

# UngiFokus

Evaluering

---

**Signe Glinvad Krogh, Emma Kit Qvortrup  
& Sofie Ilsvard**



**METODECENTRET**

Virkningsfulde løsninger på socialområdet

**Lind  
Foundation**



**SOCIALE FORHOLD  
OG BESKÆFTIGELSE**  
Aarhus Kommune

**UngiFokus. Evaluering.**

Metodecentret  
Olof Palmes Allé 19  
8200 Aarhus N

Signe Glinvad Krogh, Emma Kit Qvortrup & Sofie Ilsvard

Udgivet september 2025

Download på [www.metodecentret.dk](http://www.metodecentret.dk)

Der kan frit citeres fra udgivelsen, korrekt angivelse er:

Krogh, S.G., Qvortrup, E. K., & Ilsvard, S. 2025. UngiFokus. Evaluering. Metodecentret.

# Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Indledning .....</b>	<b>4</b>
	1.1 Læsevejledning .....	5
<b>2</b>	<b>Sammenfatning .....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Kort om UngiFokus .....</b>	<b>9</b>
	3.1 Indsatsens mål.....	9
	3.2 Målgruppe og visitation.....	10
	3.3 Centrale elementer i UngiFokus-praksissen .....	10
<b>4</b>	<b>Design og metode .....</b>	<b>13</b>
	4.1 Strategisk udvælgelse af borgere som interviewpersoner .....	14
<b>5</b>	<b>Resultater .....</b>	<b>17</b>
	5.1 Resultater: Borgernes perspektiver .....	17
	5.2 Resultater: Medarbejdernes perspektiver .....	39
<b>6</b>	<b>Konklusion .....</b>	<b>67</b>
<b>7</b>	<b>Bilag .....</b>	<b>70</b>

# 1 Indledning

I Aarhus Kommune har man erfaret, at gruppen af unge i alderen 18 til 28 år, med komplekse sociale og/eller helbredsmæssige problemer, ikke profiterer tilstrækkeligt af den eksisterende beskæftigelsesindsats. Erfaringen er, at målgruppen, netop pga. kompleksiteten i dens problembillede, har særligt vanskeligt ved at få fodfæste i uddannelsessystemet og på det ordinære arbejdsmarked. Denne gruppe af udsatte unge udgør derfor også en betydelig andel af Aarhus Kommunes samlede gruppe af ledige, og gruppen har relativt lange ledighedsforløb.

Af denne grund søger Aarhus Kommune med investeringsprojektet UngiFokus at gå nye veje ift. at hjælpe nyvisiterede aktivitetsparate unge i uddannelse, eller ind på det ordinære arbejdsmarked. Disse unge har komplekse udfordringer af social og/eller helbredsmæssig karakter, hvilket betyder, at de har behov for længerevarende støtte, før de kan påbegynde uddannelse eller finde beskæftigelse.

UngiFokus tilbyder derfor målgruppen en tidlig, helhedsorienteret og individuelt tilpasset indsats, hvor de unge får én fast kontaktperson, som både fungerer som uddannelses- og virksomhedskonsulent samt mentor. Den håndholdte tilgang indebærer også, at uddannelseskonsulenterne arbejder med færre sager, hvilket giver dem mulighed for at opbygge et større kendskab og stærkere relationer til de unge, og sikre tæt koordinering med andre relevante aktører.

Metodecentret har gennemført en kvalitativ virkningsevaluering af UngiFokus, som har til formål at indsamle erfaringer og perspektiver fra både borgerne og de fagpersoner, der er involveret i indsatsen. Gennem interviews med 14 unge borgere har vi undersøgt deres oplevelser med UngiFokus. Derudover har vi gennemført interviews med medarbejdere og ledelsen af UngiFokus, for at belyse de arbejdsmetoder der præger indsatsen samt, hvad de oplever som særligt effektivt eller udfordrende.

Evalueringsens hovedformål er at oplyse vidensgrundlaget om, hvordan UngiFokus virker set fra UngiFokus-medarbejderne og de unge i målgruppens perspektiver. Med evalueringen undersøger vi derfor, hvad borgere og UngiFokus-medarbejderne peger på, som det virksomme i indsatsen, og om det lykkes at indfri projektets mere kvalitative mål. Disse indsigter kan anvendes til at kvalificere beslutningen om, hvorvidt afprøvningen af UngiFokus efterfølgende skal gå i drift eller udbredes yderligere i Aarhus Kommune.

Udover at tilvejebringe viden om virkningerne af den aktive arbejdspolitik for udsatte unge, så indskrives projektet sig ind i en igangværende bevægelse, som vi har set gennem en årrække (særligt på myndighedsområdet for børn og unge) med fokus på en styrkelse af myndighedsarbejdet og det tværgående samarbejde. I flere omstillinger er et reduceret sagstal en væsentlig forudsætning, for at kunne etablere en mere relationel og helhedsorienteret praksis i samarbejdet med borgeren. Erfaringer fra

børne- og ungeområdet viser, at denne praksis ikke kun forbedrer kvaliteten af samarbejdet, men også skaber bedre resultater for borgerne. Desuden kan denne praksis også have et økonomisk potentiale<sup>1</sup>. Det er derfor interessant at undersøge, om det samme gør sig gældende på beskæftigelsesområdet. Derfor bidrager evalueringen også med at belyse, om en relationel praksis med reduceret sagstal på beskæftigelsesområdet kan være virkningsfuld.

Derudover er der et stort generaliseringspotentiale i de erfaringer, som undersøgelsen frembringer, da problematikken sandsynligvis genkendes i andre kommuner. Indsatsen kan pege på en mulig løsning for, hvordan unge med komplekse sociale og/eller helbredsrelaterede udfordringer, kan komme tættere på uddannelse eller arbejdsmarkedet.

Rådet for Sociale Investeringer finansierer investeringsprojektet UngiFokus. Evalueringen af indsatsen er samfinansieret af Aarhus Kommune, Lind Foundation og Metodecentret.

## 1.1 Læsevejledning

**Kapitel 2** sammenfatter evalueringens centrale konklusioner.

**Kapitel 3** giver en kortfattet introduktion til projektet UngiFokus.

**Kapitel 4** præsenterer evalueringens undersøgelsesdesign og datagrundlag.

**Kapitel 5** præsenterer evalueringens resultater ud fra et borgerperspektiv.

**Kapitel 6** præsenterer evalueringens resultater ud fra et medarbejderperspektiv.

**Kapitel 6** opsummerer de centrale fund i evalueringen.

---

<sup>1</sup> Ilsvard, S. 2022. Relationel Familierådgivning. En investeringsmodel på området for udsatte børn og unge. Evaluering. Metodecentret  
Ilsvard, S. & Høstrup, M. 2020. Tættere på Familien i Aarhus Kommune - Fra familiernes perspektiv. Metodecentret.

## 2 Sammenfatning

I denne rapport præsenteres resultaterne af Metodecentrets virkningsevaluering af Aarhus Kommunes investeringsprojekt UngiFokus. Formålet med evalueringen er at tilvejebringe kvalitative indsigter i UngiFokus fra et borger- og et medarbejderperspektiv.

Vi undersøger, hvad der kendetegner målgruppen i UngiFokus, hvordan en række borgere oplever deres forløb i UngiFokus, og hvorvidt og hvordan borgerne oplever, at indsatsen er virkningsfuld til at bringe dem i job eller uddannelse og/eller opnå mere stabilitet i deres hverdagsliv.

Vi undersøger også medarbejdernes perspektiver på UngiFokus, for at belyse, hvordan de italesætter indsatsens komponenter og deres blik på indsatsens virkninger for både borgere og dem selv som medarbejdere.

Vi har interviewet 14 borgere, som har afsluttet, eller fortsat er i et forløb i UngiFokus. Medarbejderperspektivet er belyst gennem et fokusgruppeinterview med UngiFokus-teamet, to interviews med medarbejdere om fire specifikke borgerforløb, samt et interview med teamets leder.

### **Borgere og medarbejdere peger på, at det er muligt at etablere en tillidsfuld samarbejdsrelation**

Metodecentrets evaluering af UngiFokus viser, at borgerne generelt udtrykker en stor tilfredshed med samarbejdet med uddannelseskonsulenterne. De unge fremhæver især konsulenternes menneskelige tilgang, hvor de føler sig lyttet til, anerkendt og mødt med oprigtig interesse for deres situation.

Medarbejderne i UngiFokus oplever en markant forbedring i deres muligheder for at opbygge tillidsfulde samarbejdsrelationer med de unge, sammenlignet med den ordinære drift, hvilket især tilskrives deres reducerede sagstal og øgede fleksibilitet. De oplever, at den tillidsfulde samarbejdsrelation muliggør, at de får blik for, hvad borgers individuelle situation kalder på. Dermed kan de lave mål og planer med udgangspunkt i et indgående kendskab til borgerens livssituation, håb og ønsker, hvilket de oplever som mere effektivt og kvalitativt værdifuldt, da det ofte resulterer i mere bæredygtige planer.

### **Medarbejdernes perspektiver indikerer, at tilgangen i UngiFokus bidrager til et kvalitativt løft i indsatsen for de unge i målgruppen**

Evalueringen viser, at langt størstedelen af de unge har positive oplevelser med forløbet, og at de fleste har gennemgået en positiv udvikling undervejs.

Uddannelseskonsulenterne italesætter ligeledes, at rammerne i UngiFokus skaber gode forudsætninger for at kunne støtte borgerne bedst muligt, og oplever indsatsens kernekomponenter som virksomme i deres arbejde. Dermed indikerer evalueringen, at UngiFokus bidrager til et kvalitativt løft af indsatsen for de unge i målgruppen.

Evalueringen kan til gengæld ikke entydigt konkludere, hvorvidt indsatsen fører til, at flere unge med komplekse udfordringer kommer i uddannelse eller beskæftigelse relativt til den ordinære drift.

### **Borgerne oplever positive virkninger efter deres forløb**

Langt størstedelen af borgerne oplever en positiv udvikling under deres forløb i UngiFokus. Fælles for de fleste er, at de har opnået større afklaring omkring deres fremtid gennem forløbet. Derudover er der flere borgere, der oplever at have fået større stabilitet, forbedret mental trivsel, øget accept af deres situation eller en mere optimistisk tilgang til fremtiden.

Flere af borgerne peger på elementer ved indsatsen som forklaring på disse positive virkninger. De fremhæver især den positive samarbejdsrelation til deres uddannelseskonsulent, men også at forløbene er tilrettelagt med udgangspunkt i deres specifikke behov og udfordringer, og at de bliver inddraget i beslutningerne undervejs i forløbet. For borgere med en ustabil livssituation fremhæves det som særligt værdifuldt, at uddannelseskonsulenterne har en langsigtet tilgang, hvor der er fokus på at sikre stabilitet i borgerens hverdag, frem for at presse dem ud i aktiviteter de ikke kan overkomme.

### **En mere sammenhængende indsats end i den ordinære drift**

Flere medarbejdere fremhæver, at UngiFokus skaber en mere sammenhængende indsats sammenlignet med den ordinære drift. Dette skyldes primært, at de unge har én indgang til Ungecentret, da uddannelseskonsulenterne også fungerer som virksomhedskonsulenter og mentorer. Denne struktur reducerer "transaktionsomkostningerne" i den unges forløb, da det er den samme gennemgående person, der har ansvar for den unges forløb. Denne struktur muliggør også, at uddannelseskonsulentene lettere kan holde sig orienteret om væsentlige begivenheder i den unges liv, hvilket giver konsulenten mulighed for at opfange eventuelle udfordringer eller forandringer tidligt. Dette muliggør, at uddannelseskonsulenten hurtigt kan tilpasse indsatsen efter disse udfordringer og forandringer. Desuden er det en fordel for borgerne, at de kun skal forholde sig til én såkaldt systemperson.

Flere af medarbejderne understreger, at denne sammenhæng i tilgangen har været afgørende for nogle unges forløb, og vurderer, at disse unge næppe ville have opnået samme positive udvikling i den ordinære drift.

### **Større arbejdsglæde og motivation for medarbejderne**

Medarbejderne i UngiFokus oplever generelt, at arbejdet med indsatsen har haft en positiv betydning for deres medarbejdertrivsel og arbejdsglæde. En af de største forskelle de fremhæver, er følelsen af tilstrækkelighed i arbejdet. Medarbejdernes trivsel er tæt knyttet til de rammer, som UngiFokus-tilgangen tilbyder. Medarbejderne fremhæver især fleksibiliteten i arbejdet med de unge som en afgørende faktor for deres oplevelse af at kunne yde en reel hjælp og støtte, samt deres øget tid og overskud til at engagere sig dybere i relationerne med de unge. Endelig er der bred enighed i medarbejdergruppen og ledelsen om, at der er en god teamkultur i projektgruppen, hvor der er nem adgang til løbende og uformel og formel sparring med sine kollegaer, og at der er en følelse af at arbejde mod samme mål.

### **Perspektiver i at arbejde med UngiFokus?**

Metodecentrets kvalitative virkningsevaluering har vist, at det er meningsfuldt ud fra både et borger- og et medarbejderperspektiv at arbejde med tilgangen, ligesom størstedelen af borgerne peger på, at indsatsen i UngiFokus har stillet dem bedre på længere sigt.

Til gengæld er det fortsat et empirisk spørgsmål, om UngiFokus bringer flere unge i målgruppen med sammensatte og komplekse sociale problemer tættere på job eller uddannelse? Dette spørgsmål vil kunne besvares af Aarhus Kommunes egen effekt-evaluering af UngiFokus. Aarhus Kommune undersøger desuden også borgernes tilfredshed med indsatsen og deres generelle udvikling i trivsel, sammenlignet med en kontrolgruppe. Resultaterne af Aarhus Kommunes effektevaluering forventes offentliggjort i efteråret 2025.

## 3 Kort om UngiFokus

UngiFokus er et fireårigt investeringsprojekt, som løber i perioden 2021 til 2025. Med investeringsprojektet ønsker Aarhus Kommune at afprøve en mere relationel praksis på beskæftigelsesområdet for udsatte unge. Forventningen er, at en intensiveret relationel, helhedsorienteret og mere koordineret samt håndholdt indsats kan understøtte flere af Aarhus Kommunes udsatte unge i job og uddannelse.

Flere tidligere afprøvningsprojekter<sup>2</sup> viser, at en god samarbejdsrelation mellem fagpersoner (primært i myndighedsregi) og borgere kan være afgørende for, at borgerne kommer styrkede ud af deres forløb. Dermed ikke sagt at alle borgerens problemer er løst, men at det er muligt at stilladsere borgerne bedre, og dermed styrke deres forudsætninger for at kunne stå bedre selv gennem en tillidsfuld samarbejdsrelation. Med UngiFokus er der derfor også en forventning om, at indsatsen kan være med til at øge stabiliteten i borgerens liv.

### 3.1 Indsatsens mål

Indsatsens forventede virkninger er defineret ved en række borgerrelaterede mål, og mål der relaterer sig til medarbejderne i UngiFokus-teamet dvs. uddannelseskonsulenterne.

På borgerniveau er det overordnede succesmål at understøtte, at flere af de unge i målgruppen kommer i uddannelse eller job. Herudover er målsætningerne på borgerniveau, at:

- de unge opnår mere stabilitet og struktur i hverdagen.
- styrke den unges tro på egne evner og udvikling.
- styrke den unges trivsel og oplevelse af livsmestring.
- styrke den unges netværk.

På medarbejderniveau er projektets målsætning at:

- øge medarbejdertrivslen.

Ligeledes er forventningen, at der udover de kvalitative gevinster kan opnås en økonomisk besparelse<sup>3</sup> med indsatsen.

---

<sup>2</sup> Ilsvard, S. 2022. Relationel Familierådgivning. En investeringsmodel på området for udsatte børn og unge. Evaluering. Metodecentret  
Ilsvard, S. & Høstrup, M. 2020. Tættere på Familien i Aarhus Kommune - Fra familiernes perspektiv. Metodecentret.

<sup>3</sup> Aarhus Kommune gennemfører en økonomisk effektanalyse, som belyser denne del. Analysen forventes offentliggjort i efteråret 2025

## 3.2 Målgruppe og visitation

Projektets målgruppe er udsatte unge, der lever op til følgende tre kriterier:

- Unge i alderen 18-28 år.
- Nyvisiterede aktivitetsparate unge.
- Unge med sammensatte og komplekse udfordringer af social- og/eller helbreds-mæssig karakter.

I praksis henvender de unge sig til Ungecentret i Unge, Job og Uddannelse i Aarhus Kommune, som derfra foretager den indledende visitation af, om hvorvidt den unge er aktivitetsparat. Der er også defineret en række eksklusionskriterier. Det drejer sig om følgende kriterier: (1) unge med boligudfordringer, da der tilbydes en anden indsats specifikt målrettet denne målgruppe, i et andet socialt investeringsprojekt (Housing First) og (2) unge indskrevet på STU, da de modtager anden målrettet indsats.

## 3.3 Centrale elementer i UngiFokus-praksissen

Hovedtanken bag omlægningen til en styrket relationel praksis er, at tillidsfulde relationer er nøglen til succesfulde forandringer. I UngiFokus betyder det, at en mere relationel praksis blandt uddannelseskonsulenterne skal hjælpe borgerne tættere på arbejde eller uddannelse. Uddannelseskonsulenterne fungerer som borgernes primære kontakt til systemet, og fungerer udover at være uddannelseskonsulent også som virksomhedskonsulenter og mentorer. Forventningen er, at tilgangen både styrker de unges forudsætninger for og motivation til at komme i uddannelse eller arbejde, og forbedrer deres trivsel.

I beskrivelsen af UngiFokus som tilgang skitseres de centrale elementer af indsatsen som følgende:

### Centrale elementer ved UngiFokus:

- En reduceret sagsstamme.
- De unge har én primær kontaktperson, dvs. at uddannelseskonsulenten også er den unges virksomhedskonsulent og mentor.
- Fokus på den virksomhedsrettede indsats.
- Fokus på de unges netværk og fællesskaber.
- Fokus på samspillet på tværs af centrale aktører omkring den unge.
- Særlige forsøg og tiltag i UngiFokus.

Et af de centrale elementer der fremhæves, er det reducerede sagstal. Et lavt sagstal udgør en af forudsætningerne for, at uddannelseskonsulenterne har gode betingelser for at kunne etablere en god relation til den unge. Herudover giver det mulighed for

at få et bedre kendskab til den unges situation, og de problemer eller barrierer der evt. står i vejen for, at den unge kommer tættere på uddannelse eller job. Sagstallet reduceres fra ca. 60 i den "almindelige drift" til 21 i UngiFokus.

Et andet centralt element er det faktum, at medarbejderne udfylder flere professionelle roller. Udover at være den unges uddannelseskonsulent skal de ansatte i projektet også være mentor og virksomhedskonsulent for dem. Uddannelseskonsulenten bliver derfor den unges primære kontakt inden for beskæftigelsesområdet, og kan understøtte den unge med flere forskellige facetter af beskæftigelsesindsatsen.

Når uddannelseskonsulenten varetager flere funktioner for borgeren, bliver de dermed den unges primære kontakt til systemet. Det betyder også, at uddannelseskonsulenten skal varetage den tværgående koordinering i den unges beskæftigelsesindsats, ligesom uddannelseskonsulenten skal koble sig til centrale samarbejdspartnere såsom Region, andre kommunale myndighedsområder, civilsamfund samt virksomheder og uddannelsesinstitutioner.

