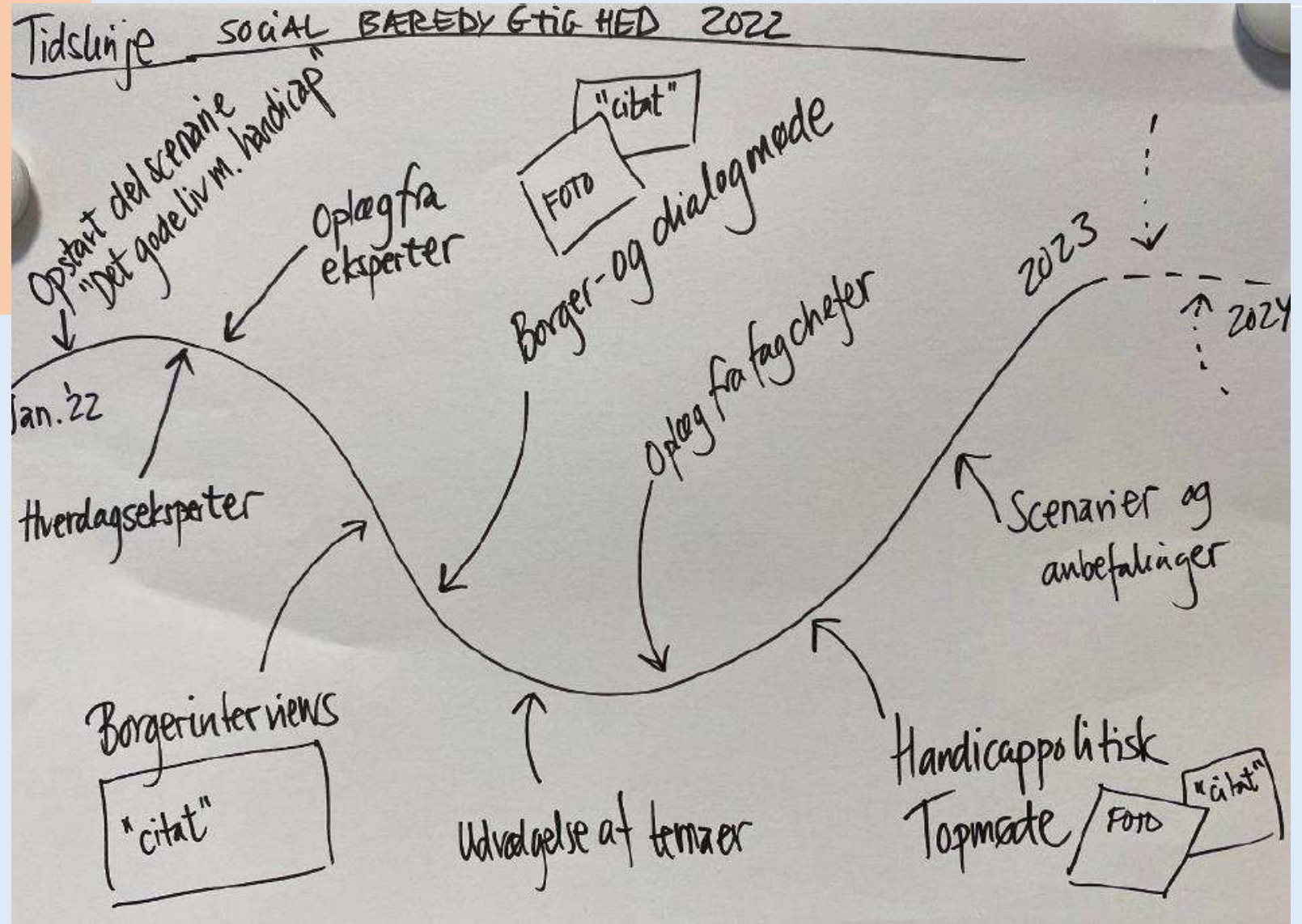


Mandag d. 28. november 2022 – Beskæftigelses- og integrationsudvalget, Københavns Kommune

Det gode liv med handicap – et strategisk og tværgående arbejde

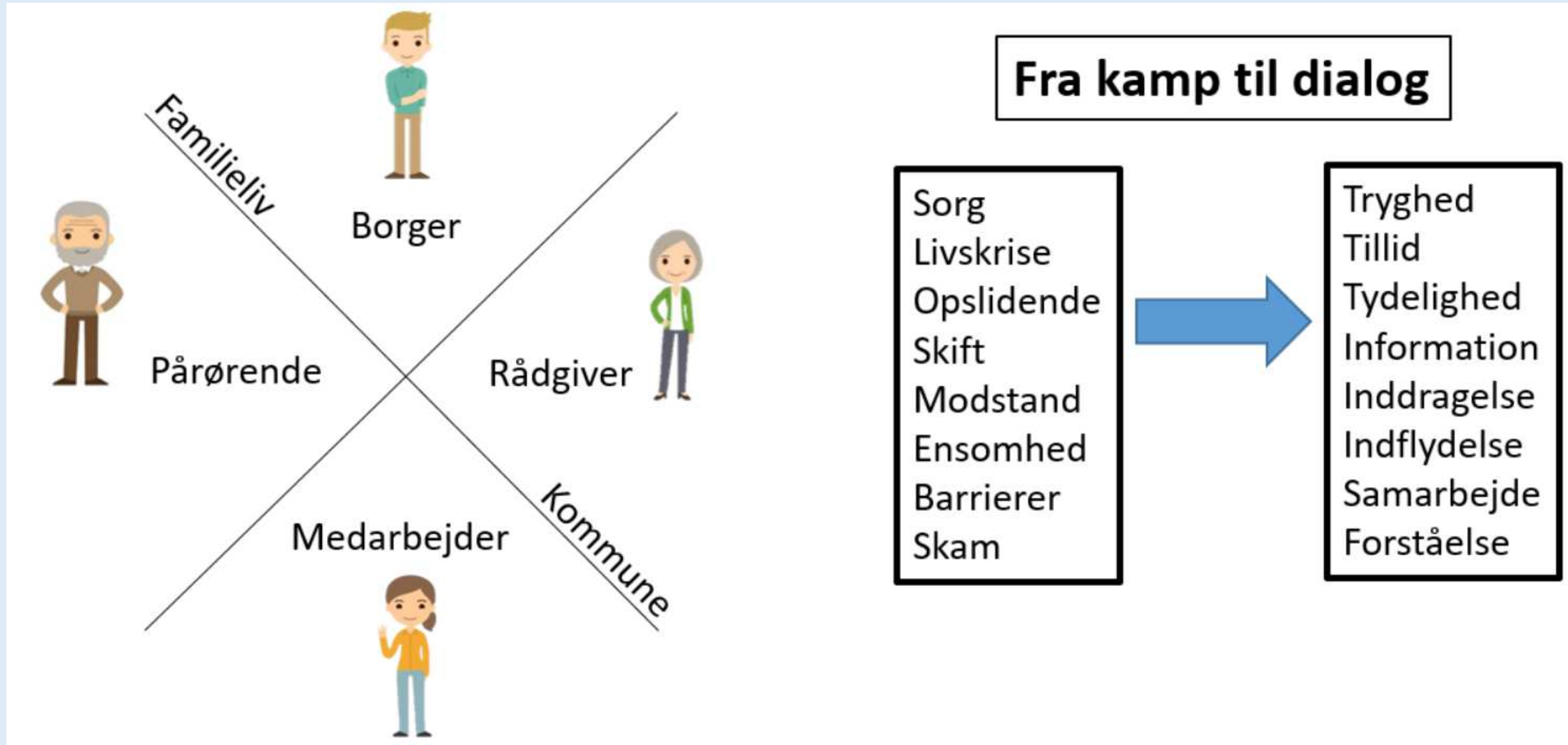


Social Bæredygtighed

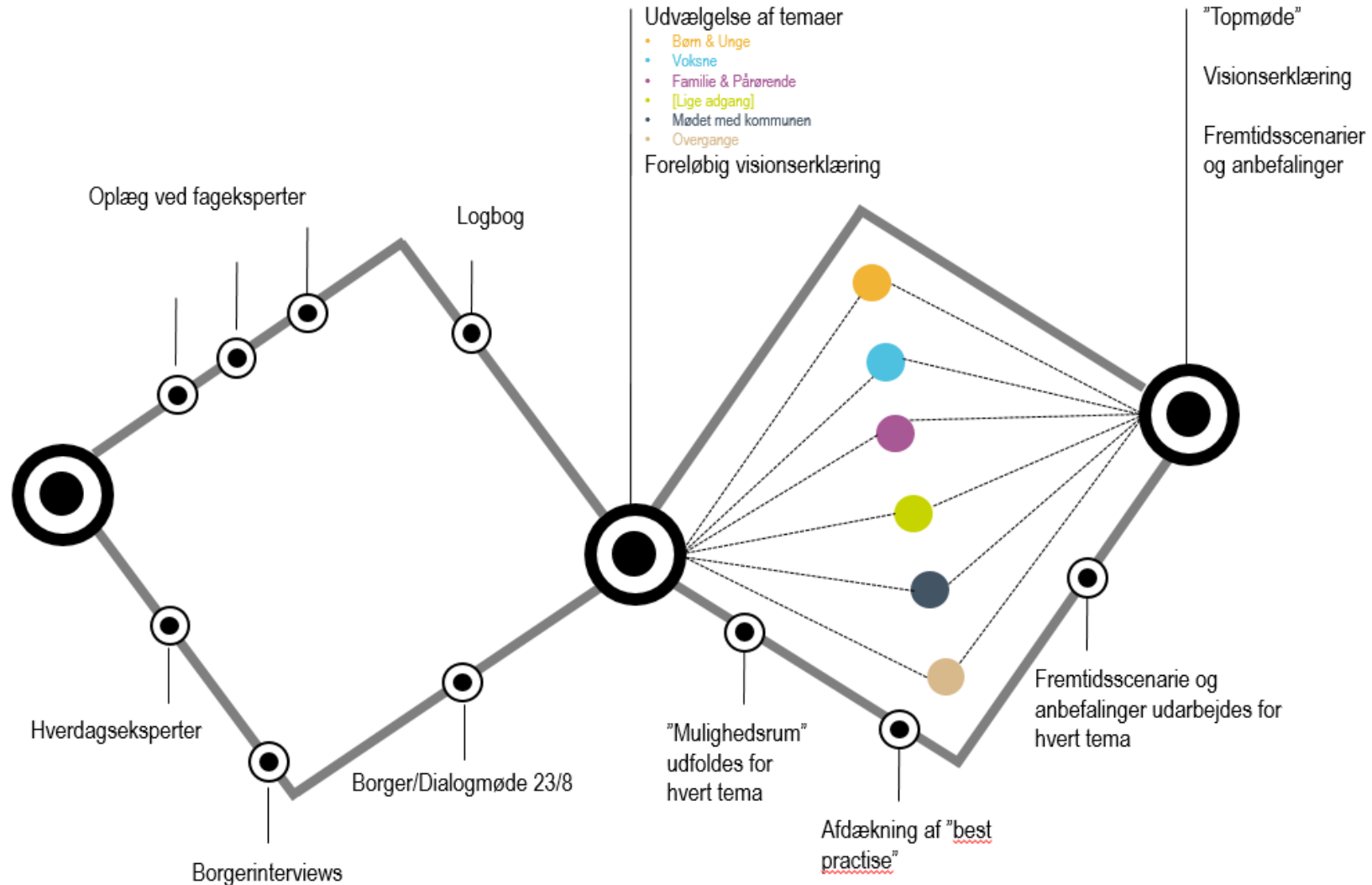


Det gode liv med handicap

Sammen designer vi livet



PROCESOVERBLIK



KØREPLAN FOR UDVALGSMØDER

Hvert tema vil blive bearbejdet efter følgende plan:

Pkt. 1: Genbesøg af logbog for temaet for at opsummere indsigter fra eksperter, fagpersoner, hverdagseksperter m.fl.

Pkt. 2: Gennemgang af borgerindsigter for tema for at dykke ned i borgernes oplevelser

Pkt. 3: Præsentation af delvision, som er fortolket fra foreløbig visionserklæring ind i temaet

Pkt. 4: Oplæg omkring "Best practise" for at kortlægge allerede igangværende indsatser samt inspiration

Pkt. 5: Oplæg til konturerne for fremtidsscenarier og anbefalinger

Der er sat to temaer på hvert udvalgs møde

Udvalgets arbejdsform III

To to borger- og dialogmøder i løbet af 2022

- *August:* Hvad er hovedproblemstillingerne? Vi tryktestede de identificerede temaer, og så prioriterede udvalget, hvilke der skal udarbejdes fremtidsscenarioer for.
- *November:* Bred invitation til at kvalificere udvalgets arbejde med en fremtidsvision for "Det gode liv med handicap" i Kolding Kommune anno 2050 og en række fremtidsscenarioer og anbefalinger i et 2030- perspektiv.



The poster features a collage of images: a person walking on a path, a purple net, a wooden structure, and a person walking in a blue-tinted area. The Kolding Kommune logo and slogan are visible in the top right corner of the poster.

Handicappolitisk Topmøde 2022

Hvad er fremtiden for det gode liv med handicap i Kolding Kommune? Hvordan ser det ud i 2030? I 2050?

Det er politikerne i udvalget Social Bæredygtighed i fuld gang med at finde ud af, og de har brug for din hjælp til at blive helt skarpe på, hvordan vi skaber de bedste forudsætninger for det gode liv med handicap i fremtiden.

Derfor afholder vi Handicappolitisk Topmøde
Onsdag d. 30. november 2022 kl. 18.30-21.00
Sundhedscenter Kolding, Sygehusvej 6, 6000 Kolding

Indsigter fra borgerinterviews

Du er en del af systemet, og du tjener dine egne penge. Det er værdigt.
Mand. Fysisk Erhvervet

De har faktisk fundet ud af, at de har brug for os. Og det er fedt.
Mand. Fysisk Erhvervet

Lige nu kæmper vi for, at han får et truckkørekort. Det løber over to dage og koster næsten ingenting. (..) Det han ønsker sig er at lære noget mere, men det er rigtig svært at få lov til (..) når man er parkeret [på førtidspension].
Mor . Ung Mand. Mental

Min arbejdsgiver er enorm fleksibel. Men han vil jo gerne have, at jeg er der fremfor at gøre brug af den [paragraf]. Så vil han hellere, at jeg fx går tidligere. For det er bedre, at jeg er der halvanden time, end at jeg slet ikke er der.
Mand. Mental

Indsigter fra hverdagseksperter

Ung voksen med autisme-diagnose:

Fleksjob gør en stor forskel - noget at stå op til. Møder mennesker. Glad for og stolt af at have haft job i 4 år.

Ældre voksen med sclerose-diagnose:

Arbejdet betyder alt, giver livskvalitet og selvstændighed. Stor betydning økonomisk og giver en frihed. Meget fleksibel arbejdsplads.

Arbejdsgiver, som pt. har 26 borgerne med funktionsnedsættelser i job i samarbejde med jobcenteret:

”Hvorfor kalder vi dem ”handicappede”? De er medarbejdere!”

Det er mere komplekst at sikre, at folk bliver i job end at få dem i job. Arbejdsgiver og kommune skal reagere på problemer, før de bliver for store – og man må også forholde sig til det, der påvirker uden for arbejdet.

Stolt af og glad for samarbejdet med jobcenteret

Temaer for fremtidsscenarier for det gode liv med handicap

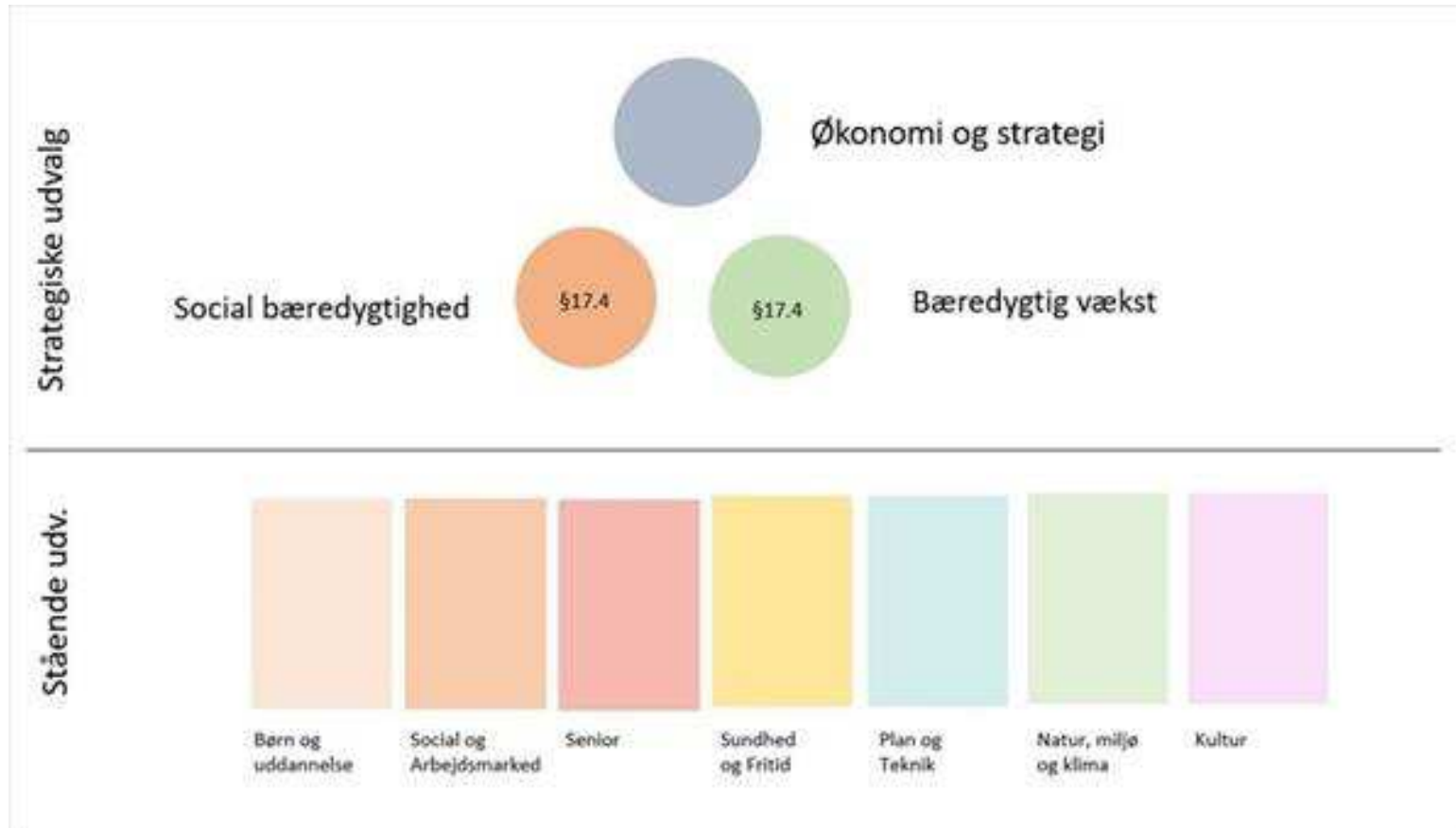
Udvalget havde udpeget følgende 6 temaer, som der skulle udarbejdes scenarier for:

- Mødet med kommunen
- Overgange mellem livsfaser
- Det gode børneliv med handicap
- Adgang og tilgængelighed til byrum, kultur, fritid/idræt og sundhed
- Det gode arbejdsliv og uddannelsesliv med handicap
- Familie og pårørende

Mandag d. 28. november 2022

Orientering om ny organisering efter livsfaserne ung og voksen i Social- og Arbejdsmarkedsforvaltningen

En ny, borgervendt politisk struktur

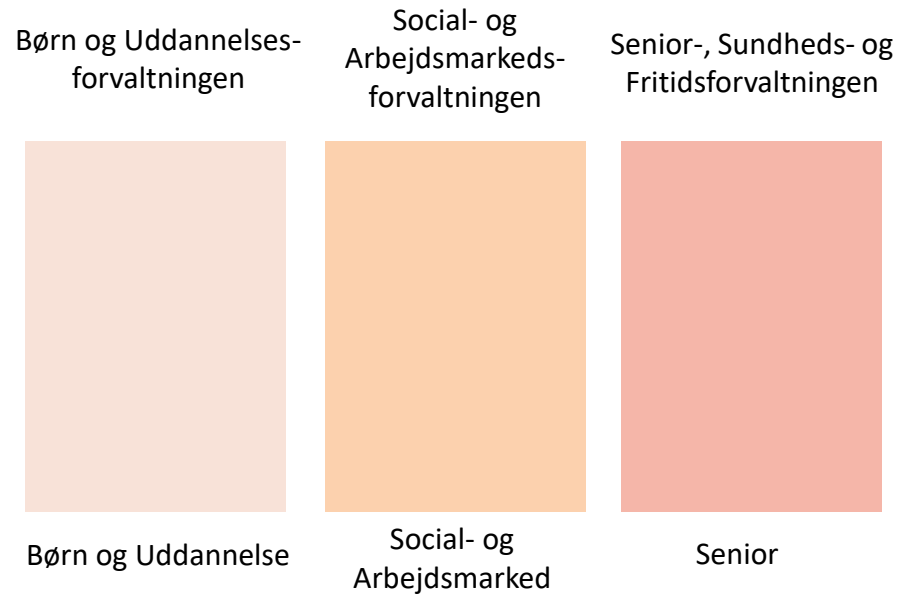


Efter livsfaser på
velfærdsområderne:

