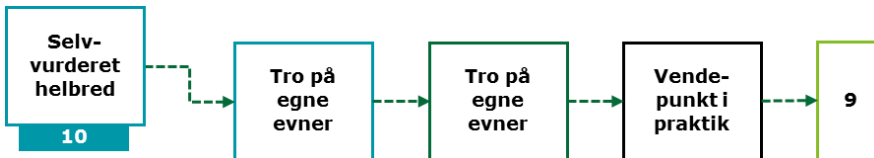
Tabellen viser

Ud af 10 sager, hvor faggruppen ser selvvurderet helbred som en barriere, beskrives i 6 sager tro på egne evner også som en barriere af faggruppen og/eller borgeren selv.

Denne kombination af udsagn giver ikke en stærk tendens i data i sig selv, men kombineres den med, at borgeren har oplevet et vendepunkt i sin praktik, ses en meget stærk tendens, jf.

tabel 12.

Tabel 12. Data om selvvurderet helbred og tro på egne evner



Note: Blå bokse står for udsagn fra faggruppen, mørkegrønne for udsagn fra borgerne og sorte for hændelser i sagen. Se note i tabel 11 for yderligere figurforklaring.

Tabellen viser

Ud af 10 sager, hvor faggruppen ser selvvurderet helbred som en barriere, oplever 8 borgere et vendepunkt eller en udvikling i tro på egne evner i en praktik.

Definition af vendepunkt

Et vendepunkt er defineret ved følgende kriterier: 1) Sagsbehandler eller mentor identificerer eksplicit et vendepunkt i sagen, eller 2) borger eller sagsbehandler har a) vurderet tro på egne evner som en central barriere og b) fortalt, at praktikken var central for overvindelse af denne barriere.

Resultatet viser et stærkt overlap mellem på den ene side selvvurderet helbred som barriere i faggruppens øjne og på den anden side tro på egne evner som barriere og/eller forekomsten af et vendepunkt i en praktik. Det er kort sagt i netop de sager, hvor selvvurderet helbred er en barriere, at tro på egne evner og progression via praktik spiller en central rolle. Som det fremgår af tabel 10 i afsnit 6.2, er der desuden en stærk overensstemmelse mellem forekomsten af et vendepunkt i en praktik og borgerens oplevelse af en øget tro på egne evner under praktikken.

Samlet peger disse tendenser i data således på, at:

- Tro på egne evner ofte er en barriere i de sager, hvor fagpersonerne ser selvvurderet helbred som barriere.
- Borgernes tro på egne evner øges gennem praktik i sager, hvor fagpersoner peger på, at selverfaret helbred udgør en barriere.

7.2 Analyse af erfaring med egne arbejdsevner og selvvurderet helbred – det vil sige selverfaret helbred

Det resultat, der er beskrevet ovenfor, tyder dels på, at selvvurderet helbred og tro på egne evner hænger tæt sammen. Men det tyder også på, at hvis man vil ændre på det selvvurderede helbred, så kan det ske ved at opbygge borgerens erfaring med egne arbejdsevner.

Nedenstående eksempler fra borgerinterview viser tydeligt denne kobling. Her drager borgerne en direkte forbindelse mellem deres eget helbred og arbejds erfaring via praktik.

Eksempel 1

Interviewperson: Projektet hjalp mig med at finde ud af, hvad jeg kan. Det eneste, jeg tænkte på i starten, var, at jeg havde det dårligt, og at jeg prøvede at blive rask. Jeg prøvede at få alt til at gå væk, fordi jeg ikke kunne holde til det.

Eksemplet viser, hvordan borgeren i samme sætning kobler sin oplevelse af egne evner med en tidligere oplevelse af et dårligt helbred. For denne borger handler de to ting tydeligt om det samme.

I det næste eksempel beskriver en anden borger meget klart, hvordan selv- vurderet helbred er et spørgsmål om erfaring og ikke om indre overbevisning.