Det betyder også, at uddannelseskonsulenten, fx i kraft af sin rolle som mentor, kan understøtte den unge med råd og vejledning samt motivere den unge til at komme i job eller uddannelse. Det kan fx indebære at støtte og motivere den unge i at tage hul på at afhjælpe de evt. barrierer eller problemer, der står i vejen for, at den unge kommer tættere på 'det almene'.

De unge i målgruppen er karakteriseret ved at have sammensatte og komplekse udfordringer af social- og/eller helbredsmæssig karakter. Målgruppen er bl.a. kendetegnet ved at have udfordringer med rusmidler og/eller diagnoser, fx angst, depression, skizofreni, ADHD og/eller autismspektrumforstyrrelse. Mentorstøtten kan derfor bestå i at:

- rådgive og støtte den unge ved problemer på uddannelsen eller arbejdspladsen.
- hjælpe den unge med kontakten til andre myndigheder.
- støtte den unge i kontakten til f.eks. læge, bank, udlejer mv.
- støtte den unge i at bruge og udvide sit personlige netværk via bl.a. civilsamfund.
- støtte den unge i sproglige og kulturelle udfordringer.

Derudover er det tiltænkt, at man med indsatsen arbejder aktivt med de unges netværk og fællesskaber. Fx med, at de unge bliver tilknyttet virksomheder i mindre grupper, så de har andre unge at spejle sig i og dele deres oplevelser med.

Ved forløbsafslutning kan der etableres efterværn på et halvt år. Det indebærer, at den unge har mulighed for at kontakte sin uddannelseskonsulent i op til et halvt år efter forløbsafslutning, med henblik på at få hjælp, hvis behovet herfor opstår. Formålet hermed er at fastholde den unge, fx i uddannelse, og dermed undgå tilbagefald.

Forventningen til indsatsen er, at de unge på sigt vil få mindre behov for støtteforanstaltninger. Aarhus Kommune har udarbejdet en business case for UngiFokus<sup>4</sup>, der bygger på antagelser om, at indsatsen kan forkorte borgernes ledighedsperiode og dermed medføre besparelser. Samtidig forventes det, at indsatsen både styrker kvaliteten af uddannelseskonsulenternes arbejde, og bidrager til økonomisk effektivisering.

---

<sup>4</sup> Se bilag 1 for business casen udarbejdet af Aarhus Kommune

## 4 Design og metode

Evalueringen af UngiFokus er designet som to delundersøgelser, som belyser dels (1) borgeres perspektiver på indsatsen, dels (2) de ansatte i UngiFokus' perspektiver på indsatsen.

I efteråret 2023 foretog vi en *midtvejsevaluering* af UngiFokus. Her udførte vi fire borgerinterviews samt et fokusgruppeinterview med de ansatte i teamet. Formålet med disse interviews, både med borgere og medarbejdere, var at identificere opmærksomhedspunkter for indsatsens videreudvikling og fortsatte implementering. Resultaterne af denne midtvejsevaluering kan findes i et notat udarbejdet af Aarhus Kommune<sup>5</sup>. Denne midtvejsevaluering blev desuden benyttet til at tilpasse vores fokuspunkter, inden den endelige slutevaluering blev påbegyndt i efteråret 2024.

Med denne *slutevaluering* undersøger vi virkningerne af UngiFokus fra et borgerperspektiv og et medarbejderperspektiv. I efteråret 2024 gennemførte vi 10 borgerinterviews. Vi har både interviewet borgere der havde afsluttede forløb ved UngiFokus, men også borgere med igangværende forløb. Ud fra borgernes perspektiver undersøger vi, hvorvidt borgerne oplever, at de kommer tættere på de erklærede mål for indsatsen og i så fald, hvordan. Derfor undersøger vi borgernes oplevelse af samarbejdet med uddannelseskonsulenten, og den værdi de tillægger denne samarbejdsrelation.

Vi har også foretaget interviews med to medarbejdere og lederen af UngiFokus. Formålet med interviewundersøgelsen blandt fagpersoner var at undersøge, hvordan UngiFokus adskiller sig fra tidligere praksis, samt hvilke organisatoriske, kompetencemæssige og ledelsesmæssige forudsætninger teamet af uddannelseskonsulenter anser som centrale for en vellykket praksis. Vi undersøgte også, hvordan UngiFokus påvirker engagement, arbejdsglæde og medarbejdertrivsel blandt uddannelseskonsulenterne samt deres oplevelse af borgernes udbytte af den ændrede praksis. Vi har derfor både talt med uddannelseskonsulenterne om nogle af de specifikke UngiFokus-forløb og mere generelt om uddannelseskonsulenternes blik på UngiFokus set fra et medarbejderperspektiv.

Alle interviews er udført med en semistruktureret interviewguide. Interviewguides er udarbejdet med sparring fra Aarhus Kommunes ansatte, som foretager den kvantitative effektevaluering af indsatsen. Den kvantitative effektevaluering er opbygget som et kontrolleret forsøgsdesign, hvor de nyvisiterede aktivitetsparate unge tilfældigt tildeles til en indsats- eller kontrolgruppe. Der er i forbindelse med denne slutevaluering ikke blevet foretaget interviews med unge fra kontrolgruppen. At der ikke er blevet foretaget interviews med kontrolgruppen, skyldes hovedsageligt, at de unge i

---

<sup>5</sup> Lavere sagsstammer får flere udsatte unge i uddannelse. Midtvejsevaluering af UngiFokus. 2024.

indsatsgruppen selv har erfaringer fra den ordinære drift, som kan bruges til at sammenligne deres oplevelser af UngiFokus. De unge er således i de foretagne interviews blevet bedt om at sammenligne deres oplevelse af UngiFokus med deres erfaring fra den ordinære drift. Det samme gælder desuden for medarbejderperspektivet, idet flere af medarbejderne har erfaring fra den ordinære drift. Vi har derfor vurderet, at denne datakilde er tilstrækkelig til at kunne beskrive de væsentligste forskelle og få en fornemmelse af borgernes og medarbejdernes oplevelser med tilgangen relativt til den ordinære drift.

## 4.1 Strategisk udvælgelse af borgere som interviewpersoner

Informanterne til slutevalueringen er strategisk udvalgt med henblik på at opnå repræsentativitet i målgruppen. Informanterne er udvalgt på baggrund af Aarhus Kommunes oplysninger om borgerne, hvilket har gjort det muligt at udvælge borgere ud fra to parametre, som vi har en forventning om, til sammen udgør en proxy for, hvor komplekst sagsforløbet har været. Disse er:

1. Borgerens forsørgelsesgrundlag året før opstart i UngiFokus.
2. Sagslængden for borgerens forløb i UngiFokus.

Herudover er et tredje kriterie, at for borgere, der har afsluttet et forløb i UngiFokus, skal have afsluttet forløbet i 2024 af hensyn til, at informanterne skal kunne huske forløbet.

Forsørgelsesgrundlag opgøres som andelen af året (inden opstart i UngiFokus), hvor borgeren har modtaget offentlig forsørgelse (f.eks. uddannelseshjælp, kontanthjælp osv.). Dette giver en indikation af deres situation inden opstart i UngiFokus, hvor en høj procent indikerer en mere kompleks sag, idet de i så fald har modtaget offentlig forsørgelse i en længere periode.

Sagslængden er også en proxy for, hvor kompleks sagen har været, hvor de meget lange forløb antages at være mere komplekse end de kortere forløb. Vi har desuden også valgt at medtage borgere, som fortsat har åbne og dermed uafsluttede forløb for at undersøge grundene hertil.

**Table 1.** Oversigt over udvælgelsesfaktorer

Udvælgelsesfaktorer	Beskrivelse
Forsørgelsesgrundlag:	0-25 % 25-50 %

(Andel af året inden opstart i UngiFokus, hvor den unge har modtaget offentlig forsørgelse).

	50-75 %
	75-100%
Sagslængde.	Gruppe 1 = op til 1 år Gruppe 2 = mellem 1 og 2 år Gruppe 3 = over 2 år
Nyligt afsluttede forløb eller igangværende.	De afsluttede forløb skal være nyligt afsluttet, af hensyn til at informanterne kan huske forløbet. De udvalgte cases skal være afsluttet i løbet af 2024.

På baggrund af de beskrevne udvælgelsesfaktorer har vi udvalgt 16 forskellige borgere, hvor der er variation i sagslængde og forsørgelsesgrundlag inden opstart. Ambitionen var derfor, at der inden for de tre forskellige grupper af sagslængder, skulle være repræsenteret borgere, der har haft et forskelligt offentligt forsørgelsesgrundlag året forud for deres opstart i UngiFokus. Rationalet bag udvælgelsen var således, at vi både får repræsenteret de mindre komplekse cases, fx en borger med sagslængde under et år, og som var på offentlig forsørgelse under 25% af året inden opstart. Samtidig får vi også repræsenteret de mere komplekse sager, som fx en borger, hvis forløb varede over to år, og som var på offentlig forsørgelse over 75% af året inden vedkommendes opstart i UngiFokus. Samtidigt får vi også repræsenteret de mange cases, der ligger mere midt imellem de to yderpunkter. For en illustration af udvælgelsesprocessen se bilag 2.

Vi har valgt at inkludere fire åbne sager, hvor vi også har variation i sagslængden og forsørgelsesgrundlaget. Det er interessant at inkludere åbne sager for at undersøge, hvad grundene er til, at de ikke er afsluttede og for at undersøge, om der er et eventuelt mønster i disse sager, som går igen.

#### 4.1.1 Rekruttering af informanter

Det lykkedes at rekruttere<sup>6</sup> 12 borgere som informanter til slutevalueringen på baggrund af den strategiske udvælgelsesstrategi. Heraf blev 10 interviews gennemført, da 2 deltagere aflyste. Det viste sig desuden, at sagerne for to informanterne var afsluttet i 2022, og dermed ikke opfyldte udvælgelsesfaktoren om at være 'nyligt' afsluttede. Dette kan have påvirket deres evne til at huske forløbet.

Af forskellige årsager lykkedes det ikke at rekruttere og gennemføre det ønskede antal interviews. Af den grund har vi valgt at supplere slutevalueringen med de fire interviews, der blev gennemført i 2023 som led i midtvejsevalueringen. Disse interviews

---

<sup>6</sup> Medarbejderne i UngiFokus-teamet har rekrutteret borgerne

er gennemført med den samme interviewguide. Udvælgelsen af interviewpersoner til disse interviews var dog pragmatisk forstået på den måde, at rådgiverne spurgte borgere, de havde i forløb, om de ønskede at deltage. Denne tilgang kan have medført, at borgere med en positiv relation til deres rådgiver i højere grad deltog, hvilket øger sandsynligheden for, at disse borgere havde en positiv oplevelse af forløbet. I og med at disse fire borgere ikke er udvalgt strategisk, kender vi ikke borgernes forsørgelsesgrundlag året før, dog kender vi sagslængden.

Slutevalueringen baserer sig på de i alt 14 borgerinterviews, hvor det tilnærmelsesvist er lykkedes at opnå den ønskede bredde ift. borgernes forløb mht. sagslængde og kompleksitet<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Den faktiske udvælgelse kan ses i bilag 3.

## 5 Resultater

I dette kapitel præsenterer vi undersøgelsens resultater. Indledningsvist analyserer vi borgernes perspektiver på, hvordan de har oplevet indsatsen i UngiFokus med det formål at undersøge virkningerne af UngiFokus. Vi undersøger bl.a., hvordan borgerne oplever samarbejdet med UngiFokus-medarbejderne, og om UngiFokus er virkningsfuldt til at bringe dem tættere på job, uddannelse og/eller at opnå mere stabilitet i deres hverdag.

Efterfølgende præsenterer vi UngiFokus-medarbejdernes perspektiver. Vi præsenterer først, hvordan medarbejderne italesætter indsatsens kernelementer, med fokus på, hvordan UngiFokus-praksissen adskiller sig fra praksis i den almindelige drift. Herefter præsenterer vi medarbejdernes oplevelser af borgernes udbytte af UngiFokus. Afsluttende beskriver vi, hvordan medarbejderne oplever, at praksissen påvirker deres medarbejdertrivsel.

### 5.1 Resultater: Borgernes perspektiver

#### 5.1.1 Hvem er borgerne som visiteres til i UngiFokus?

Inden vi belyser virkningerne af UngiFokus, beskriver vi, hvad der kendetegner de interviewede borgere og deres udfordringsbillede.

Målgruppen for UngiFokus er beskrevet som "*unge med sammensatte og komplekse udfordringer af social- og/eller helbredsmæssig karakter*". For at give et mere fyldestgørende billede af, hvad det vil sige, beskriver vi i det følgende, hvad der karakteriserer de 14 borgere, som vi har interviewet. 11 af de interviewede borgere er kvinder, og tre er mænd. De interviewede borgere er i aldersgruppen 20-29 år. 12 borgere har afsluttet deres forløb, mens 2 borgere fortsat er i et forløb i UngiFokus.

På trods af at borgerne er udvalgt med variation i sagens længde og kompleksitet<sup>8</sup>, og de er meget forskellige, så er der alligevel fællestræk. Et gennemgående fællestræk er, at de unge lever med én eller flere diagnoser, der udfordrer deres evne til at fungere i uddannelse eller beskæftigelse.

Størstedelen af de unge i målgruppen er, ifølge dem selv, diagnosticeret med mindst én psykisk diagnose, og en betydelig andel af de unge har flere diagnoser på samme tid. Disse diagnoser omfatter blandt andet ADHD, autisme, angst, depression, skizofreni, spiseforstyrrelse og personlighedsforstyrrelser som borderline og bipolar lidelse. Desuden har fire af de unge fysiske diagnoser, herunder fysiske skader, som er opstået pludseligt som følge af ulykke, men også kroniske tilstande som vedvarende fysiske

---

<sup>8</sup> Andel af året forud for forløb i UngiFokus, hvor borgeren har modtaget offentlig forsørgelse

smarter og sklerose. For størstedelen af disse unge har den fysiske diagnose også medført sekundære psykiske udfordringer.

De unges daglige udfordringer og begrænsninger varierer markant afhængigt af deres specifikke diagnose. For de unge, hvis primære udfordring er en fysisk lidelse, indebærer dette at fungere i en hverdag med begrænset mobilitet og udholdenhed. Derimod står de unge med psykiske diagnoser over for en række andre problemer, der spænder fra vanskeligheder med at strukturere og overskue dagligdagen til udfordringer med at deltage i sociale sammenhænge, for eksempel pga. social angst.

Derudover er der stor variation i graden af stabilitet i de unges liv ved deres opstart i UngiFokus. Nogle af de unge befinder sig i en meget ustabil og kaotisk tilstand, hvor deres diagnose er altoverskyggende, og de dermed sideløbende har behov for intensiv støtte fra andre systemer såsom bostøtte, bosted eller psykiatrisk behandling. En del af disse unge har derudover, ifølge dem selv, et begrænset netværk og socialt sikkerhedsnet. Andre af de unge fremstår mere stabile, både i deres mentale tilstand, men også i deres generelle livssituation, f.eks. i forhold til deres sociale netværk og boligsituation. Disse unge har derfor et mere solidt ståsted ved opstart i indsatsen og dermed nogle helt andre forudsætninger, i forhold til at kunne indgå i aktiviteter rettet mod beskæftigelse eller uddannelse.

Overordnet set kan målgruppen i UngiFokus på en og samme tid karakteriseres som ensartet og forskellig. De unge har det tilfælles, at deres problembillede er sammensat og komplekst, men når vi kigger nærmere på de enkelte borgers fortællinger, er variationen i de såkaldte sammensatte og komplekse situationer meget forskelligartet. De unge vi har interviewet, har derfor fortalt om meget forskellige livssituationer, og har dermed også forskellige udgangspunkter for at indgå i et UngiFokus-forløb.<sup>9</sup>

## 5.1.2 Borgernes oplevelser af deres samarbejde med UIF-uddannelseskonsulenten

Alle borgere beskriver en positiv samarbejdsrelation til deres uddannelseskonsulent, men der er betydelig variation i, hvordan de beskriver samarbejdet, og hvilken betydning de tillægger samarbejdsrelationen. Dette giver formentlig god mening, fordi borgerne i udgangspunktet er forskellige, og står forskellige steder i deres liv, og dermed har forskellige behov for hjælp og støtte. Størstedelen af borgerne fortæller, at de er blevet positivt overrasket over uddannelseskonsulenternes tilgang til dem og samarbejdets karakter. Langt de fleste oplever, at de bliver lyttet til, og oplever, at uddannelseskonsulenterne har et oprigtigt ønske om at hjælpe og en grundlæggende tro på at borgeren kan lykkes. For flere af borgerne står dette i kontrast til tidligere oplevelser med sagsbehandlere i jobcenter-regi, eller relativt til, hvordan de

---

<sup>9</sup> Se bilag 4 for uddybende oversigt over informanter

forestillede sig at samarbejdet ville være. Beskrivelserne af samarbejdet med UngiFokus-medarbejderne spænder fra at blive karakteriseret som "venskabeligt" til en relativt mere "formel samarbejdsrelation", men altid en professionel samarbejdsrelation, hvori uddannelseskonsulentens faglighed er central. Det er også væsentligt at fremhæve, at ingen af informanterne beskriver samarbejdsrelationen med negative fortegn. Disse pointer uddyber vi bl.a. i de følgende afsnit.

### **Tilgangen i UngiFokus er substantiel anderledes end forventet**

Størstedelen af borgerne fortæller direkte eller indirekte, at de havde meget lave, eller negative, forventninger til deres forløb i jobcentret. Det skyldes, at flere af borgerne enten tidligere har været i forløb i jobcentret, hvor de ikke oplevede at indsatsen var hjælpsom, eller fordi de havde en forestilling om, at 'systemet' ikke ville være hjælpsomt.

Fx fortæller en borger om, hvordan han tidligere blev mødt med en grundlæggende "mistro" ift. sine fysiske smerter (case 11), hvorfor han havde en forventning om at blive mødt sådan igen. En anden borger fortæller også, om den frygt hun havde for, at tidligere negative oplevelser skulle gentage sig:

*"Jamen, jeg var bange! Jeg havde virkelig en frygt for, at det bare var endnu en, der ikke ville tage mig alvorligt, og ikke ville vise en forståelse for, hvad det er. Jeg var bange for, at det var en, der var sådan, at jeg skulle bare hurtigt igennem, og at det var en, der igen var ligeglad med mit helbred. Altså, jeg skulle bare på arbejdsmarkedet, og det kunne kun gå for langsomt. Så jeg var helt klart bange". (Case 14).*

Når denne borger fortæller om, hvad der har gjort forløbet i UngiFokus anderledes, peger hun på uddannelseskonsulentens tilgang til samarbejdet, som har været modsat det billede borgeren skitserer i interviewuddraget.

Andre fortæller, at deres negative forventninger byggede på deres forestillinger om, hvordan samarbejdet ville være. Fx fortæller en borger om sine forventninger inden forløbet her:

*"Jeg var mere nervøs, fordi man hører så mange ting om jobcentret, om at de er var kolde og kyniske og bare vil have en ud i job (...). Jamen, så rent faktisk var mine forventninger lidt, at jeg kom ind til sådan en sur ældre dame, der lidt ville være sådan: "nå, men skal du ikke bare ud at gå en tur, og så har du det fint, og så kan du starte på det her job, jeg har fundet til dig, et sted, du slet ikke er interesseret i, og så skal du starte næste*

*uge. Hvordan lyder det, agtigt?" At det ligesom var bestemt for mig, og jeg havde ikke noget at skulle have sagt". (Case 6).*

Scenariet som borgeren skitserer i interviewuddraget, oplevede borgeren ikke. Tværtimod fortæller borgeren, at hun oplevede at uddannelseskonsulenten ikke bare behandlede hende som "et nummer i rækken" (case 6). Denne opfattelse er der mange af borgerne, der deler. Borgerne understreger derfor også, at deres samarbejde med uddannelseskonsulenterne er substantielt anderledes og dermed bedre end forventet, hvad enten borgerne baserer det på tidligere erfaringer eller negative forestillinger om, hvordan samarbejdet ville være.