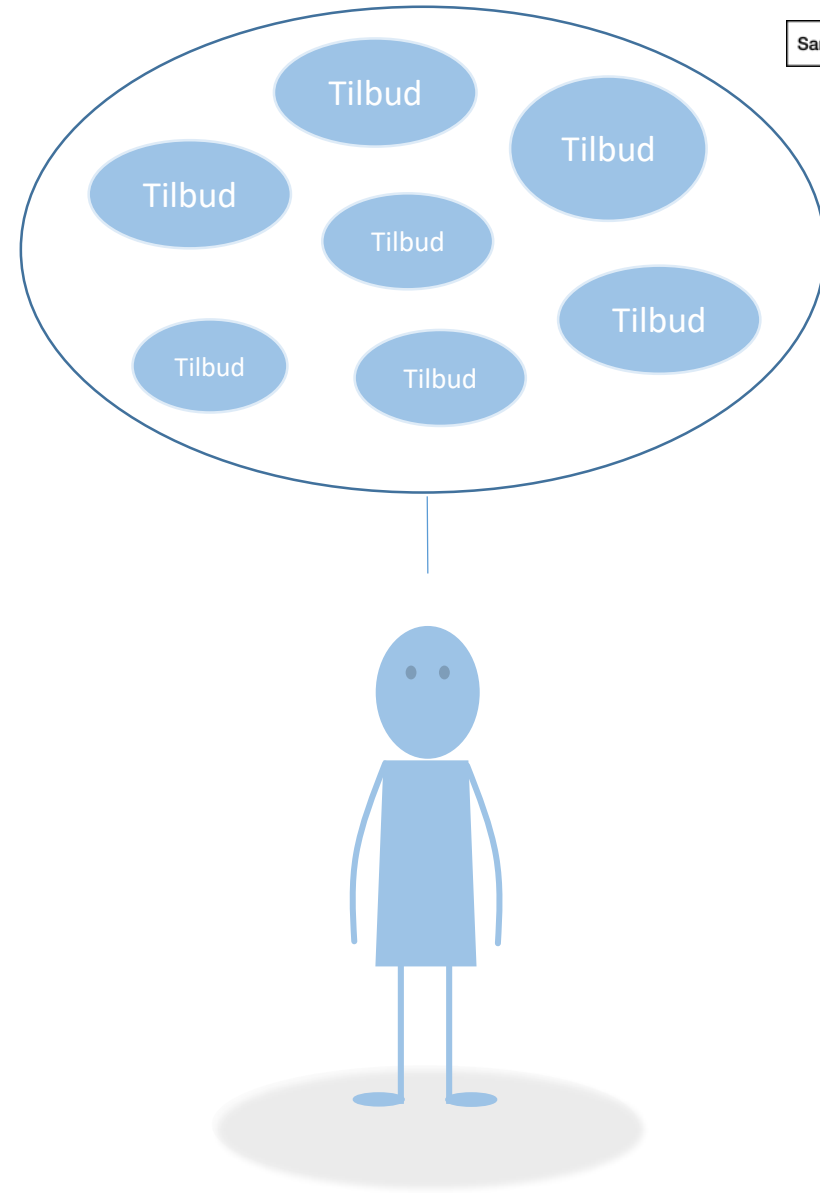
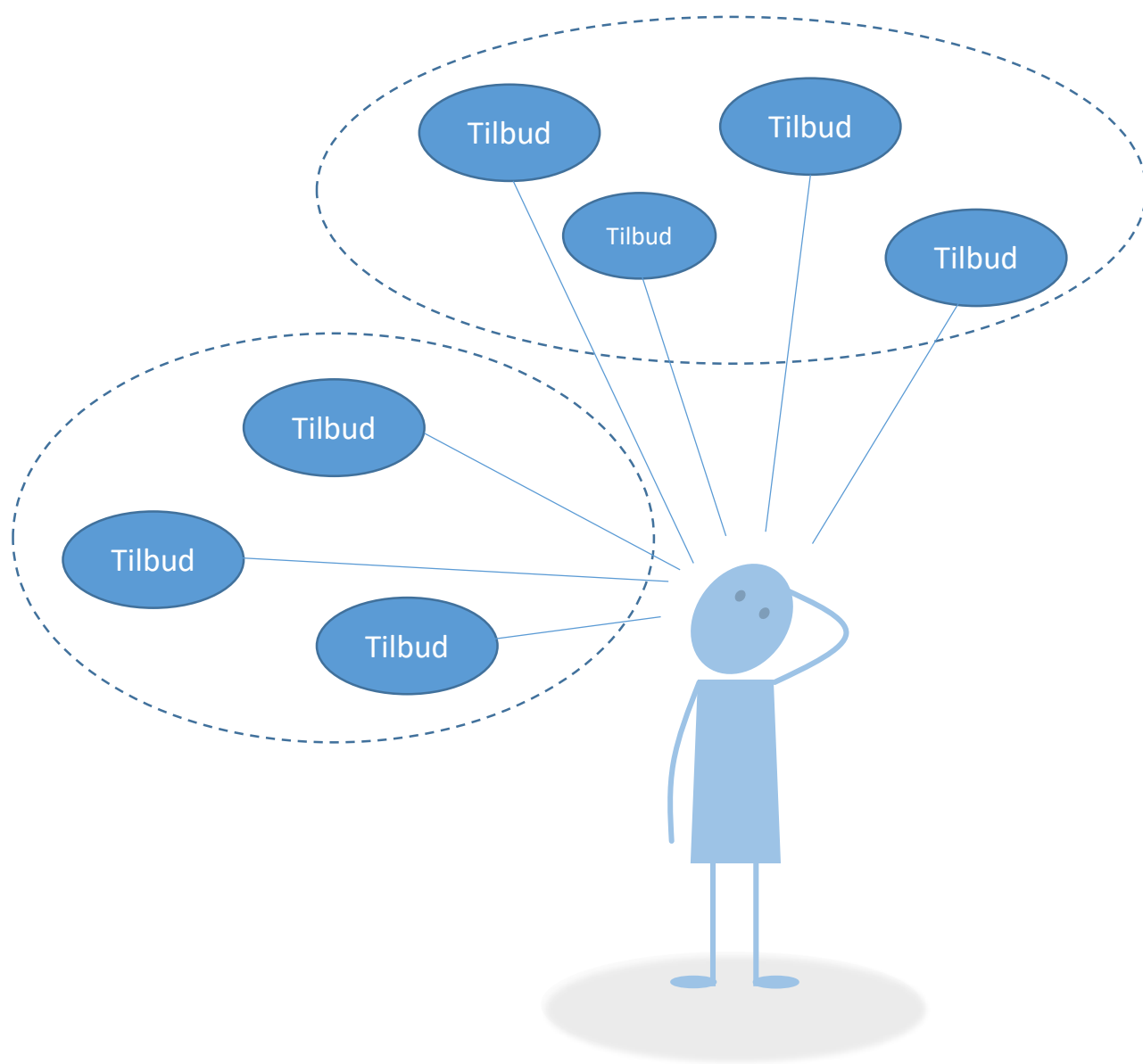
Børn, unge, voksne og ældre.

Sammenhæng mellem politisk og administrativ struktur

Vi organiserer også forvaltningerne på velfærdsområderne efter livsfaser:

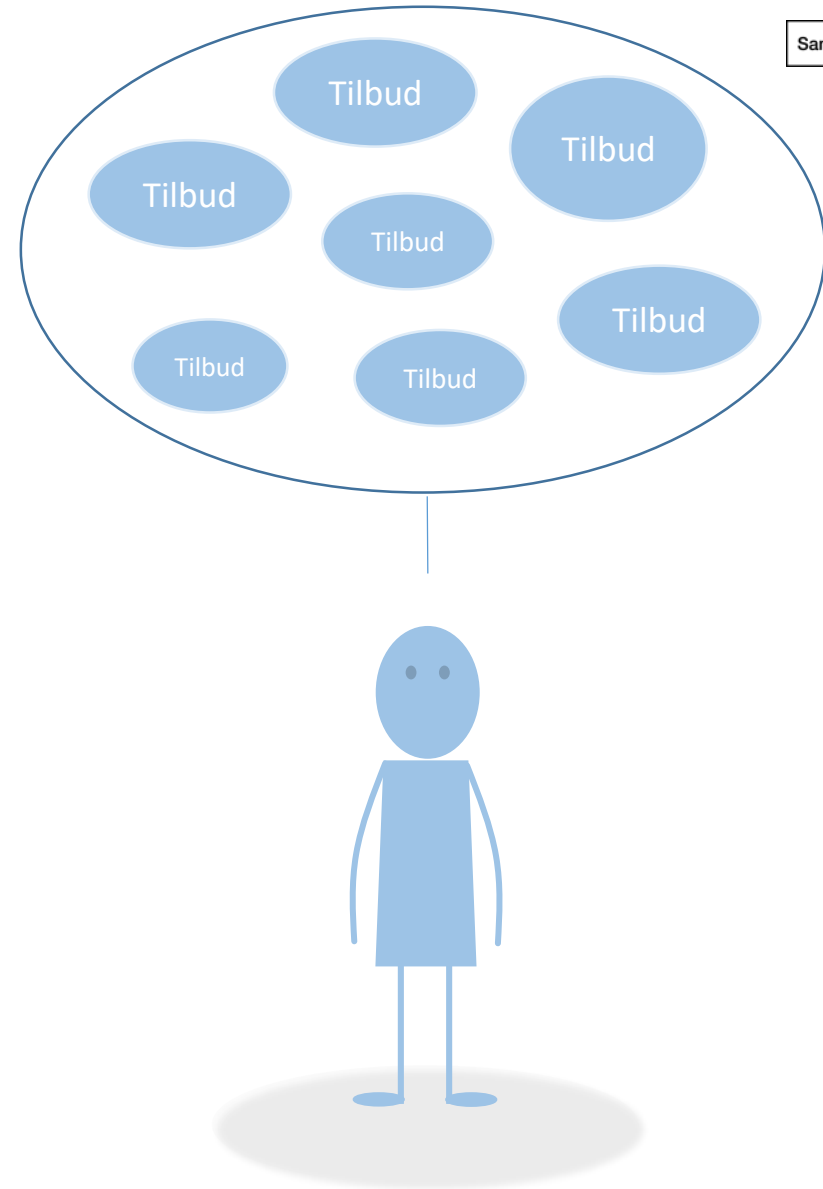


Hvorfor skal vi organisere os efter livsfaser?



Hvorfor skal vi organisere os efter livsfaser?

- Borgeren møder én kommune
- Arbejde helhedsorienteret og tværfagligt omkring borgerne
- Det bliver os, der håndterer kompleksiteten i stedet for borgerne
- I tråd med Borgerens Centrum og Selvværd og Sammenhæng



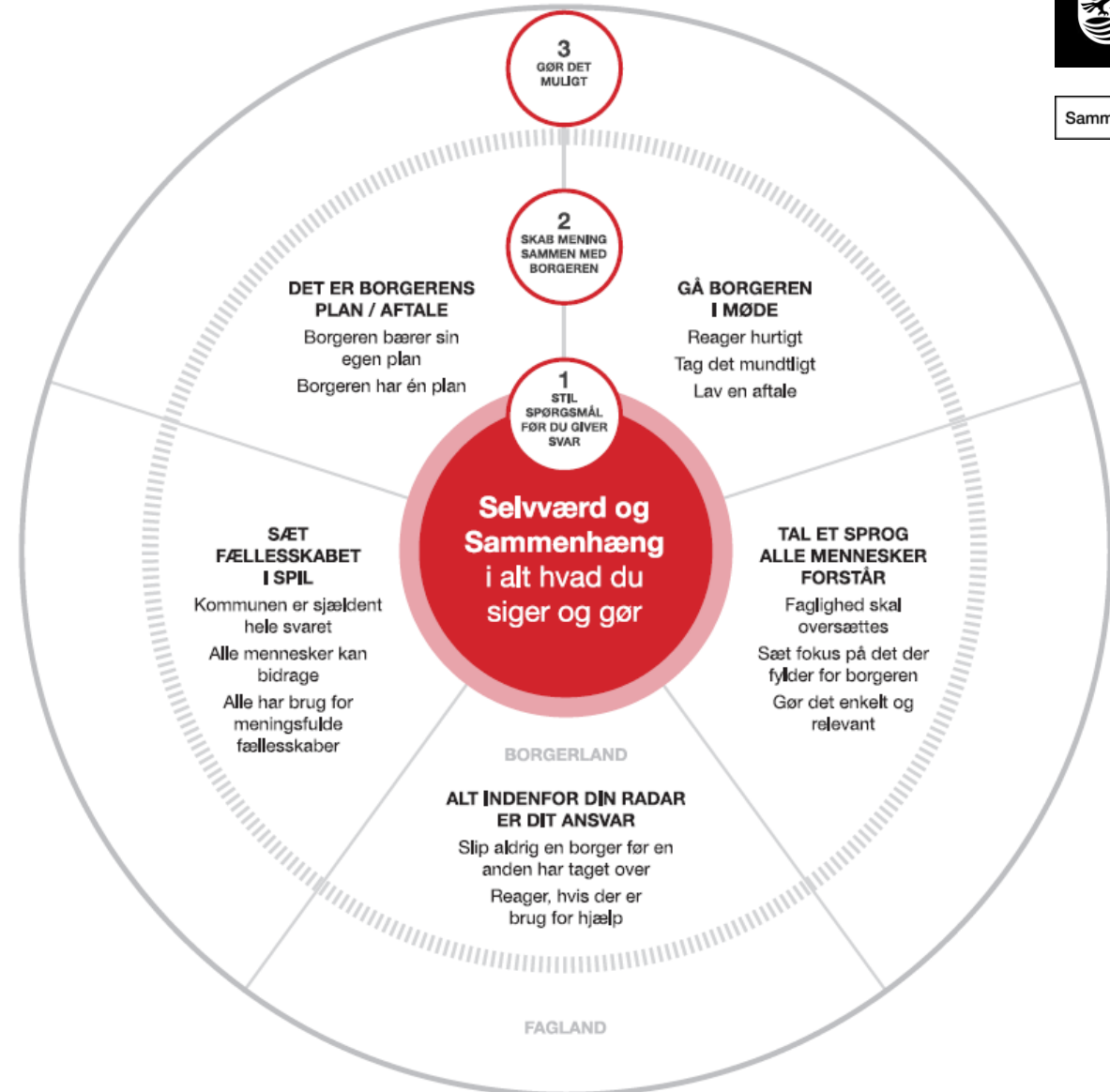
Borgerens centrum

Vi får borgernes værdier i spil, og opnår højere kvalitet for borgeren.

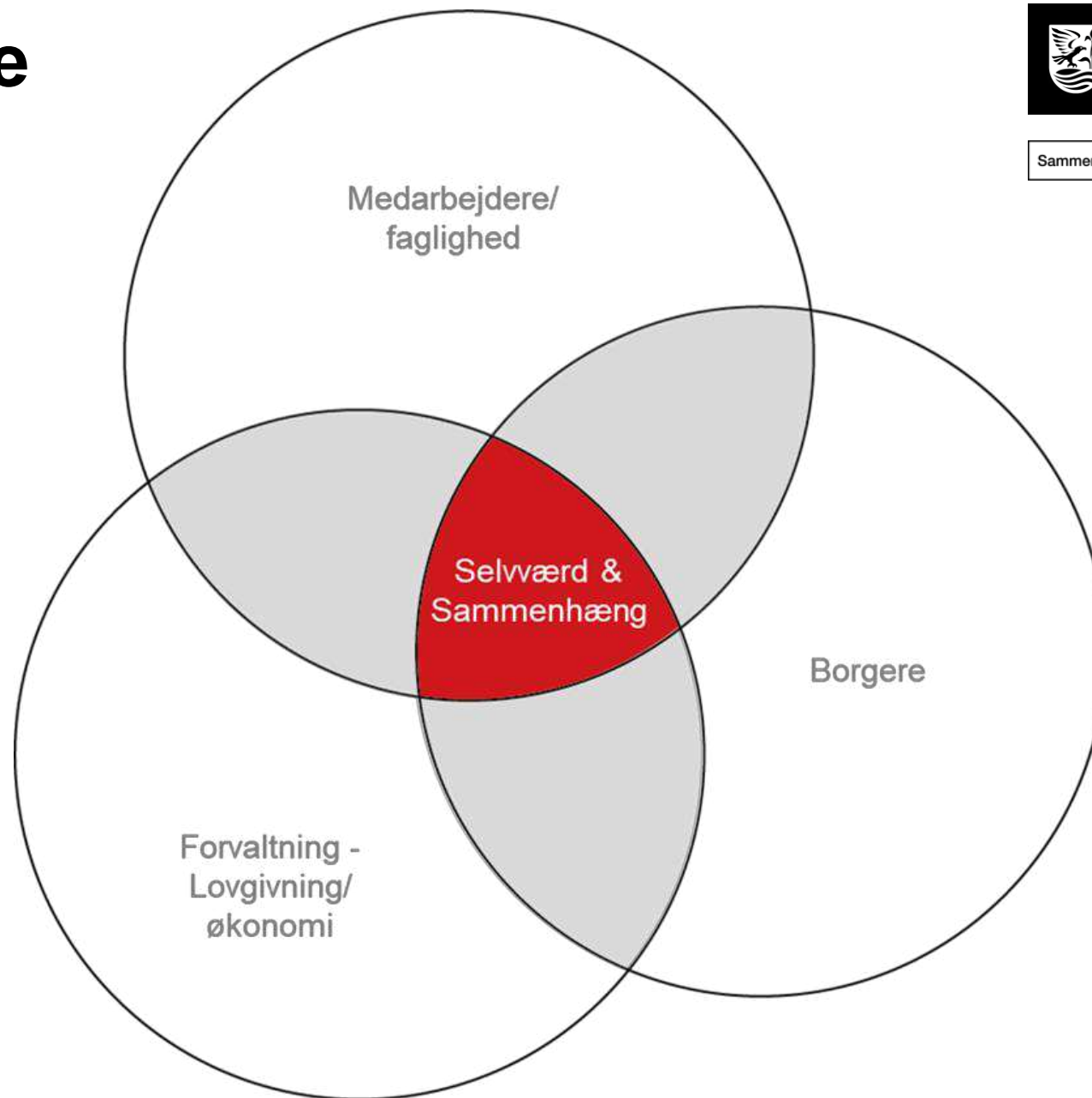
Vi helhedskoordinerer indsatsen omkring borgeren.



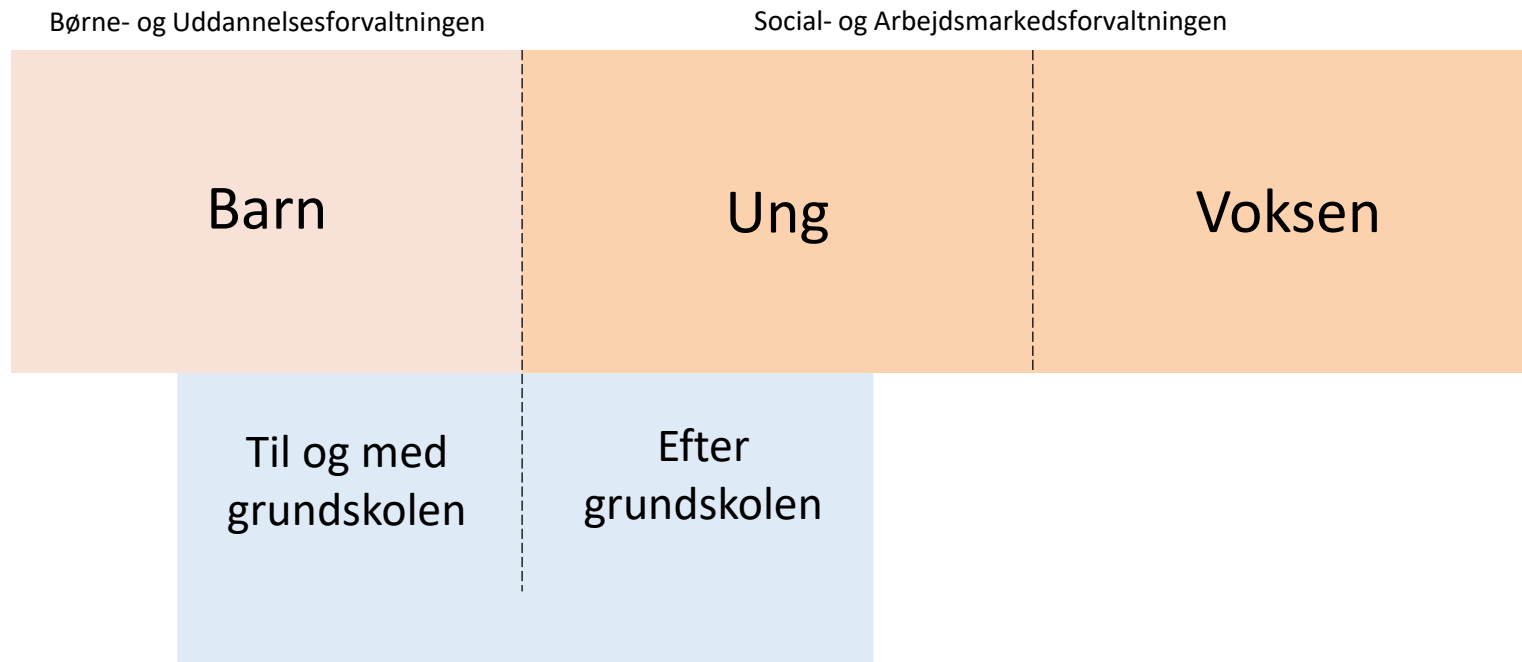
Borgerens centrum => Selvværd og Sammenhæng 5 Levereregler



