

---

## **17. Socialforvaltningens anbefalinger på baggrund af evaluering af servicebutikkerne**

Følgegruppen for servicebutikkerne har gennemført en evaluering af servicebutikkerne med et formål at undersøge om servicebutikkerne fungerer i henhold til konceptet samt formulere anbefalinger, som følgegruppen vurderer, vil styrke servicebutikkerne.

### **INDSTILLING OG Beslutning**

Socialforvaltningen indstiller,

1. at Socialudvalget godkender følgegruppens og Socialforvaltningens anbefalinger, som de fremgår af indstillingen.

### **Problemstilling**

Socialudvalget har besluttet, at der skal foretages en årlig evaluering af servicebutikkerne. Som det fremgår af kommissoriet for følgegruppen, skal følgegruppen gennemføre en årlig evaluering af servicebutikkerne, som skal forelægges Socialudvalget. Af evalueringen skal det fremgå, om servicebutikkerne fungerer i henhold til konceptet, som det blev vedtaget i Borgerrepræsentationen den 14. september 2006. Herudover skal evalueringen indeholde forslag til videreudvikling og forbedring af de eksisterende tilbud.

### **Løsning**

Konceptet for servicebutikkerne indeholder en række punkter butikkerne skal og kan opfylde. Konceptet udstikker relativt brede rammer for servicebutikkernes arbejde, således det kan tilpasses det enkelte lokalområde. På den ene side understreges det, at fokus skal rettes mod børnefamilier med særlige behov, på den anden side skal servicebutikkens anonyme rådgivning være tilgængelig for alle. Det samme gælder kravet om husning af frivillige foreninger i butikkerne. På den ene side skal de frivillige organisationer være rettet mod hele socialforvaltningens målgruppe, på den anden side skal fokus rettes mod børnefamilier med særlige behov.

Følgegruppens evaluering af servicebutikkerne viser, at disse flertydigheder i konceptet afspejles i organiseringen af servicebutikkerne i de forskellige bydele, idet de forskellige skal- og kan-punkter fortolkes og vægtes forskelligt. Følgegruppens vurdering er, at de forskellige servicebutikker holder sig til konceptet, men at servicebutikken i Bispebjerg bør nærme sig konceptet yderligere, hvad angår bredden i frivillige aktiviteter og forankring i lokalområdet.

Vesterbro/Kgs. Enghaves Servicebutik er midlertidigt lukket på grund af skimmelsvamp i de privat lejede lokaler. Idet lokalerne har en optimal placering arbejdes der fra socialcenterets side på at dække udgifter til renovering. Det er på nuværende tidspunkt ikke muligt at angive et tidsperspektiv for, hvornår lokalerne er klar igen.

Senest i juni 2008 har Socialforvaltningen afsøgt mulighederne for et ledigt kommunalt lejemål til en servicebutik i Valby. Status er, at der fortsat ikke er ledige kommunale lejemål. Alternativt er det muligt at finde lokaler i privat regi. Ifølge deponeringsreglerne ved indgåelse af nye lejekontrakter med private udlejere, skal der deponeres et beløb svarende til den lejede ejendoms værdi. En sådan beslutning skal vedtages i Borgerrepræsentationen. Socialudvalget vil blive orienteret halvårligt om

status i Valby, indtil en løsning er fundet.

Følgegruppen udtrykker tilfredshed med konceptets brede rammer, som vurderes at understøtte servicebutikkernes lokale forebyggende sigte. Med konceptet er der ikke grupper af borgere der udelukkes på forhånd, men derimod op til den lokale servicebutik at vurdere om man kan hjælpe borgeren eller evt. skal henvises til et andet tilbud.

Socialforvaltningen er enig i at konceptets brede rammer giver mulighed for lokal prioritering, men understreger, at det betyder, at servicebutikkerne fremover, som tidligere, vil være præget af store lokale forskelligheder, eks. i vægtningen af samarbejde med frivillige organisationer, ungerådsvninger, Familien i Centrum, mængden og graden af åben anonym rådgivning mv.

Under hensyntagen til det politisk vedtagne koncept og den hidtidige politiske diskussion om servicebutikker i Socialudvalget anbefaler Socialforvaltningen at Socialudvalget tiltræder følgegruppens anbefalinger:

#### **1. Konceptet bevares i dets nuværende form**

Det er følgegruppens vurdering, at det rummelige og fleksible koncept er en styrke i forhold til den lokale tilpasning og forankring af butikkerne.