### **Menneskelig tilgang**

Borgerne peger på uddannelseskonsulenternes tilgang til samarbejdet som svaret på, hvorfor de oplever, og beskriver samarbejdsrelationen i positive termer. I langt størstedelen af interviewene udtaler borgerne, at uddannelseskonsulenterne har mødt dem som "mennesker" og er "menneskelige" i deres tilgang til samarbejdet.

Når borgerne eksemplificerer, hvordan det 'at blive set som et menneske' kommer til udtryk, så hænger det tæt sammen med, at de oplever, at uddannelseskonsulenterne lytter til dem, og har tillid til, at det de fortæller er rigtigt. Det sætter en borger ord på her:

*"Hun har været meget åben og god til at lytte til mine behov. Og ikke bare hvad Jobcenteret siger man skal. Så har hun også været god til at lytte til, hvad jeg har brug for. Hvad jeg kan, og hvad jeg ikke kan". (Case 11).*

Som interviewuddraget illustrerer, så har det stor betydning at blive mødt 'der hvor man er'. Det gør det nemmere og trygt at være i samarbejdet. Denne pointe betoner flere af borgerne, og én borger sætter her konkrete ord på, hvad det har betydet for hende:

*" (...) det er sjældent, at det er et 'mig-problem'... jeg føler mig sjældent som et problem, når jeg snakker med hende (...). Så ja, [red: der er] også meget tryghed i den der relation". (Case 6).*

Det har derfor stor betydning netop ikke at blive set som et problem, men som et menneske, hvis livssituation er udfordrende. Samtidig opleves uddannelseskonsulenterne som menneskelige, fordi borgerne har indtryk af, at uddannelseskonsulenterne er drevet af at gøre en forskel for borgeren, og er oprigtigt interesserede i, at det går dem godt. Eller sagt med borgernes egne ord, at uddannelseskonsulenterne "vil dem det bedste" (fx case 1, 6, 14). Det oplever en af borgerne fx sådan her:

*"Hun vil gerne hjælpe og vil mig det bedste, i stedet for hele tiden at sætte regler op og gøre... Ja, det ved jeg ikke. Men sådan... Der er*

*nogen, der er meget krakilske og meget regelrytter, hvor jeg føler, hun var mere sådan... prøvede at se mulighederne i stedet for begrænsningerne". (Case 1).*

En anden borger beskriver, på lignende vis, sin oplevelse af, at uddannelseskonsulentten vil ham det bedste:

*"Men det virkede på ingen måde som om, (...) de bare arbejdede der for at arbejde der. Det virkede som om, de kæmpede for min sag, agtigt". (Case 4).*

Andre fortæller om uddannelseskonsulenterne som sympatiske, varme, konstruktive, og professionelle (fx case 8). Flere af borgerne fortæller, at den menneskelige tilgang har en direkte indvirkning på deres samarbejde med uddannelseskonsulentten. I og med, at borgerne bliver mødt som mennesker, oplever de også omvendt selv at blive mødt af et menneske. Oplevelsen er bl.a. at uddannelseskonsulenterne 'giver noget af sig selv' ved også at fortælle lidt om dem selv. I flere tilfælde fortæller borgerne også, at de drøfter emner, der rækker ud over deres job- og uddannelsessituation. Flere fortæller, at de ikke havde forventet, at det ville være tilfældet, men at det var naturligt, og hjælpsomt at kunne dele stort og småt. Flere fortæller derfor også om en god og hyggelig stemning og tone i samarbejdet.

Flere af borgerne fortæller desuden, at den menneskelige tilgang har en direkte indvirkning på deres samarbejde med uddannelseskonsulentten, fordi den menneskelige tilgang gør det mere meningsfuldt at være i samarbejdet. Med undtagelse af få borgere, som har svært ved at huske deres forløb i UngiFokus, så omtaler størstedelen af borgerne uddannelseskonsulenterne ved navn og ikke blot som sagsbehandlere. Dette indikerer også, at uddannelseskonsulentten har sat et andet aftryk end blot at være 'sagsbehandler'. Borgernes oplevelser og fortællinger om UngiFokus indikerer derfor, at den menneskelige tilgang spiller en betydningsfuld rolle, ift. at borgerne oplever en god og tillidsfuld samarbejdsrelation.

### **Samarbejdets karakter skaber motivation og er selvforstærkende**

Som vi kort berørte i det foregående afsnit, fortæller flere af borgerne, at uddannelseskonsulenttenes menneskelige tilgang til dem og dét, at samarbejdet er præget af tillid og tryghed, har stor betydning for, hvordan de selv agerer i samarbejdet. I den forbindelse fortæller borgerne fx om, at de har haft en større motivation for at afprøve nye tiltag, såsom praktikker, eller andre af uddannelseskonsulentens forslag. Samtidig oplever borgerne sig inddraget i beslutningerne om disse aktiviteter mv. ud fra drøftelser af, hvad der er hjælpsomt for lige præcis dem. Når de unge bliver inddraget i beslutningerne, giver beslutningerne dels mere mening for dem, dels oplever

borgerne selv, at deres motivation for at indgå i samarbejdet bliver større. Fx fortæller en af borgerne følgende:

*"Det [red: at blive taget seriøst.] betyder, at man får mere lyst til at lytte ... Altså man er villig til at prøve andre ting og tænke ud af boksen, når det er. Hvis du bliver mødt på den anden måde, så lukker du bare af og tænker " jeg gider ikke engang at være her". (case 11).*

Som man kan se i borgerens svar, gør det at blive taget seriøst en forskel for hans motivation for at prøve nye ting og for at være åben overfor uddannelseskonsulentens forslag. Det virker altså til, at det ikke bare øger motivationen for at prøve nye ting, men også udvider mulighedsrammen ift., hvad borgeren vil overveje at afprøve.

En anden borger fortæller om en lignende erfaring:

*"Jamen, jeg tror, det har bare været hendes væremåde. At jeg har ret hurtigt følt, at hende her, hun er her for at hjælpe mig. Og derfor vil jeg også gøre alt for, at hun kan hjælpe mig. Ved at være åben og fortælle, hvordan jeg har det, og hvad jeg synes, det er svært". (Case 12).*

En tredje borger fortæller også om, at hun tør prøve flere og nye ting, fordi hun oplever hendes uddannelseskonsulent som et "sikkerhedsnet", der vil gribe hende, hvis det ikke går godt, fx i en virksomhedspraktik (case 6). Hun uddyber, og fortæller, at det handler om trygheden i, at uddannelseskonsulenten er tålmodig og, at uddannelseskonsulenten vil respektere det, hvis det fx var for meget for borgeren. Der er altså en motiverende faktor i den tryghed, som følger med følelsen af at blive lyttet til, fordi det fjerner frygten for at blive fanget i noget, der ikke fungerer. En af borgerne fortæller i den forbindelse desuden:

*" Det er jo også det [red: den gode relation], jeg tænker, der har gjort, eller været med til at gøre udfaldet, det er, at jeg har kunne slappe mere af. Altså hvis man går og er sur eller har paraderne op, og man hele tiden er obs på noget, så bruger du jo rigtig meget krudt og energi på det. Altså ved ikke at skulle have det, så har jeg kunnet bruge al min energi og al mit krudt på at gøre det så godt, som jeg nu kan. Så det har da helt klart været med til at gøre det". (Case 14).*

Som det ses af interviewuddragene, er uddannelseskonsulentens tillid og tro på borgeren samt villighed til at hjælpe, meningsfuldt og selvforstærkende ift. borgernes tilgang til samarbejdet. Samarbejdet bliver derfor 'ufarligt', fordi borgerne grundlæggende har en oplevelse af, at uddannelseskonsulenterne vil dem det bedste og er personligt investerede i, at det går borgerne godt.

## Samarbejdsrelationen er værdifuld pga. konsulenternes menneskelige tilgang og faglighed

I og med, at langt størstedelen af borgerne oplever, at uddannelseskonsulenten vil dem det bedste, og er personligt investerede i, at det går dem godt, har samarbejdsrelationen i sig selv for flere borgere en stor værdi. Borgere der har det sådan, fremhæver også særligt værdien af efterværn, som giver dem mulighed for at kontakte og tale med konsulenten efter deres forløb er afsluttet.

For enkelte borgere er samarbejdsrelationen afgørende netop pga. det menneskelige og personlige aspekt, hvilket det følgende interviewuddrag viser:

*"Det (relationen red.) betyder jo fandme næsten alt. Det gør det godt nok. Fordi, som jeg har sagt til (rådgiver red.) selv, at jeg ikke ved, hvad jeg skulle have gjort lige præcis hende i alt det her. Så jeg turde slet ikke drømme om, hvis hun ikke havde været der. Det er vildt, hvad hendes person kan gøre. Den forståelse. Hun er jo sådan en sagsbehandler, som alle burde have". (Case 14).*

Men for langt størstedelen af borgerne italesættes samarbejdsrelationen som betydningsfuld både pga. uddannelseskonsulenternes menneskelige tilgang og deres faglighed. En borger fortæller her, hvordan hun oplever at begge aspekter er afgørende:

*"[red: samarbejdet var] på en måde meget venskabeligt, selvom det stadig var professionelt. (...) det var mere sådan, altså, det var som om, man snakkede med et menneske, og ikke bare en, der var på arbejde. Og så, ja, men man kunne jo selvfølgelig godt mærke, at der var noget fagligt bagved. (...) Jeg har gode venner og familie og sådan nogle ting, men ingen der kan hjælpe mig på den måde [red: som uddannelseskonsulenten] hvis det giver mening? Rent fagligt havde uddannelseskonsulenten viden om tingene (...) og havde styr på de forskellige ting". (Case 10).*

I interviewuddraget ses det, at samarbejdsrelationen er tosidet, hvor konsulenten på samme tid opleves som "venskabelig", "professionel og faglig" (case 10). Samtidig er interviewuddraget et eksempel på, at et godt samarbejde, ifølge størstedelen af borgerne, ikke kan reduceres til det relationelle. For størstedelen af borgerne udgør værdien af samarbejdet netop kombinationen af uddannelseskonsulentens menneskelige tilgang til samarbejdet og det faglige perspektiv på borgerens situation.

### 5.1.3 Hvordan er det gået borgerne?

Vi har indtil nu beskrevet borgernes fortællinger om samarbejdsrelationen til UngiFokus-medarbejderne som tillidsfuld og i overvejende positive termer. Det må alt andet lige, betragtes som et udgangspunkt, der giver gode forudsætninger for, at uddannelseskonsulent og borger sammen kan arbejde henimod indsatsens mål. I denne del af analysen undersøger vi derfor, hvordan det er gået de unge, og hvilke forklaringer de trækker på når de sætter ord på årsagerne hertil.

Det overordnede mål for borgernes forløb i UngiFokus er at understøtte, at de kommer i job eller uddannelse. Herudover er det en målsætning, at de unge gennem deres forløb:

- opnår mere stabilitet og struktur i hverdagen.
- opnår styrket tro på egne evner og udvikling.
- opnår styrket trivsel og oplevelse af livsmestring.
- får et styrket netværk.

For at undersøge *virkningerne* af UngiFokus har vi beskrevet borgernes udgangspunkt ved deres opstart og afslutning i UngiFokus. For flere af borgerne gælder desuden, at vi har haft mulighed for at undersøge deres situation i et længerevarende perspektiv. Det skyldes, at mange af interviewene er foretaget ca. et år efter borgerens afslutning i UngiFokus. Det kan give os indikationer af, hvorvidt der er skabt længerevarende virkninger for borgerne. Display 1 nedenfor viser borgernes udgangspunkt ved opstart og afslutning i UngiFokus, ligesom borgerne fortæller, hvordan deres situation ser ud ved interviewtidspunktet.

**Display 1:** Oversigt over borgernes situation ved opstart, afslutning og ved interviewtidspunkt.

Case	Udgangspunkt: opstart UngiFokus	Udgangspunkt: afslutning UngiFokus	Status ved interview
1	Droppet ud af universitetsstudie pga. mentalt pres.	Starter på en ny uddannelse.	Sygemeldt fra den nye uddannelse, forventer ikke at komme tilbage.
2	Har ikke færdiggjort folkeskolen, udfordret af angstproblematik og konflikter i sin familie.	Starter på at færdiggøre folkeskolen.	Er fortsat i gang med at afslutte folkeskolen. Drømmer om at starte på gymnasial uddannelse efterfølgende.
3	Fysisk skade og psykiske udfordringer som følge deraf.	Starter på uddannelse.	Fortsat på uddannelsen. Er et godt sted mentalt og har forventninger om at kunne få et fuldtidsjob efter endt uddannelse.
4	Skizofreni-diagnose. Tilflytter fra anden kommune, hvor det er vurderet at borgeren kan arbejde 8 timer om ugen.	Tildeles fleksjob.	Ansæt i fleksjob.
5	Lider af forskellige psykiske sygdomme, har ikke haft det psykisk godt nok til job/uddannelse.	Visiteres til ressourceforløb.	Er i praktik, som del af ressourceforløbet. Har det bedre psykisk. Håber på fleksjob i fremtiden.
6	Svær depression som betyder at hun er ude af uddannelsessystemet. En hverdag med stort set ingenting udover terapi.	<i>Forløbet er ikke afsluttet.</i>	Forløbet er fortsat åbent. Er i et skoletilbud. Har det bedre psykisk, har en mere stabil hverdag. Vil gerne i virksomhedspraktik, når det giver mening. Er tryk ved uddannelseskonsulenten, som betyder meget for hende.

<b>7</b>	Droppet ud af ungdomsuddannelse, lider af social angst, som umuliggjorde skolegang.	Afsluttes da borgeren selv søger ind på ny ungdomsuddannelse.	Går på ungdomsuddannelse og er ved at søge ind på videregående uddannelse. Har det bedre psykisk.
<b>8</b>	Skizofreni-diagnose, har mistet sit job.	<i>Forløbet er ikke afsluttet.</i>	Forløbet er fortsat åbent. Der arbejdes henimod fleksjob, hvilket borgeren er positivt indstillet overfor. Positivt syn på fremtiden.
<b>9</b>	Lider af flere forskellige psykiske sygdomme. Er ud og ind af psykiatrien med indlæggelser og kan ikke varetage job.	Afslutningen beskrives som brat, og der gives ingen forklaring på hvorfor forløbet afsluttet.	Har fuldtidsarbejde. Indlæggelser i psykiatrien fylder fortsat. Føler sig 'bagud' uddannelsesmæssigt og økonomisk ift. andre unge på samme alder.
<b>10</b>	Flere psykiske lidelser betyder at den mentale tilstand er meget svingende. Borgerens indkomst er så lav, at hun har behov for at få suppleret med kontanthjælp.	Finder selv et fuldtidsjob.	Fortsat fuldtidsjob. Stabil hverdag og ikke behov for hjælp. Bedre psykisk velbefindende.
<b>11</b>	Smerter efter ulykke, depression.	Afsluttet i UngiFokus pga. alder.	Overgået til sagsbehandler i andet regi pga. alder (29). Håber på fleksjob i fremtiden.
<b>12</b>	Fysiske smerter, stress. Droppet ud af uddannelse.	Førtidspension.	Forløbet i UngiFokus har givet hende accept af, at førtidspension er den rigtige løsning. Er er godt sted.
<b>13</b>	Flere psykiske lidelser. Ledig efter mislykkedes uddannelsesforløb.	<i>Forløbet er ikke afsluttet.</i>	Forløbet afsluttes snart. Borgeren skal på særligt tilrettelagt undervisningsforløb for unge med autisme.
<b>14</b>	Kronisk somatisk sygdom.	Førtidspension.	Forløbet i UngiFokus har givet hende en accept af, at førtidspension er den rigtige løsning. Har en stabil hverdag, og har mere overskud, fordi der er fundet en stabil løsning til hende.

Som det ses af display 1, er fire borgere kommet i uddannelse ved afslutningen af UngiFokus. Ved interviewtidspunktet er tre af dem fortsat i uddannelse. En borger kommer i ordinært arbejde, og er det stadig.

Herudover bliver to borgere 'afsluttet' til førtidspension. En borger indstilles til fleksjob, og er på interviewtidspunktet ansat i et fleksjob.

To borgere overgår til andre sagsbehandlere, som varetager deres videre forløb i anden sammenhæng. En af borgerne ved ikke, hvorfor vedkommendes forløb afsluttes, udover at der er tale om "*en brat afslutning*". Herudover er tre borgeres forløb fortsat åbne. Eftersom vi ikke har et sammenligningsgrundlag til borgere med forløb i den såkaldte almindelige drift, kan vi ikke sige noget om, hvorvidt det er lykkedes flere eller færre borgere at komme i job eller uddannelse. Med andre ord ved vi ikke om de positive udviklinger, som mange af borgerne fortæller om, også ville være indtruffet, hvis forløbet var blevet varetaget i den almindelige drift. Vi kan dog konstatere, at størstedelen af borgerne understreger, at de har fået det bedre efter indsatsen ved UngiFokus. Det ses bl.a. når flere peger på, at de har det bedre mentalt (se display 1 ovenfor). Hvor der for nogle er kommet mere stabilitet ind i deres hverdagsliv, så fremhæver andre en større accept af deres situation. Andre borgere endda betoner, at de ser positivt på fremtiden. Det indikerer, at flere af borgerne har fået det bedre. Et centralt spørgsmål i den forbindelse er naturligvis, om de opnåede virkninger kan forklares med indsatsen i UngiFokus? I det følgende undersøger vi derfor, hvordan borgerne forklarer, hvad der ligger til grund for de opnåede virkninger. Display 2 opsummerer borgernes perspektiver.

**Display 2:** Oversigt over borgernes perspektiver på deres oplevede udvikling

<b>Case</b>	Forklarer borgeren udviklingen med forløbet i UngiFokus?	Hvordan forklarer borgeren udviklingen?	Hvorfor er det hjælpsomt?
<b>1</b>	Ja	Fremhæver et vellykket praktikforløb.	Succesoplevelse med at kunne indgå på en arbejdsplads, på lige fod med andre. Det giver tro på, at det også kan lykkedes i fremtiden.
<b>2</b>	Ja	Fremhæver opstart i skoleforløb (færdiggørelse af folkeskolen).	Det eneste borgeren gerne vil have hjælp til er at færdiggøre folkeskolen. Derfor er det hjælpsomt at få hjælp til det, der giver mening for borgeren.
<b>3</b>	Nej	Havde på forhånd selv en plan for hvad hun ville.	
<b>4</b>	Ja	Støtte til at søge fleksjob.	Fleksjobbet gav borgeren "ro på" i forhold til fremtiden. Denne støtte til arbejdsmarkedet skabte stabilitet og afklarethed omkring fremtidsplanerne.
<b>5</b>	Ja	Uddannelseskonsulenten presser ikke borgeren og har forståelse for hendes situation.	Borgeren værdsatte, at uddannelseskonsulenten så hende "som et menneske" og ikke pressede på for praktik eller uddannelse, men gav plads til "ro og fred" og indstiller til ressourceforløb og hjælper hende videre.
<b>6</b>	Ja	Fokus på det mentale helbred frem for job- og uddannelse ved opstart.	Tålmodighed og fraværet af "megahøje krav" gav borgeren tid til at fokusere på sit mentale helbred. Denne tilgang har været afgørende for borgernes "store fremskridt" uddannelses- og trivselsmæssigt.
<b>7</b>	Nej, oplever ikke en positiv udvikling.	Oplever ikke UngiFokus som hjælpsomt.	
<b>8</b>	Ja	Uddannelseskonsulentens menneskelige og faglige tilgang.	Forløbet har givet borgeren et mere realistisk blik på sig selv og sin arbejds-situation. Er kommet på 'rette hylde' og har afklaring ift. fremtiden.