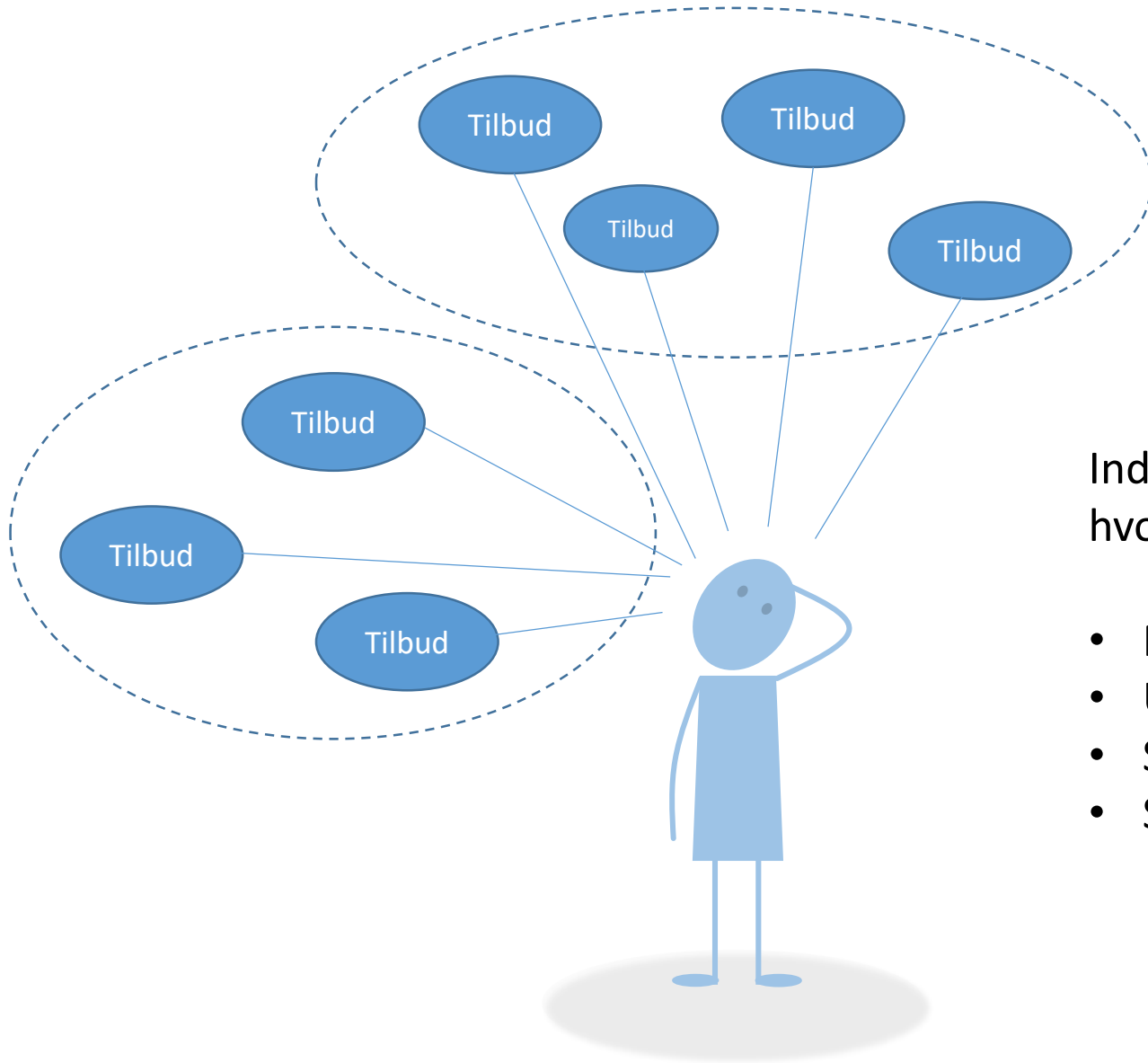
Den tredobbelte bundlinje



Overgang fra livsfase barn til ung



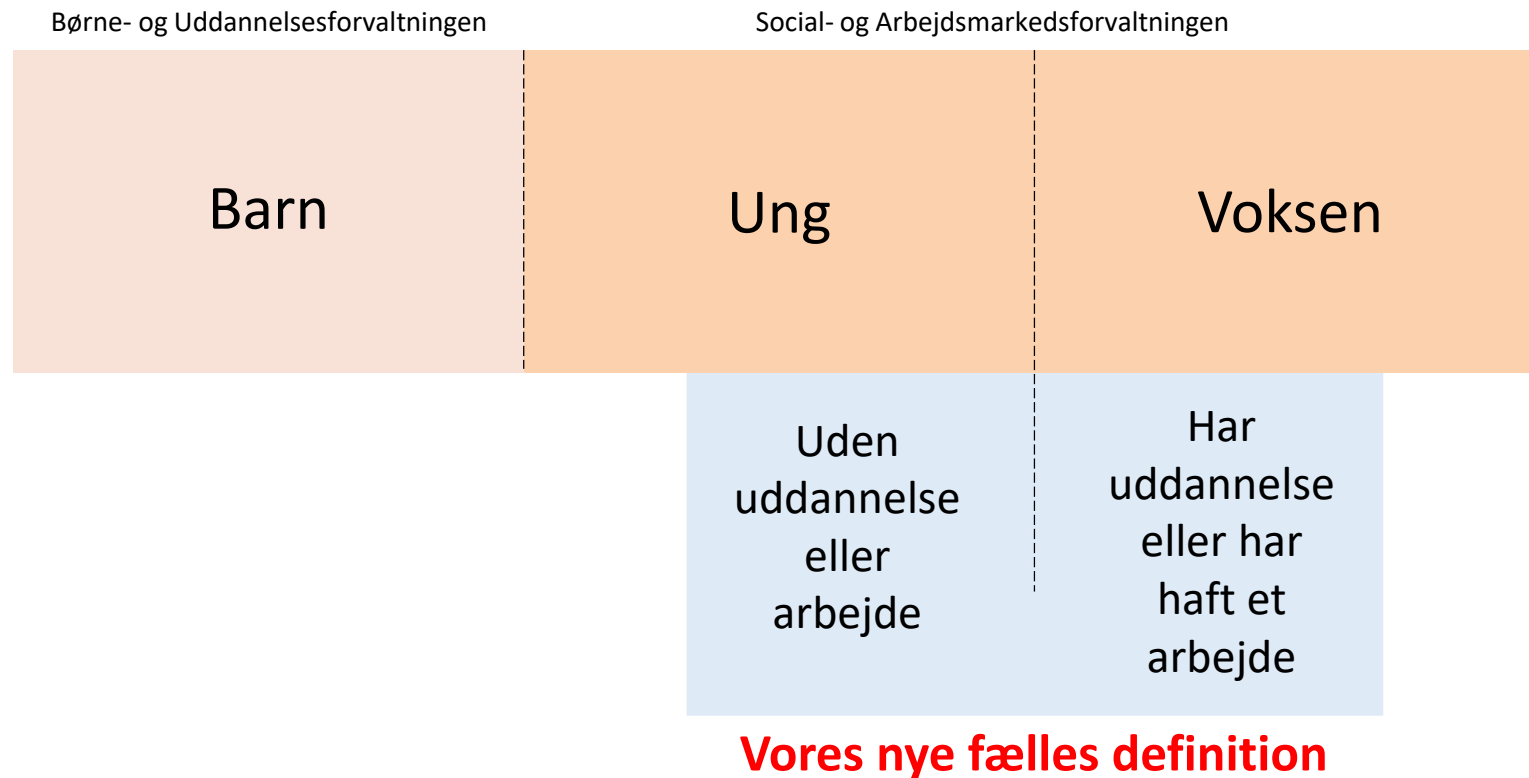
Hvornår er man ung, og hvornår er man voksen?



Indtil nu har der været forskellige definitioner på, hvornår borgerne er unge og voksne:

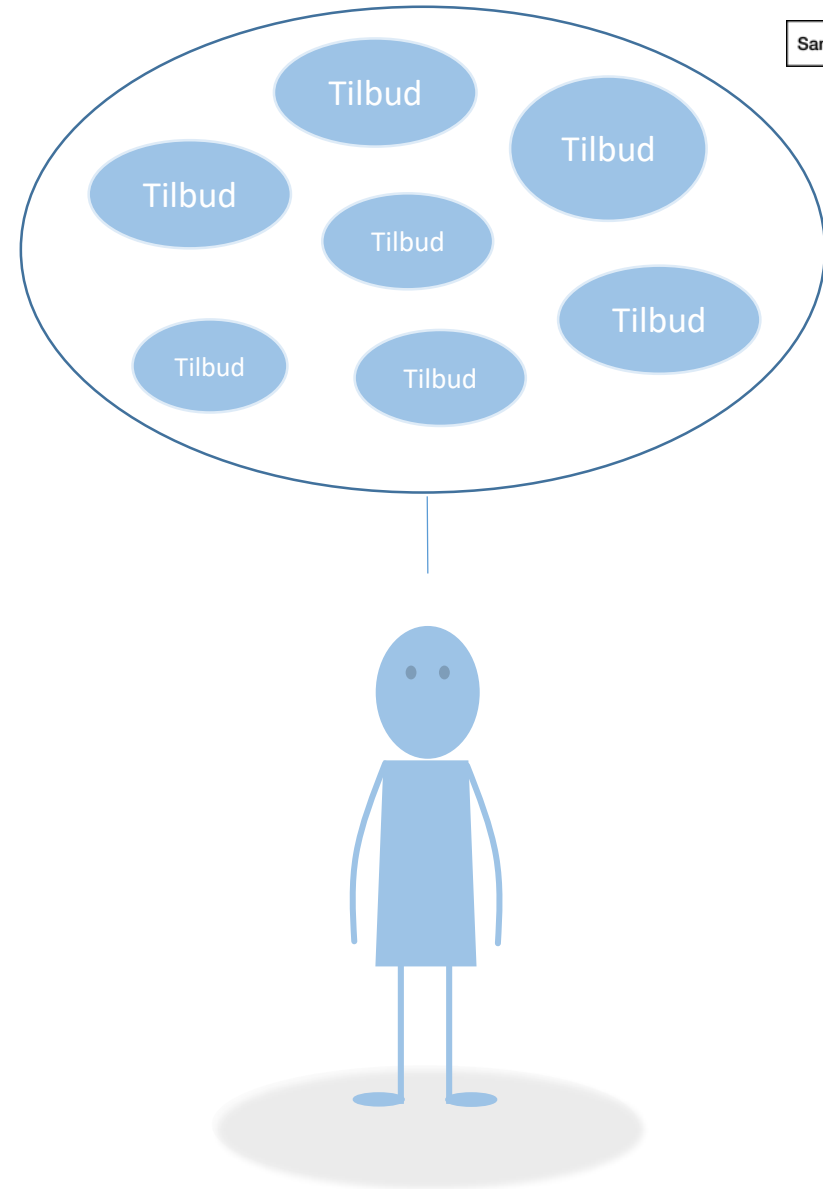
- Forsørgelsesydelse og beskæftigelsesindsats: 30 år
- Ungeindsatser: 25 år
- Social- og handicapsager uden efterværn: 18 år
- Sociale indsatser med efterværn: 18-23 år

Overgang fra livsfase ung til voksen



Vores ambition med den nye fælles definition af livsfaserne ung og voksen:

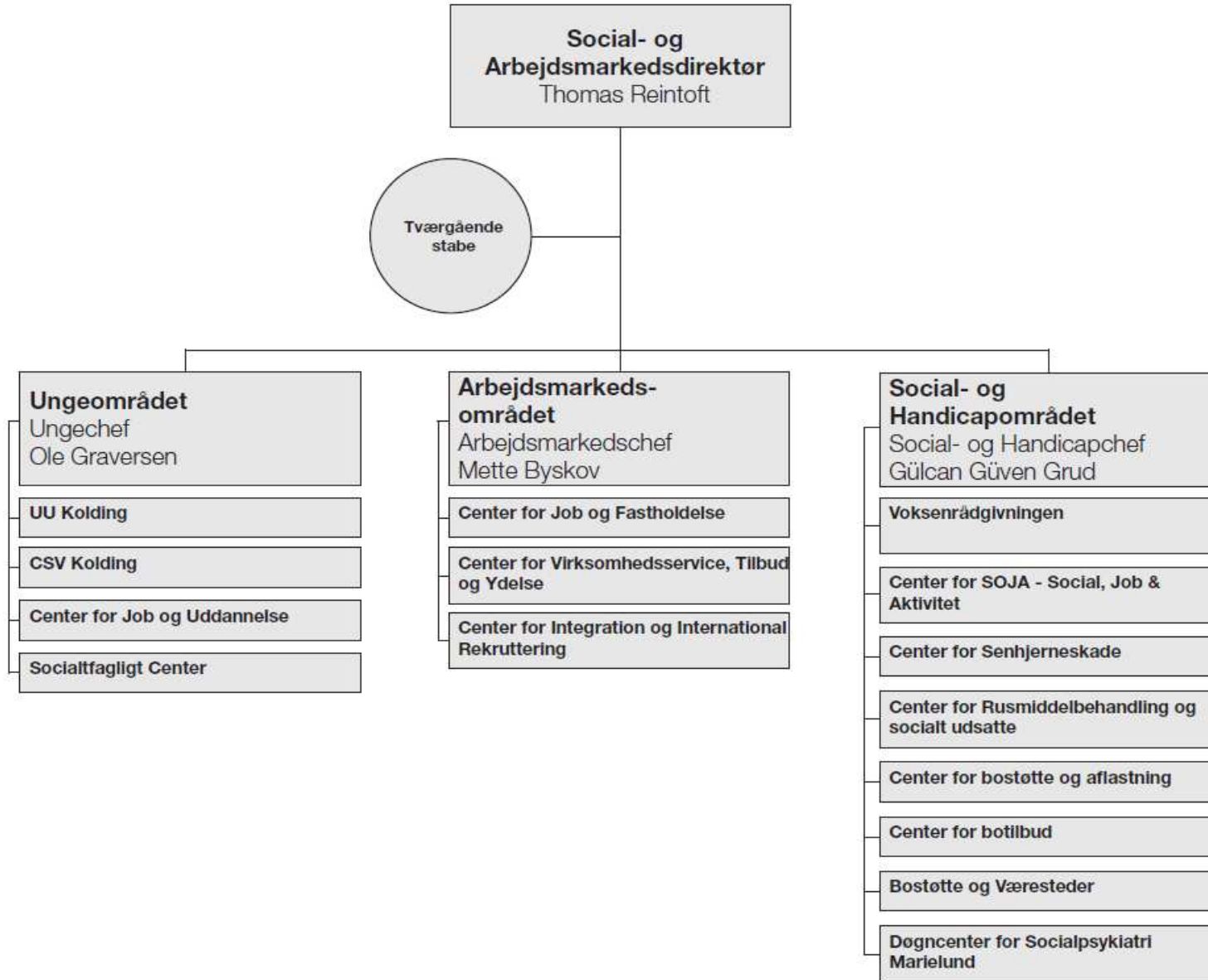
- at skabe et endnu stærkere ungeområde, der matcher de behov, de unge har i den livsfase, hvor de etablerer sig.
- at vi på Social- og Handicapområdet og Arbejdsmarkedsområdet kan møde borgere, der allerede er trådt ind i voksenlivet med indsatser, der matcher netop deres behov.
- ... bl.a. ud fra, at alle unge skal have en kompetencegivende uddannelse eller et arbejde.



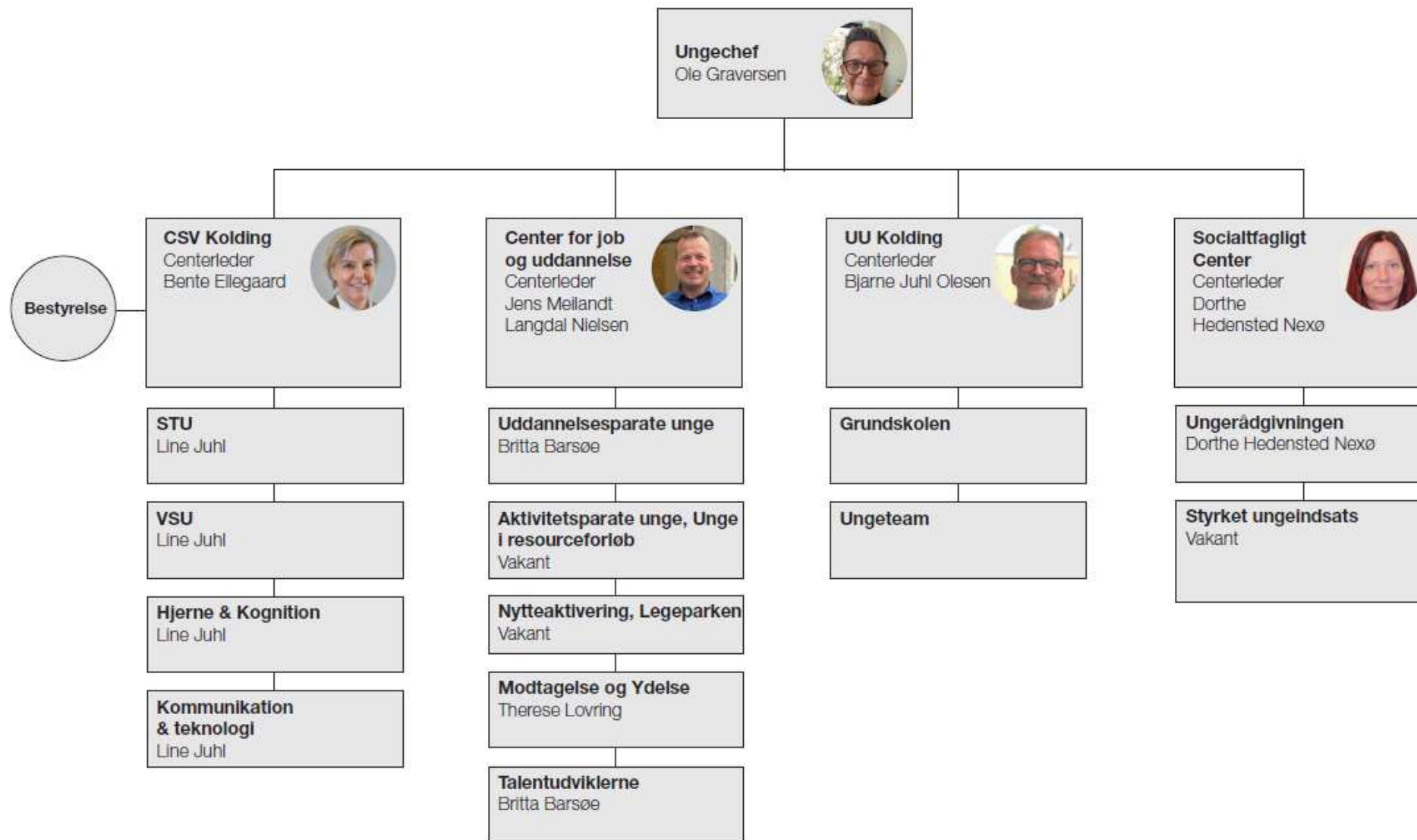
Borgere i livsfasen UNG
Unge med fysiske og psykiske funktionsnedsættelser, der har udfordringer i forhold til skole og uddannelse.
Unge, der er udfordret af andre ting end det boglige
Unge i STU-forløb (med undtagelse af unge på førtidspension)
Unge på ledighedsydelse, der kommer fra et STU-forløb
Unge uden en ungdomsuddannelse
Åbenlyst uddannelsesparate
Unge på selvforsørgelses- og hjemsendelsesydelse, som har brug for en kommunal ungeindsats
Unge, der visiteres til revalidering
Unge, der er i ressourceforløb, og som ikke har kompetencegivende uddannelse eller er ikke-forsikret ledig.

Borgere i livsfasen VOKSEN
Voksne med fysiske og psykiske funktionsnedsættelser, som har brug for støtte
Dimittender med kompetencegivende uddannelse
Forsikrede ledige
Jobparate
Sygedagpengemodtagere
Førtidspensionister
Borgere i fleksjob, i afklaring til fleksjob eller på ledighedsydelse
Jobafklaring
Borgere i ressourceforløb, som tidligere har været tilknyttet Arbejdsmarkedsområdet.
Borgere på selvforsørgelses- og hjemsendelsesydelse, der ikke har behov for en kommunal ungeindsats.