Eksempel 2

Interviewperson: Jeg ved godt nu, at psyken er vigtig, men måden, kommu- nen fik det koblet sammen på, var meget forkert i mine øjne, for de sagde egentlig: Hvis jeg fik det bedre psykisk, så ville jeg også få det bedre fysisk. Og selvfølgelig vil man det, fordi man bliver gladere, men det ændrer jo ikke på ens fysiske situation. [...]

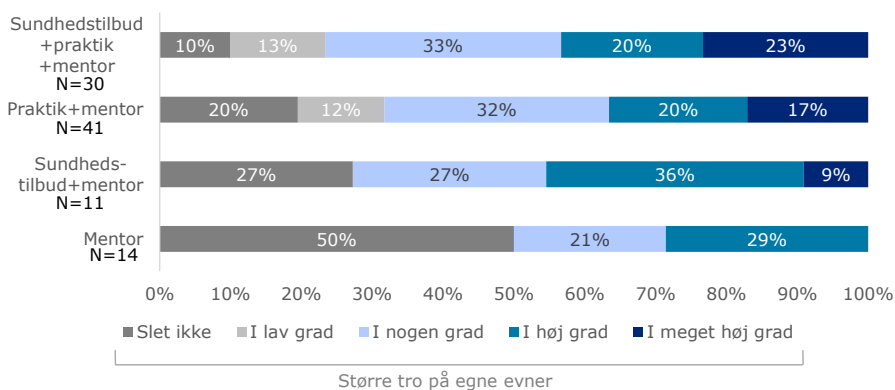
Det var rigtig hårdt at starte i praktik, og det er det stadig. Men det gjorde også, at jeg igen fik lidt mere overskud og blev lidt mere ... okay, det kan måske lade sig gøre det her, der er måske muligheder.

Eksemplet viser, hvordan borgeren ser spørgsmålet om det, hun kalder *psyke*, som et spørgsmål om erfaring med og øget tro på egne arbejdssev- ner ("det kan måske lade sig gøre"). Begge eksempler indikerer, at for borgerne er det selvvalgte helbred snarere et *selvvalgt helbred* opgjort i forhold til erfaringen med, hvad de *kan*.

Caseanalysen peger også på, at det er i forbindelse med en aktiv indsats med mentor, at borgeren gør sig erfaringer med egne evner. Dette indikerer, at mentorindsatsen medvirker til at øge troen på egne evner, når den er koblet sammen med en virksomhedsrettet indsats.

Resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen peger i samme retning som ca- seanalysen. Af spørgeskemaundersøgelsen fremgår det, at de borgere, der har modtaget både mentorstøtte og praktik og/eller en sundhedsindsats, i højere grad vurderer, at de fået større tro på egne evner i projektperioden end de borgere, der blot har fået mentorstøtte.

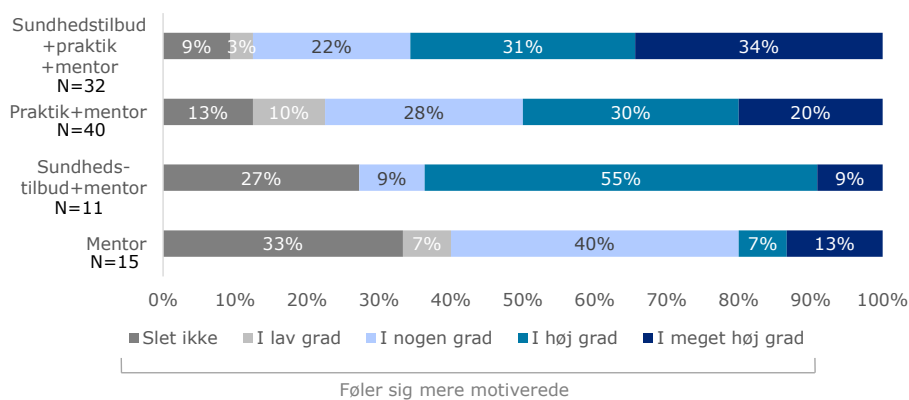
Figur 15. Borgernes vurdering af, om de har fået større tro på egne evner til at komme i beskæftigelse i løbet af projektet fordelt på kombination af forskellige typer tilbud



N = 96. Kilde: spørgeskemaundersøgelse blandt borgere.