<b>9</b>	Nej, oplever ikke en positiv udvikling.		
<b>10</b>	Ja	Uddannelseskonsulentens tilgang hvor der arbejdes henimod langsigtede løsninger.	Uddannelseskonsulenten har et godt kendskab til borgeren og fokuserer på at skabe stabilitet omkring den unge, og presser ikke på med job/uddannelse. Det stiller borgeren bedre fremover.
<b>11</b>	Ja	At blive lyttet til og valideret, særligt ift. fysisk smertetærskel.	Samarbejdet bliver meningsfuldt fordi borgeren valideres, det motiverer borgeren, som får lyst til at lytte til uddannelseskonsulentens forslag og prøve forslagene af.
<b>12</b>	Ja	Uddannelseskonsulenten er borgers ene indgang til systemet.	Forløbet bliver mere overskueligt, og borgeren føler sig mindre stresset, da der kun er en person at forholde sig til.
<b>13</b>	Ja	Uddannelseskonsulenten er borgers ene indgang til systemet.	At rådgiveren udfyldte flere roller, gjorde det lettere for borgeren at navigere i systemet.
<b>14</b>	Ja	Samarbejdsrelationen til uddannelseskonsulenten og uddannelseskonsulentens tilgang til borgeren, som er præget af dyb forståelse.	Borgeren kan være sig selv, og har dybe snakke med rådgiveren som møder hende som et menneske.

## **Størstedelen af borgerne peger på elementer ved UngiFokus som forklaring på en positiv udvikling**

Som det fremgår af display 2, peger 11 ud af 14 borgere på UngiFokus som forklaring på, at de har fået det bedre. Det ses, idet langt størstedelen af borgerne fremhæver elementer, som relaterer sig direkte til uddannelseskonsulenternes tilgang eller praksis, som det der har været medvirkende til at understøtte deres udvikling. Det ses blandt andet, når borgerne fremhæver uddannelseskonsulenternes (menneskelige) tilgang til dem som værende præget af tillid og validering af deres situation.

For nogle af borgerne betyder det derfor også, at samarbejdsrelationen til UngiFokus-medarbejderen i sig selv er en virksom komponent. Herudover nævner flere specifikt, at det er hjælpsomt, at uddannelseskonsulenten er borgerens eneste indgang til systemet. Det ses også, at flere fremhæver fraværet af pres for at komme i job eller uddannelse som hjælpsomt. Andre betoner en anden side af samme sag, nemlig uddannelseskonsulentens fokus på borgerens mentale helbred forud for job/uddannelse og det mere langsigtede perspektiv på borgernes situation, som særdeles hjælpsomt. Andre fremhæver et konkret praktikforløb, eller at de er lykkedes med at komme i uddannelse.

Der er dog også borgere (7 og 9), som hverken italesætter en oplevet udvikling eller forløbet i UngiFokus som hjælpsomt. Case 3 oplever en positiv udvikling, men oplever ikke, at den kan forklares med indsatsen i UngiFokus. I stedet peger denne borger på, at hun på forhånd havde en idé om, at hun ville starte på en bestemt uddannelse, hvilket hun gjorde på trods af, at uddannelseskonsulenten havde betænkeligheder herved, og bad borgeren overveje det grundigt. Denne borger anerkender dog, at uddannelseskonsulenten lyttede til hende, og gav hende en oplevelse af medbestemmelse. Borgeren fremhæver i den forbindelse, at uddannelseskonsulenten "stolede på," at borgeren selv vidste bedst.

I de følgende afsnit uddyber vi borgernes forskellige forklaringer.

## **Uddannelseskonsulenternes tilgang til samarbejdet betyder at indsatsen kan tilrettelægges individuelt i samarbejde med borgeren**

Ligesom vi så i de indledende afsnit, fremhæver størstedelen af borgere på forskellig vis elementer af uddannelseskonsulenternes tilgang til samarbejdet, som det der er virkningsfuldt. Borgerne fremhæver bl.a. værdien af at blive lyttet til og valideret i deres situation, samt at uddannelseskonsulenten har et godt kendskab til borgerens situation, hvilket betyder, at de netop har blik for mennesket. Som flere borgere fortæller, enten direkte eller indirekte, så har tilgangen til samarbejdet betydning for, at indsatsen kan tilrettelægges individuelt.

Når uddannelseskonsulenten har et godt kendskab til borgeren, er det muligt at tage højde for individuelle behov, ønsker og ideer og samtidig vejlede og støtte borgeren med blik for evt. faldgruber mv., som borgeren måske ikke selv har blik for. Følgende interviewuddrag illustrerer denne pointe:

*"Når jeg (...) snakker med hende, så er det ikke sådan, at det er mig, der kommer med en idé, og så følger vi bare igennem med den idé. Det er mere sådan, at jeg kommer og nævner for hende, for eksempel, at jeg kunne godt tænke mig et eller andet. Og så er det så, at vi brainstormer sammen på en eller anden måde. Og ser lidt, hvad er de gode ting? og hvad er de dårlige ting? og hvornår og hvordan skal vi gøre det? og hvad er trygt? og hvad er godt? Altså sådan, at det ikke bare er mig, der skal tage alle beslutningerne selv. De bliver ligesom sat op mod hinanden, og det samme med virksomhedspraktik, at så snakker vi om det, og så pingponger vi lidt, altså i forhold til, hvad vil være rart, hvad vil ikke være rart? Hvordan skal vi gøre det her? Så jeg føler ikke, at jeg står alene med beslutninger, og jeg føler ikke, at jeg selv skal være sådan, "okay, nu er jeg klar". Det bliver også sådan en, hun hjælper mig også med at mærke efter og stiller nogle spørgsmål, som så kan få mig til at tænke lidt over tingene. Og har også gjort, at jeg er sådan "jo måske er virksomhedspraktikken en god ting". Hvor jeg før egentlig har været meget bange for det. Og har synes, det har været meget utrygt. Men fordi vi har snakket om det, og hun har givet mig tid også. Hun har været sådan, "nu kan du gå hjem og tænke over det, vi sætter ikke noget i gang endnu". Så ja, lidt på den måde, at det ikke bare er mit valg, og det er heller ikke bare hendes valg. Det er noget vi arbejder med sammen, og vender og drejer det. For ligesom at få det bedste ud af det". (Case 6).*

Som interviewuddraget understreger, tager en individuelt tilrettelagt indsats bedst form i et samarbejde mellem uddannelseskonsulent og borger, således hverken borgerens eller uddannelseskonsulentens perspektiv alene sætter retningen for, hvad der skal ske. Blandt de borgere vi har interviewet, er der også eksempler på, at det ikke er lykkedes at etablere et sådant samarbejde. Det ses fx hos en borger, som oplever, at uddannelseskonsulenten er forudindtaget i sit syn på hendes fremtidige jobmuligheder, og fraråder hende et fuldtidsstudie. Det fortæller borgeren om her:

*"Jeg var allerede bevidst om, hvad jeg ville (...) jeg ville i uddannelse. Så det var lidt sådan, jeg havde allerede endemålet fra start af, og det er, at jeg vil i uddannelse. (...) der har været forståelse [red: for det], men også lidt sådan en, "du skal være klar på, at det kommer du ikke til at kunne holde til". Hvor jeg kunne godt føle, (...) at de*

*allerede havde dødsdømt mig på forhånd, hvis man kan sige det sådan. Sådan en, "jamen det kan du lige så godt bare give op med det samme". Så selvom de var høflige omkring det, så synes de ikke at det var en god ide [red: med uddannelsen]". (Case 3).*

Borgeren oplever således ikke, at uddannelseskonsulentens tror på hende, men fortæller samtidig også, at hun var fast besluttet på at tage en specifik uddannelse på trods af fysiske og psykiske udfordringer, og derfor var en drøftelse af andre veje at gå ikke meningsfuldt for hende. Borgeren oplever, at der er en høflig dialog om det, men opfatter uddannelseskonsulentens perspektiv som misforstået omsorg for hendes situation, og er uforstående overfor, at uddannelseskonsulenten fx vil tale med hende om muligheden for fleksjob.

Nogle borgere lægger desuden stor vægt på, at indsatsen er individuelt tilrettelagt på den måde, at uddannelseskonsulenterne har mulighed for at mødes med de unge andre steder end på deres kontor, fx på praktiksted, i skoletilbud hjemme hos borgeren eller lign. Det fremhæves som positivt, at uddannelseskonsulenten er tilgængelig, og kommer lidt tættere på borgerens virkelighed, og for nogle borgere skaber det overskud, til at kunne bruge energi på andre aktiviteter (fx case 12).

### **Fokus på små skridt og et langsigtet perspektiv på borgerens situation**

Det, at uddannelseskonsulenterne, set fra borgernes perspektiv, opfordrer borgerne til at skynde sig langsomt gennem "små skidt" og et langsigtet perspektiv på borgernes situation, opleves for en enkelt borger (case 3) som misforstået omsorg, mens det for mange andre borgere er dét der fremhæves som virkningsfuldt ved deres forløb i UngiFokus. Denne pointe ses på tværs af mange af interviewene. Enkelte fremhæver også, at de pga. det mere langsigtede perspektiv, er blevet mere "*realistiske omkring, hvad der er godt for mig*" (case 8).

Flere af borgerne fortæller, at de er positivt overraskede over, at uddannelseskonsulenterne har haft et langsigtet perspektiv på deres job- og/eller uddannelsessituation. I flere tilfælde betyder det konkret, at der i første omgang er blevet arbejdet med at afhjælpe nogle af de barrierer, der står i vejen for, at borgerne kan komme i job eller uddannelse fx ift. at få etableret gode og stabile rutiner og få mere struktur på hverdagen. Det fortæller en borger om her:

*"Først havde jeg egentlig tænkt, at jeg bare skulle have lidt hjælp lige indtil jeg fik lidt mere styr på min jobsituation. Ja. Men så efter vi havde nogle samtaler og talte om muligheder og forskellige ting, og måske fået lidt mere afklaring med, hvor jeg skulle hen i verden, så syntes jeg jo egentlig, at det gav god mening at blive der lidt. Og så prøvede jeg at få den hjælp [red: UngiFokus tilbød]. (...) det var*

*simpelthen fordi, uddannelseskonsulenten gav mig så meget hjælp til at måske kigge på en langvarig løsning i forhold til, at det jeg måske havde gang i, det var lidt en kortvarig løsning! Altså vi kiggede på nogle forskellige ting, både noget, hvor jeg måske kunne få lidt afklaring om, hvad jeg gerne ville, om jeg ville have en uddannelse, eller om jeg ville ud at finde noget fast arbejde. Så vi prøvede f.eks. at sætte mig på noget undervisning, hvor jeg fik nogle kurser tildelt. (..) Det var for at se, hvor meget jeg egentlig kan holde til. Jeg blev ikke så meget afklaret ift. uddannelse, nødvendigvis. (...) Men det var rart det der med at have en hverdag, hvor jeg havde noget at stå op til og gå afsted til". (Case 10).*

Flere borgere fortæller om, at det er rart at have noget at stå op til og være en del af noget. For nogle borgere betyder det også, at UngiFokus har været medvirkende til, at de har fået mere stabilitet ind i deres hverdagsliv. En af borgerne beskriver det således:

*"Vi har også meget haft fokus på hverdagen, og så at arbejdet kom som en ting ovenpå. Vi skulle først have styr på det derhjemme, med hvordan det fungerede. Og så kommer jobbet som et tillæg (...) fokus har været på hverdagen. At det ligesom er det, vi først skal have styr på. Så det har været sådan helt de små ting med, hvordan får vi styr på, at der bliver lavet mad, og hvordan får vi styr på, at du får vasket dit tøj. Sådan de basale ting". (Case 12)*

I nogle af borgernes tilfælde hjælper uddannelseskonsulenten også borgerne med at iværksætte eller understøtte hjælp fra andre fagpersoner, som fx ergoterapeut, at tage med borgeren til møder i psykiatrien, eller mødes med borgerens bostøtte. På den måde oplever langt de fleste af borgerne, at uddannelseskonsulenterne forsøger at arbejde rundt om borgerens samlede situation, hvor der ofte er flere fagpersoner involveret.

En af borgerne fortæller at en gradvis, og "stille opbygning" har stor betydning for, at hun får positive oplevelser med job og uddannelse. Her fortæller hun om, hvordan hun har oplevet det:

*"Jeg har allerede set kæmpe fremskridt i mig selv, ved at jeg har taget de her små skridt, i stedet for bare at presse mig selv, som jeg gjorde førhen. Altså før det her forløb. Så det har også givet mig noget håb for, at der er mulighed for mig, at jeg kan få noget uddannelse eller noget arbejde, fordi jeg ligesom bliver mødt, hvor jeg er, og det går så langsomt, kan man sige, så jeg virkelig får opbygget de der gode rutiner og ikke bare tvinger dem på mig selv". (Case 6).*

Som citatet illustrerer, oplever borgeren, at uddannelseskonsulentens langsigtede perspektiv og det at arbejde gennem små skridt giver borgeren en reel tro på at kunne lykkes med at få en plads i uddannelsessystemet eller på arbejdsmarkedet på sigt. Det giver indikationer af, at det langsigtede perspektiv kan være med til at skabe vedvarende positive virkninger for borgerne, som stiller dem et bedre sted fremover.

### *For nogle borgere er de små skridt for store eller urealistiske*

En nuance hertil er, at hvad der for nogle borgere opleves som små skridt, er for andre uoverkommelige og for store skridt. Det ses, når en af borgerne fortæller, at hun havde det så dårligt psykisk, at hun blev fritaget fra mange aktiviteter ifm. UngiFokus. Hun fortæller:

*"Jeg havde det så dårligt på det tidspunkt, at selv bare at snakke om det [red: situationen] var for alt for meget for mig. (...) det kunne jeg slet heller ikke rumme. Der følte jeg næsten bare, at det gravede mig dybere ned, fordi jeg følte ligesom, at det var endnu flere ting, jeg ikke kunne leve op til. Men jeg tror også, det er meget forskelligt fra person til person, hvad de har brug for. Og jeg tror på det tidspunkt i mit liv, der var det bare ikke UngiFokus, der lige passede. Men jeg kunne godt se nu pointen i det. Jeg tror bare, det handler om at det lige rammer de rigtige mennesker, eller det lige finder den person i den rigtige livssituation. Så tror jeg, det kan være rigtig hjælpsomt". (Case 5).*

Borgeren fortæller yderligere:

*"Så er jeg rigtig taknemmelig for, at hun [red: uddannelseskonsulenter] så, at jeg havde det svært, og validerede det, og ligesom fik mig indstillet til ressourceforløb, fordi det er det, der har hjulpet mig allermest og gør, at jeg nu har overskuddet og lysten til at være i praktik og ligesom kan se tanken om at være i fleksjob og sådan noget i min fremtid. Og før i tiden, der troede jeg jo, at jeg ikke ville kunne noget som helst. Så på den måde er jeg rigtig taknemmelig". (Case 5).*

Som borgeren giver udtryk for, var hendes mentale tilstand på daværende tidspunkt så dårlig, at indsatsen var uoverkommelig for hende. Til gengæld udtrykker hun taknemmelighed over, at uddannelseskonsulenten hurtigt så det, og ikke pressede hende ud i job eller uddannelse, så hun ikke "blev glemt og svigtet, som så mange andre folk, der er på kontanthjælp i mange år" (case 5). Denne borger visiteres derfor videre i et ressourceforløb. Flere end denne ene borger visiteres videre til andre sagsbehandlere, som fortsat eller på anden vis skal være med til at søge borgerens muligheder for job/uddannelse.

## Accept af en position uden for arbejdsmarkedet

To af borgerne får desuden afklaring ift. deres fremtidige status på arbejdsmarkedet, og tildeles førtidspension. Disse borgeres forløb har, ifølge borgerne, særligt handlet om at få et mere realistisk blik på deres egen situation. Disse borgere fortæller, at forløbet i UngiFokus har haft en helt afgørende betydning for deres selvforståelse og accept af en 'position' uden for arbejdsmarkedet.

Det kommer til udtryk når borgerne fortæller, at de gennem forløbet har fået en større forståelse for deres egne grænser ift. deres udfordringer, fysisk såvel som psykisk, og generelt har fået en større accept af deres egen livssituation. Her fremhæver borgerne samtalerne med deres uddannelseskonsulenter som afgørende. En af borgerne som har haft vanskeligt ved at forlige sig med, at førtidspension var det rigtige for hende, fortæller:

*"Men det er rart nok, for så har jeg, det er jo ligesom den der, jeg kan godt være sikker på, at jeg landede på den rigtige hylde. Og det føler jeg ligesom, at jeg har fået bekræftet på en eller anden måde nu". (Case 14).*

Job eller uddannelse var for denne borger ikke en realistisk mulighed. For borgeren har det været værdifuldt og givet ro endelig at have opnået en øget forståelse for og accept af dette faktum.

## Borgeren skal kun forholde sig til én person

To af borgerne fremhæver eksplicit, at det har gjort en stor forskel for dem, at uddannelseskonsulenten var den eneste indgang til 'systemet'. En borger fortæller her, hvorfor det har været betydningsfuldt:

*"Jeg tror det har været [red: betydningsfuldt], at det kun har været hende. At der har ikke været alt muligt udenom, jeg synes der skulle styr på. For jeg vidste det hele skulle gå igennem hende. Og det synes jeg virkelig har været rart. For ellers synes jeg nemt, der kommer en masse støj og masse kommunikation, man skal tage højde for. Men det hele har bare gået direkte til hende. Hun har ligesom samlet det hele ... Det synes jeg virkelig har været en ro". (Case 12).*

Som interviewuddraget understreger, giver det borgeren ro, blot at skulle forholde sig til én person. En anden borger betoner også værdien af, at der alene er én person, der holder tråd i forløbet:

*"Jeg bliver meget nemt forvirret, og det er svært for mig at holde styr på personer. Så jeg er glad for kun at have en person, jeg skal holde kontakt med. (...) At jeg ved, at hvis jeg er i tvivl om noget, så*

*er det den ene person, jeg skal skrive til (...) og så er der én person, der holder styr på det hele for mig". (Case 13).*

For borgerne betyder det dels, at det er nemmere, alene at skulle forholde sig til én person, dels at der kun er én person, der skal forholde sig til dem og holde styr i deres forløb. Begge borgere understreger derfor, at det at have én indgang til systemet, gør det nemmere at navigere i systemet, og giver en bedre sagsbehandling.

### **At få en succes på arbejdsmarkedet skaber håb og tro på egne evner**

Én af borgerne peger på værdien af at få en succesfuld erfaring med at indgå på arbejdsmarkedet på lige fod med alle andre, som den primære forklaring på sin udvikling. Hun fortæller;

*"Jeg tror bare, det var godt for mig at prøve at komme ud (...) Det føltes som et rigtigt job, fordi jeg lavede det samme som alle de andre. Det var ikke noget, man lagde mærke til i hverdagen, at jeg var der af nogle andre årsager, end de var. Det var faktisk rigtig rart, at selvom jeg var i det kommunale system, så var jeg også lidt ude i det rigtige liv. Hvis man kan sige det sådan. Og var et sted, hvor der heller ikke hele tiden var fokus på det der med, "at du har det svært, så du er i forløb her"". (Case 1).*

For denne borger har det således haft en stor værdi at få en erfaring fra det virkelige liv, og borgeren fortæller yderligere, at det har givet håb og fornyet tro på hende selv og fremtiden.