Social- og Arbejdsmarkedsforvaltningens organisering

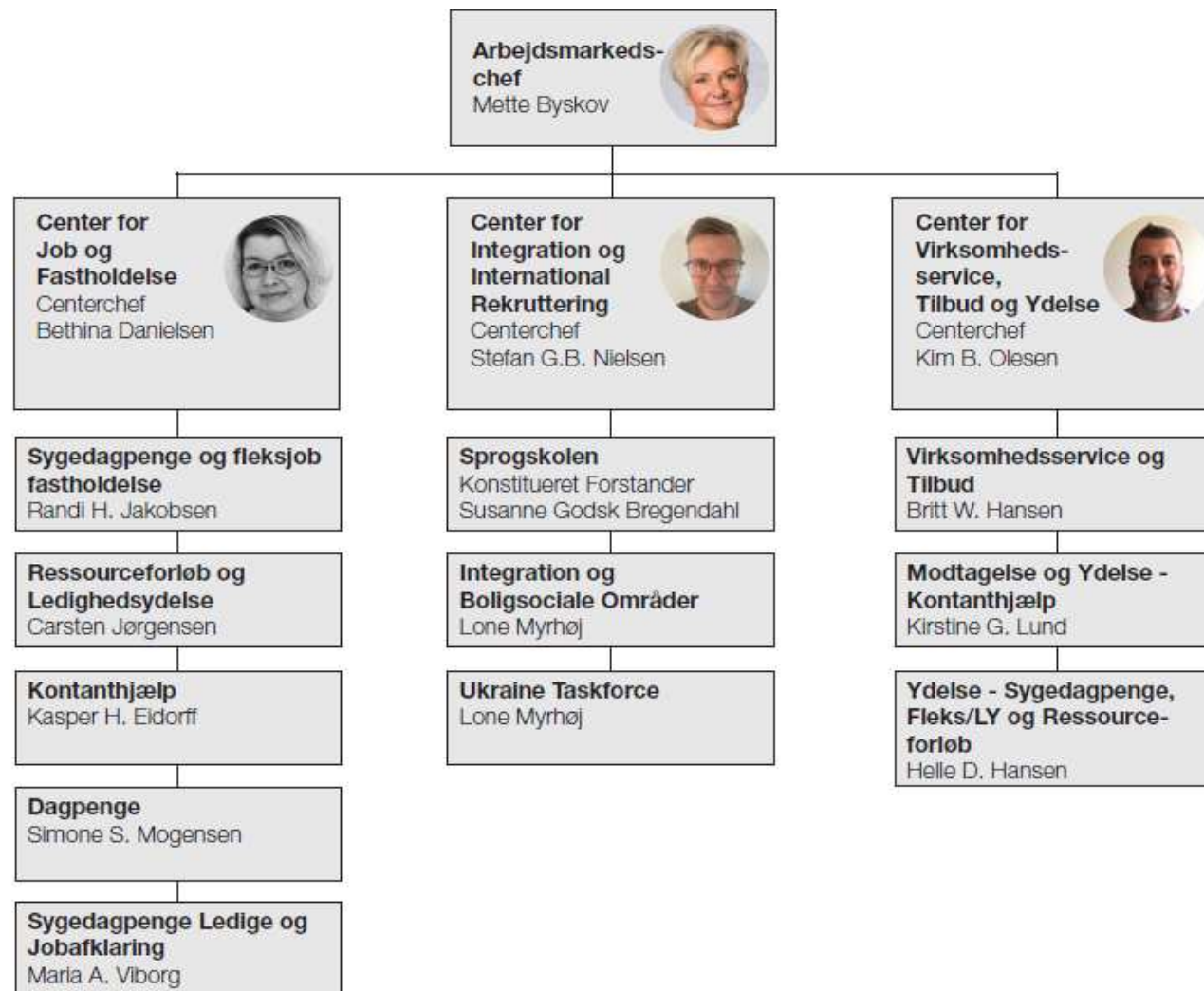


Organisationsstruktur Ungeområdet



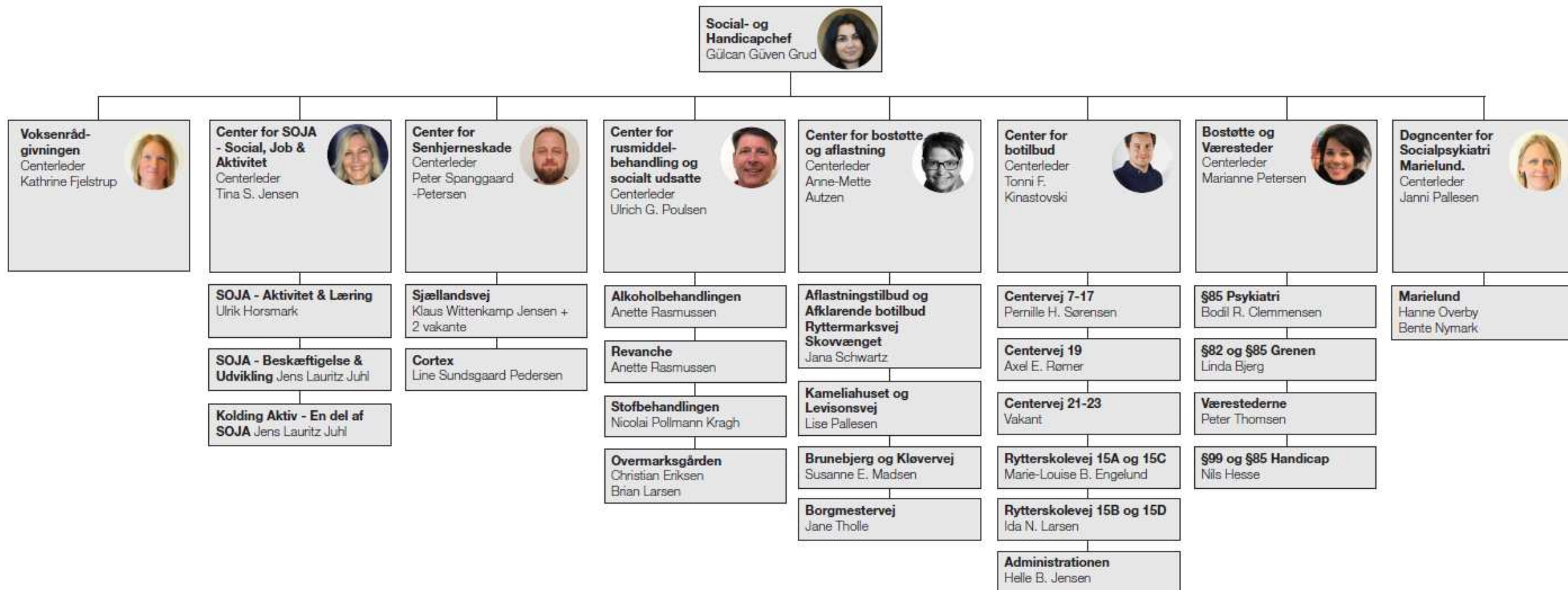
Organisationsstruktur

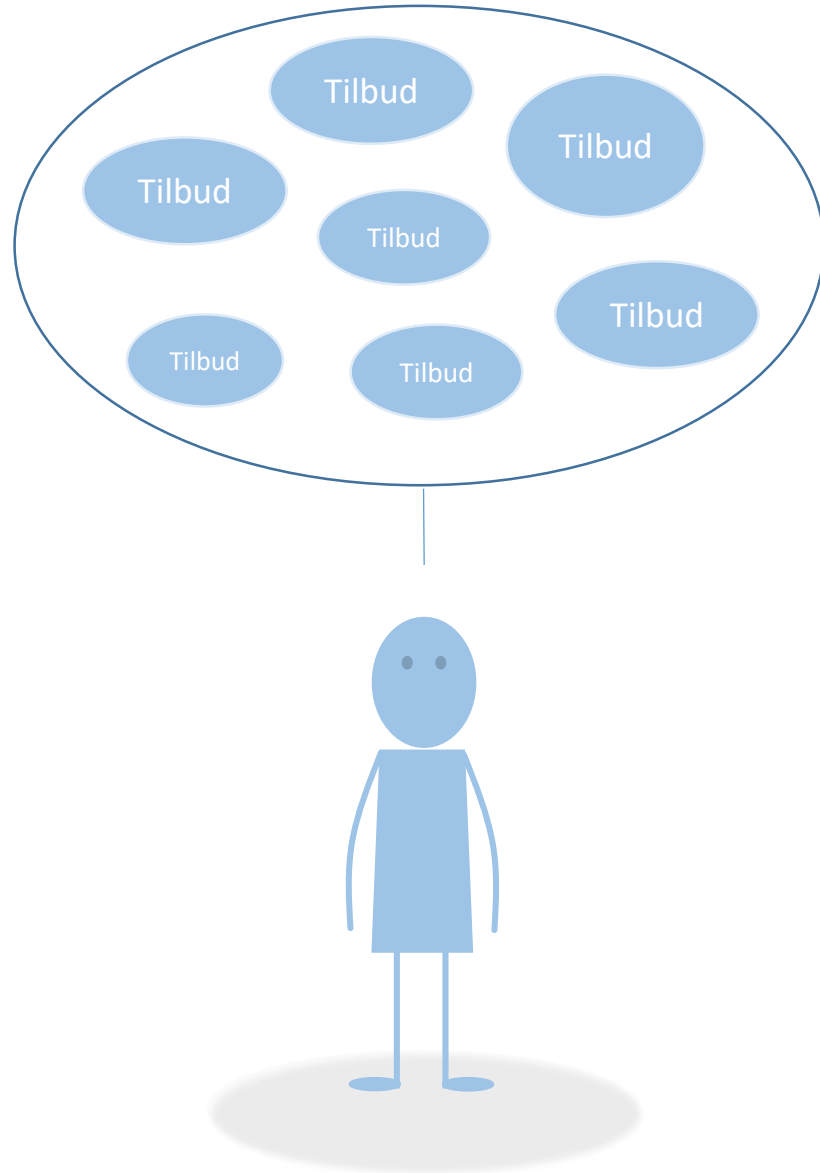
Arbejdsmarkedsområdet



Organisationsstruktur

Social- og Handicapområdet





Spørgsmål?

Mandag d. 28. november 2022

Job og uddannelse til mennesker med handicap

Hvad skal I høre om i dag?

- Samarbejde med CABI ”Flere med kognitive handicap i job”
- ”En ny start for flere” – en social effektinvestering

Samarbejde med CABI ”Flere med kognitive handicap i job”

Hvorfor havde vi brug hjælp til det her?

- Forskningscenter for handicap og beskæftigelse vurderer, at der er 50.000 personer med handicap på offentlig forsørgelse, der gerne vil i job – og mener, de kan
- Potentiale for vores virksomheder, der mangler arbejdskraften
- MEN det kræver, nogen der spotter dem og hjælper med at få det i gang.
- Derfor brug for CABI til at træne os i at se mennesker bedre.

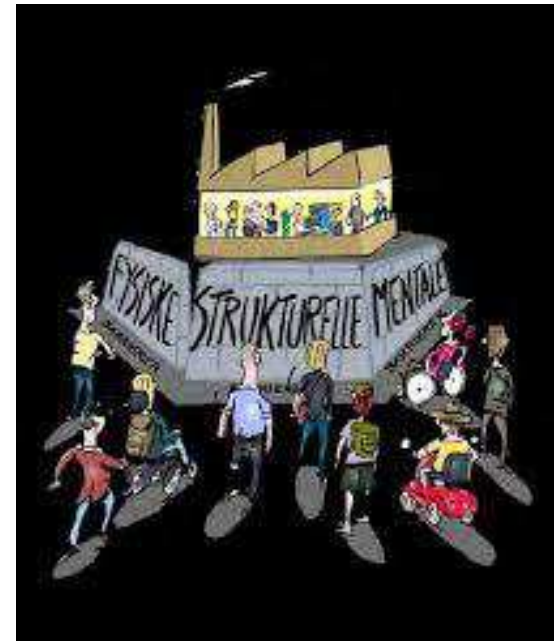
1 ud af 5 har
et usynligt
handicap

Kilde: Hidden disabilities,
organisationen bag
solsikkesnore



Hvad kan vi på jobcentret?

- Vi har en nøglefunktion ift. at sætte tiltag i værk, der fastholder
- Vi er bindeleddet mellem den ledig og virksomheden
- Vi kender mulighederne for hjælp og hjælpemidler, og vi kan bevilge dem
- MEN...vi skulle lære at blive bedre til at spotte dem, der havde potentialet.



Hvad indeholdt projektet?



- Løfte vidensniveau i 12 kommuner
- 30 medarbejdere pr jobcenter
- Forløb på i alt 47 uger = reel tid til at lære at tænke nyt og få det ind i hverdagen
- Undervisning af både rådgivere, jobkonsulenter og virksomhedskonsulenter
- Bredden var vigtig – alle led skulle lære at se de ”usynlige” muligheder – både hos borgerne men også åbninger hos virksomhederne.

Resultater

- I projektperioden kom 240 borgere i nyt job eller blev fastholdt i et, de allerede havde, i de 12 kommuner i projektet.
- Ledelsesmæssig bevidsthed om opbakning til indsatsen
- I Kolding har vi en handicapnøglepersoner i alle afdelinger
- Vedvarende fokus og opfølgning



”En ny start for flere”

– en social effektinvestering

Hvorfor sociale effektinvesteringer?

Bedre jobresultater for gruppen af mennesker med sammensatte udfordringer



Betaling for effekt frem for aktiviteter: Kommunen er sikker på kun at betale for opnåede effekter og kan derfor få en bedre udnyttelse af de sparsomme ressourcer, der skal finansiere de sociale udfordringer.



Investeringer i de særligt udfordrende problemer: Det er muligt at tiltrække investeringer fra investorer, som er villig til at forsøge at løse de sociale udfordringer, som kommunen kan have svært ved at håndtere.



Mulighed for stærke og bæredygtige partnerskaber: Sociale effektinvesteringer er en god måde for en kommune til at indgå i et partnerskab med aktører, som kan bidrage til nye viden og innovative løsninger.



Borgeren står før systemet: Ved at fokusere på effekten frem for aktiviteterne bliver borgeren naturligt centrum for indsatsen, da det er vores filosofi, at man ikke kan opnå forandring uden inddragelse af borgeren

Samt en masse andet som: Fx at fokusere at drive innovation, nye samarbejdsformer, synliggøre gevinster, skifte tænkning fra udgift til potentiale og generelt supplere det eksisterende velfærdssystem

Grundpiller i projektet...

Fælles mål =
beskæftigelse

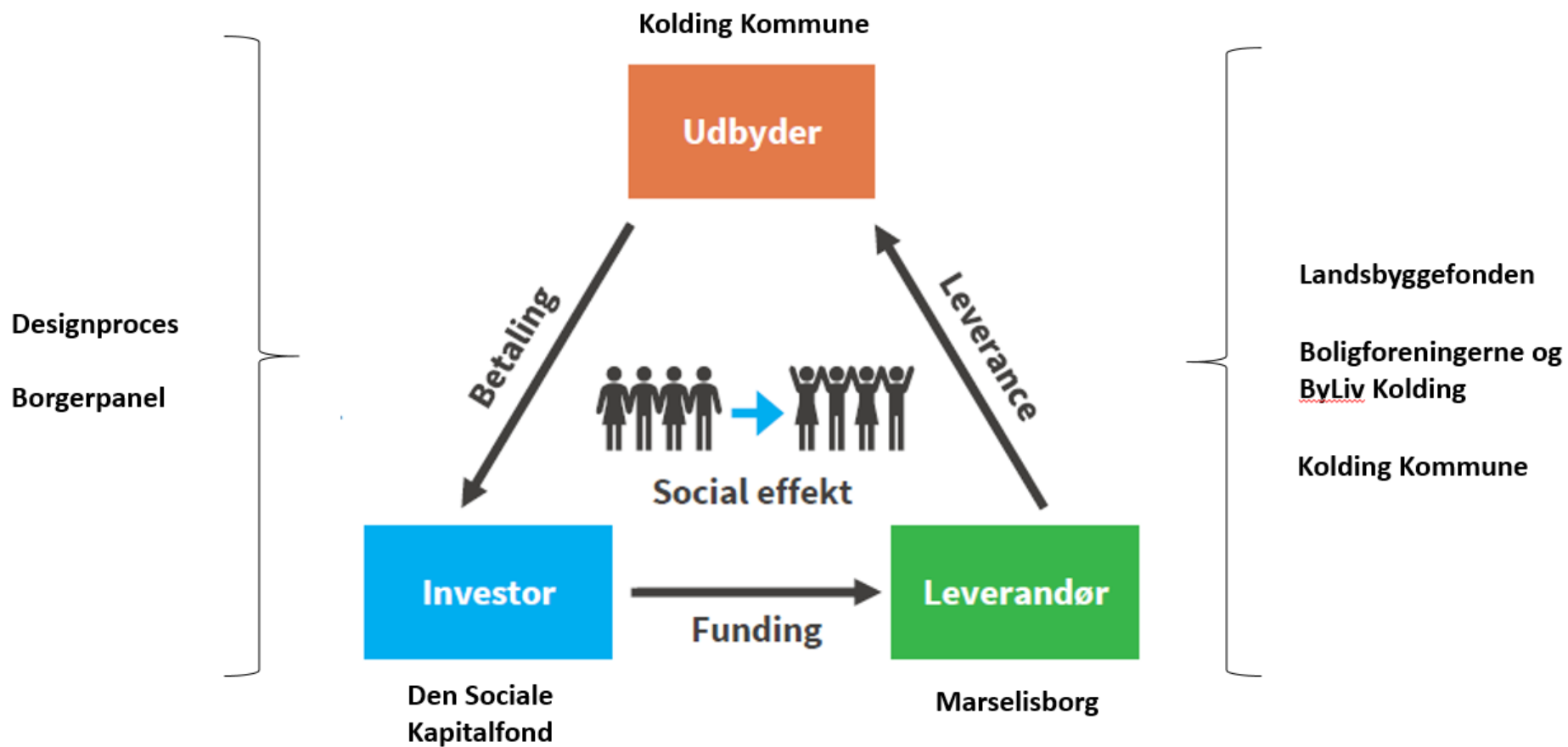
- **Beskæftigelse og uddannelse som fælles mål** for samarbejdet (hel eller delvis beskæftigelse)
- **En vej til at lykkes på andre områder** f.eks. betydningen for familien og børn, sundhed, økonomi, fællesskab og relationer

Målgruppe:
forældre
med
udfordringer

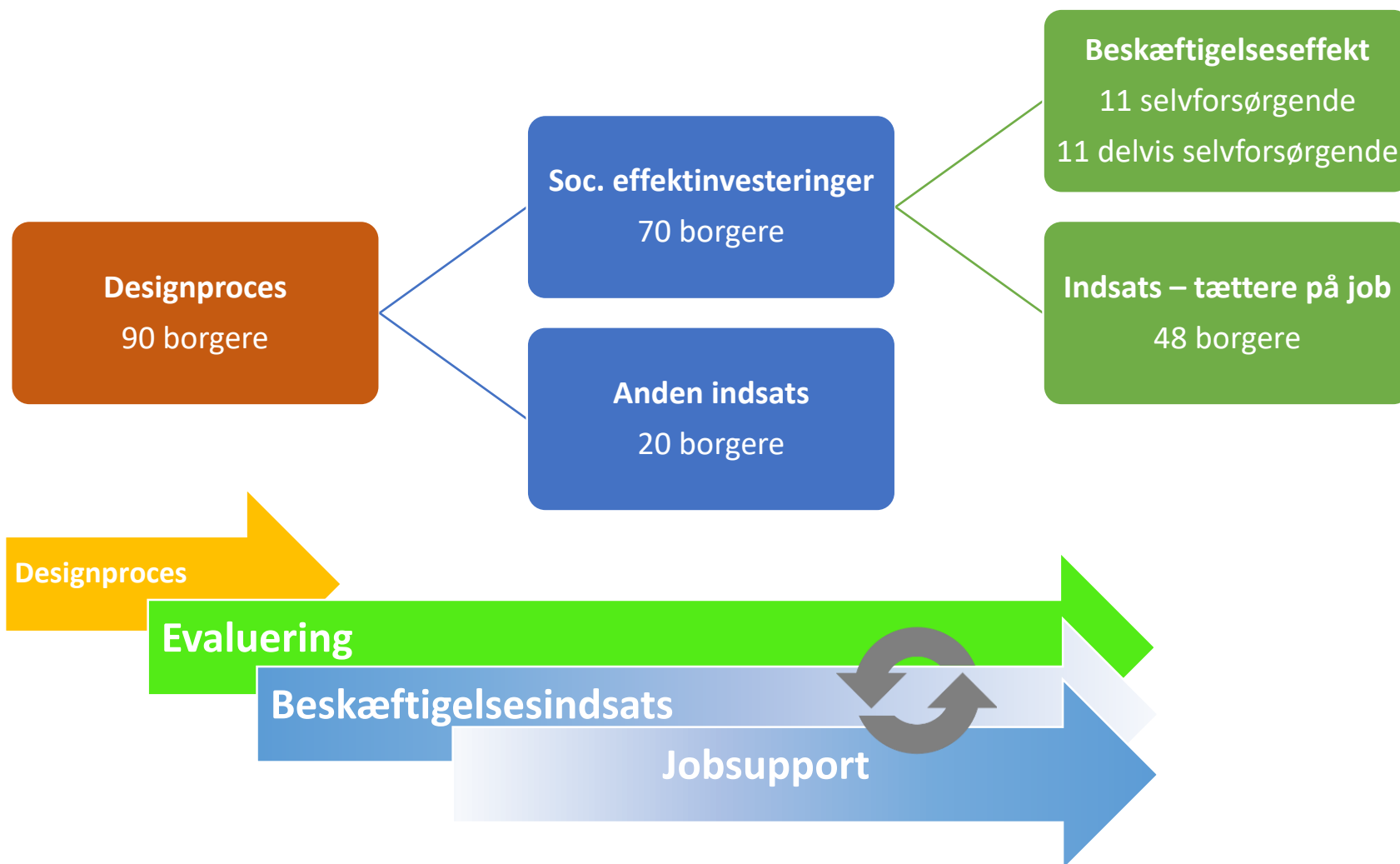
- Borgere der typisk har været **ledige i en længere periode**, og som har andre udfordringer end ledighed – og som har gavn af et andet tilbud end det vi kan give i dag
- Interessant at sætte **fokus på borgere, der er forældre/forsørgere** – fordi vi ved det har betydning for børnenes fremtid.

Designtilgang

- Indsatserne bygges på indsigter fra en designproces med tæt dialog med borgere – og med involvering af både relevante fagområder og en kommende leverandør
- **Designprocessen** giver adgang til indsigter, der er afgørende for projektet, - særligt borgernes stemme.

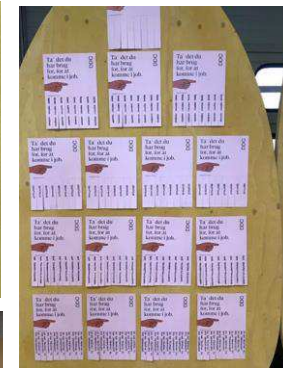
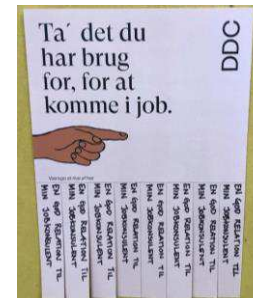


Hvem er med – og hvad indgår i indsatsen?