Det samme mønster viser sig, når man analyserer borgernes opfattelse af, om deres motivation til job og uddannelse har været påvirket i projektperi- oden. Blandt de borgere, der har modtaget en kombination af tilbud og mentorstøtte, er der i højere grad en øget motivation til job og uddannelse end blandt de borgere, der kun har modtaget mentorstøtte.

Figur 16. Borgernes vurdering af, om de føler sig mere motiverede til at arbejde på at komme i job eller uddannelse i kraft af empowermentprojektet fordelt på kombination af forskellige typer tilbud



N = 98. Kilde: spørgeskemaundersøgelse blandt borgere.

Case

For at få et mere konkret billede af forholdet mellem selvvurderet helbred og progression fremstilles en faktisk case fra evalueringens datamateriale.⁶ Casen er et eksempel på, at spørgsmålet om det selvvurderede helbred bliver afklaret gennem borgerens faktiske erfaring med, hvad vedkommende kan.

I borgerens egen beskrivelse af vedkommendes progression sker forandringen, i takt med 1) at der kommer ro omkring sagen og fokus på at skabe et meningsfuldt forløb baseret på egne mål, og 2) borgeren kommer i en praktik, hvor han får mulighed for at gøre sig en række nye erfaringer med egen arbejdssevne og dermed helbred. Det er i praktikken, borgeren udvikler sit syn på, hvad han kan.

Citatet fra borgeren illustrerer, at det for borgeren er erfaringen med, hvad han kan i en arbejdskontekst ("at finde ud af, hvad du kan"), der i sidste ende påvirker hans tro på fremtiden på arbejdsmarkedet.

7.3 Konklusion: hypotese 5

På baggrund af ovenstående analyse af selvvurderet helbred og troen på egne evner er følgende hypotese udledt: Selvvurderet helbred og troen på egne arbejdssevner hænger tæt sammen. En indsats, der fremmer borgerens tro på egne evner, medvirker til, at borgeren vurderer eget helbred mere positivt.

⁶ Casen er anonymiseret ved ændring af navne og detaljer. Centrale sammenhænge er bevaret.

Evalueringen viser, at borgere med dårligt selvvurderet helbred typisk beskriver deres helbredssituation ud fra, hvor meget helbredet påvirker deres arbejdsevne i specifikke arbejdsituationer. På den måde ser borgerne deres arbejdsevne som en indikator på deres helbred. En borgers selvvurderede helbred er derfor i vid udstrækning et udtryk for borgerens tidligere oplevelser og erfaringer med, hvor meget helbredet har påvirket der evne til at varetage og løse konkrete arbejdsopgaver.

Selvvurderet helbred er således for borgeren snarere spørgsmål om selverfaret helbred, fordi det er gennem egentlig og faktisk erfaring med, hvad borgeren kan med sit helbred, at borgeren vurderer sit helbred.

De gennemgåede sager har vist, at udvikling i borgeres selvvurderede helbred, sker når borgeren har fået helt konkret og specifik erfaring med, hvad han eller hun kan med sit helbred. Denne erfaring giver borgeren en tro på sig egen sin tro på egen arbejdsevne, og dette øger chancerne for progression.

Figur 17. Sammenhængen mellem selvvurderet helbred og progression



Skal man fremme borgerens tro på egne evner er særligt to punkter vigtige:

1. Erfaring med arbejdsevne gennem praktik

Hvis en borger skal udvikle sin tro på egen arbejdsevne, skal det finde sted via erfaring. Det betyder, at borgeren konkret skal erfare sin arbejdsevne og dens reelle niveau. Selvvurderet helbred og tro på egne evner fremmes derfor bedst i en meningsfuld praktik, fordi den giver mulighed for konkret erfaring. Når sagsbehandleren vurderer, at selvvurderet helbred er en barriere for borgeren, så er det altså sjældent vejen frem at se det som en ren psykologisk barriere. I stedet kan fokus med fordel ligge på at støtte borgeren i at opnå konkrete erfaringer, der kan give vedkommende et virkelighedsnært billede af arbejdsevnen. Ændrer borgerens billede af egen arbejdsevne sig, vil det *selverfærede* helbred følge med.