### **5.1.4 Opsummering**

Analysen af borgernes perspektiver på deres forløb i UngiFokus har vist, at borgerne generelt har en positiv oplevelse af samarbejdet med uddannelseskonsulenterne. Mange borgere blev positivt overrasket over konsulenternes menneskelige tilgang, og følte sig lyttet til og valideret i deres situation. For flere af borgerne var det en oplevelse, som stod i kontrast til tidligere erfaringer med jobcentret, eller fordi de i udgangspunktet havde lave eller negative forventninger til samarbejdet.

Borgerne peger på uddannelseskonsulenternes tilgang til samarbejdet som svaret på, hvorfor de oplever, og beskriver samarbejdsrelationen i positive termer. I langt størstedelen af interviewene udtaler borgerne, at uddannelseskonsulenterne har mødt dem som "*mennesker*" og er "*menneskelige*" i deres tilgang til samarbejdet. Langt de fleste borgere har desuden en oplevelse af, at uddannelseskonsulenterne vil dem det bedste, og også er personligt investerede i at hjælpe dem. Det betyder, at borgerne ser mening i samarbejdet, ligesom de fortæller, at det skaber motivation for at indgå i samarbejdsrelationen. Samtidig understreger borgernes perspektiver, at

det er afgørende, at samarbejdsrelationen er udgjort af både uddannelseskonsulentens menneskelige tilgang og faglige blik på borgerens situation.

Analysen viste også, at størstedelen af borgerne (12 borgere) vurderer, at de har fået det bedre efter deres forløb i UngiFokus. Konkret er fem borgere lykkedes med enten at komme i uddannelse eller ordinært arbejde. Der er fundet permanente løsninger for tre borgere i form af førtidspension eller fleksjob. To borgere visiteres videre til andre sagsbehandlere. Herudover er tre forløb fortsat i gang ved interviewtidspunktet, og en sidste borger ved ikke, hvorfor forløbet blev afsluttet. Størstedelen (12 ud af 14) af borgerne oplever, at de har fået det bedre, og fremhæver positive virkninger på forskellige områder. Nogle oplever, at de har det bedre mentalt, andre oplever en større grad af stabilitet, og nogle oplever en større accept af deres situation, mens andre betoner, at de ser positivt på fremtiden.

Når vi efterspører borgernes begrundelse for, hvad der kan forklare den positive udvikling, peger størstedelen af borgerne (11 borgere) på elementer ved samarbejdet med uddannelseskonsulenten eller på konkrete elementer ved UngiFokus-praksissen som forklaringer. Der er dog også borgere, som ikke oplever positive udviklinger, og én borger som oplever positiv udvikling, men ikke vurderer, at det kan forklares med forløbet i UngiFokus.

Borgerne peger på forskellige elementer ved UngiFokus-praksissen eller ved uddannelseskonsulenternes tilgang til samarbejdet, som har været virkningsfulde for lige præcis dem ift. at forklare den positive udvikling, de har gennemgået. Borgerne peger på, at det er virkningsfuldt, at indsatsen er individuelt tilrettelagt, i et samarbejde mellem borger og uddannelseskonsulent. Det betyder nemlig, at borgerne ser mening med de tiltag der iværksættes, og stoler på det uddannelseskonsulentens foreslår, fordi konsulenterne har et godt kendskab til dem. På den måde bliver det også ufarligt at prøve noget af og være i samarbejdet. Borgerne peger også på, at det er virkningsfuldt, at uddannelseskonsulenterne har et langsigtet perspektiv på deres situation, og fokuserer på at skabe løsninger der holder i længden. Det gælder fx ift. at sikre stabilitet og gode rutiner i borgerens liv, før der kan arbejdes henimod job eller uddannelse. Flere af borgerne fortæller i den forbindelse om lettelsen over ikke at blive presset ud, hvor de ikke kan bunde. Herudover fremhæver borgerne, at det er positivt, og en lettelse kun at skulle forholde sig til én person i systemet, ligesom en borger peger på, at det er virksomt at få erfaring med at lykkedes på arbejdsmarkedet, fordi det giver håb om, at det også kan lykkedes på lang sigt.

### Opsummerende borgernes perspektiv

- Alle borgere beskriver en positiv samarbejdsrelation til deres uddannelseskonsulent i UngiFokus.
- Borgerne fremhæver konsulenternes menneskelige tilgang og faglighed som afgørende for at kunne etablere en tillidsfuld samarbejdsrelation.
- De fleste borgere oplever positive forbedringer efter deres forløb i UngiFokus:
  - Flere er kommet i job og uddannelse, mens der for andre er fundet mere permanente løsninger som fleksjob og førtidspension.
  - Borgerne fremhæver også, at deres mentale trivsel er forbedret, at de oplever at have fået en mere stabil hverdag, eller en større accept af deres situation.
- Borgerne peger på UngiFokus som forklaringen på, hvorfor de har fået det bedre og fremhæver især, at en individuelt tilrettelagt indsats og uddannelseskonsulenternes langsigtede perspektiv har været virkningsfuldt.

## 5.2 Resultater: Medarbejdernes perspektiver

I dette afsnit retter vi blikket mod medarbejderne i UngiFokus. I de følgende afsnit præsenterer vi medarbejdernes blik på, hvad der karakteriserer UngiFokus-praksissen og, hvordan indsatsen adskiller sig fra praksis i den ordinære drift. Vi eksemplificerer også medarbejdernes oplevelser af, hvad der er særligt virkningsfuldt ved bestemte komponenter af indsatsen, og hvad det betyder for borgerne.

Vi har desuden bedt udvalgte medarbejdere om at forholde sig til specifikke borgerforløb<sup>10</sup> i UngiFokus, som de har været involveret i. Dette har til formål netop at eksemplificere, hvordan de samarbejder med borgerne, og praktiserer UngiFokus. Medarbejderne forholder sig også til, hvad praksissen betyder for borgernes udbytte af indsatsen.

Afslutningsvist præsenterer vi medarbejdernes overvejelser over, hvordan UngiFokus-praksissen påvirker deres medarbejdertrivsel, og hvilke opmærksomhedspunkter de fremhæver som væsentlige ift. deres nuværende erfaringer med at arbejde i indsatsen.

### 5.2.1 Kernekomponenter i UngiFokus

I dette afsnit vil vi præsentere, hvad uddannelseskonsulenterne peger på som kernekomponenterne i UngiFokus, som er særegent for tilgangen, og adskiller den fra praksis i den ordinære drift.

I et gruppeinterview med medarbejderne fortæller de ansatte, at det primære mål for borgerne i UngiFokus er det samme som for borgere, hvis forløb varetages i den ordinære drift, nemlig at komme tættere på job eller uddannelse. Af denne grund er der derfor et stort fokus på virksomhedsrettede aktiviteter. Forskellen på praksissen i UngiFokus og den ordinære drift, skal indledningsvist findes i, at medarbejderne i UngiFokus arbejder under andre rammevilkår. Disse andre rammevilkår giver andre og nye muligheder for at arbejde sammen med borgerne om at nå hen til målet.

#### Reduceret sagstal

Uddannelseskonsulenterne fremhæver som det første, at en af de vigtigste forudsætninger for deres arbejde i UngiFokus er, at de har en reduceret sagsstamme. Uddannelseskonsulenterne i UngiFokus har omkring 21 borgere, mens medarbejderne i den ordinære drift har over 60 borgere per uddannelseskonsulent. De beskriver det som en af de mest mærkbare forskelle fra deres arbejde hidtil, idet de oplever, at den reducerede sagsstamme muliggør, at de har et øget kendskab til borgeren, og kan

---

<sup>10</sup> Case 3, 6, 8, 10

etablere en tillidsfuld samarbejdsrelation til borgeren. Det nævnes fx at i stedet for, at der går flere måneder mellem de ser borgerne, kan de nu følge langt tættere med i borgerens forløb og udvikling.

### En styrket relationel tilgang

En tillidsfuld samarbejdsrelation fremhæves af uddannelseskonsulenterne som helt grundlæggende for deres arbejde og tilgang til borgerne i UngiFokus. Sammenlignet med den ordinære drift beskriver en af uddannelseskonsulenterne det, som "en helt anden relation" man har til borgerne i UngiFokus. Medarbejderen fortæller følgende:

*"Altså, jeg tror jo, at den største forskel, eller sådan den mest mærkbare forskel, i hvert fald for mit vedkommende fra at siddeovre ved driften, det er jo mængden af borgere, du sidder med. Altså, det er, man kan sige, man har en helt anden relation til dem, når man sidder nede i UngiFokus, og når man har færre, og man er meget mere indover. Og det kan jeg både mærke, altså for mig selv, at jeg er meget mere indover. Men også, at de unge også bruger en meget mere. Altså, de tager meget mere fat på en, og man har mere fingeren på pulsen i forhold til, hvad der foregår i deres liv, og hvor de er henne".*  
(Uddannelseskonsulent 8).

Det ses dermed også, hvordan det reducerede sagstal hænger tæt sammen med muligheden for at skabe en relativt mere tillidsfuld samarbejdsrelation. Dette opleves som vigtigt for at kunne hjælpe de unge. En af uddannelseskonsulenterne fortæller sågar, at nogle borgere ville man ikke kunne komme nogen steder med uden relationsdannelse først. Hun fortæller:

*"Jeg tror også, at der er i hvert fald nogle borgere, hvor jeg oplever, at relationen er alfa omega for at du kommer nogen steder overhovedet! Altså ikke bare et spørgsmål om tempo i sagsforløb, men det er også bare, at du kommer nogen steder. Og det er sådan, der kunne jeg godt nogle gange have ondt i maven oppe i driften, fordi man kunne se, at det var det, den borger havde brug for (...) Der synes jeg, at jeg har oplevet med nogle af de borgere hernede, at der er sket nogle ting i relationen, og det ville ikke have været muligt andre steder, fordi jeg havde simpelthen ikke tiden til det, altså det er bare sådan et spørgsmål om at være der. Og kan gøre det mere på deres præmisser, i hvert fald i en periode indtil man har den relation".*  
(Uddannelseskonsulent 8).

Det kan altså være et spørgsmål, om hvorvidt uddannelseskonsulenterne overhovedet kan gennemføre indsatsen eller ej, at der skabes en god og tillidsfuld samarbejdsrelation til borgeren. Flere af uddannelseskonsulenterne påpeger det vigtige i, at relationen er adgangsgivende til at lære borgerens behov bedre at kende. Det muliggør at medarbejderen, sammen med borgeren, kan få formuleret de mål og planer, som for borgeren opleves som de rette for lige præcis ham eller hende.

En medarbejder beskriver, hvordan en vigtig barriere ofte bliver nedbrudt allerede under det første møde med den unge. Hun oplever, at mange af de unge indledningsvis kan være usikre, skeptiske og svære at få kontakt med. Denne tilbageholdenhed skyldes ofte tidligere erfaringer med skiftende sagsbehandlere, som har været følelsesmæssigt belastende for dem. For at imødegå denne usikkerhed har uddannelseskonsulenten derfor bevidst et fokus på at skabe et trygt og inkluderende rum fra start. Hun prioriterer at møde den unge "*hvor de er*", tage udgangspunkt i, hvad der fylder for dem lige nu og være nysgerrig på deres drømme frem for at presse dem ind i faste rammer eller krav. Denne tilgang oplever hun ofte har en tydelig effekt. Efter det første møde beskriver hun, at det bliver væsentligt lettere at etablere en vedvarende kontakt til de unge:

*"Min oplevelse er i hvert fald, at efter jeg har mødt dem, at det er meget nemmere at komme i kontakt med dem. Så er det som om, der er en eller anden barriere, eller et eller andet, der sådan... Altså så kan jeg have brugt lang tid på at skulle mødes med en, som har aflyst og aflyst. Der har vildt svært ved det her skift, men så efter mødet, jamen så har der ikke været noget med at aflyse. Der har ikke været noget med, at det er svært at komme i kontakt med personen. Jeg tror også bare, at det kan være en usikkerhed for dem i, hvem møder de, og hvad skal der så ske, og hvad betyder det for dem". (Uddannelseskonsulent 3).*

Denne styrkede tillidsfulde samarbejdsrelation muliggør også, at uddannelseskonsulenten får blik for, hvad borgerens individuelle situation kalder på. Uddannelseskonsulenterne oplever det som mere effektivt og kvalitativt værdifuldt, at mål og planer laves med udgangspunkt i et indgående kendskab til borgerens livssituation, håb og ønsker. Relationen muliggør nemlig en hurtigere identifikation af borgerens muligheder, og dertil kommer, at det er deres opfattelse, at det øgede kendskab til borgeren også resulterer i mere bæredygtige planer. En af uddannelseskonsulenterne fortæller:

*"Men jeg synes, som (anden uddannelseskonsulent red.) siger, jeg synes, det er nogle mere bæredygtige planer vi får lagt. Og så har vi en fornemmelse af, at (...) man får skabt et godt grundlag, til at de kan blive i det, man sender dem videre i.*

*Hvor jeg også havde lidt mere en fornemmelse af, oppe i driften nogle gange: "og ellers så må du jo bare komme tilbage"*. (Uddannelseskonsulent 8).

Som uddannelseskonsulenten påpeger, sad hun ofte tilbage med en fornemmelse af, at den lagte plan ikke ville holde. Men pga. rammebetingelserne i den ordinære drift gik man alligevel med planen og *"håbede på det bedste"*. I UngiFokus giver tilgangen til borgerne omvendt uddannelseskonsulenterne en større tro på, at de sender borgerne ud i noget, som de kan blive i. Derfor oplever uddannelseskonsulenterne, at de laver mere bæredygtige planer sammen med borgerne, end i den ordinære drift. I den ordinære drift sad uddannelseskonsulenterne af og til tilbage med en dårlig mavefornemmelse, når de sendte borgerne afsted.

Uddannelseskonsulenterne har selv en oplevelse af, at de i høj grad lykkedes med at etablere tillidsfulde samarbejdsrelationer til borgerne, og de oplever, at borgerne har et andet syn på dem. En af uddannelseskonsulenterne fortæller følgende:

*"Det var bare lige ift. det med menneske og robot, så føler jeg også – ikke at, altså det skal ikke lyde som om, at jeg tager offerrollen, jeg ved godt vi er de professionelle, men jeg føler da også, at borgerne ser mig mere som et menneske hernede, altså deroppe der følte jeg nogle gange, at de var sådan "I ser mig ikke som et menneske", men man blev jo også selv omtalt som sådan en "du er bare endnu en sagsbehandler i rækken og du kan ikke engang..." Så havde man været på dem et år, og så kunne de ikke engang huske dit navn "Signe, Sara eller hvad fuck du nu hedder"-agtigt. Altså så man var også fuldstændig sådan luft for dem – og det er ikke fordi altså... - men jeg føler også hernede, at man får mere den anden vej, altså man bliver også selv set og de kan sgu kende en, og de lytter, altså jeg føler mere det er en menneske-menneskerelation, hvor vi begge to har en respekt – altså generelt set, så er der selvfølgelig altid dem, hvor det ikke er. Men jeg synes også for en selv, at det gør noget!". (Uddannelseskonsulent 8).*

Oplevelsen af, at være gået fra at være *"endnu en sagsbehandler"* til *"et menneske"*, vidner om, at tilgangen gør noget substantielt anderledes ved samarbejdsrelationen. Denne forskel i samarbejdsrelationen afspejles også i den måde medarbejderne møder den unge på. Flere uddannelseskonsulenter er enige om, at en forudsætning for at opbygge en mere ærlig og personlig relation til de unge er, at de giver mere af sig selv i arbejdet, og er personligt engageret i den unges sag. En medarbejder beskriver, hvordan han bevidst åbner op overfor den unge, og deler oplevelser og erfaringer fra sit eget liv, for at den unge får en oplevelse af at tale med et menneske, der har en

forståelse for de situationer, den unge går igennem. Han oplever, at det får de unge til at sænke paraderne og være mere trygge og ærlige i relationen.

*" (...) men det er jo bare det der, hvor de tænker "fedt, jeg sidder overfor et menneske, der minder om mig"-agtigt, så er paraderne fuldstændig helt nede, og vi kan snakke åbent og ærligt til hinanden. Og det er også det, jeg appellerer til, altså "hør her, sig tingene som det er, du bliver ikke udskammet, både de gode ting, de dårlige ting, og så tager vi det derfra, det er den bedst mulige måde, at jeg kan hjælpe dig på, det er, hvis du er ærlig med mig. Ligesom jeg også er ærlig med jer i forhold til tingene". (Uddannelseskonsulent 4).*

Samlet set oplever medarbejderne, at der i UngiFokus er en helt anden mulighed for at opbygge tillidsfulde og ærlige samarbejdsrelationer til de unge, end de har oplevet i den ordinære drift. Denne styrkede relationelle tilgang giver desuden uddannelseskonsulenterne et øget kendskab til borgerens livssituation og behov, hvilket bevirker, at de i højere grad kan tilrettelægge indsatsen med udgangspunkt heri.

### **Fleksibilitet og tilgængelighed**

Fleksibilitet og tilgængelighed fremhæves også af uddannelseskonsulenterne som et kernelement i UngiFokus-tilgangen. Det reducerede sagstal frigør tid for uddannelseskonsulenterne til fx at holde møder hjemme hos borgeren, hvis det hjælper dem, eller øge frekvensen af møder, hvis borgerens situation kalder på det. Den øgede fleksibilitet og tilgængelighed skaber ifølge uddannelseskonsulenterne en gensidig hyppigere kontakt mellem dem og borgeren, der i sidste ende er med til at styrke samarbejdsrelationen mellem uddannelseskonsulent og borger. En af uddannelseskonsulenterne fortæller:

*"Det gør også, at man kan lave nogle sådan, hvad jeg føler er mere relationsskabende samtaler. Altså, eksempler kan være, at jeg har gået lange ture med nogle af mine borgere og sådan også gjort det næsten på ugentlig basis. Hvor det gør, at det er nemmere sammen at få taget næste skridt til en aktivitet. Fordi man kender dem, man ved, altså lidt mere privat om, hvad er det for nogle faldgruber, hvordan kan jeg tage dig i hånden ud til det her, eller. Jeg tror også, de bliver mere trygge i at have os med, så på den tur. Det er ikke bare den der sagsbehandler, de mødte før, som sad bag sin computer og var helt låst i, at det var der, vi skulle mødes". (Uddannelseskonsulent 2).*

En anden af uddannelseskonsulenterne italesætter også dette ved at pointere, at hun oplever at kunne udøve mere "kreativitet" ift. at tænke i, hvordan et forløb kan tilpasses en individuel borger (Uddannelseskonsulent 8). Denne "kreativitet" kan fx være i form af at udskyde samtalen en dag eller to, hvis borgeren fx er meget ængstelig. Det kan også være, at nogle borgere har brug for hjælp til noget, der går forud for at kunne komme videre i forløbet. Fx fortæller en uddannelseskonsulent om, hvordan fx at gå til lægen kan være udfordrende for nogle borgere:

*"Fordi derovre, hvis man måske har en samtale med en borger, hvor vi bliver enige om, at vi har brug for nogle helbredsmæssige oplysninger, for ligesom at komme videre. Så skal borgeren bestille en tid, og måske skal ned til lægen. Og det er der jo nogen, hvor det kan være mega svært for dem. Og det kan også godt være, at de adspurgt siger "nej, nej, det er fint nok, det kan jeg godt" Og så går der måske en, to måneder i det gamle sted, inden man så dem igen, og så har de ikke været nede ved lægen (...) Så skal man ligesom starte forfra. Hvor her er det nemmere sådan at sige, "skal vi bestille lægetiden sammen? Nu sidder du lige her, skal vi begynde at gøre det med det samme? Har du brug for, at jeg hjælper dig med at komme derud?" Fordi det har vi faktisk tiden til, jeg behøver jo ikke komme med ind, men jeg kan måske bare sidde ude og vente med dig. "Har du brug for, at jeg ringer til dig i morgen og høre, har du fået bestilt lægetiden?" Så på den måde kan man også rykke lidt hurtigere frem, synes jeg tit". (Uddannelseskonsulent 7).*

Det ovenstående interviewudrag er et eksempel på, hvordan den øgede fleksibilitet og tilgængelighed gør, at uddannelseskonsulenterne i højere grad end i den ordinære drift kan hjælpe borgeren på en individuelt tilpasset måde. Det er langt fra alle borgere, der har brug for hjælp til at gå til lægen, men for en anden borger kunne det være et helt andet behov, såsom at vedkommende ikke kunne tage bussen grundet social angst eller noget helt tredje, som uddannelseskonsulenten ville kunne tage hensyn til. Uddannelseskonsulenterne fremhæver, at forløbene kan se vidt forskellige ud, og det er netop det, de peger på som virksomt ift. at lære borgeren at kende, og kunne møde dem i deres behov. Som interviewudraget ovenfor også viser, er det flere af uddannelseskonsulenternes opfattelse, at fleksibiliteten og tilgængeligheden bidrager til en hurtigere proces, fordi uddannelseskonsulenterne kan hjælpe borgerne bedre på vej.