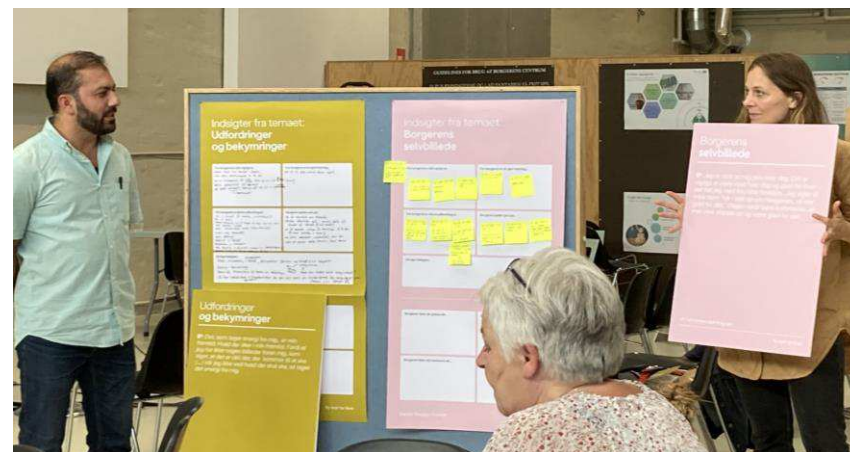
Designproces

- Knap 90 borgere inviteret
- 30+ deltog i opstarts *Mad og Samtaler*
- Dybdegående, individuelle interviews
- Fokusgruppeinterviews
- Observationer



Bearbejdning af data

- Faglige workshops for opsamling med medarbejdere og samarbejdspartnere
- Nye indsigter og forståelse gennem analyse af udsagn
- ”How-might-we?” fokus på mulighedsrum og åbne for løsningsforslag



Vi deler gerne....

Dansk Design Center

Ny start for flere

Indsigtskatalog fra designprocessen



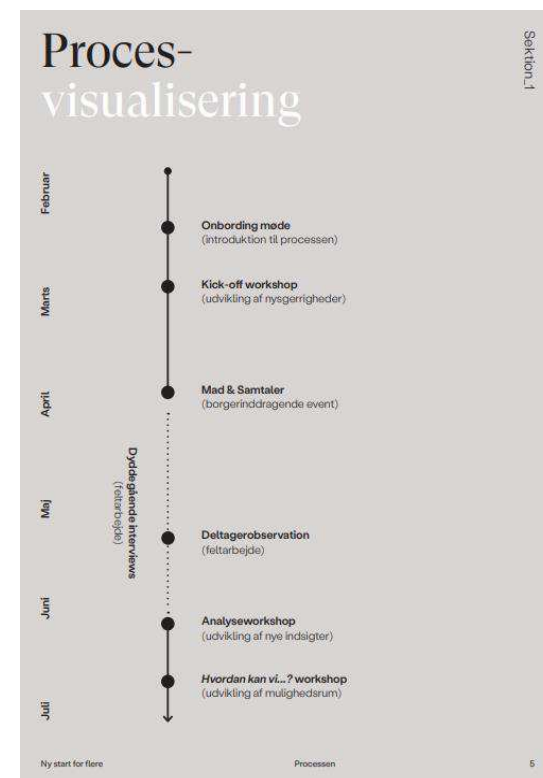
August 2022

Indhold

I det følgende gennemgås de indsigter, vi i fællesskab har analyseret os frem til, og der gives et dybdegående indblik i den data, der ligger til grund for analysen. Indsigterne er inddelt i 8 overordnede tematiske og under hvert af disse, listes de tilhørende indsigter. Som afrunding på hvert tema, vises de konkrete anbefalinger, som er skabt undervejs i indsatsen. Afslutningsvis nævnes en række overordnede anbefalinger fra projektteamet i Dansk Design Center.

Sektion 1			
Procesbeskrivelse	Processen	s. 4.	
	Processvisualisering	s. 5.	
Sektion 2			
Tema: Borgeren i systemet	Introduktion til temaet	s. 7.	
	Indsigter	s. 8.	
	Anbefalinger	s. 15.	
Sektion 3			
Tema: At blive set & forstået	Introduktion til temaet	s. 19.	
	Indsigter	s. 19.	
	Anbefalinger	s. 25.	
Sektion 4			
Tema: Fællesskaber & ensomhed	Introduktion til temaet	s. 27.	
	Indsigter	s. 28.	
	Anbefalinger	s. 33.	
Sektion 5			
Tema: Borgersens selvbillede	Introduktion til temaet	s. 35.	
	Indsigter	s. 36.	
	Anbefalinger	s. 39.	
Sektion 6			
Tema: Udfordringer & bekymringer	Introduktion til temaet	s. 41.	
	Indsigter	s. 42.	
	Anbefalinger	s. 46.	
Sektion 7			
Tema: Drømme & motivation	Introduktion til temaet	s. 48.	
	Indsigter	s. 49.	
	Anbefalinger	s. 53.	
Sektion 8			
Videre anbefalinger	Anbefalinger på baggrund af design-processen	s. 55.	

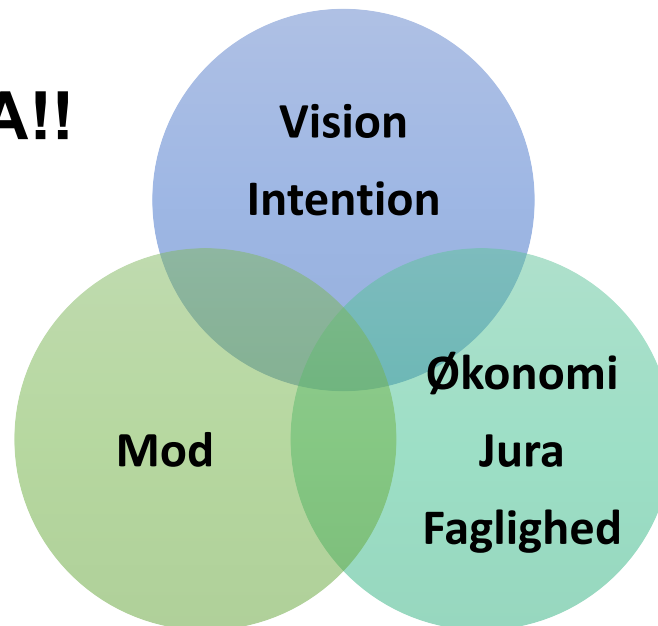
Ny start for flere Introduktion 3



Og hvad så nu...??? Og det vi håber på...

- En fundamental anden start for en gruppe, der har prøvet meget
- En forventning om usynlige handicap blandt de 70
- Erfaringer til at kunne blive jobcenter på en ny måde og:
 - møde borgere, der ikke selv finder ud på arbejdsmarkedet, på en anden måde
 - tilbyde mennesker noget helt andet, når de har brug for hjælp fra Social- og Arbejdsmarkedsforvaltningen.

Er det svært? JA!!



Ny start for *flere*

Indsigtskatalog fra
designprocessen



August 2022

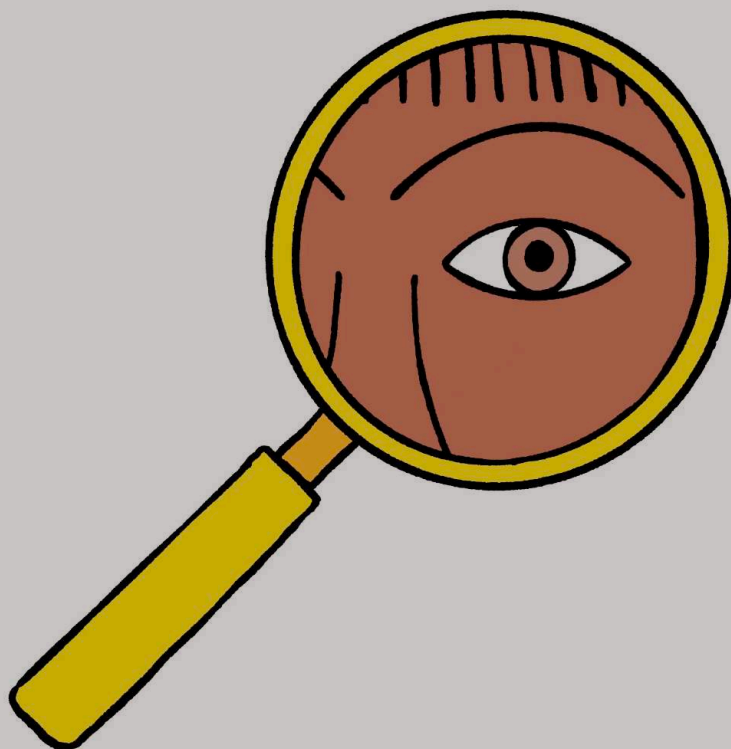
Forord

Kolding Kommune har med initiativet *Ny start for flere*, en ambition om at vende den nuværende praksis på beskæftigelsesområdet på hovedet og tage udgangspunkt i borgerens levede liv og derfra udvikle nye indsatser. Indsatser der skal sikre bedre liv, trivsel og langvarig beskæftigelse for de involverede borgere og deres familier.

Dansk Design Center har tilrettelagt og faciliteret en designproces, hvis formål har været at tilvejebringe kvalitativ data, analyser og indsigter, der skal være retningsgivende for den nye beskæftigelsesindsats' kommende aktiviteter. Processen har samtidig haft til formål at kapacitetsopbygge og træne projektgruppen i Kolding Kommune i at arbejde designdrevet og at sikre at ny viden og læringer blev dybt forankret hos de relevante aktører gennem en kollektiv analyseproces.

Dette indsigtskatalog udgør en opsamling på arbejdet i designprocessen for initiativet *Ny start for flere* og indeholder således:

- En præsentation af den kvalitative data og de mest centrale indsigter om målgruppen fra feltarbejdet.
- En række anbefalinger til tiltag, som projektgruppen i Kolding Kommune og beskæftigelsesleverandøren kan bygge den kommende beskæftigelsesindsats ud fra. Disse input stammer både fra den kollektive analyseproces, fra feltarbejdets informanter og fra projektgruppen i Dansk Design Center.



Indhold

I det følgende gennemgås de indsigter, vi i fællesskab har analyseret os frem til, og der gives et dybdegående indblik i den data, der ligger til grund for analysen. Indsigterne er inddelt i 6 overordnede tematikker og under hvert af disse, listes de tilhørende indsigter. Som afrunding på hvert tema, vises de konkrete anbefalinger, som er skabt undervejs i indsatsen. Afslutningsvis nævnes en række overordnede anbefalinger fra projektteamet i Dansk Design Center.

Sektion 1

Procesbeskrivelse	Processen	s. 4.
	Procesvisualisering	s. 5.

Sektion 2

Tema: <i>Borgeren i systemet</i>	Introduktion til temaet	s. 7.
	Indsigter	s. 8.
	Anbefalinger	s. 15.

Sektion 3

Tema: <i>At blive set & forstået</i>	Introduktion til temaet	s. 18.
	Indsigter	s. 19.
	Anbefalinger	s. 25.

Sektion 4

Tema: <i>Fællesskaber & ensomhed</i>	Introduktion til temaet	s. 27.
	Indsigter	s. 28.
	Anbefalinger	s. 33.

Sektion 5

Tema: <i>Borgerens selvbillede</i>	Introduktion til temaet	s. 35.
	Indsigter	s. 36.
	Anbefalinger	s. 39.

Sektion 6

Tema: <i>Udfordringer & bekymringer</i>	Introduktion til temaet	s. 41.
	Indsigter	s. 42.
	Anbefalinger	s. 46.

Sektion 7

Tema: <i>Drømme & motivation</i>	Introduktion til temaet	s. 48.
	Indsigter	s. 49.
	Anbefalinger	s. 53.

Sektion 8

<i>Videre anbefalinger</i>	Anbefalinger på baggrund af designprocessen	s. 55.
-----------------------------------	---	--------

Processen

Forløbet blev igangsat med et **opstartsmøde** for projektgruppen i Kolding Kommune, hvor aktiviteter, milepæle og leverancer blev fastlagt. Herefter afholdt vi et onboarding møde med udvalgte medarbejdere fra jobcentret, med det formål at orientere om initiativets formål og forløb, samt at sikre engagement og ejerskab blandt de udvalgte medarbejdere.

Dernæst blev en bredere kreds af partnere og relevante aktører fra beskæftigelsesområdet i Kolding Kommune inviteret til en **Kick-off workshop**. Denne workshop var med til at sikre et bredt ejerskab over projektet og at bringe relevant ekspertviden i spil. På workshoppen blev Kolding Kommunes eksisterende datamateriale desuden bragt i spil for at udvikle og kvalificere de hypoteser/nysgerrigheder, som skulle fungere som grundlaget for feltarbejdet og for selve undersøgelsesdesignet.

Første interaktion med borgerne i den udvalgte målgruppe var til eventet **Mad og samtaler** på Posthuset i Kolding. Formålet med eventet var at skabe opmærksomhed omkring initiativet *Ny start for flere*, samt at få indsigt i borgernes selvforståelse, barrierer, motivation og en dyb forståelse af deres livssituation og deres drømme. Dansk Design Center skabte et oplevelsesdesign med 5 forskellige øvelsesstationer, som havde til formål at indsamle data gennem faciliterede dialoger om udvalgte tematikker i små grupper. Her agerede medarbejdere fra Kolding Kommune, sammen med projektteamet fra Dansk Design Center, facilitatorer ved øvelsesstationerne.

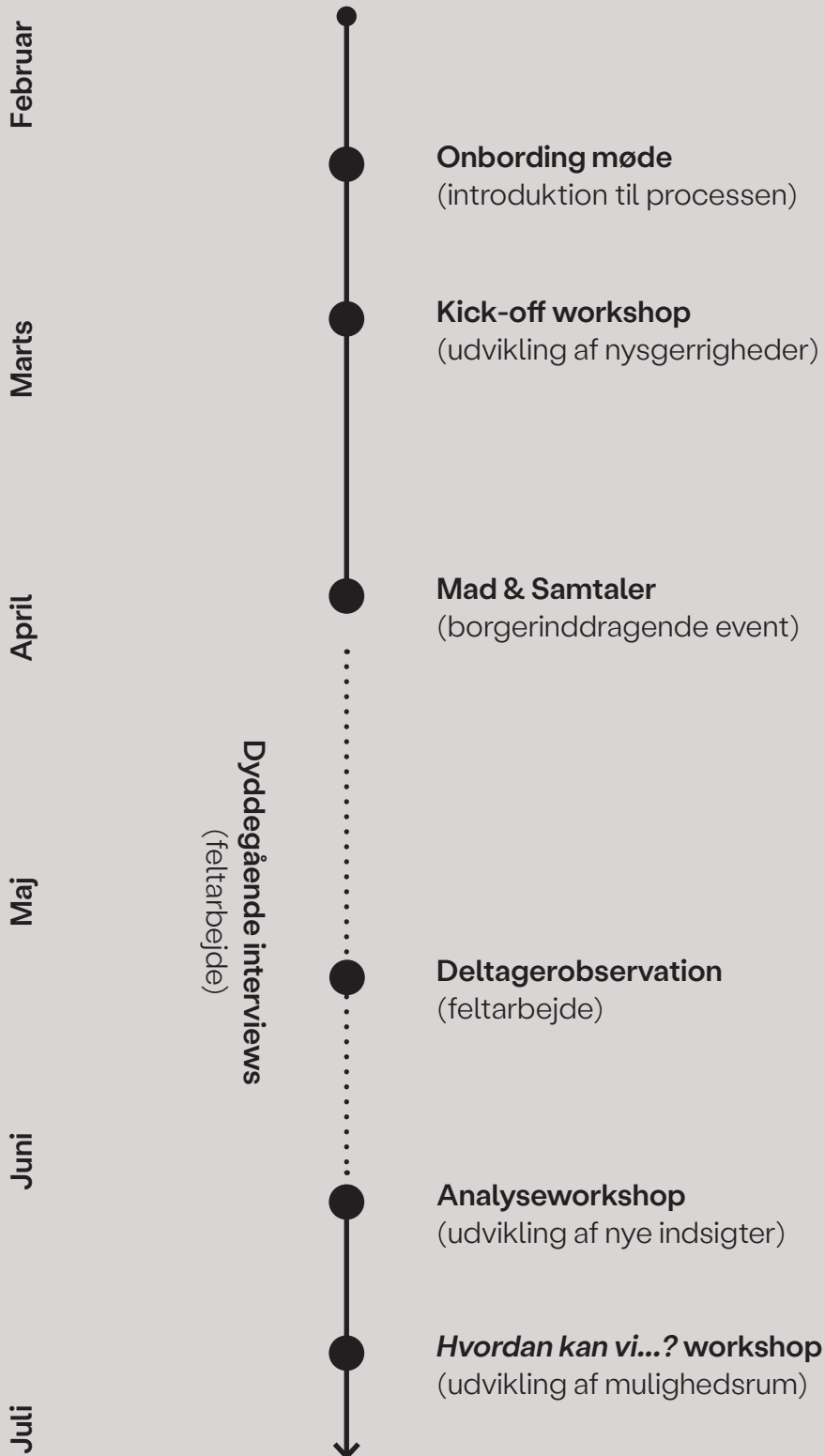
Selve den kvalitative dataindsamling består af en række personlige, **dybdegående interviews** og session med **deltagerobservation** på et praktiksted. De dybdegående interviews foregik enten lokalt i de boligområder, som den udvalgte målgruppe bor i, eller på et praktiksted.

Formålet med de kvalitative interviews var at opnå en dyb forståelse for det hele menneske, som har været uden for arbejdsmarkedet i længere tid, og hele dets levede liv med alle de facetter, som det måtte indebære. Deltagerobservationen havde til formål at skabe indsigter om udvalgte borgeres praktikforløb, samt at forstå og mærke den kontekst, som borgerne indgår i, som del af deres proces med jobcentret i Kolding.

Efter den kvalitative dataindsamlingsperiode, blev der afholdt en **analyseworkshop**. Formålet med analyseworkshoppen var, med en divers aktørgruppe fra Kolding Kommune i fællesskab, at analysere dataen fra feltarbejdet, med henblik på at skabe nye indsigter om borgerne. Foruden at aktivere relevant ekspertviden hos aktørgruppen i dataanalysen, var formålet at sikre ejerskab og forankring af denne viden og at etablere begyndende samarbejde om forståelsen af målgruppen og felten. De indsigter som blev skabt, blev efterfølgende bragt i spil på **"Hvordan kan vi...?"** workshoppen.

Formålet med **"Hvordan kan vi...?"** var i fællesskab at generere en række mulighedsrum for nytænkning, som baserede sig på de indsigter, vi kollektivt fremanalyserede på analyseworkshoppen. Outputet af **"Hvordan kan vi...?"** workshoppen var åbne løsningsforslag fra en bredere og mere tværfaglig aktørgruppe, som Kolding Kommune og beskæftigelsesleverandøren aktivt kan bygge videre på i skabelsen af den nye borgercentrerede beskæftigelsesindsats - både indenfor og udenfor projekt-rammen for *Ny start for flere*, samt på en henholdsvis kort og en længere bane.

Proces- visualisering



”Det er bare det der, det har jeg manglet i mange år, den der følelse af, at du er en person, der kommer ind, og ikke bare et nummer.”



Tema

Borgeren i systemet

Det er svært for de fleste borgere at navigere i 'systemet'. For borgerne ses kommunen ofte som en samling af en masse forskellige systemer, som ikke er transparente for borgerne at gennemskue meningen med. Det er heller ikke åbenlyst for borgerne, hvor ét system starter og et andet system stopper. Det er derfor ofte en udfordring for borgerne at skelne mellem og forstå grænsefladerne mellem de forskellige afdelinger, personer og fagligheder, som de bliver mødt af i forskellige kontekster i kommune-regi. Derfor er det også uklart for borgerne, hvem de skal gå til for at få den rette hjælp. Det skaber utryghed, hvis borgerne ikke bliver mødt med empati og forståelse, det sted de henvender sig for at få hjælp, og kan gøre det vanskeligt at begribe deres eget handlerum. Modsat sætter de stor pris på, når de bliver vejledt og løbende inddraget aktivt i den vejledning. Det er derfor helt essentielt for borgerne at have tilstrækkelig og forståelig information om systemet de indgår i, samt hvordan deres eget forløb med jobcentret udspiller sig heri.

1

Indsigt *En bæredygtig relation*

For borgerne er det vigtigt at have en tryk, tillidsfuld og bæredygtig relation til deres jobkonsulent. Dette gør borgeren i stand til at åbne op og skabe en gensidig forbindelse til jobkonsulenten, hvilket øger borgerens motivation generelt igennem hele forløbet hos jobcentret. Relationen til jobkonsulenten er således en forudsætning for, at borgeren får et værdifuldt forløb hos jobcentret.



”Den jobkonsulent jeg har nu, hun er jo på min side. Hun arbejder for at jeg skal komme ud af systemet. Men sagsbehandlere er jo sådan lidt, ved du hvad, vi ses til din samtale om 3 måneder og så sker der ikke en skid mere i den boldgade, vel. Men jo, spørger jeg om noget, så føler jeg, at de lytter.”

”Jeg ved ikke, om der er noget, jeg ikke siger til min jobkonsulent. Netop fordi hun har stillet sig rigtigt op eller hvad man kan sige. (...) Jeg fik ikke sagt [til min tidligere jobkonsulent] hvad mine forventninger var på en måde. Hvad jeg gerne ville. Det handlede meget om, hvad de gerne ville. Det var meget sådan envejs-rettet. Det var ikke sådan tovejs-rettet. Og det mener jeg, det skal være. Det bør være sådan, for det er jo ens liv man taler om.”



”Hver anden måned er det en ny sagsbehandler, hver måned er det en ny sagsbehandler. Jeg snakkede med dem om at stoppe det, jeg gider ikke snakke med dem mere.”

Interviewer: Hvor mange sagsbehandlere tror du, at du har haft? “Jeg kan ikke tælle dem, det er rigtig mange! (...) Når jeg lige er begyndt at kende dem, så kommer der en ny.”

”Et møde med de to som jeg har nu, det tager lang tid. Det tager 1,5-2 timer. Men dem som jeg havde før, max tyve minutter [griner] tror jeg. Et kvarter-tyve minutter max tror jeg. Men med dem her, tager det to timer. Vi snakker meget i dybden. Det er derfor jeg siger, at de er meget forstående. For de kigger ikke kun på overfladen, de går bare ind i, hvad der er.”