2. Mentor som understøtter af praktik

Når mentorstøtten står alene, vil det være svært at udvikle borgerens selvvurderede helbred eller tro på egne arbejdsevner. Borgeren har brug for at erfare egne evner. Mentoren spiller derfor snarere en afgørende rolle i forhold til at understøtte borgerens mod til at begive sig ud i en

Case. Genvinde troen på egne evner

I denne case møder vi en ung mand, Mads, der har en svær nerveskade og lang tids ledighed og behandling bag sig. Da Mads kommer ind i projektet, har han ingen forestillinger om fremtiden, og han tror ikke på, at han vil kunne arbejde. Mentor og sagsbehandler vurderer, at selvvurderet helbred er en barriere for Mads. Selv har Mads en oplevelse af, at det er svært at formidle en sygdom, der ikke kan ses fysisk. Uoverensstemmelsen mellem Mads' og sagsbehandlerens synspunkt er delvist konfliktladet, og Mads har en generel opfattelse af, at jobcentret har været på nakken af ham.

Da han kommer ind i projektet, ønsker han derfor ro fra eksempelvis tvungne møder i jobcentret. Men han vil også gerne afklares til et eventuelt fleksjob. Sagsbehandleren, der har friere rammer i projektet, vælger at efterkomme de to ønsker om en mere skræddersyet mødeplan og en plan for afklaring.

For at få gang i afklaringen vælger Mads og sagsbehandleren at planlægge en praktik. Mads anvender sit netværk til at finde praktikpladser. I løbet af en række praktikker får han en afgørende ny oplevelse af at kunne spille en rolle i en virksomhed. Selvom timetallet er lavt, og han har en del skånebehov, genvinder han troen på sig selv og en fremtid på arbejdsmarkedet.

Mads: "Dine begrænsninger er selvfølgelig træls, men det er godt at kende dem. At finde ud af, hvad du kan, og hvad du ikke kan, gør også rigtig meget for billedet af, hvor du står henne fremtidsmæssigt."

sådan erfaring, det vil sige i forhold til at begynde i en praktik, hvor arbejdsevnen afprøves. Samtidig kan mentor være afgørende i at forbedre og fastholde borgerens praktik ved at afhjælpe barrierer op til og undervejs i praktikken.

Figur 18. Borgernes erfaring med eget helbred gennem praktik og mentor



8 Bilag

8.1 Bilag vedrørende datagrundlag og metode

Dette bilag indeholder en beskrivelse af datagrundlag og metode tilhørende afsnit 1.2.

8.1.1 De fem deltagende kommuner

I oversigten nedenfor ses målgruppe og projektfokus i de fem kommuner, der har medvirket i analysen.

Kommuner	Målgruppe	Primært projektfokus				
		Borgerindflydelse	Borgerkontakt	Virksomhedsrettet indsats	Tværfaglig indsats og samarbejde	Kultur og forandring
Brønderslev	Uddannelseshjælp	X	X	X	X	X
Esbjerg	Uddannelseshjælp	X	X			
Frederikshavn	Kontanthjælp	X		X		X
Hedensted	Kontanthjælp	X	X	X		X
Middelfart	Ressourceforløb	X	X	X	X	X

8.1.2 Semistrukturerede interview

Der er gennemført besøg i de fem kommuner, hvor der er foretaget semistrukturerede interview med borgere og fagpersoner om hvert enkelt af de udvalgte borgerforløb. Fagpersoner omfatter den koordinerende sagsbehandler og eventuelt mentorer eller virksomhedskonsulenter. Endelig er der gennemført interview med ledelsen i de pågældende kommuner.