Fleksibiliteten og tilgængeligheden i UngiFokus handler ikke kun om hyppigheden af kontakten, men også om, hvordan og, hvor den foregår. Konsulenterne tilpasser sig den unges behov og præferencer for eksempel ved at skifte fra fysiske møder til

opkald eller sms, eller skifte lokationen for mødet, hvis det er nødvendigt. En medarbejder beskriver, hvordan denne fleksibilitet kan skabe tryghed og styrke relationen:

*"Så ja, det der med sådan, ja vi har tid til at snakke sammen... jeg kan lave en aftale i morgen, og hvis jeg kan mærke, at du har noget angst, så ved jeg okay, i morgen så går vi en tur i stedet for, at jeg indkalder dig til en samtale. Eller hvis du ikke kan mødes til samtalen, jamen så ses vi et andet sted derhjemme ved dig, eller et eller andet. Så ja, det er det der med sådan fleksibiliteten, som (anden uddannelseskonsulent red.) har været inde på, at det er rigtig rart, og man ender også med at lære dem hurtigt at kende. Man ender også med at sådan, ja, at vide, hvad er det, der skal til for at hjælpe den her person ud. Og så er det også nemmere at finde den her plan der, og mål, vil jeg sige. Hvor der før kunne gå seks måneder, før man havde en idé om, hvad det handlede om". (Uddannelseskonsulent 7).*

Denne fleksibilitet og tilgængelighed sætter flere af uddannelseskonsulenterne i kontrast til, hvordan de var mere bundet til kontoret, faste møder og et pakket skema i den ordinære drift. Det tætpakkede skema gjorde, at det ville være uoverskueligt alene pga. transporttid, hvis man skulle mødes med en borger i deres eget hjem. Uddannelseskonsulenterne i UngiFokus er naturligvis ikke fritaget fra, at der er noget som de, qua lovgivning, *skal* igennem, ligesom i den ordinære drift. Forskellen består dog i, at det er mere fleksibelt, hvornår og, hvordan det gøres.

Fleksibilitet og tilgængelighed for borgeren er dermed helt centralt for, hvad der adskiller UngiFokus fra uddannelseskonsulenternes tidligere arbejde, og muliggør et endnu større fokus på relationsdannelse.

## **Efterværn**

Ift. tilgængeligheden, har UngiFokus også lavet et særligt tilbud om efterværn for unge, der modtager indsatsen. Efterværn giver borgeren mulighed for at kontakte uddannelseskonsulenten i op til et halvt år efter afslutning af deres forløb, hvilket er et tilbud, som de ikke kan tilbyde i den ordinære drift. Her har uddannelseskonsulenterne altså mulighed for at udvide tilgængeligheden, og flere af dem påpeger, at det kan give tryghed for borgeren i at afslutte forløbet.

## **Tre roller samlet ved uddannelseskonsulenten betyder at borgeren kun skal forholde sig til én person**

Det fremhæves også som virkningsfuldt og særegent for UngiFokus, at uddannelseskonsulenterne besidder tre roller som 1) uddannelseskonsulent, 2) virksomhedskonsulent og 3) mentor på én og samme tid. I den ordinære drift er disse funktioner fordelt på tre forskellige medarbejdere.

Medarbejderne oplever, at det er virkningsfuldt at borgerne alene skal forholde sig til én systemperson samtidig med, at det skaber en bedre sammenhæng i indsatsen: En uddannelseskonsulent fortæller:

*"Jeg synes, det der er med, altså, at de der tre kasketter særligt, altså, at man er den her ene kontaktperson til jobcentret, at det gør det lidt nemmere at lave en sammenhængende indsats for borgere. Hvor, ja, der er så i den almindelige drift, der kunne jeg godt sidde i situationer, hvor jeg tænker, jeg ved, jeg kan gøre mere. Eller, jeg ved, det kan gøres anderledes, men jeg har hverken kompetencen til det, fordi jeg ikke sidder som virksomhedskonsulent og mentor, ellers har jeg ikke tiden til det. Jeg synes, det er sådan, det er det, der gør det meget markant anderledes i vores team, at du er den, der sådan lige kan handle". (Uddannelseskonsulent 6).*

Det er altså denne uddannelseskonsulents oplevelse, at det i den ordinære drift kunne være meget begrænsende, at man kunne få øje på et behov, men kun havde begrænsede handlemuligheder. Denne begrænsning lå dels i de adskilte roller dels i det højere sagstal i den ordinære drift. Flere af uddannelseskonsulenterne stemmer i ift. denne pointe, og det er en generel opfattelse, at de, i UngiFokus, kan handle hurtigere på borgerens behov. De oplever det altså som effektivt, at de bliver borgerens eneste indgang til ungecentret. Dette understøtter lederen af teamet også ved at berette om, hvordan samarbejdspartnere har fortalt om deres oplevelse af hurtig handling gennem UngiFokus. Lederen fortæller her om en samarbejdspartners ord:

*"Og så siger han "men det der UngiFokus, det er jo genialt" og det var det, han ordret sagde "Det er jo genialt" fordi så sidder vi og snakker om til opfølgingsmøder, at nu er de unge ved at være klar til en praktik, eller måske to dage om ugen. Og så siger de medarbejdere for UngiFokus "jamen ved du hvad, det er også mig, der kan rykke på den her, så hvor skal vi lige starte henne med det virksomhedsrettede?" Det der med, at samarbejdspartnere også har fået øje på, at vi har færre transaktionsomkostninger, skulle jeg til at sige. Fordi vi har de her flere roller". (Leder af UngiFokus).*

At uddannelseskonsulenten varetager alle tre roller, synes altså at skabe færre "transaktionsomkostninger" og dermed en mere sammenhængende indsats.

En af uddannelseskonsulenterne påpeger også, at hun i den ordinære drift oplevede, at der kunne gå information og læring tabt ift. en borger, hvis der fx blev skiftet virksomhedskonsulent undervejs eller lignende. Det er altså uddannelseskonsulenternes generelle oplevelse, at det er en mere sammenhængende indsats, og det gør også, at borgerne tager mere fat i dem. En uddannelseskonsulent fortæller om, at der før kunne ske rigtig meget mellem møderne, hvor man fx ikke vidste, at en borger havde været indlagt eller andre større ændringer i borgerens liv, fordi man havde mindre kontakt. Det kunne medføre, at de planer de havde lagt for borgeren, slet ikke var relevante længere. Uddannelseskonsulenterne fortæller, at det i UngiFokus er nemmere at lave løbende tilpasninger til borgerens livsændringer og udvikling. Den hyppigere og mere kvalificerede kontakt kommer altså også i kraft af, at uddannelseskonsulenterne varetager flere roller, og er borgerens "ene indgang" til systemet. En uddannelseskonsulent fortæller:

*"Når de bruger én som den ene indgang, som vi jo siger, vi er... Altså med de her roller... Så er det typisk, synes jeg, os de tager fat på. Og så hjælper vi med det. Hvor jeg oplevede mere i mit gamle arbejde, at der kunne ske rigtig meget i deres liv uden, at de overhovedet tænkte, at de ville give en besked. Fordi jeg tror også, at det med at de så en som en støtte eller hjælp i de situationer. Altså jeg tror også at man på samme måde... Altså ikke at jeg siger, at de bare altid elsker en, det er noget imellem. Men jeg tror i høj grad, at de tænker en som "en, jeg faktisk kan bruge til noget"". (Uddannelseskonsulent 8).*

Flere af uddannelseskonsulenterne kan genkende oplevelsen af at kunne tilbyde en mere sammenhængende indsats til borgerne. Samlet set har uddannelseskonsulenterne derfor en klar opfattelse af, at sammensmeltningen af de tre, ellers adskilte, roller, er gavnligt for borgerens forløb.

### **Kontinuerligt fokus på faglig sparring og udvikling**

Både medarbejdere og lederen af projektet fremhæver, at der er en langt stærkere kultur for faglig sparring og opkvalificering, end i den ordinære drift. Da medarbejderne varetager flere roller samtidig, er sparring med kolleger og ledelse afgørende for at kunne håndtere de komplekse sager. Det tætte samarbejde på samme kontor understøtter både uformel og formel sparring, samt et stærkt kollegialt fællesskab. Desuden bidrager løbende opkvalificering og faglig udvikling, for eksempel gennem projektdage og mødefora, til, at medarbejderne får et bedre grundlag for at varetage deres forskellige funktioner. Både lederen af projektet og medarbejdere fremhæver sparring og opkvalificering som en kernekomponent af indsatsen, der bidrager til at styrke kvaliteten af indsatsen over for de unge og medarbejdernes arbejdsglæde.

### Opsummerende: Kernekomponenter i UngiFokus

- **Reduceret sagstal:** Medarbejderne i UngiFokus har et sagstal på 21 mod 60 i den ordinære drift. Dette giver dem markant mere tid og overskud til at fokusere på hver enkelt sag og den unges behov.
- **En styrket relationel tilgang:** Medarbejderne oplever langt bedre muligheder for at opbygge tillidsfulde og ærlige samarbejdsrelationer med de unge, hvilket adskiller sig fra den ordinære drift.
- **Fleksibilitet og tilgængelighed:** Hyppigere kontakt og større fleksibilitet gør det muligt at tilpasse indsatsen til den enkelte unges behov, herunder hvor, hvornår og hvordan konsulenten mødes med den unge, hvilket ikke er muligt i samme grad i den ordinære drift.
- **Efterværn:** De unge tilbydes efterværn ved afslutningen af deres forløb, hvilket giver dem mulighed for at kontakte deres rådgiver i op til seks måneder efter afslutning. Dette tilbud findes ikke i den ordinære drift.
- **Tre roller samlet hos én uddannelseskonsulent:** Uddannelseskonsulenterne varetager både rollen som uddannelseskonsulent, virksomhedskonsulent og mentor for de unge. I den ordinære drift er disse roller fordelt på tre forskellige personer. Konsulenterne oplever at sammensmeltningen af de tre roller skaber en mere sammenhængende indsats for de unge.
- **Fokus på sparring og opkvalificering:** Medarbejderne har adgang til mere sparring og opkvalificering end i den ordinære drift, hvilket er en nødvendighed, da medarbejderne varetager flere roller på samme tid.

## 5.2.2 Medarbejdernes omsætning af kernekomponenter i UngiFokus

I forrige kapitel præsenterede vi de kernekomponenter, som medarbejdere og lederen af projektet fremhævede som særlige for UngiFokus. I dette afsnit undersøger vi, hvordan nogle af disse kernekomponenter omsættes i praksis i arbejdet med de unge, samt medarbejdernes oplevelse af, om indsatsen bidrager til et kvalitativt løft i indsatsen for de unge i målgruppen. Dette har vi gjort ved at interviewe to uddannelseskonsulenter, der hver især har gennemgået to konkrete forløb med unge, som vi ligeledes har interviewet.

For at beskytte konsulenternes anonymitet omtaler vi dem her som Konsulent A og Konsulent B. Konsulent A har været en del af UngiFokus næsten siden projektets begyndelse, og er derfor blandt teamets mest erfarne ansatte. Konsulent A har tidligere erfaring fra den ordinære drift i jobcentret. Konsulent B er derimod relativt ny i stillingen, men har tidligere været i praktik som virksomhedskonsulent i jobcentret. Begge konsulenter kan således bidrage med perspektiver på, hvordan UngiFokus adskiller sig fra den ordinære indsats.

I interviewene har vi bedt uddannelseskonsulenterne om at give konkrete eksempler på, hvordan de anvender elementer fra tilgangen i deres arbejde med fire konkrete cases, og hvordan deres tilgang adskiller sig fra den daglige drift. Hver konsulent har beskrevet to specifikke forløb med unge borgere herunder de unges udgangspunkt ved opstart, deres væsentligste udfordringer i forhold til beskæftigelse eller uddannelse og, hvordan konsulenterne har arbejdet med at håndtere disse udfordringer. Derudover har vi bedt konsulenterne reflektere over, hvorvidt og, hvordan indsatsen potentielt har bidraget til at bringe de unge tættere på beskæftigelse eller uddannelse. Da vi har refereret til de samme unge i forrige kapitel, benytter vi det samme case-nummer som tidligere til at referere til de unges forløb.

### Beskrivelse af cases

Nedenfor præsenteres en deskriptiv oversigt, der sammenfatter nøgleelementerne fra hvert forløb ud fra konsulenternes erfaringer.

Case	Borgerens situation ved opstart	Mål for forløbet	Konsulentens tilgang til borgeren
3	Borgeren har en fysisk skade, der giver smertepåvirkning og nedsætter fysisk udholdenhed.	At understøtte borgerens uddannelsesplan.	Konsulent A fungerer primært som uddannelseskonsulent og giver støtte til at følge den allerede fastlagte uddannelsesplan.

6	Borgeren har en skizofreni-diagnose.	Arbejder henimod et fleksjob.	Konsulent B fungerer primært som virksomhedskonsulent og støtter borgeren i processen mod fleksjob.
8	Borgeren har diagnosen bipolar og er i perioder svært depressiv.	At forbedre borgers psykiske trivsel, opbygge struktur og stabilitet samt sikre regelmæssigt fremmøde.	Konsulent B fungerer mest som mentor og arbejder helhedsorienteret og relationelt med borgeren. Der fokuseres på små delmål og at opbygge en tillidsfuld relation til borgeren.
10	Borgeren har en skizofreni-diagnose og trives psykisk dårligt, men arbejder stadig nogle få timer om ugen.	At styrke og understøtte borgers overgang til mere beskæftigelse.	Konsulent A fungerer mest som mentor. Fokus på at opbygge en tillidsfuld relation til hende og at øve stabilitet og kontinuitet ift. beskæftigelse.

Oversigten viser tydeligt, at de unge befinder sig på forskellige stadier, og har varierende udfordringer, når konsulenterne påbegynder, eller overtager deres sager. Disse forskelle afspejler sig både i de mål, der sættes for forløbene og i konsulenternes individuelle tilgange til at støtte de unge. I nogle forløb er fokus primært på konsulentens rolle som uddannelseskonsulent eller virksomhedskonsulent, mens det i andre forløb er mentorrollen og det relationelle arbejde, der prioriteres. De unges individuelle behov gør det klart, at forskellige elementer af indsatsen kan være mest virkningsfulde afhængigt af deres specifikke situation. I de kommende afsnit vil vi belyse, hvordan konsulenterne arbejder med de unge i praksis, og udnytter de muligheder, som UngiFokus tilbyder.

### Tillid, åbenhed og tryghed i samarbejdsrelationen

Som tidligere beskrevet fremhæver medarbejderne i indsatsen, at en af kernekomponenterne ved UngiFokus, er muligheden for at arbejde relationelt med de unge. Dette bliver i høj grad muliggjort, fordi uddannelseskonsulenterne har færre sager, hvilket giver dem mere tid og overskud til målrettet at opbygge tætte og tillidsfulde relationer med de unge.

I gennemgangen af forløbene med Konsulent A og B understreger begge, at en tillidsfuld og ærlig relation til de unge er en helt central del af deres arbejde. En sådan relation skaber et trygt fundament for samarbejdet, hvor gensidig åbenhed gør samtalerne til et rum, hvor de unge føler sig trygge ved at dele oplysninger, der rækker ud over emner som uddannelse og beskæftigelse. Det giver konsulenterne en dybere indsigt i de unges samlede livssituation, hvilket er afgørende for at kunne tilpasse indsatsen med udgangspunkt i den unges individuelle behov.

Konsulent A beskriver f.eks. vigtigheden af en sådan samarbejdsrelation i konsulentens arbejde med case 10. Undervejs i forløbet oplever den unge et brud med sin kæreste, og vælger at dele denne information med konsulent A. På grund af den unges åbenhed kan Konsulent A dels støtte hende følelsesmæssigt og udvise forståelse for hendes situation, men også bruge denne indsigt til at tilpasse indsatsen efter situationen. Konsulent A forklarer:

*"(...) når sådan en ting indtræffer, så ved man ligesom også, det er jo ikke nødvendigvis der, man skal have speederen i bund 120 i timen afsted. Men hvis det ikke er alle der har fået det at vide, så kan det godt være, at der er en virksomhedskonsulent der alligevel har tænkt "nu er vi i gang, speederen i bund". Så kan det godt være, at det så havde endt med, at hun blev overvældet, og så alligevel ikke kunne formå at fastholde det arbejde hun havde". (Uddannelseskonsulent A).*

Som citatet illustrerer, er dette også et eksempel på, hvordan UngiFokus adskiller sig fra praksis i den ordinære drift. Konsulent A vurderer at oplysninger om personlige begivenheder i borgerens liv, der kan have en indvirkning på forløbet, ikke nødvendigvis vil nå frem til alle relevante parter, der arbejder med sagen i den ordinære drift. Konsulent A ser det som en væsentlig fordel ved UngiFokus, at konsulenterne har en tættere og mere personlig kontakt med de unge, hvilket gør det muligt at justere indsatsen hurtigt og undgå unødvendigt pres. I tilfælde som Case 10 kan en sådan fleksibilitet være afgørende for, om den unge formår at fastholde sin beskæftigelse eller ej.