”Det er bare det der, det har jeg manglet i mange år, den der følelse af, at du er en person, der kommer ind, og ikke bare et nummer. (...) Nu har jeg haft min sagsbehandler i tre år, og det er det samme. Vi hiver det standardskema frem, og så svarer vi på de spørgsmål, vi skal. (...) Jeg er ikke i tvivl om, at hun er interesseret, men man føler bare, at det er upersonligt. Jeg skal ikke være venner med dem, det skal jeg sgu ikke (...) men en god relation er vigtig. Interviewer: Ved du noget om hende? Interviewperson: Ja, jeg ved hvad hun hedder.”

2

Indsigt *At tage ejerskab*

Borgerne føler de lykkes, når de oplever ejerskab over deres situation og kan skabe retning og fremdrift i deres eget liv. Det kan være en udfordring, når intet bærer frugt, selvom borgerne gør alt det, de tror er forventet af dem. Dette fører til magtesløshed og handlingslammelse samt frygt for at gøre noget forkert, hvilket i sidste ende mindsker borgerens rum for at handle aktivt og selvstændigt.



” Hvorfor skal jeg miste det hele, når der nu er en, der vil have mig? (...) Jeg ville bare gøre noget for mig selv, for at komme ud. Men så fik jeg skæld ud [af jobkonsulenten], og så nu tør jeg næsten ikke sige, hvad det er og hvor jeg er. (...) Når nogen spørger, så siger jeg bare ‘jeg får kontant-hjælp, fordi jeg kan ikke finde noget job’, fordi jeg er bange for at sige noget forkert.”

Interviewer: Hvordan har du fået det netværk? “Google. Google simpelthen. (...) Jeg har været på krisecenter (...) jeg var derude i 4 måneder og der sad jeg bare på google, hvad er der, og skrev en masse ting ned og adresser og numre og så da jeg flyttede ud, så kontaktede jeg det hele. (...) Så noget har vi valgt til og noget har vi valgt fra. Også nu hvor jeg ikke har børnene hjemme, det er jo meget til børnefamilier, ik. (...) Så nu det mere, at jeg prioriterer mig selv.”



” Jeg blev færdig i praktik før jul, og var til en samtale [hos jobkonsulenten] i januar. Jeg har ikke hørt fra dem siden. Jeg kan godt ringe til dem, men jeg ved ikke, hvad jeg skal sige til dem. Skal jeg sparke til dem eller skubbe til dem? (...) Jeg tænkte også på i dag at ringe og spørge ‘har I glemt mig?’. Men jeg ved heller ikke, om det er dumt. Jeg skal ikke forstyrre dem så meget. Og jeg står jo nok på deres liste, eller er deres kunde på en eller anden måde. For nogle gange vil jeg ringe og høre, hvad der sker, og hvor vi er henne, men nej, nu venter vi, og ser hvad der sker. (...) Eller presse dem så meget, så de tænker ‘hallo, vi har også andre. Vi har ikke kun dig, som vi hele tiden skal fokusere på.’ Jeg tænker, at jeg ikke skal presse dem så meget.”

3

Indsigt *Hvem går jeg til?*

For borgerne er det en udfordring at forstå, hvordan 'systemet' hænger sammen og hvem de skal gå til for at få den rette hjælp. Manglende information og oplysning fører til en følelse af handlingslammelse hos borgerne og lavt selvværd. Sandsynligheden for at borgerne både føler, at de selv fejler, samt at jobcenteret fejler dem, er derfor stor, når de ikke får den hjælp de efterspørger.



Interviewer: Kan jobcenteret også hjælpe dig med at få egen bolig? "Jamen, det er det, som jeg lidt ikke har forstået, på en eller anden måde. Det er lidt for... hvordan skal jeg sige det... det er lidt for diffust. Men jeg vil rigtig gerne have egen bolig, men det er svært, når man har en ydelse på 5000 efter skat."

"Jeg vil gerne have hjælp. Fordi jeg ikke snakker dansk. Mange gange har jeg været på immigration i København. Det er svært at snakke, og vide, hvem der hjælper. De giver kun papirer. Hun snakker. Jeg forstår ikke. Så det er lidt svært. Så jeg håber, at jeg får jobcenterets hjælp til at snakke med immigration, så min kone kan komme til Danmark."

"Når jeg går til lægen... Jeg kender ikke reglerne, eller systemet. Jeg ved ikke, om det går automatisk eller om man selv skal sige det til kommunen eller om de skal sige det. Jeg ved det ikke. (...) for hvis de alle sender informationen til kommunen, så tager de en beslutning. Men jeg ved ikke, hvad der er galt. Gør de eller gør de ikke? Jeg ved det ikke. Eller om jeg skal selv klare det fra alle steder og aflevere selv til kommunen. Jeg ved ikke hvordan det fungerer i kommunen."

4

Indsigt *Et tydeligt formål*

Det er vigtigt for borgerne at have et tydeligt formål med og se en klar værdi i de tilbud, de deltager i under deres forløb med jobcentret. Det er helt essentielt, at jobkonsulenten formår at kommunikere klart og tydeligt, hvilken værdi de ser i et tiltag, samt hvorfor det tiltag er nødvendigt. Mange borgere føler de fejler, når eksempelvis et praktikforløb ikke fører direkte til et lønnet arbejde, fordi de er gået ind i forløbet med den forventning.



”Den første praktikplads jeg var, sagde de jeg skulle have flexjob. Hende jeg var hos, hun ville ikke have praktikanter, men da jeg startede ved hende, så var hun glad for mig. Hun sagde ’jeg vil gerne ansætte dig, men ikke på fuldtid. Hvis du får flexjob, så kan jeg godt ansætte dig.’ Og så var det dét, jeg sagde til kommunen. Og på en eller anden måde fik jeg sådan lidt skæld ud af min jobkonsulent. Hvorfor sagde du flexjob, hvorfor sagde du de her timer, det ved du ikke endnu om du kan få.”

*”Jamen det var simpelthen, at jeg kom ud og mødte nogle andre mennesker og jeg kom ud på en arbejdsplads, hvor jeg føler at ting giver mening. I stedet for man sidder i et eller andet åndssvagt projekt (...) Det er så det gode herovre i Kolding, at man kommer ud i noget der giver mening. (...) Jeg synes, der bliver lyttet mere. Ude ved *praktikpladsen*, der føler jeg, at jeg er en del af de andre. Så alle er lige derude, der er ikke nogen der bliver behandlet forskelligt. (...) Det kan jeg godt lide her i Kolding, du kommer ud et sted, hvor du gør en forskel for en virksomhed.”*



“Ikke arbejde, kun praktik. Praktik mange gange. (...) Mange gange praktik. Praktik, praktik, praktik. Kun praktik.” Interviewer: Ved du hvorfor kun praktik? “Det ved jeg ikke. Jeg har arbejdet meget. Jeg har arbejdet hårdt. Hele tiden ‘okay okay’. Hvorfor efter jeg færdig med praktik, hun ikke har noget arbejde? (...) Jeg spørger hvorfor? Hun siger de ikke har flere pladser. (...) hvorfor så praktik, hvis de ikke har flere pladser?”

Anbefalinger

Borgeren i systemet

Hvad skal ændres nu?

Følgende anbefalinger er ideer og forslag, som er fremkommet under "Hvordan kan vi..?" workshoppen fra en udvalgt aktørgruppe.

- Vi skal fremadrettet undgå at skabe prædefinerede rum uden indflydelse og medbestemmelse for borgeren.
- Vi skal forsøge i højere grad at skabe rum til de små succeser.
- Vi skal indføre en ny øvelse for jobkonsulenter: At skrive vores forforståelser ned inden møder med borgerne.
- Vi skal bruge vores mandat til at krydse forvaltningsgrænser og bruge det samtykke til at samarbejde på tværs, som ledelsen allerede har givet os.
- Vi skal indføre en relationsværktøjskasse - og så skal vi løbende massere musklen for relationsarbejde i det daglige arbejde i jobcentret.
- Der skal et punkt på dagsordenen til den ugentlige samling for jobkonsulenterne, hvor vi i 5 min. deler succeser og fejl, for at sikre vidensudveksling og kontinuerlig læring af hinandens gode erfaringer.
- Vi skal væk fra "bestiller - udfører" mentaliteten i vores arbejde - vi skal i stedet samarbejde tæt om et sammenhængende forløb på tværs af forskellige fagligheder.
- Marselisborg skal indhente samtykke til at dele kontaktoplysninger med Kolding Kommune.
- Vi skal skabe en rettighedsboks, der forklarer borgeren, hvilke rettigheder de har, så der aldrig er tvivl om, hvad de kan forvente af os som jobkonsulenter.
- Borgeren skal vide, at de har et valg.
- Borgeren skal føle, at de har første prioritet i vores arbejde som jobkonsulenter.
- Systembremsen skal løsnes - hvordan opdager vi kollektivt, at håndbremsen er trukket?
- Vi skal afprøve følgende eksperiment i lille skala: Lave en forhåndsftale mellem Byliv Kolding og Kolding Kommune, for at lette arbejdsgangene og sikre mere samarbejde på tværs.
- Vi skal gøre jobkonsulenterne ansvarlige for at sørge for, at borgeren tilbydes relevante sociale netværk at indgå i.
- Vi skal synliggøre, anerkende og italesætte relationsarbejde i højere grad i det daglige arbejde i Kolding Kommune.

Hvad skal ændres på længere sigt?

Følgende anbefalinger er ideer og forslag, som er fremkommet under "Hvordan kan vi..?" workshoppen fra en udvalgt aktørgruppe.

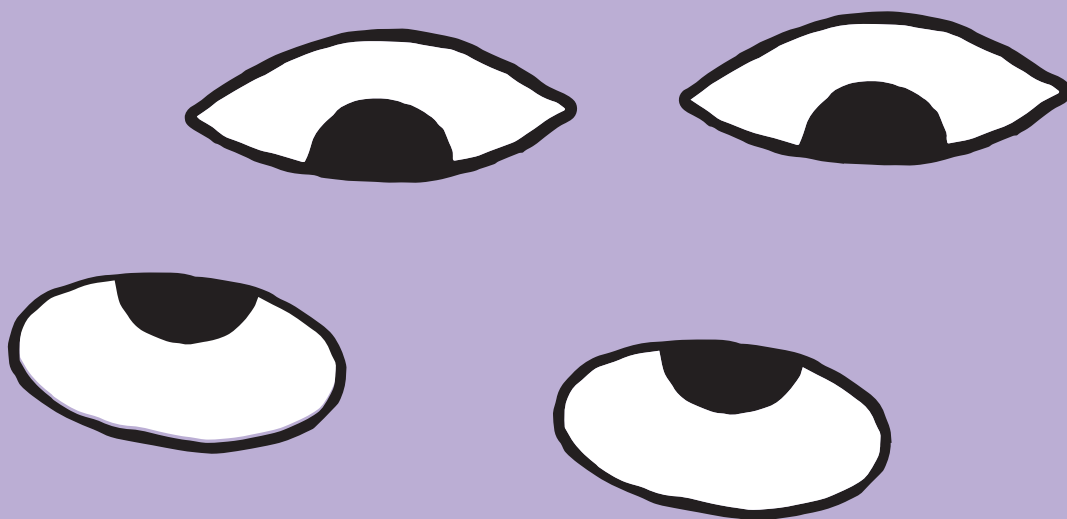
- Vi skal i fremtiden have ingen borgere, som har været i kontanthjælpssystemet i 26 år.
- Vi skal sørge for en kollektiv anerkendelse af vigtigheden af at forme og opdrage sit barn og at det er en stor del af de fleste borgeres liv.
- Der skal være en fælles tværfaglig forvaltning, der erstatter de forskellige områder, der er i dag.
- Borgeren skal altid føle sig mødt som et helt menneske, uanset hvor i systemet borgeren henvender sig.
- Jobcenteret skal ikke længere eksistere, som den instans vi kender i dag.

Anbefalinger fra borgerne

Følgende anbefalinger er ideer og forslag, som er fremkommet under interviews og deltagerobservation i dataindsamlingen. Det er forslag direkte fra målgruppen til Kolding Jobcenter.

- Nu er jeg kommet i det her projekt, hvor man får sådan en invitation til jobdating og noget åbent hus der og der. Men FØR jeg kom med i det projekt, så anede jeg ikke en fis om, hvor jeg kunne gå hen for at se, om der var et arbejde et eller andet sted.
- Ikke trække tiden så langt ud.
- Sådan noget med flere jobmesser og at virksomheder tager ud til jobcenteret, og ser hvad der foregår, altså er til stede på en eller anden måde. Den der tilstedeværelse.
- Mere dialog med virksomheder.
- Møde folk, og behandle folk hurtigere.

”Det er ikke kun arbejde. Arbejde skal ikke være målet, det skal være et middel til at få et godt liv.”



Tema

At blive set & forstået

En helt afgørende dimension af borgernes møde med jobcentret, er at blive 'set og forstået' som et helt menneske. Når dette lykkes, oplever borgerne en tryghed og en meningsfuldhed i forløbet, der motiverer dem. I flere tilfælde er det selve relationen til jobkonsulenten, socialrådgiveren eller praktikpladsens kontaktperson, der fremstår som det mest meningsfulde for borgeren. Det relationelle udgør således et fast holdepunkt for borgerne. Når borgerne omvendt ikke føler sig set og forstået, oplever de frustrationer og usikkerhed, der virker demotiverende og kan skabe mistillid til systemet. Det er derfor vigtigt for borgerne, at jobkonsulenten anerkender deres oplevelse af egen situation og tager denne alvorligt. Forståelsen fra jobkonsulenten er ligeledes afgørende for, at der, i mødet med borgeren, kan skabes rum for konsensus om, hvad der giver mening for borgeren. På den måde kan en gensidig og værdifuld forventningsafstemning finde sted.

1

Indsigt

Det hele menneske

Borgerne føler de lykkes, når der bliver lyttet til deres individuelle behov, med et øje for samspillet med alle de øvrige dele af borgerens liv. Det er vigtigt, at borgernes liv og hverdag bliver behandlet som en sammenhængende helhed, og derfor kræver det nogle gange, at flere fagligheder og forvaltninger i kommunen kommer i spil og samarbejder på nye måder i løbet af borgernes forløb med jobcentret.



”Ja, altså jeg sagde... Hun [datteren] skulle lige flytte først. Jeg skal lige have det her på plads. (...) Det var rart. Jeg kunne slappe af, og kunne koncentrere mig om at få hende godt afsted.” Interviewer: Hvad ville der ske, tror du, hvis du var blevet tvunget til at gøre begge dele på samme tid? “Jamen det havde knækket mig psykisk. Fuldstændigt. (...) men der føler jeg ligesom også, at jeg er blevet hørt. Og givet noget plads. (...) Jeg har haft en sagsbehandler ind over til at hjælpe med at sige det. Jeg havde svært ved selv at forklare og sige det, så hun hjalp mig. (...) Nogle gange har jeg svært ved at sige tingene.”

”Den mand [jobkonsulent] jeg havde før, sendte sms'er hele tiden. ‘Nu skal du gøre det.’ ‘Hvorfor kommer du ikke til det og det.’ ‘Du skal selv finde praktik i løbet af 2 uger.’ Jeg havde det virkelig skidt og rigtig mange smerter, og jeg kan ikke finde praktik på en halv dag, men jeg skal nok finde det. Havde jo sagt, at jeg har ondt. Han siger ‘sådan er reglerne og du har pligt til.’ Han tænker, at jeg er en af



dem, der ikke vil. Men jeg kunne ikke sige min mening, jeg tør ikke, så jeg pressede mig selv til at gøre noget, jeg ikke kunne. Jeg ved, når jeg ikke kan, og når tiden ikke er rigtig. Og det går ud over familien. Pres kan give den modsatte effekt. Så tænker man, han/hun er bare racist og så ikke mere. De skal være bedre til at se, hvem man er og at der er forskel på mennesker. Én vil ikke, én kan ikke.”

”Det er ikke kun arbejde. Arbejde skal ikke være målet, det skal være et middel til at få et godt liv.”

”De skiftede meget fra person til person de første år. Hver gang jeg kommer til samtale kommer der altid en ny, så jeg kan ikke følge med i, hvad der foregår. De sidste år har jeg fået en fast mentor. Det er bedre, når de ikke skifter hele tiden. Min mentor fik mig til at huske aftaler med lægen og kommunen.”

2

Indsigt *Anerkendelse og respekt*

Det er helt essentielt for borgerens relation til jobkonsulenten, at jobkonsulenten anerkender borgernes egne argumenter og kvitterer for borgernes oplevelse af deres egen situation. Når det lykkes, opløftes og motiveres borgeren. Omvendt, når dette fejler, fører det til en magtesløshed, som kan hindre fremgang i jobforløbet.



”Det tager jo tid at bygge tillid og relationer. Men jeg synes, at hun er meget forstående. Hun gør det godt. (...) Hun lytter. Det er også meget vigtigt, at man er sådan lyttende, og forstår den anden person. At være forstående for hvilke udfordringer, man står med, hvad er det man mangler, og hvad for nogle behov man har. Og hun ved også godt, at den her ydelse, som får lige nu, det er ikke så meget, og det er svært at finde egen bolig. Så hun forstår det.”

”Min depression er ikke blevet anerkendt som en depression. Det er ”dovenskab”. Især hvis det er mellemøstlige sagsbehandlere, så er der er ikke noget, som hedder depression. (...) man bliver ked af det, man bliver magtesløs, man føler sig bare mindre værd. Er det mig, der er noget galt med? Man bliver meget nedværdigende behandlet. Talt meget ned til. Ikke hende jeg har nu [jobkonsulenten], vil jeg sige, men dem jeg tidligere har haft.”



*Interviewer: Nu skal vi tale lidt om jobcenteret, og hvordan du har det, når du er der... *borger afbryder* “Jeg er hele tiden på jobcentret. Jeg får det dejligt. Min sagsbehandler er sød, og presser mig ikke. De respekterer mine problemer.”*

3

Indsigt *Gensidig forventningsafstemning*

For borgeren er det vigtigt, at en gensidig forventningsafstemning mellem jobkonsulenten og borgeren finder sted og er meget eksplicit. Det kan være en stor udfordring for borgeren, hvis der sættes for høje eller for lave forventninger til dem. Kommunikationen omkring forventningerne skal være så tydelig, at der for borgeren dannes klare rammer og en tydelig forudsigelighed for forløbet med jobcentret samt formålet med de enkelte møder.



”De antager du ikke gider at lave noget, fordi der måske er 90% af dem der kommer dér, som har alle mulige undskyldninger, men der er nogen der vil noget. Men mere information, hvad er der af muligheder, hvor kan du gå hen. (...) meget tidligere i forløbet.”

”Jeg ved godt, at de har selvfølgelig også nogle forventninger på jobcenteret. Selvfølgelig har de det. Man skal ud og arbejde og bidrage til samfundet. Selvfølgelig skal man det. Men der er ikke nogen, der skal føle sig udnyttet eller snydt. Dengang, i starten, der manglede ligesom en forventningsafstemning.”

”Jeg tror, der mangler stadig noget, så jeg ved det ikke. Jeg kender ikke reglerne og jeg ved ikke hvad der foregår eller hvad jeg skal gøre. Skal jeg hjælpe dem? Skal de hjælpe mig? Så jeg står bare stille og jeg ved ikke hvornår



og hvor og hvad jeg skal gøre. Jeg står bare og venter og venter på, at jeg får et opkald fra kommunen eller at de vil have mig til samtale. Eller i hvert fald, at jeg får at vide, hvad jeg skal gøre.”

”Jeg forstår ikke, hvorfor min kone ikke kan komme til Danmark. Så snakker jobcenteret med immigration og hjælper. (...) Min jobkonsulent vil kun snakke om arbejde. Hun snakker om arbejde, og jeg forstår ikke, hvorfor hun ikke hjælper min kone med at komme her til Danmark. Okay, okay komme i praktik. Hun hjælper med praktik, mange gange. Men igen efter arbejde i praktik ‘nej nej’. Hvorfor? Fordi de ikke kender mig. Nummer 1: Min kone kommer til Danmark. Nummer 2: Jeg arbejder.”

Anbefalinger

At blive set & forstået

Hvad skal ændres nu?

Følgende anbefalinger er ideer og forslag, som er fremkommet under "Hvordan kan vi..?" workshoppen fra en udvalgt aktørgruppe.

- Der skal indføres en "Rundbordssamtale" med borgeren og alle andre nødvendige fagligheder.
- Borgeren skal have mulighed for at lave en note om, hvad mødet på jobcentret skal handle om, når de booker mødet.
- Jobkonsulenterne skal have en tydelig bevidsthed om, at forløb har statiske perioder eller tilbagefald → MEN det er dér, det bliver ekstra vigtigt at synliggøre borgers delmål.
- Borgeren skal have mulighed for at lave sin egen dagsorden forud for mødet på jobcentret.
- Borgeren skal inviteres til at bestemme de fysiske rammer for mødet på jobcentret. Eksempelvis var de fleste til Mad og Samtaler meget positive overfor Posthuset som mødested.

Hvad skal ændres på længere sigt?

Følgende anbefalinger er ideer og forslag, som er fremkommet under "Hvordan kan vi..?" workshoppen fra en udvalgt aktørgruppe.

- Det skal være muligt at gøre de eksisterende indsatsplaner i borgerens jobforløb visuelle og interaktive, for i højere grad at engagere borgeren og skabe medejerskab over deres individuelle plan.
- Det skal være muligt, at have andre møder med borgeren end dem vi har i dag, der både handler om borgerens egen agenda, og om det mere systematiske.
- Det skal være muligt, at vi i jobcentret kommer ud og møder borgerne, der hvor de er - både fysisk og digitalt.
- Vi skal i fremtiden ikke blot have et særskilt jobcenter, men det skal i stedet trække tråde ud i andre institutioner - f.eks. i psykiatrien.
- Det skal være muligt at belønne borgerne, frem for blot at sanktionere dem (økonomisk).
- Det skal være muligt at andre fagligheder kan være med til at vurdere, om f.eks. praktik kan foregå sideløbende med en eventuel lægebehandling.
- Borgeren skal selv kunne vælge deres praktiksted ud fra erfaring og interesser.