Der er foretaget 5 interview med ledelsen i jobcentrene, 29 interview med fagpersoner og 24 interview med borgere. 6 ud af de i alt 30 borgere, som har indvilliget i et interview, har efterfølgende ikke ønsket at medvirke i interviewet.

Interview med fagpersoner og borgere er gennemført som lavt strukturerede interview. Det vil sige, at der er anvendt åbne spørgsmål, og at interviewpersonerne er blevet bedt om at beskrive det enkelte sagsforløb fra start til slut i projektet og herefter reflektere over virkning, vendepunkt og andre centrale forhold, der har karakteriseret det enkelte forløb i projektperioden.

Der er således valgt en eksplorativ analysetilgang med henblik på at opstille hypoteser, der i mindst mulig grad er baseret på forudgående forestillinger om analyseresultatet og i højest mulig grad er baseret på interviewpersonernes beskrivelser og vurderinger af årsager og sammenhænge mellem indsats og virkning.

8.1.3 Spørgeskemaundersøgelser

Endelig er der gennemført to spørgeskemaundersøgelser, dels blandt sagsbehandlere, dels blandt borgerne. Begge undersøgelser har haft fokus på at afdække aktiviteter i projektet og deltagernes vurdering af betydningen af projektet. Spørgeskemaresultaterne er anvendt til at supplere og perspektivere de opstillede hypoteser.

Begge spørgeskemaundersøgelser er gennemført i perioden fra 3. november 2016 til 9. december 2016, og der er i løbet af perioden foretaget tre opfølgninger for at understøtte deltagelsen.

I alt har 139 sagsbehandlere fra projektet besvaret spørgeskemaet, hvilket svarer til en svarprocent på 60.

Undersøgelsen blandt borgerne er gennemført ved, at der er fremsendt et elektronisk link til samtlige sagsbehandlere i projektet. Sagsbehandlerne er blevet bedt om at videreformidle linket til borgerne, og dette er typisk sket ved, at sagsbehandlerne har videresendt linket til borgernes e-mail eller e-Boks. Samtidig er projektlederne i de 30 kommuner blevet bedt om at understøtte sagsbehandlerne i videreformidlingen af linket.

Denne metode er valgt, da det ikke har været muligt at målrettet undersøgelsen direkte til borgerne i projektet. Metoden vurderes at påvirke svarprocenten negativt.

I alt har 424 borgere fra 26 kommuner svaret på spørgeskemaet, hvilket samlet set udgør en svarprocent på 11. Blandt de borgere, der har besvaret skemaet, er 8 procent i dag lønmodtagere eller modtagere af SU, 4 procent er modtagere af uddannelseshjælp, 37 procent modtager kontanthjælp, 44 procent modtager ressourceydelse, og 7 procent modtager anden ydelse.



Om Deloitte

Deloitte leverer ydelser indenfor revision, consulting, financial advisory, risikostyring, skat og dertil knyttede ydelser til både offentlige og private kunder i en lang række brancher. Deloitte betjener fire ud af fem virksomheder på listen over verdens største selskaber, Fortune Global 500®, gennem et globalt forbundet netværk af medlemsfirmaer i over 150 lande, der leverer kompetencer og viden i verdensklasse og service af høj kvalitet til at håndtere kundernes mest komplekse forretningsmæssige udfordringer. Vil du vide mere om, hvordan Deloitte omkring 245.000 medarbejdere gør en forskel, der betyder noget, så besøg os på Facebook, LinkedIn eller Twitter.

Deloitte er en betegnelse for Deloitte Touche Tohmatsu Limited, der er et britisk selskab med begrænset ansvar (DTTL), dets netværk af medlemsfirmaer og deres tilknyttede virksomheder. DTTL og alle dets medlemsfirmaer udgør separate og uafhængige juridiske enheder. DTTL (der også betegnes Deloitte Global) leverer ikke selv ydelser til kunderne. Vi henviser til www.deloitte.com/about for en udførlig beskrivelse af DTTL og dets medlemsfirmaer.