Tilsvarende beskriver Konsulent B, hvordan relationen til Case 8 udvikler sig over tid, og bliver præget af større åbenhed og tryghed. Den unge deler sine tanker, og er ikke bange for at spørge om hjælp. De taler meget helhedsorienteret om det, der fylder herunder vennerne, kæresten og bolig-situation. Det giver Konsulent B en vigtig viden i forhold til, hvordan Konsulent B bedst kan møde den unge i dette og dermed tilrettelægge forløbet, så det adresserer hendes konkrete behov. Samtidig er der en gensidighed i samarbejdet, hvor den unge også aktivt bidrager til processen ved at dele sine ønsker og refleksioner om, hvad der er vigtigt for hende:

*"Men det er jo meget det her med hele tiden at tale ind i, hvor hun er henne, hvad hun har brug for hjælp til. For eksempel, nu*

*har hun jo et ønske om at få styr på det her med boligen, og et fokus på at få stabilt fremmøde. Så har vi jo talt ind i, hvordan kan vi hjælpe hende bedst muligt i at få det her stabile fremmøde? Kan vi gøre noget anderledes? Er der noget, vi kan skrue på?”. (Uddannelseskonsulent B).*

En samarbejdsrelation baseret på tillid og gensidighed er også afgørende i situationer, hvor konsulenten og den unge ikke er enige om, hvad der er den bedste vej frem. I arbejdet med Case 3 betvivler Konsulent A realismen i den unges uddannelsesplan, som Konsulent A vurderer, er for ambitiøs i forhold til hendes udfordringer. Trods denne uenighed formår de at bevare en konstruktiv dialog og et godt samarbejde, hvor den unge ikke trækker sig i relationen:

*”Så selvom, at der ligesom er noget, der skiller os lidt ad, så er det ikke fordi, at hun ligesom lukkede mere, gik mere ind i sig selv og tænkte ”jamen hvis I ikke tror på mig, så har jeg jo ikke brug for jer”. Tværtimod, vi havde jo nogle gode snakke om, hvad det er, og også at jeg havde mulighed for at fortælle hende, hvorfor jeg tænkte, som jeg gjorde”. (Uddannelseskonsulent A).*

Samlet set oplever konsulenterne, at den tillidsfulde og åbne samarbejdsrelation til de unge har en positiv effekt på forløbet. Relationens karakter gør det muligt for konsulenterne i højere grad at møde de unge, hvor de er, og støtte dem i deres individuelle udfordringer. Dog er det vigtigt at nævne, at omfanget af det relationelle arbejde varierer fra forløb til forløb, alt efter den unges behov og situation på det tidspunkt, hvor konsulenten enten påbegynder eller overtager indsatsen. Konsulent B giver for eksempel udtryk for, at relationen til Case 6 ikke er særlig tæt, da borgeren er meget selvkørende, og derfor ikke har haft brug for den samme grad af støtte og nærvær. Ligeledes nævner Konsulent A, at de unge i nogle sager helt frabeder sig mentorrollen, og kun ønsker, at der arbejdes virksomhedsrettet. Begge konsulenter fremhæver dog, at det er en stor fordel at have muligheden for at dyrke det relationelle i de sager, der kalder på det.

### **Tilgængelighed og fleksibilitet i kontakten til de unge styrker samarbejdet**

Tilgængelighed og fleksibilitet i arbejdet med de unge blev ligeledes fremhævet som en kernekomponent af UngiFokus. Dette beskrives også af Konsulent A og B, som en vigtig faktor i deres arbejde med de unge. De oplever, at tilgængeligheden og fleksibiliteten kommer til udtryk både gennem hyppigere kontakt med de unge og ved, at de unge nemt og hurtigt kan få fat i dem, når behovet opstår. Konsulent A, som tidligere har arbejdet i den ordinære drift, beskriver en markant forskel. Hvor der i den ordinære drift kunne gå 2-3 måneder mellem Konsulent A's samtaler med de unge,

havde Konsulent A, i UngiFokus, ofte kontakt med de unge flere gange om ugen. Konsulent A fremhæver, at den hyppigere kontakt styrker relationen, og gør det lettere at støtte de unge i deres daglige udfordringer.

Et konkret eksempel er, hvordan Konsulent A følger op på Case 10 og hendes tilknytning til psykiatrien:

*"(...)jeg spørger også typisk ind til, jamen, hvornår har du næste tid ude i psykiatrien, så nævner hun den dag, så siger jeg; fint, så lad os lige snakkes ved, når du har været afsted, enten på selve dagen, og hvis du ikke kan overskue det, så lad os lige ringes ved dagen efter, så jeg lige kan høre, hvem snakkede du med, hvad kom I frem til". (Uddannelseskonsulent A).*

Citatet viser, hvordan Konsulent A, med den hyppige kontakt, har "fingeren på pulsen" i den unges liv, og kan følge med i vigtige begivenheder, såsom aftaler i psykiatrien. Det gør det muligt for konsulenten at reagere hurtigt på ændringer, der kan have betydning for hendes forløb og løbende tilpasse støtten til hendes behov. Samtidig viser det også den fleksibilitet, der kendetegner indsatsen i UngiFokus. Konsulent A er ikke bundet af faste mødetidspunkter, men kan justere kontakten ud fra den unges overskud og situation.

Begge konsulenter peger ligeledes på fordelene ved, at de unge hurtigt kan få fat i dem når de for eksempel har behov for hurtigt at få svar på et spørgsmål. Det oplever Konsulent B konkret som virksomt i sit arbejde med Case 8, fordi den unge har et stort behov for kontinuerlig støtte, hvilket hun får opfyldt ved ofte at kontakte Konsulent B gennem opkald og sms.

Konsulenterne understreger dog, at hyppigheden af kontakten til de unge varierer fra forløb til forløb (se bilag 5). Når en ung er i gang med noget meningsfuldt og begynder at blive mere selvkørende, tilpasser de indsatsen og træder i baggrunden for ikke at forstyrre unødigt. Dette er for eksempel tilfældet i forløbene med Case 3 og Case 6 samt senere i forløbet med Case 10, hvor behovet for kontakt bliver mindre. Dog sikrer konsulenterne alligevel at opretholde en kontinuerlig kontakt ved at aftale mindst ét månedligt møde.

Samlet set fremhæves den øgede fleksibilitet og tilgængelighed i kontakten, i UngiFokus, som en vigtig komponent i konsulenternes arbejde. Denne komponent bidrager til, at konsulenterne kan opbygge tillidsfulde samarbejdsrelationer, hvor de unge føler sig set, hørt og mødt på deres egne præmisser.

### **Rollefleksibilitet bidrager til en målrettet indsats**

Som tidligere beskrevet er det særegent for UngiFokus, at konsulenterne besidder tre roller samtidig: uddannelseskonsulent, virksomhedskonsulent og mentor. Både

Konsulent A og B ser det som en klar fordel, at de kan skifte mellem funktionerne afhængigt af, hvad der er mest relevant for den unges forløb. Konsulent A beskriver, hvordan konsulenten vurderer, hvilken rolle der skal være mest fremtrædende, når en ny sag opstartes eller overtages:

*"(...) det er jo alt efter, hvor meget det kalder på i den enkelte sag. Også hvor de er henne i deres liv, i forhold til, jamen, er det der, hvor, jamen, "jeg kan slet ikke se mig selv ude på arbejdsmarkedet", jamen fint, så er det måske mere mentorrollen, man skal indtage og sige "jamen hvorfor tænker du, at du ikke kan og hvad skal det til for, at du kan komme ud på arbejdsmarkedet eller, hvad skal der til for, at du på et eller andet tidspunkt måske kan overskue og finde ud af, hvad du vil uddanne dig indenfor?"*". (Uddannelseskonsulent A).

Som citatet viser, er Konsulent A indledningsvist undersøgende på den unges situation, for at finde den tilgang der giver bedst mening. For nogle unge er det ikke realistisk at starte med et fokus på beskæftigelse eller uddannelse, og i sådanne tilfælde bliver mentorrollen central. Denne fleksibilitet sikrer, at konsulenterne kan tage udgangspunkt i den unges aktuelle behov og støtte dem på den mest meningsfulde måde.

Den fleksible tilgang gør det muligt for konsulenterne at starte med at opbygge helt grundlæggende færdigheder hos de unge, der har brug for det, for senere at kunne indgå i beskæftigelse eller uddannelse. Denne tilgang anvender både Konsulent A i sit arbejde med Case 10 og Konsulent B i sit arbejde med Case 8. Konsulent B beskriver, hvordan fokus i første omgang ikke handler om aktivering af den unge, men om at skabe stabilitet:

*"De kreative fag og forløbet på [skolen], det er egentlig for, at hun kunne få noget stabilt ind i sin hverdag, og få noget struktur og noget at stå op til. Og så sideløbende prøver at blive klogere på, hvad hun godt kunne tænke sig"*. (Uddannelseskonsulent B).

Denne tilgang giver mulighed for at arbejde med den unge i et tempo, der matcher den unges behov. For Case 8 betyder det tid og tålmodighed til først at opbygge stabilitet og basale færdigheder, som er afgørende for, at hun på sigt kan varetage job eller uddannelse. Konsulent B fremhæver, at denne proces fører til mere bæredygtige løsninger, da der ikke lægges pres på den unge til at tage skridt, de ikke er klar til.

Rollefleksibiliteten gør det også muligt for konsulenterne at handle hurtigt og effektivt på de unges ønsker og idéer. Fordi konsulenterne besidder tre roller på samme tid, er der ikke samme behov for at koordinere med andre aktører i Ungecentret, hvis de skal igangsætte noget nyt for den unge. Det giver en mere smidig og effektiv

proces, hvor der er mulighed for at gribe den unges motivation hurtigt. Konsulent B fremhæver dette i sit arbejde med Case 8:

*"Så fra den ene gang, vi snakker sammen, så kan hun lige pludselig være sådan, jeg vil gerne i praktik, eller hun har lige undersøgt, og så helt tilfældigt, har hun været ude et sted faktisk og spørge om en praktik. Og så handler vi på det med det samme. Og jeg griber den motivation, hun jo så har". (Uddannelseskonsulent B).*

Da konsulenterne besidder rollerne som både mentor, uddannelseskonsulent og virksomhedskonsulent, bliver de den unges primære indgang til Ungecentret og dermed deres gennemgående kontaktperson. Begge konsulenter ser dette som en fordel for de unge, da de unge slipper for at skulle forholde sig til flere forskellige personer. Det skaber en mere sammenhængende, tryk og overskuelig proces, hvor de unge altid ved, hvem de skal kontakte. Konsulent B beskriver, hvordan denne tilgang har gjort en forskel for Case 6:

*"Så der har det været en kæmpe fordel, og han ved lige præcis, jamen det er mig, han skal kontakte med det mindste. (...) jeg tror det har været meget mere overskueligt for ham, og at han rent faktisk har fået handlet på de forskellige ting". (Uddannelseskonsulent B).*

Samlet set giver rolleflexibiliteten konsulenterne mulighed for at tilpasse deres tilgang til den enkelte unges behov. Ved at skifte mellem rollerne afhængigt af, hvad det specifikke forløb kræver kan de skabe en mere målrettet og effektiv indsats. Ligeledes fremhæves det som en fordel for de unge, at de har én gennemgående person igennem deres forløb, frem for flere forskellige.

### 5.2.3 Opsummering: Bringer UngiFokus de unge tættere på uddannelse og beskæftigelse?

De foregående afsnit har givet indblik i, hvordan konsulenterne omsætter kernekomponenter fra UngiFokus i deres arbejde med de unge. Vi vil nu beskrive, hvordan denne tilgang har påvirket de unges udvikling og deres vej mod uddannelse eller beskæftigelse. Dette gøres ved at beskrive de konkrete cases udvikling, samt konsulenternes refleksioner over, hvordan forløbene kunne have set ud i den ordinære drift.

**Case 3:** Den unge følger sin fastlagte uddannelsesplan under sit forløb med Konsulent A, og er ved interviewet, et år efter afslutningen af UngiFokus, stadig i gang med at følge samme uddannelsesplan. Konsulent A vurderer, at forløbet sandsynligvis ville have haft samme udfald i den ordinære drift, da den unge er både ressourcestærk og motiveret for at få en uddannelse. Han fremhæver dog, at muligheden for løbende indsigt og opfølgning undervejs i UngiFokus har været en fordel, da konsulenten

derved kunne sikre, at den unge ikke pressede sig selv ud over sine grænser. Overordnet vurderer Konsulent A altså ikke, at det har været UngiFokus-tilgangen, der har været den afgørende faktor for forløbets udfald.

**Case 6:** I forløbet arbejder den unge hen imod et fleksjob, og får undervejs tilbudt løntimer. Da vi interviewer ham, har han en aftale om ansættelse i fleksjob ved sit aktuelle praktiksted. Konsulent B fremhæver, at den unge har *"rykket sig helt vildt i den her tid"*. Konsulent B betoner, at det har været en stor fordel for den unge, kun at skulle forholde sig til én kontaktperson gennem hele forløbet i modsætning til den ordinære drift. Den unge har haft svært ved at håndtere praktiske opgaver og navigere i, hvem han skulle kontakte i forskellige situationer. Konsulenten vurderer derfor, at denne kontinuitet har gjort forløbet mere overskueligt for den unge og hjulpet ham til rent faktisk at handle på de opgaver, der skulle løses.

**Case 8:** Konsulent B beskriver, at den unge har gennemgået en betydelig positiv udvikling. Den unge har gennem forløbet forbedret sin psykiske trivsel og opnået evnen til at klare praktiske gøremål, der tidligere var udfordrende. Den største succes i forløbet har været, at hun gradvist har fået de basale forudsætninger på plads, som på sigt kan bringe hende tættere på en stabil tilknytning til uddannelse eller beskæftigelse. Konsulent B understreger, at det at arbejde relationelt med den unge og dermed opbygge en tillidsfuld og tryk relation har været afgørende for at kunne arbejde målrettet med hendes udfordringer og behov.

**Case 10:** Konsulent A beskriver, at den unge har gennemgået en stor og hurtig udvikling. Ved opstart af forløbet er hun i psykisk mistrivsel, og kan kun arbejde få timer om ugen. Undervejs i forløbet bliver hun forfremmet på sin arbejdsplads, og får løbende flere timer, og afslutter herefter sit forløb i UngiFokus. Da vi interviewer den unge et år efter afslutning af hendes forløb, arbejder hun stadig fuld tid på samme arbejdsplads. Konsulent A vurderer, at UngiFokus har spillet en vigtig rolle i denne udvikling. Konsulent A fremhæver, at forløbet i den ordinære drift sandsynligvis ville have involveret flere personer, hvilket ville betyde, at vigtig information om den unge muligvis ikke ville være blevet delt mellem alle involverede. Dette kunne have resulteret i, at den unge blev presset ud over sine grænser. I værste fald vurderer Konsulent A, at det kunne betyde, at hun mistede sit arbejde, og dermed endte med en længerevarende tilknytning til jobcentersystemet.

Samlet set kan det på baggrund af konsulenternes vurderinger konkluderes, at alle fire unge har oplevet en positiv udvikling, gennem deres forløb i UngiFokus. Denne vurdering understøttes yderligere af de unges egne udsagn fra interviewene. 3 ud af 4 (Case 3, Case 6, Case 10) er kommet tættere på uddannelse eller beskæftigelse. Dog vurderes det, at udfaldet for Case 3 sandsynligvis ville have været det samme i den ordinære drift og derfor ikke specifikt kan tilskrives UngiFokus. Det sidste forløb (Case 8) er stadig uafklaret, men den unge har fået opbygget bedre forudsætninger for at kunne indgå i uddannelse eller beskæftigelse på sigt. De to

uddannelseskonsulenter fremhæver især fleksibiliteten i indsatsen, muligheden for relationsdannelse til den unge, rollefleksibiliteten og fordelene ved én fast kontaktperson som virkningsfulde elementer i tilgangen. I nogle af forløbene vurderer uddannelseskonsulenterne, at disse elementer af UngiFokus har været vigtige komponenter for forløbets succes (fx case 8 og 10), mens de i andre tilfælde (fx case 3) snarere beskrives som værdifulde uden at være udslagsgivende.

### Opsummerende: Medarbejdernes omsætning af kernekomponenter i UngiFokus

- **Opbygning af tillid, åbenhed og tryghed i samarbejdsrelationen:** Konsulenterne arbejder målrettet for at opbygge en tillidsfuld og tryk relation til de unge. Denne tilgang giver de unge mod til at være åbne omkring deres behov og udfordringer, hvilket giver konsulenterne et øget kendskab til den unge, de kan bruge til at målrette indsatsen efter den unges situation.
- **Fleksibilitet og tilgængelighed i kontakten:** Konsulenterne tilpasser både kontaktens hyppighed og mødeformen til den unges behov. Dette giver konsulenterne en dyb forståelse af den unges aktuelle situation og sikrer samtidig, at den unge føler sig mødt på sine egne præmisser.
- **Rollefleksibilitet:** Ved at kunne skifte mellem rollerne som uddannelseskonsulent, virksomhedskonsulent og mentor, tilpasser konsulenterne deres arbejde til det, der er mest relevant for den enkelte unge. Denne rollefleksibilitet gør det muligt at levere en mere målrettet og helhedsorienteret indsats.
- **Én fast kontaktperson:** Konsulenterne fungerer som den ene indgang for de unge til ungecentret, hvilket bidrager til at skabe kontinuitet og sammenhæng i forløbet.

#### 5.2.4 Medarbejdertrivsel

I det følgende afsnit undersøger vi, hvordan arbejdet i UngiFokus påvirker uddannelseskonsulenternes trivsel, engagement og arbejdsglæde. Afsnittet bygger på interviews med Konsulent A og B samt et gruppeinterview med lederen og medarbejderne gennemført midtvejs i projektet i 2023.

#### En øget følelse af tilstrækkelighed

Medarbejderne i UngiFokus oplever generelt, at indsatsen har haft en positiv betydning for deres medarbejdertrivsel og arbejdsglæde. En af de største forskelle de

fremhæver, er følelsen af tilstrækkelighed i arbejdet som de oplever i højere grad sammenlignet med den ordinære drift. En medarbejder forklarer:

*"Altså det der med, nu kan man også sådan oprigtigt egentlig melde sig selv på banen. Og man ved, man får fulgt op på det. Og man ved, hvor i det andet, der kunne jeg godt nogle gange sidde og sige, det vil jeg gerne hjælpe med, det kan jeg godt hjælpe med. Men jeg vidste godt, jeg kan først hjælpe med det om tre uger, eller sådan noget. Og så er det jo ikke relevant for borgeren. Så jeg tror også, at jeg føler en højere tilstrækkelighed i mit eget arbejde. Fordi jeg føler også, at jeg faktisk kan stå inde for det, jeg tilbyder. Og også at jeg oprigtigt kan være der for den person i det omfang, jeg sidder og siger jeg kan. Hvor der var sådan en diskrepans oppe i det gamle imellem nogle gange, hvad jeg ønskede og hvad jeg sagde. Versus hvad der bare i realiteten kunne lade sig gøre rent tidsmæssigt". (Uddannelseskonsulent 3).*

Denne oplevelse deles af flere medarbejdere, som fremhæver, hvordan UngiFokus har reduceret diskrepansen mellem deres ønsker om at hjælpe og de faktiske muligheder for at gøre det inden for rammerne af deres arbejde. En anden uddannelseskonsulent tilføjer, at denne forbedrede følelse af tilstrækkelighed også øger hendes tilfredshed, og giver hende mulighed for at levere et *"mere fagligt funderet"* stykke arbejde. Denne følelse af tilstrækkelighed bidrager ligeledes til, at medarbejderne i højere grad føler, at de kan gøre en forskel for den unge, der befinder sig i en svær livssituation, hvilket virker motiverende. En medarbejder beskriver det således:

*"Mange af dem har det jo rigtig, rigtig svært. Det er jo lidt en øjenåbner. Man vil så gerne hjælpe. Jeg har et kæmpe hjælpergen, men det er bare ikke alt man kan. Men den her stilling gør, at man kan hjælpe det mere. Det er en kæmpe fordel". (Uddannelseskonsulent B).*

### **Rammerne i UngiFokus fordrer arbejdsglæde**

Medarbejderglæden er tæt knyttet til de rammer, som UngiFokus-tilgangen tilbyder. Medarbejderne fremhæver især fleksibiliteten i arbejdet med de unge som en afgørende faktor for deres oplevelse af at kunne yde en reel hjælp og støtte. Denne fleksibilitet giver dem mulighed for at tilpasse deres indsats til den enkelte unges behov. En medarbejder beskriver det således:

*"Jeg synes det er fedt at have muligheden for sådan noget som at tage med dem til lægen. For det kan jo være en stor ting for dem. Det er fedt at have muligheden for, lige at kunne gribe*

*telefonen og være i kontakt. Altså det der med at give dem lidt ekstra.* (Uddannelseskonsulent 8).