Anbefalinger fra borgerne

Følgende anbefalinger er ideer og forslag, som er fremkommet under interviews og deltagerobservation i dataindsamlingen. Det er forslag direkte fra målgruppen til Kolding Jobcenter.

- Jamen flyt det der standardskema og se personerne bag den der formular de sidder med. Stil nogle andre spørgsmål.
- Så kropssprog og hvordan du bliver mødt, det betyder sgu meget.

”Kommer der en og siger, ’har du det godt i dag?’, så gud der er én, der interesserer sig for mig, i stedet for ’nåh... vi skal være hernede’ og så ’sjosk sjosk sjosk.’”

Tema

Fællesskaber & ensomhed



Flere borgere oplever at føle sig ensomme og efterspørger derfor sociale fællesskaber, hvori de kan deltage og opleve et tilhørsforhold. For mange borgere betyder dét at være uden for arbejdsmarkedet, at de ikke indgår i nogle større sociale fællesskaber i det daglige liv og det fylder rigtig meget for borgerne, der ender med at føle sig isolerede. For de, der er heldige at være en del af et socialt fællesskab allerede, så har det stor indflydelse på deres oplevede glæde i hverdagen. Modsat, for de der ikke indgår i sociale fællesskaber, så fylder det meget, som et decideret afsavn i hverdagen.

1

Indsigt *Et trygt rum til at åbne op*

Borgerne har behov for et 'rum', hvor der er tryghed til at læsse af og åbne op, hvilket er essentielt i mødet med jobcentret. Det er vigtigt for borgerne, at de har én i deres omgangskreds, til at favne dette rum. Hvis ikke, indtager jobkonsulenten eller anden fagperson ofte denne rolle, og udfylder tomrummet. Borgerne oplever dette som meget positivt.



"Når jeg tænker på dengang, bliver jeg voldsomt ked af det. [græder] Jeg sagde til min læge, at jeg havde ondt og følte 'det kan da godt være det bare er inde i mig, for hvorfor forstår hun ikke, at jeg har ondt?' For lige så snart jeg snakker om det, så vælter det. Så græder jeg, fordi jeg tror, at det er noget der sidder fast i mig fra dengang. At jeg ikke kunne fortælle det ordentligt. Men da jeg startede i et behandlingsforløb i sundhedsvæsenet, så var det ligesom en anden verden. Og ham min fysioterapeut var så vildt god. Og min overlæge kunne fortælle mig hvorfor (...) jeg fik bare ligesom en mor, agtigt. At jeg har ondt [græder]. Det forstod de."

"Kommer der en og siger, 'har du det godt i dag?', så gud der er én, der interesserer sig for mig, i stedet for 'nåh... vi skal være hernede' og så 'sjosk sjosk sjosk' (...) så får du heller ikke lyst til at åbne dig. Så kropssprog og hvordan du bliver mødt, det betyder sgu meget."



”Ja, f.eks. har jeg min bedste veninde, som arbejder på sygehuset. (...) Nogle gange ringer vi eller går udenfor, og sidder og snakker med hinanden. Og jeg er glad, meget glad, fordi vi snakker om forskellige ting. Så jeg stopper helt med at blive stresset og med job. (...) Ja, så mine børn er meget glade, når jeg er med hende.”

2

Indsigt

Vis vejen til sociale fællesskaber

Borgerne sætter pris på, at jobkonsulenten tager dem i hånden og viser, hvor man kan finde sociale fællesskaber eller guider dem til andre, der kan hjælpe med dette. Dét at begå sig socialt, kommer for nogle borgere før dét at få et arbejde.



“Nu kan min jobkonsulent jo ikke trylle...” Interviewer: Hvis nu din jobkonsulent kunne trylle...? Hvad er det du har brug for hjælp til, som du ikke får i dag? “Være sammen med andre mennesker, være i en eller anden sammenhæng, et værested... jeg ved ikke (...) noget passende netværk. Det kunne være folk, der læser bøger for eksempel.”

”Altså de er ikke gode til at oplyse, nej. (...) Altså, find selv ud af tingene. Jeg har ikke fået oplyst noget. Det er på egen hånd. (...) Især når du kommer ny til byen. Du får jo stukket sådan en kuponhæfte i hånden, så kan du komme ud og se et museum og sådan noget. (...) hvad fanden skal man bruge det til? Det er jo et langsigtet netværk man vil have, ikk’. Det er jo ikke bare sådan, nåh, nu kan du tage til museum én gang alene. (...) Det synes jeg, der mangler.”

”Stedet kunne måske også være jobcenter og værested samtidig, der hvor folk får noget socialt også, altså dem der kommer der. Om det er en café eller jeg ved ikke hvad. Fordi man skal kunne begå sig socialt, for at komme ind på arbejdsmarkedet. Der er en forventning om, at man er social. For hvis man ikke er social, så er det svært at få et arbejde.”

3

Indsigt *Fællesskab med andre ligesindede*

For mange borgere er det værdifuldt at have nogen at spejle sig i, som er i en tilsvarende situation, og som de kan udveksle erfaringer med. Flere efterspørger derfor at indgå i et fællesskab med andre ligesindede, som de kan snakke med, og for nogle er der kulturelt betingede grunde til, at sådanne relationer ikke indgås, eksempelvis med ens naboer eller dem man i forvejen kender.



”Jeg har jo et familienetværk, men er der noget, hvor jeg kan komme uden mine børn for eksempel? Er der en lille café med nogle mennesker, hvor man kan sidde og snakke uden 50 unger, der render omkring. (...) For nogle gange vil man jo bare gerne være børnefri. Have noget man kan være voksen i. (...) hvad er der for mig, og for andre ensomme, som har brug for nogle ligeværdige at snakke med?”

*”Jeg har mange veninder, men jeg har ikke nogen, jeg kan snakke med [mine smerter] om. Og de gør det jo heller ikke, så det er begge veje. Hvis der er en, der kommer til mig, så kan jeg godt gøre det. Jeg prøvede engang, at der kom en veninde hjem til mig, som var så ked af det. Hun kom og vi sad og snakkede, og jeg tænkte hun kunne blive, så vi kunne spise sammen. Og hun fortalte det hele. Og så spurgte hun mig om min familie. Jeg fortalte hende lidt. Hendes hemmelighed har jeg ikke fortalt nogen, men min, det har alle *fra hjemland* der bor i Kolding hørt.”*

4

Indsigt *Når hele familien påvirkes*

Mange borgere oplever, at deres nuværende situation som ledig over en lang periode, påvirker deres børn og familie negativt. Det lægger et ekstra stort pres på borgerne i deres proces med jobcentret. For borgerne er en god hverdag og et godt og harmonisk liv ét, hvor de har mulighed for at være gode forældre og at hele familien har det godt.



Interviewer: Hvad er din største forhindring for at komme i arbejde? "Mine børn. Ja. (...) Mine børn har været den største udfordring, fordi jeg har været så ødelagt følelsesmæssigt. (...) Det er det, der har gjort, at jeg måtte holde et års pause fra arbejdsmarkedet og også det, der har forhindret, at jeg også kom på arbejde. Det er simpelthen det."

"Det skal ikke gå ud over mine børn, for de er sindssygt dygtige og får altid gode karakterer. Jeg vil ikke bekymre dem og ødelægge deres fremtid. Der sidder også noget kultur fast i dem, generation efter generation."

*"Jeg tænker på min familie. Altid, jeg tænker på min familie. Hver dag, kl. 8-9 ringer min kone, og vi snakker. (...) Hvorfor kommer vi ikke sammen, hvorfor kommer de ikke til Danmark? I *hjemland* er det meget svært. Meget dårligt land, meget krig, dårlig økonomi. Det er svært. (...) Min kone græder meget. Altid. Meget stress efter jeg ringer med min kone, og hun græder. Og så min datter græder. Men jeg håber, at min kone kommer. Meget glæde. Og så finde godt arbejde."*
Interviewer: Og din kone, vil hun gerne arbejde? "Selvfølgelig."

Anbefalinger

Fællesskaber & ensomhed

Hvad skal ændres nu?

Følgende anbefalinger er ideer og forslag, der er genereret af Dansk Design Center på baggrund af dataen fra feltarbejdet og analyseworkshoppen.

- Borgerne skal gives plads til at fortælle, hvad fællesskaber og ensomhed betyder for dem - med udgangspunkt i deres nuværende situation. Jobkonsulenten skal finde ud af, om borgeren har nogen i deres omgangskreds, de kan tale med, eller om de har brug for en hjælpende hånd til at finde en fagperson eller et fællesskab, hvor de tale åbent og frit.
- Der hvor det er nødvendigt, vil det ses som en stor hjælp at vise borgerne vejen til et socialt fællesskab, som ikke nødvendigvis har noget med arbejde eller praktik at gøre, men som også kunne udgøre et hobby- eller interessefællesskab.
- Borgerne skal kunne blive henvist til steder, der tilbyder (gratis) aktiviteter for familien/børn, såsom Byliv Kolding, så de kan have flere succesoplevelser på familiefronten, og give noget tilbage til deres børn.

Hvad skal ændres på længere sigt?

Følgende anbefalinger er ideer og forslag, der er genereret af Dansk Design Center på baggrund af dataen fra feltarbejdet og analyseworkshoppen.

- Jobcenteret skal ikke længere blot være et jobcenter i kommunen, men i højere grad en integreret instans, som sikrer samvær med ligesindede, netværksudvidelse, personlig udvikling, møder med virksomheder og hvor der står fagpersoner til rådighed til hjælp og guiden. Det skal være forankret i lokalsamfundet og samarbejde tæt med lokalforeninger og ligeledes fysisk udgøre et afslappet og uformelt rum (ala Posthuset).
- Der skal laves en 'socialiseringspakke', som et tilbud, der kan træde i kraft, for de borgere der, efter at have været uden for arbejdsmarkedet flere år, skal opbygge sociale færdigheder, før de kan indtræde igen på arbejdsmarkedet med større selvsikkerhed.

Anbefalinger fra borgerne

Følgende anbefalinger er ideer og forslag, som er fremkommet under interviews og deltagerobservation i dataindsamlingen. Det er forslag direkte fra målgruppen til Kolding Jobcenter.

- Noget netværk ja, noget passende netværk. Det kunne være folk der læser bøger for eksempel. Bogklub.
- Noget, hvor jeg kan komme uden mine børn for eksempel? Er der en lille café med nogle mennesker, hvor man kan sidde og snakke uden 50 unger, der render omkring. Et sted man kan være børnefri og voksen. Et sted hvor man kan møde andre ensomme, som har brug for nogle ligeværdige at snakke med.
- Stedet kunne måske også være jobcenter og værested samtidig, der hvor folk får noget socialt også, altså dem der kommer der.

”Jeg er glad for at have god tid til at aflevere min datter, men jeg ville hellere gå videre, efter jeg har afleveret hende, i stedet for at gå hjem.”



Tema

Borgerens selvbillede

For borgerne er det vigtigt at have en grundlæggende tro på sig selv. Det er desuden en eksplicit målsætning for flere borgere, at have et positivt udsyn i livet. Det kan dog være svært at efterleve i praksis, når man møder meget modstand og er udfordret på sine levevilkår. Når noget i forløbet på jobcentret ikke lykkes (såsom praktikforløb), kan det være svært at holde gejsten oppe og lange forløb, der trækker i langdrag med manglende afklaring for borgeren, bidrager til en følelse af at 'sidde fast'. For borgeren er det som følge heraf en udfordring at gennemskue hvilket handlerum, de har til rådighed og det medfører handlingslammelse og en følelse af lavt selvværd. Borgerens selvbillede hænger oftest uløseligt sammen med muligheden for at komme i arbejde - så når håbet om et muligt fremtidigt arbejde forsvinder, efterlades borgeren med en dårligere opfattelse af sine egne evner.

1

Indsigt *At være noget for andre*

For borgerne er en god hverdag én, hvor der er mulighed for at yde et bidrag og for at hjælpe andre. Det tillægges meget stor værdi at være noget for andre. Det er derfor udfordrende, når borgerne ikke har muligheden for at være noget for nogen på et arbejde. Mange borgere kompenserer herfor ved at bruge meget tid i hverdagen på at hjælpe dem omkring dem, fordi det giver dem en følelse af glæde og tilfredshed.



“Min dagligdag er meget kedelig. Jeg kan ikke lide, at det skal være det samme hele tiden. Jeg valgte at være frisør, fordi folk bliver glade (...) at gøre noget for folk. De går derfra og ser ud på en helt anden måde. Men dagligdagen nu er kedelig. (...) Hvis jeg ikke gør noget for nogen, så har den dag været spildt.”

Interviewer: Hvornår har du følt dig som den bedste udgave af dig selv? “Når jeg har arbejdet, dengang jeg var chef for min afdeling. (...) Nu, når jeg ser mine børn få uddannelse. Jeg er rigtig tilfreds med den måde, som jeg har opdraget dem på. (...) Når jeg hjælper nogen, når jeg går på plejehjem.”

”Jeg har hjulpet min veninde, som har brystkræft. (...) Ja, hun kommer og spiser, og jeg gør rent i hendes lejlighed. Ja, jeg gør det bare langsomt og ikke hurtigt, fordi jeg har ondt.”

”Jeg hjælper jo alle mulige. Jeg hjælper, der hvor jeg kan. Så bliver jeg glad.”

2

Indsigt *Hjælp til at mestre livet*

Mange borgere oplever at stå i komplekse livssituationer, hvor det er afgørende, at de får hjælp fra fagpersoner. Flere udtrykker et behov for hjælp til at mestre deres liv. Når borgerne føler sig lyttet til og hjulpet på vej, bidrager det til følelsen af at kunne klare sig, og det har positiv indflydelse på deres selvbillede.



“Jeg har virkelig brug for mange hænder til at løfte det her liv. Og der synes jeg, at jobkonsulenten hjælper, det synes jeg. (...) Min psyke er blevet meget svag, siden jeg hele tiden har fået at vide, at du ikke kan, du kan ikke blive rask. [græder] Jeg mister bare energi. Nu er det slut. Nu kan du ikke holde til mere.”

*”Ja. Jeg taler med jobcenteret hver måned nu. Jeg vil gerne have at jobcentret hjælper mig med arbejde, med at komme i arbejde. Så jeg vil gerne arbejde. Det er kun nu det er svært fordi min kone bor i *hjemland* (...) så jeg håber med jobcenterets hjælp, at min kone kommer.”*

Interviewer: Kan du fortælle om en god oplevelse med jobcenteret? “Nu har jeg været igennem nogle andre forløb også. Jeg har tidligere været i forløb som sådan noget som mindfulness, meditation og forløb i forskellige... altså en hjælpende hånd fra jobcenteret.”

3

Indsigt

Udfordringen at prioritere egne behov

For flere borgere er det en udfordring at sætte sig selv først og mærke dem selv og deres behov. Det er vanskeligt for flere borgere at huske dem selv, fordi de samtidig har så mange ting i livet, de forsøger at glemme eller få til at træde i baggrunden.



*Interviewer: Hvornår er du den bedste udgave af dig selv?
“Aldrig... Nej, jeg har altid haft meget lavt selvværd. Jeg har altid haft svært ved at tro på mig selv. Men jo, det gør en forskel at arbejde, eller man hjælper nogen. Så bliver man glad og får en god følelse i sig selv. Jeg har været rigtig god til at overse mig selv. Også fordi jeg bruger så meget tid på mine børn og mit udeliv og mine omgivelser. Så jeg glemmer mig selv. Det er ikke så tit jeg sådan sidder og mærker sådan fuldstændig ind i mig selv. Det er nemmere at kigge udad på andre end at kigge ind i mig selv.”*

Anbefalinger

Borgerens selvbillede

Hvad skal ændres nu?

Følgende anbefalinger er ideer og forslag, der er genereret af Dansk Design Center på baggrund af dataen fra feltarbejdet og analyseworkshoppen.

- Et af de indledende møder mellem jobkonsulenten og borgeren skal indebære en særskilt samtale om, hvilke ting i borgerens nuværende hverdag og i tidligere liv, som giver dem en positiv selvfølelse og taler ind i et positivt selvbillede. Forløbet med tilbud til borgeren skal derefter tilrettelægges ud fra dette. Forløbet skal bidrage til at få styrket det positive selvbillede, og der skal løbende holdes et tydeligt fokus på, hvordan eksempelvis en praktikplads bidrager til eller svækker borgerens selvopfattelse.
- Der skal lægges vægt på værdien i 'at hjælpe andre' i præsentationen og udvælgelsen af tilbuddene til borgerne. Når det fylder så meget for borgerne at hjælpe andre, er det et narrativ, som aktivt skal tales ind i undervejs i forløbet med jobcentret.
- Der skal være en tydelig markering og italesættelse af borgerens små succeser, som kan styrke deres selvbillede og egen opfattelse af, hvad de formår.
- Det skal være tydeligt for borgeren at mærke ros fra jobkonsulenten, når de gør noget godt og hensigtsmæssigt ud fra et jobcenterperspektiv.
- Jobkonsulenten skal huske løbende og aktivt at anerkende borgerens oplevelse af deres egen situation.

Hvad skal ændres på længere sigt?

Følgende anbefalinger er ideer og forslag, der er genereret af Dansk Design Center på baggrund af dataen fra feltarbejdet og analyseworkshoppen.

- Der skal være et visuelt værktøj, som jobkonsulenten og borgeren kan bruge til at skitsere borgerens rejse og alle de mål og delmål som den måtte indebære. Det skal være tydeligt at se vejen, forløbets struktur og hvad borgeren selv kan og skal gøre undervejs. Dette vil gøre det meget klart, hvad borgeren kan stile efter og forvente, samt tydeligt, hvornår de små sejre opnås undervejs, så de kan fejres.
- Der skal være et visuelt værktøj, som borgeren kan bruge til at udtrykke sine følelser og illustrere hvilke der fylder, med henblik på at tillade de negative følelser at få plads, men også at fremme de positive følelser. Det er svært for flere borgere at tale om følelser generelt, så et visuelt og taktilt værktøj (frem for udelukkende sprogligt) kan engagere disse.

Anbefalinger fra borgerne

Følgende anbefalinger er ideer og forslag, som er fremkommet under interviews og deltagerobservation i dataindsamlingen. Det er forslag direkte fra målgruppen til Kolding Jobcenter.

- Virk interesseret eller spørg ind til noget. 'Har du en god dag i dag eller er det bare en møgdag?', fordi nogle gange (...) hvis bare der var nogen, der kom hen og sagde 'hvordan har du det?' i stedet for 'nåh ja vi skal lige gennem de her spørgsmål', altså 'hvordan går det' eller 'hvordan har du det' det betyder sgu meget, at der er nogen der spørger om det. Det giver også en god start, at man bliver mødt.

”Det, som tager energi fra mig... er min fremtid. Hvad der sker i min fremtid. Fordi at jeg har ikke nogen billeder foran mig, som siger, at det er dét der, der kommer til at ske. (...)”



Tema

Udfordringer & bekymringer

Udfordringer og bekymringer udgør en væsentlig del af alle borgernes hverdag. De udfordringer og bekymringer, som fylder mest i borgernes hverdag omhandler helbred, økonomi, familie og deres egen fremtid. Bekymringerne er meget presente i borgernes hverdag og deres levede liv og de påvirker dem hele tiden - det er som en rygsæk, de hele tiden bærer rundt på, og som, hvis man får åbnet den rygsæk, kan være svær at håndtere, fordi den er så altoverskyggende. For borgerne er det således gennemgående en udfordring, at de føler, de mangler kontrol og vished over deres fremtid.

1

Indsigt *Bekymringerne er altoverskyggende*

For mange borgere fylder bekymringer om økonomi, familien, fremtid og helbred så meget, at det er svært at komme igennem hverdagen. Bekymringerne er så gennemgribende, at de i høj grad styrer og former borgernes levede liv. Det er ikke nødvendigvis bekymringer om at få et job der fylder mest, oftest er det blot én af mange grundpiller, som borgerne bekymrer sig om.



“Jeg tænker meget. Jeg er bange, når jeg ikke har det godt, eller mine børn har problemer, så vågner jeg om natten, og føler, at jeg ikke kan trække vejret. (...) Jeg er bange for at dø. Jeg har sagt til min familie, at hvis de en dag finder mig død, så skal de forstå, at grunden til de ikke kan vække mig, grunden til jeg er død, er fordi at jeg ikke kan trække vejret. Jeg er bange.”

“Jeg bekymrer mig om alt. Jeg har 3 børn og 14 børnebørn, og der er 2 bonusbørn i det, og når man tænker på det, at børnene ikke har kontakt til deres far. Hvad sker der, når jeg bliver dårligere. Hvem ved, hvad der sker om 1 minut?”

“Sidste måned havde jeg det så skidt, selv om natten, at jeg var nødt til at gå ud og forsøge at lindre smerter, og få kroppen til at falde til ro. Og mange gange falder jeg først i søvn om morgenen. Så man kan ikke bare lægge planer om, hvordan dagen skal gå. Ikke engang en time ud i fremtiden kan jeg lægge en plan for. Jeg kan næsten ikke mere.”

2

Indsigt *Fremtiden er uvis*

For borgerne er det en udfordring ikke at kunne forestille sig eller visualisere deres egen fremtid. Det er tærer på deres energi i det daglige, at de ikke har et klart billede af, hvad de skal stile efter og hvad de kan forvente fremtiden bringer. Usikkerheden herom påvirker i høj grad borgernes dagligdag, og de har brug for hjælp til at få mobiliseret deres forestillingsevne.



“Det, som tager energi fra mig... er min fremtid. Hvad der sker i min fremtid. Fordi at jeg har ikke nogen billeder foran mig, som siger, at det er dét der, der kommer til at ske. (...) når jeg ikke ved, hvad der skal ske, så tager det energi fra mig.”