#### **2. Koordinator af servicebutikken skal deltage i lokale samarbejdsfora**

For at styrke den lokale forankring samt at servicebutikkernes tilbud er tilpasset lokale behov skal servicebutikkernes koordinatører deltage i lokale samarbejdsfora. Der er i flere servicebutikker gode erfaringer med, at indgå i forskellige lokale samarbejdsfora med deltagere fra eksempelvis bydelens Ungerådsvning, Familien i Centrum, SSP, sundhedsplejen, PPR, kulturhuse mv.

#### **3. Der skal vurderes, om de fysiske rammer kan rumme de tilbud man lokalt ønsker skal være i servicebutikken**

Repræsentanter fra de frivillige organisationer har udtrykt ønske om, at servicebutikkernes lokaler ses efter i forhold til, om der er plads til de frivillige tilbud, som konceptet lægger op til. Vurderingen foretages af følgegruppen, der melder tilbage til Socialforvaltningen.

#### **4. Der etableres en fælles hjemmeside for servicebutikkerne**

For at sikre et bredere kendskab til servicebutikkerne for borgere og samarbejdspartnere etableres en ny fælles hjemmeside. Midler til at etablere hjemmesiden er afsat inden for Socialforvaltningens egen ramme. Hjemmesiden etableres og vedligeholdes af en servicebutikken på Østerbro, der er udpeget af følgegruppen.

#### **5. Følgegruppen mødes fremover to gang årligt og ved behov**

Følgegruppen har under hensyntagen til opgave og ressourcer anbefalet at man mødes to gange årligt, frem for fire, samt i øvrigt efter behov i forhold til de opgaver, der ligger i følgegruppen, eks. den årlige evaluering. Socialforvaltningen fungerer som sekretariat for følgegruppen, fx ved at indkalde til møder og skrive referat.

Socialforvaltningen anbefaler videre, at Socialudvalget tiltræder Socialforvaltningens anbefalinger:

#### **1. Mere systematisk opgørelse af aktiviteter og brugere**

For at skabe et grundlag for at sammenligne servicebutikkerne aktiviteter og brugere på tværs af byen anbefaler Socialforvaltningen, at servicebutikkernes aktiviteter og brugere monitoreres systematisk fra 2009. Socialforvaltningen udarbejder monitoreringssystem til servicebutikkerne.

Følgegruppen tilslutter sig forvaltningens første anbefaling og vil gerne deltage i arbejdet med at udarbejde monitoreringssystem.

## **2. Fremtidige evalueringer foretages på skift af følgegruppen og Mål- og rammekontoret for børnefamilier**

Konceptets brede rammer giver mulighed for lokal prioritering, men samtidig også store lokale forskelligheder. Disse nuancer skal afspejles i de årlige evalueringer. Udover evaluering med fokus på brugerperspektiv, udarbejdet af servicebutikkernes egne repræsentanter, ønsker Socialforvaltningen også en mere resultatfokuseret evaluering af servicebutikkerne, der kan indgå i mål- og rammestyling af Socialforvaltningens indsatser. For at sikre begge disse forskellige perspektiver anbefaler Socialforvaltningen, at evalueringen hvert andet år foretages af følgegruppen og hvert andet år af Mål- og rammekontoret for børnefamilier. Evalueringen for 2009 vil dermed blive foretaget af Mål- og rammekontoret for børnefamilier ved udgangen af 2009.

Det skal understreges, at følgegruppen er splittet, hvad angår forvaltningens anden anbefaling. Kritikerne er bange for at miste indflydelse, og at de frivillige vil tabe terræn.

### **Økonomi**

Beslutningen har ingen økonomiske konsekvenser.

### **Videre proces**

Den næste evaluering vil blive udarbejdet over sommeren 2009.

## **BILAG**

1. Kommissorium for følgegruppen for servicebutikkerne
2. Evaluering af servicebutikkerne 2008. Afrapportering
3. Oversigt over servicebutikkernes tilbud og vægtning af kan-punkter

Anette Laigaard

/ Sven Bjerre

### **bilag**

[EVALUERING af servicebutikkerne 2008. Afrapportering](#)

[Kommissorium for følgegruppen for servicebutikkerne](#)

[Oversigt over servicebutikkernes tilbud og vægtning af kan-punkter](#)

Kontorchef Tobias Børner Stax overværede punktet.  
Indstillingen blev tiltrådt.