Interviewer: Hvilke tanker har du, når du går i seng om aftenen, hvordan har du det der? “Ikke så godt. Nej, der kommer alle mine problemer, når jeg går i seng. (...) jeg gider ikke sove, fordi så snurrer rummet rundt. Så kommer der mange, mange minus-tanker. Men selvfølgelig tænker jeg også på fremtiden, på mine børn og børnebørn. Også nogle gange tænker jeg ‘måske jeg finder et job’. Det er mit eneste mål.”

3

Indsigt *Anerkendelse frem for sanktioner*

Borgerne sætter stor pris på anerkendelse og ros, der får dem til at føle sig værdige og handlekraftige, særligt i relationen til jobkonsulenten. Modsat føler de, at de fejler, når de bliver mødt med manglende forståelse og tilmed sanktioner.



“Der er jo de her sanktioner, hvis man ikke møder op. Der er ikke forståelse for, hvis man har det dårligt. En gang, så blev jeg trukket 1000 kroner, fordi jeg havde det ikke godt. Jeg kunne ikke bare møde op. Psykisk. Og det var der ikke forståelse for. Så der blev der bare trukket 1000 kroner (...) Det er meget med det her straf-motivation, ikke også? Det er ikke så meget med belønningsmotivation. Slet ikke så meget belønningsmotivation. Ikke hvad jeg kan komme i tanke om.”

”Det er godt at få et klap på skulderen. At det går godt og man ved man er noget værd. At man kan noget og ja.”

4

Indsigt *Forventninger til rollen i hjemmet*

Mange borgere føler sig utilstrækkelige, når de ikke kan leve op til deres egen forventning til deres rolle i hjemmet eller til kulturelt betingede forventninger. Det har stor betydning for dem, at hele familien påvirkes negativt af den manglende tilknytning til arbejdsmarkedet.



“Jeg har været i meget praktik (...) Jeg var i flexjob, men min datter kom til Danmark i 2018. Efter hun kom her skulle jeg passe på børnene. Igen skulle jeg i praktik. 4 måneder i praktik (...) ikke arbejde. Fordi det er lidt svært. Min datter har aftaler hos læge og tandlæge mange gange. Jeg har ikke kunne arbejde fordi jeg skulle hente min datter. De snakker... Det er hårdt arbejde.”

Interviewer: Bliver du så nogle gange skuffet over, at der nogle ting du ikke kan, som du gerne ville? “Ja altså, det jo sådan mere økonomisk. Når man skal sige nej til børnene. Når man ikke kan give dem det de gerne vil... (...) bare nu det med sommerferie ikk’. Der er ikke råd til at holde noget. (...) drømmen er da at tjene penge. Uden hele tiden at tjekke kontoen og sige åh nej vi skal også klare resten af måneden.”

Anbefalinger

Udfordringer & bekymringer

Hvad skal ændres nu?

Følgende anbefalinger er ideer og forslag, der er genereret af Dansk Design Center på baggrund af dataen fra feltarbejdet og analyseworkshoppen.

- Borgerne skal have hjælp til at skabe konkrete, relaterbare billeder på fremtiden - hvordan ser hverdagen ud med et job? Hvordan ser familielivet ud? Hvordan kommer andre til at kunne mærke, at vedkommende nu har et arbejde? Hvordan har borgeren det i denne fremtid? De skal hjælpes til at opnå en vision af, hvad de skal stile efter, og til at forstå hvorfor de tilbudte forløb er meningsfulde for dem at indgå i.
- Jobkonsulenten kan med fordel sammen med borgeren bryde forløbet i jobcentret ned i mindre dele, som bliver lettere at handle på, og derigennem gøre 'fremtiden' til et mere overskueligt koncept for borgeren. Fremtiden bliver for målgruppen her noget meget stort og usikkert og langt væk fra borgeren, og den afstand skal mindskes, hvis borgerne skal trives.
- I samtalerne med borgerne kan jobkonsulenter og andre fagprofessionelle med fordel berøre borgernes forventninger til deres egen rolle i hjemmet, samt forsøge at guide til hvordan denne rolle kan udvikles eller håndteres sideløbende med forløbet i jobcentret.
- Det er vigtigt at borgeren altid kender deres næste skridt i forløbet og dette er tydeligt kommunikeret fra jobkonsulentens side. Der må aldrig være tvivl om hvorvidt bolden ligger hos borgeren eller hos jobcentret. Det må samtidig undgås at borgernes lyst til selv at handle eller agere vendes til noget negativt grundet misforståelser.

Hvad skal ændres på længere sigt?

Følgende anbefalinger er ideer og forslag, der er genereret af Dansk Design Center på baggrund af dataen fra feltarbejdet og analyseworkshoppen.

- Borgeren bør have adgang til et digitalt system eller en visualisering, hvor de nemt kan se og forstå, hvor de befinder sig i forløbet med jobcentret og hvad næste skridt er i forhold til at nå delmålene, som jobkonsulenten og borgeren har formuleret sammen.
- Det bør overvejes om økonomiske sanktioner virker efter hensigten i den nye relation, som ønskes skabt til borgeren. Alternativt, som data viser, er belønninger, forståelse skulderklap, og gode relationer alt sammen grunde til at nogle borgere på nuværende tidspunkt føler det meningsfuldt at være i et forløb i jobcentret. Kunne man forestille sig en positivt ladet belønningsstruktur, hvor man fik hævet sin ydelse igennem forløbet, hvis alt forløber godt? Eller er det andre, helt nye belønningsmodeller, der skal skabes?

Anbefalinger fra borgerne

Følgende anbefalinger er ideer og forslag, som er fremkommet under interviews og deltagerobservation i dataindsamlingen. Det er forslag direkte fra målgruppen til Kolding Jobcenter.

- De sidste år har jeg fået en fast mentor. Det er bedre, når de ikke skifter hele tiden.
- Det er godt at få et klap på skulderen. At det går godt og man ved man er noget værd.
- Mere belønningsmotivation.

” Det er godt at få et klap på skulderen. At det går godt og man ved man er noget værd.”

Tema

Drømme & motivation



For mange borgere kan dét at drømme og håbe være et abstrakt og fjernt koncept og oftest bringer det mere frygt end glæde. Det fylder rigtig meget i flere af borgernes daglige liv, at de mangler drømme. De manglende drømme om en ønskværdig fremtid, hænger uløseligt sammen med borgernes motivation for at finde et arbejde. Motivationen for at komme i job eksisterer derfor hos de fleste borgere dér, hvor de føler sig inddraget i deres egen jobcenter-proces og kan handle aktivt og selvstændigt. Herudover er det essentielt for borgernes motivation og følelse af kontrol, at der tages højde for det hele menneske, såsom balancen mellem borgerens arbejds- og familieliv.

1

Indsigt *Drømmen om 'det gode liv'*

Flere borgere har en drøm om den ideelle kernefamilie, hvor de tjener nok penge til at hele familien kan have det behageligt og godt. Kernefamilien som ideal er en motivation for flere borgere at opnå, men samtidig er det så langt fra disse borgeres reelle situation, at de ofte ender med at føle at de fejler, fordi de ikke er "som alle andre".



Interviewer: Er der nogen, som særligt inspirerer dig? "Ja, selvfølgelig. Når jeg kigger på dig. Du er flot, du er slank. Når jeg kigger på folk, som kører bil. Når jeg kigger på damer, som rejser flere gange om året. Jeg har ikke rejst i 10 år."

"Det tager også energi at se andre, der er kommet senere til Danmark end mig, og som har dyre biler og mærketøj."

Interviewer: Har du nogen der inspirerer dig? "Ja, jeg har jo min datters plejefamilie. De inspirerer mig jo meget (...) de lever jo det der kernefamilieliv (...) det der idylliske liv. (...) bare det der med at man har styr på livet. Man er ude og tjene penge, man skal ikke bekymre sig om, om der kommer en regning ind ad døren eller ej. Det er sådan noget, man drømmer om og ser op til. Fordi de har jo det liv."

2

Indsigt *Ikke at turde drømme*

Flere borgere føler de fejler, når de drømmer for stort, og risikerer at blive skuffede. Det kan derfor være en udfordring for borgerne at sætte ord på deres drømme, da det ofte kan frembringe mere mørke end lys at se ud i fremtiden.



”Hvis jeg drømmer, så kan det slå mig på hovedet. Hvis jeg drømmer, så kommer det ikke til at ske. Aldrig, aldrig. Nogle gange, når jeg taler med Allah, siger jeg ‘Allah, jeg laver ligesom du siger, jeg er en god mor, jeg glemmer mig selv, jeg laver ikke forkert. Nogle gange drømmer jeg en lille ting, hvorfor får jeg ikke det?’”

3

Indsigt *At føle sig værdifuld*

En stor drivkraft for borgerne er at føle, at de har værdi. Dette indebærer oplevelsen af at bringe værdi til noget større end én selv og samtidig udvikle sig som person. Det øger selvtillid og motivation hos borgerne, når de bliver bekræftet i dette.



Interviewer: Hvad glæder du dig til, når du står op om morgenen? "Arbejde. Mine kollegaer, det arbejde jeg udfører. Bare det at lære noget nyt. (...) man lærer noget hele tiden. Man bliver glad, man får selvtillid. (...) man er helt glad og tilfreds."

"Jeg snakker med min datter. Nogle gange ringer jeg med mine venner. Og så snakker jeg med mine kollegaer. Nu har jeg kun arbejdet her en uge, så jeg kender ikke mange nu. Vi snakker ikke samme sprog. Vi snakker lidt med hænderne og så lidt dansk."

"Jeg blev meget dårlig og sygdom og depression, og jeg brugte en masse medicin, før jeg begyndte at arbejde på plejehjem. Så bagefter, smed jeg dem alle ud. Så jeg var jo meget glad. Nu igen kommer den periode, så jeg tager to medicin nu. Mod angst og depression." Interviewer: Så i den korte periode, hvor du var i arbejde, trivedes du så meget, at du kunne lægge medicinen fra dig? "Ja jeg snakkede med min læge, og hun siger det er rigtig godt. Jeg kommer ud og snakker på dansk."

4

Indsigt *Handle aktivt og selvstændigt*

Det er helt essentielt for borgernes motivation i forløbet, at de selv kan være med til at planlægge forløbet, vælge 'redskaber fra værktøjskassen' og handle aktivt på det. Borgerne føler de lykkes bedst, når de kan være aktive fremfor passive og hermed undgå at trække processen i jobcentret i unødigt langdrag.



"Jeg kigger efter job. Jeg vil ikke spille min tid, og jeg vil ikke spille jeres tid."

"Ikke trække tiden så langt. Det kan godt nok være langtrukket nogle gange. Det kan det. (...) Mange gange bliver tingene trukket for langt ud. (...) Man mister håbet. Havde jeg nu ikke fået den her praktikplads, så havde jeg siddet derhjemme og tænkt, der sker sgu aldrig noget med mig. Det har jeg tænkt mange gange. Hvad skal jeg ende med? (...) Det er en lang proces før man ender her, hvor jeg er nu og har fået praktikpladsen. Den synes jeg er for lang."

"Hvis man for eksempel kaldte det 'vækstcenter'. Et center for vækst, for sammenhængskraft (...) at det bliver mere innovativt på en eller anden måde. Det ved jeg ikke, det er bare noget jeg har tænkt på, at det ville være godt. Så ville man måske se lidt anderledes på det, når det hedder sådan. (...) Så vil jeg se på det sådan, hvordan kan jeg udvikle mig som menneske, hvordan kan jeg blive bedre. Hvad er mine behov. Vores forventninger, men også behov."

Anbefalinger

Drømme & motivation

Hvad skal ændres nu?

Følgende anbefalinger er ideer og forslag, som er fremkommet under "Hvordan kan vi..?" workshoppen fra en udvalgt aktørgruppe..

- Der skal indføres familierådslagning for borgere med hjemmeboende børn, hvor der føres en åben dialog og lægges en plan for familien som samlet enhed, hvilket sætter 'familien' i centrum og sikrer kontinuitet og sammenhæng mellem tilbud.
- Der skal være en koordinerende sagsbehandler, som har adgang til tværgående systemer og således kan træffe beslutninger på flere områder. Således effektiviseres processen både for borgeren og jobcenteret, ved at samle flere opgaver på færre hænder. Dertil er det hensigten, at borgeren skal mærke en større sammenhæng i systemet, og at nogen har særligt dette for øje.
- Borgeren skal have én kontaktperson til jobcenteret, som faciliterer og samler opgaverne i jobcenteret. En slags mentor, som agerer fast holdepunkt for borgeren og kan opdatere borgeren på alt relevant information. Samtidig skal borgeren kunne komme til dem og blive ordentligt oplyst om, hvordan systemet fungerer.
- Tværfagligt integrerede teams fra relevante områder skal mødes fysisk ift. en specifik borgergruppe eller familie.
- Der skal dannes vidensfora på tværs af områder i kommunen, for at lære hinandens rammer og mulighedsrum at kende, og hermed kunne informere om og yde den bedste indsats for borgerne.
- Der skal være fleksibel arbejdstid på jobcentret, så man kan arbejde på de skæve tidspunkter, og tilbuddene hermed bedre kan tilpasses borgernes livsrytme.
- Der skal skabes en kreativ proces eller et greb til at tænke i nye løsninger med den enkelte familie, såsom fælles sagssparring på sager, som er gået i stå eller en pulje af midler til at prøve nye ting af, så der hele tiden arbejdes med at vidensdele og eksperimentere og lære af hinanden.
- Det motto, som skal styre, hvordan sager fordeles i kommunen skal være: Den, som familien har den bedste relation til, har sagen.
- Jobkonsulenten kan gennem samtaler med borgeren være med til at indvie dem i, hvordan andre de ser op til, også kæmper med udfordringer lig deres. Der skal skabes rum til at borgerne inddrages i, at andre i lignende situationer kæmper nogle af de samme kampe. Dette kan ske gennem gruppesamtaler, hvor samtalen faciliteres af en fagperson eller gennem hobby-orienterede fællesskaber for eksempelvis 'enlige mødre'.

Hvad skal ændres på længere sigt?

Følgende anbefalinger er ideer og forslag, som er fremkommet under "Hvordan kan vi..?" workshoppen fra en udvalgt aktørgruppe.

- Alle der vil starte egen virksomhed, skal kunne beholde kontanthjælp i 6 måneder i overgangsfasen.
- Familien skal kunne ansætte sit eget team af hjælpere til en 'jobsamtale' hos familien.
- Der skal være billige boliger tilgængelige i hele kommunen, som kan komme denne målgruppe til gavn.
- Den gensidige forsørgerpligt skal afskaffes.
- Der skal være ingen rettidighed.
- Det skal være lettere at bevilge netop dét, som borgeren har brug for. Også selvom det ligger udenfor rammerne af de normale tilbud. Det skal være borgerens behov der løbende guider, hvilke ydelser der udbydes.
- Der skal ikke være nogen tillægsydelser, men i stedet skrues op for kontanthjælpen, så den stemmer overens med et budget, der kan dække hele familien.
- Alle skal kende hvilke vilkår og muligheder, der er i hele kommunen, samt hvilke valg man har som borger.
- Kommunen skal være fleksibel og tilsvare arbejdsmarkedet, så borgerne kan få den støtte, de har brug for ift. antal timer og hvornår de arbejder.
- Arbejdsmarkedet skal være mere rummeligt, eksempelvis skal der være jobs til "plettede" straffeattester. Dette stiller nye krav til arbejdsgiverne, som i højere grad end i dag skal turde tænke nyt.
- Der skal være én kommune, én indgang og således hurtig adgang til hjælp for borgeren.
- Der skal være flere tilbud i kommunen og i civilsamfundet, og her skal lokalsamfundet tage mere ansvar for de opgaver som kollektivt pålægges os som samfund.
- Borgerne skal have én og den samme støtteperson, så de skabte relationelle bånd bevares.

Anbefalinger fra borgerne

Følgende anbefalinger er ideer og forslag, som er fremkommet under interviews og deltagerobservation i dataindsamlingen. Det er forslag direkte fra målgruppen til Kolding Jobcenter.

- Hvis man for eksempel kaldte det 'vækstcenter'. Et center for vækst, for sammenhængskraft (...) at det bliver mere innovativt på en eller anden måde.
- Hvis man finder arbejdsmarked kun til kvinder, fx alle er gode til at lave mad og sy, det kunne være en løsning. Hvis chefen også er udlænding og kvinde. Så kunne det være en løsning. Mad og dessertting og sy tøj.
- Kommunen siger de har kun 3 linjer [erhvervsområder til praktikforløb] de sender ud til (...) der burde være lidt større muligheder for at vælge, hvad man kan lide.

Videre anbefalinger på baggrund af designprocessen

Fastholde tæt samarbejde mellem Marselisborg og medarbejdere i Kolding Kommune

Under designprocessen har beskæftigelsesleverandøren Marselisborg deltaget aktivt og på lige fod med de øvrige medarbejdere i diverse workshops. Dette har været med til at bygge bro og skabe tillid mellem Marselisborg og Kolding Kommune, hvilket er essentielt for at lykkes med udviklingsprocessen og den nye beskæftigelsesindsats. Vi anbefaler, at projektteamet udnytter det momentum, der ligger i at relationen mellem Marselisborg og medarbejderne i Kolding Kommune, som allerede er etableret og positiv. Vi har en gruppe mennesker, der kender hinanden og indsatsen rigtig godt og som samtidig forstår flyvehøjden, ambitionsniveauet og indsatsens skaleringspotentiale. Denne viden og det potentiale skal selvfølgelig udbredes til de resterende medarbejdere i Kolding Kommune, som endnu ikke er onboardet i Ny start for flere. Helt konkret kunne medarbejderne fra Kolding Kommune have udvalgte rum for kontortid samme sted som Marselisborg, for at sikre vidensudveksling og fælles afsæt for nye, løbende læringer. Det centrale er, at der etableres et systematisk samarbejde mellem de to institutioner.

Fortsat og kontinuerlig involvering af felten og af medarbejderne

En stor værdi i indsatsen indtil nu, er den måde hvorpå projektteamet hos Kolding Kommune og øvrige medarbejdere har været en del af udviklingen af processen, af rekrutteringen, af Mad og Samtaler, af databehandlingen og analysen. Det har skabt en meget stor velvilje og et kæmpe

engagement, at have nye typer samtaler med de borgere, som jobkonsulenterne ellers kender så godt. Designprocessen har skabt grundlaget og afsættet for fremadrettet kontinuerligt at lære af borgerne, men det er en muskel, der skal trænes vedvarende for at skabe forankring og reel forandring. Vi anbefaler, at projektgruppen fortsat sikrer, at målgruppen involveres og at deres stemme fylder gennem hele projektet. En metode til at sikre den fortsatte involvering, kunne være løbende at invitere borgerne ind i workshops, så de følger udviklingen af beskæftigelsesindsatsen tæt, og kan være aktive medskabere og teste nye tiltag af undervejs.

Behov for tættere tværsektorielt samarbejde

Beskæftigelsesområdet repræsenterer én ud af en lang række komplekse, systemiske velfærdsudfordringer, der har massive konsekvenser for danske borgere. Vores indsigter fra feltarbejdet vidner om, at man ikke isoleret set kan løse udfordringerne på beskæftigelsesområdet i kommunalt regi i én forvaltning alene. Man er nødt til at brede perspektivet ud og se det som et komplekst system, der går på tværs af sektorer, aktører, relationer, lovgivning og aktiviteter. De fine takter der bliver slået an særligt i slutningen af designprocessen, hvor Misbrugsafdelingen involveres i tæt samarbejde for at medudvikle og kvalificere den fremtidige beskæftigelsesindsats, bør intensiveres fremadrettet og udvides til de omgivende forvaltninger. Således sikres et bredt ejerskab, nye samarbejdsflader, nye eksperimenter på tværs af siloer.

Vigtigheden af fortsat brug af 'empatisk nysgerrighed'

Vi anbefaler, at projektteamet i deres arbejde med at inddrage bredere, fortsætter med at benytte designgreb til at engagere gennem aktiv brug af empati som tilgang. På praktisk niveau kan projektteamet med fordel bruge citatplakaterne fra feltarbejdet til at invitere kolleger på tværs af forvaltninger og organisationer med ind i processen på en engagerende måde. Nysgerrigheden både på borgernes livsverden, og på hinandens arbejdsgange internt i kommunen, skal således vedblive med at være en fælles ledetråd i det videre arbejde.

Arbejde iterativt med fokus på skaleringspotentialer

Hvis andre udover projektdeltagerne skal blive bekendt med og forstå ambitionsniveauet og potentialerne for indsatsen, så er det afgørende, at der allerede nu arbejdes løbende og systematisk med de store, komplekse og langsigtede agendaer. Hvis arbejdsgangene skal ændres på tværs af forvaltninger fremadrettet, så er muligheden her nu, for at eksperimentere med dem i mindre skala inden for rammerne af Ny start for flere. Hvis de store systemiske forandringer skal lykkes på lang sigt, skal der kontinuerligt arbejdes hen imod dem gennem systematisk søsatte eksperimenter, der kan afprøves, evalueres på og løbende skaleres.

Deling og formidling af læringer

Der er et stort potentiale i at opsamle, synliggøre og formidle de læringer, som projektteamet allerede har gjort og de læringer, som vil forekomme i resten af indsatsen. Skal vi for alvor gå forrest og inspirere til nye måder at skabe beskæftigelsesindsatser på, skal vi også turde være transparente og vise, hvad der fungerer godt og hvad der er udfordrende i denne måde at arbejde på. Det vil inspirere andre aktører til handling, at kunne spejle sig i en nuanceret og ærlig beretning om jeres proces. På den måde kan I som samarbejdspartnere positionere jer overfor andre beskæftigelsesaktører og være frontløbere for den designdrevne udvikling af fremtidige beskæftigelsesindsatser.