Ligeledes fremhæver flere medarbejdere, at den tid og det overskud de har til hvert enkelt forløb, grundet det lavere sagstal, giver dem mulighed for at engagere sig dybere i relationerne med de unge. Muligheden for at arbejde relationelt med den unge opleves som en afgørende kilde til deres arbejdsglæde:

*"Det er da også det jeg tænker, at sådan et projekt som UngiFokus kalder på, det er at man ligesom også har tid og overskud til ligesom også at kunne give lidt sig selv i sagsbehandling. Også det der med at kunne virkelig være oprigtig og lige netop være menneskelig, sådan at de unge heller ikke føler, at de bare er et sagsnummer, og så er de videre til det næste".* (Uddannelseskonsulent A).

Samlet set er medarbejderne enige om, at UngiFokus skaber nye og forbedrede rammer for deres arbejde med de unge. Faktorer som tid, overskud og fleksibilitet fremhæves som afgørende elementer, der bidrager til deres trivsel, arbejdsglæde og motivation.

### **Stærk teamkultur**

Endelig er der bred enighed i medarbejdergruppen og ledelsen om, at der er en god teamkultur i projektgruppen, hvor der er let adgang til løbende og uformel sparring med sine kollegaer, samt en følelse af at arbejde hen mod samme mål. En uddannelseskonsulent fortæller følgende om teamkulturen:

*"Ja, der er sådan en fælles følelse hele vejen igennem også om ens sager. Man er enig om, at vi skal nå de her mål, og vi er fælles om, at det skal lykkes. Så det spreder også sådan lidt den der følelse af sammenhold, vi er her sammen, og det skal nok lykkes. Det giver også noget tilfredshedsfølelse".* (Uddannelseskonsulent 6).

I samme tråd fremhæver lederen af projektet, at hun fokuserer på at opsætte måltal for teamet og ikke for den individuelle uddannelseskonsulent, hvilket er med til at forstærke følelsen af sammenhold. Hun forklarer:

*"Jeg har udelukkende arbejdet på teamniveau. Jeg har ikke haft individuelle mål. Og det er noget af det, som medarbejderne har sagt, at det synes de virkelig er lækkert. Fordi det er ud fra den der tænkning om, at vi kan kun lykkes... Altså det er ikke den enkelte, der lykkes i UngiFokus. Det er teamet, der*

lykkes, og vi skal hjælpe og inspirere hinanden". (Leder af projektet).

Samlet set oplever både medarbejderne og lederen af projektet, at der er en stærk holdånd i UngiFokus, som styrker den fælles ansvarsfølelse og medarbejdernes arbejdsglæde.

#### Opsummerende: Medarbejdertrivsel

- **Medarbejdertrivsel:** Medarbejderne oplever, at projektet har haft en positiv indvirkning på deres medarbejdertrivsel og arbejdsglæde. Dette skyldes:
  - **Øget følelse af tilstrækkelighed:** Medarbejderne føler en større tilstrækkelighed i den støtte og rådgivning, de kan tilbyde de unge (relativt til den ordinære drift).
  - **Fleksibilitet og en styrket relationel tilgang:** UngiFokus gør det muligt at arbejde både fleksibelt og relationelt med den unge, hvilket skaber nye og forbedrede muligheder for samarbejdet.
  - **Stærk teamkultur:** Medarbejderne og lederen har en oplevelse af at arbejde mod samme mål og at det er et fælles ansvar, at få sagerne til at lykkes.

### 5.2.5 Opmærksomhedspunkter

UngiFokus introducerer nye rammer for arbejdet med de unge, hvilket samtidig medfører nye krav og udfordringer for medarbejderne og ledelsen i indsatsen. I det følgende afsnit beskriver vi de opmærksomhedspunkter, som medarbejdere og lederen har fremhævet som væsentlige i forhold til de nuværende erfaringer med indsatsen. Disse opmærksomhedspunkter vil ligeledes være relevante ved en mulig idriftsættelse eller opskalering af indsatsen. Afsnittet bygger på fokusgruppeinterviewet med medarbejdere og leder midtvejs i projektet i 2023, samt individuelle interviews med uddannelseskonsulenter (Konsulent A og B) og lederen af projektet foretaget i slutningen af 2024.

#### Relationen kan være intens

I det forrige afsnit beskrev vi, hvordan flere medarbejdere værdsætter muligheden for at opbygge tættere relationer til de unge. Samtidig påpeger de også, at disse relationer ofte kan være mere intense end i den ordinære drift, hvilket kræver, at man er i stand til at håndtere og favne denne intensitet. Udfordringen forstærkes af, at mange

af de unge kommer fra meget svære livsomstændigheder, hvilket kan gøre arbejdet følelsesmæssigt krævende for medarbejderne.

I forlængelse heraf er medarbejderne også opmærksomme på, at der kan være borgere, der bliver meget knyttet til deres uddannelseskonsulent i kraft af, at fokuset på relationsdannelse er bærende for tilgangen i UngiFokus. Derfor holder uddannelseskonsulenterne fokus på, at de ikke får skabt en afhængighed af dem selv hos borgerne. En af uddannelseskonsulenterne kalder den stærke relation for "et tveægget sværd", fordi de netop skal "udfases" af relationen, når forløbet skal afsluttes). Et af de greb som uddannelseskonsulenterne kan trække på her, er efterværn, hvis borgeren har brug for en mere gradvis afslutning. En uddannelseskonsulent fortæller, at dette kan være nødvendigt for nogle borgere, fordi de ofte ikke har et kæmpe netværk at trække på, og konsulenten er blevet vigtig og betydningsfuld for den unge. Hun fortæller følgende:

*"Jeg tror, at det også handler om, at vi har rigtig mange sårbare borgere, som jo netop ikke har det der netværk, så vi bliver det netværk. Og der synes jeg jo, at efterværnet er godt, nu har jeg lige lukket en borgers sag i går fx, hvor hun har så fået lavet nogle aftaler med en praktikvejleder omkring det, der fyldte, altså hun fandt nogle andre muligheder nu for at få den støtte, som jeg egentlig har givet hende lige nu. Det er da også en øvelse i at træne i at finde andre veje". (Uddannelseskonsulent 2).*

Som det ses i citatet, kan efterværn derfor være fordelagtigt, fordi uddannelseskonsulenten kan følge den unge over i nye fællesskaber eller hjælpe med at få udfyldt den rolle, som uddannelseskonsulenten har udfyldt. En anden uddannelseskonsulent fortæller også, at det ikke er alle borgere med efterværn, der aktivt benytter sig af det. For nogle af borgerne fungerer det nærmere som et ekstra sikkerhedsnet, selvom de ikke nødvendigvis bruger det. Det er altså forskelligt, hvor ressourcekrævende efterværn er at tilbyde. Efterværnet opleves dog som en god mulighed for at støtte nogle af borgerne i overgangen mellem indsatsen og afslutning af forløbet, især ved de forløb, hvor relationen har været stærk.

### **Sparring og opkvalificering**

I UngiFokus-teamet er der et stort fokus på faglig sparring og opkvalificering, som både medarbejdere og ledelsen fremhæver som uundværligt. Ifølge uddannelseskonsulenterne og lederen af projektet skyldes behovet for sparring især, at rollerne som uddannelseskonsulent, virksomhedskonsulent og mentor er samlet i én funktion. Dette medfører, at den enkelte medarbejder ofte står alene med ansvaret for borgerens forløb, hvilket adskiller sig fra den ordinære drift.

Lederen af projektet understreger, hvordan hun bevidst arbejder med at skabe en kultur, hvor sparring ses som en naturlig del af arbejdet i UngiFokus. Hun pointerer, at det ikke skal opfattes som et tegn på usikkerhed at søge sparring hos kolleger eller hende som leder. Når nye medarbejdere introduceres, forklarer hun dem:

*"(...) det med at tage sager med til sparring, det er noget, man skal tænke, at det er der, hvor vi alle sammen bliver klogere af, at der er nogen, der tager noget med til sparring. Og det handler ikke om, at man skal demonstrere, at man er verdensmester i det ene og det andet. Men at vi i vores job, der er vi... Altså, det er lige for at sige, at vi bør være usikre på, hvad kan man sige, hvilke valg vi skal træffe i nogle af sagerne, fordi det er komplekse sager, det er komplekse unge, vi har med at gøre."*  
(Leder af projektet).

Behovet for sparring og muligheden for at trække på teamets fælles erfaringer fremhæves ligeledes som afgørende af uddannelseskonsulenterne. En medarbejder fortæller:

*"Jeg tror også, at i og med, at vi er så alene om borgerne, så synes jeg også, at det for mig er sindssygt vigtigt, at jeg har et team, hvor det fungerer dynamisk i. Fordi jeg bliver nødt til at bruge dem for at få sparret på mine sager. Så det der med, at vi sidder for eksempel på ét kontor, det er sindssygt vigtigt, tror jeg, for at det fungerer det her med at dele. (...) Altså man støtter hinanden på en anden måde, end jeg har oplevet i almindelig drift. Altså vi har tid til at dele med hinanden"*. (Uddannelseskonsulent 2).

Som det fremhæves, er det netop sparringen og kendskabet til hinandens borgere, der gør, at man kan trække på hinandens erfaringer ift. vurderingen af, hvad en borgers situation kalder på. Det fremhæves også på tværs af teamet, at de fysiske rammer er befordrende for sparring i og med, at teamet sidder på det samme kontor. Mere præcist er de fysiske forhold befordrende for uformel sparring hen over skrivebordet, ligesom det skaber et større kollegialt sammenhold. Som det ses i citatet ovenfor, er det ikke noget, uddannelseskonsulenten oplevede i den ordinære drift. Det er der flere, der genkender. En anden uddannelseskonsulent fortæller, at hendes oplevelse i den ordinære drift var, at sparringsmøder var mere stressende end gavnlige, fordi sagstallet var tre gange så stort som nu, og tiden derfor var mere presset. Hun fortæller:

*"Fordi at, jeg tror - det er så min egen tolkning - men det gik så hurtigt deroppe, at den der sådan faglige refleksion og det der med nogle gange lige at kunne bruge nogle inputs, og hvordan kan jeg ligesom tænke anderledes her og sådan noget."*

*Det var der ikke, på en eller anden måde, overskud til. Altså man kørte så meget i drift, at når man så fik den der time der, så det eneste man sad og tænkte på, det var bare, "hvornår kan vi komme tilbage, så vi kan nå at komme videre. Eller jeg skal nå at journalisere det her inden jeg..." Hvor her er der lidt mere sådan den der plads til også at bruge hinanden". (Uddannelseskonsulent 8).*

For flere af uddannelseskonsulenterne bliver sparring med kolleger derfor mere meningsfuld, fordi der er tid til at hjælpe hinanden som team. Som uddannelseskonsulenten påpeger i interviewuddraget, betyder det også, at kvaliteten af den faglige refleksion højnes sammenlignet med tidlige. Flere medarbejdere påpeger i den forbindelse, at den gode sparring også kræver, at man kan være fri og fleksibel til den uformelle sparring. Hun understreger dog også, at der, relativt til den ordinære drift, formelt også er flere sparringsfora. I kraft af medarbejderne har forskellige roller, er der fx også tavlemøder med virksomhedskonsulenterne, flowmøder eller projektdage med UngiFokus projektet, hvor der også sparres.

Et andet rum for sparring er når der afholdes projekt- og stop-op-dage, som indbyder til faglig refleksion, hvilket også har karakter af opkvalificering. Projektdagene finder sted hver tredje måned, hvor det varierer, hvilket element de har fokus på. Fx har teamet haft fokus på den virksomhedsrettede indsats på en af projektdagene, fordi netop denne rolle har været udfordrende at indtage for nogle af uddannelseskonsulenterne. En af medarbejderne fortæller, at han oplever varetagelsen af virksomhedskonsulent-rollen som et *paradigmeskifte*, fordi man skal være såkaldt "*forhandlingsorienteret*" for at få flere virksomheder med på at få borgere i virksomhedspraktik (Uddannelseskonsulent 4).

Samlet set er både den uformelle og formelle faglige sparring samt løbende opkvalificering afgørende for, at medarbejderne føler sig godt rustet til at varetage de tre roller i indsatsen og dermed yde den bedst mulige rådgivning og støtte til de unge, de har i forløb.

### **Diversitet i medarbejderteamet**

Lederen af UngiFokus understreger vigtigheden af at sikre diversitet i medarbejdernes erfaringsgrundlag, når hun rekrutterer medarbejdere til indsatsen. Dette er vigtigt netop fordi, at medarbejderne skal kunne favne forskellige funktioner. Ved at sammensætte et team med forskellige baggrunde bidrager det til, at sagerne kan tilgås fra forskellige perspektiver, hvilket ligeledes styrker kvaliteten af sparringen i teamet. Hun forklarer:

*" (...) jeg vil gerne have, at de medarbejdere, jeg rekrutterer ind i teamet, de er, nogen der kommer med erfaring fra det at*

*være koordinerende i sagsbehandling, og nogen kommer med erfaring fra at være virksomhedskonsulenter. Altså så vi får en synergieffekt ud af det der med, at der er nogen, der har et virksomhedsrettet blik helt automatisk, og så er der også nogen, der har et koordinerende sagsbehandlereblik på tingene, og så bruger vi de forskellige perspektiver.”. (Leder af projektet)*

En erfaren medarbejder der har været en del af indsatsen gennem længere tid, og har oplevet løbende udskiftning blandt kollegaerne på grund af barsel, deler ligeledes lederens pointe om diversitet i teamet. Medarbejderen påpeger, at det kan være "sårbart" for et team på kun seks personer, hvis medlemmerne har en for ensartet faglig baggrund. Derfor understreges behovet for at inkludere "eksperter" i teamet, for eksempel personer med tidligere erfaring som mentor eller virksomhedskonsulent, for at sikre en god balance i håndteringen af sager og for at styrke teamets samlede kompetencer.

### **Et lavt sagstal er en afgørende forudsætning**

Både lederen og medarbejdere understreger, at et lavt sagstal er en afgørende forudsætning for at kunne arbejde med de unge på en måde, der adskiller sig fra den ordinære drift. Kernekomponenterne i UngiFokus såsom fleksibilitet, tilgængelighed, styrkede relationer til de unge, rollefleksibilitet og faglig sparring bygger netop på denne forudsætning. Det lave sagstal sikrer, at uddannelseskonsulenterne har den nødvendige tid og overskud til at realisere disse elementer i praksis. En medarbejder fremhæver, hvordan det nuværende sagstal muliggør en tæt og hyppig kontakt med de unge:

*" (...) jeg tænker, at (sagstallet red.) start-20'erne nok er rimelig passende og rimelig overskueligt. Så tænker man, at hvis jeg nu tager kontakt til tre borgere pr. dag og får en update på, hvordan det går, en kort telefonsamtale, så på en uge, altså syv dage - eller ud over weekenden - så har man været forbi hele sin sagstamme. Og det er jo godt, du ved, i stedet for at det hedder sig, at det er hver tredje måned, du kommer ind, som det jo nok højst sandsynligt ville være i den almindelige drift.”. (Uddannelseskonsulent B).*

Projektets leder er dog opmærksom på, at det lave sagstal kan blive udfordret, hvis UngiFokus overgår til drift. I Ungecentret er der et generelt sagspres, og det forventes, at centrets forskellige tilbud i fællesskab skal bidrage til at håndtere dette pres. Lederen understreger, at indsatsen vil ændre karakter, hvis sagstallet øges. Hun beskriver det således:

*"Det bliver i hvert fald noget andet, og den der mulighed for at være så meget ude i verden, som de er. Du ved, være med i opfølgninger ude af huset, lave sådan noget med tage med dem på Moesgaard, eller gå en tur i et botanisk have, eller hvad vi nu gør. Altså, den kommer vi til at skrue ned for, fordi det vil der ikke være tid til i samme omfang. Og det er noget af det, jeg synes, der virkelig er nærende". (Leder af projektet).*

Ved en eventuel idriftsættelse af UngiFokus er det således et opmærksomhedspunkt, hvorvidt det lave sagstal kan fastholdes, da dette er en central forudsætning for medarbejdernes mulighed for at kunne omsætte indsatsens kernekomponenter.

### **Udfordrende at inddrage civilsamfund og netværk systematisk**

Uddannelseskonsulenterne påpeger, at det er en udfordring at inddrage civilsamfundet og netværket systematisk, sådan som det oprindeligt var tænkt. En af uddannelseskonsulenterne fremhæver, at hun synes, at det er svært, fordi de unge ofte ikke har et ressourcestærkt netværk at trække på. Hun fortæller følgende:

*"Jeg synes det er svært. Det er et fokuspunkt, men jeg synes, mange af de unge har faktisk et meget begrænset netværk. Og ofte er det måske også et, jeg vil ikke kalde det et dårligt netværk, men et ressourcefattigt netværk. Så de har ikke lige en far og mor, eller nogen, de kan gribe ud i, eller de kan hjælpe. Så det bliver mere sådan, ja, på frivillig basis, altså er der nogle frivillige foreninger, hvis du er meget ensom, du kan hjælpe dem med at komme ud i det her. Altså sådan henvise, eller tage dem i hånden, at det er noget, vi kan prøve. Øhm, jeg synes, det er svært at få hevet ind over sådan mere systematisk også". (Uddannelseskonsulent 2).*

Det udgør derfor en udfordring for uddannelseskonsulenterne, når der er få eller ingen i de unges netværk, der er oplagte at trække på. Derudover er der flere af de unge, der er endt i et skidt miljø og netværk, hvorfor det er særligt uhensigtsmæssigt at skulle benytte sig af det. Der er derfor flere, der påpeger, at det ikke er noget de systematisk benytter. En anden tilføjer også, at hun har svært ved at sætte det i gang, når de unge ikke selv udtrykker behovet for et større netværk. Det er derfor først, hvis de selv udtrykker behovet, at hun inddrager grebet. En tredje uddannelseskonsulent oplever, at der er langt fra tanke til handling for borgerne, når de skal opsøge frivillige organisationer, selv hvis uddannelseskonsulenten tilbyder at tage med. Nogle organisationer er nemmere for borgerne at opsøge end andre, påpeger uddannelseskonsulenten, men især dem der er centreret omkring fx ensomhed, kan være en udfordring for dem at opsøge, fordi der kan være et stigma omkring dét at være ensom. Dette

opmærksomhedspunkt, omkring inddragelse af netværk og civilsamfund, er en udfordring, som uddannelseskonsulenterne er bevidste om, hvorfor teamet ønsker at folde det ud og arbejde mere systematisk med netværksinddragelse på projektets næste stop-op-dage (Uddannelseskonsulenter 7).

### Opsummerende: Opmærksomhedspunkter i UngiFokus

- **Relationen kan være intens:** Det relationelle fokus i indsatsen kræver, at medarbejderne kan håndtere og rumme en tættere og mere intens relation til de unge. Samtidig er det vigtigt at undgå, at de unge udvikler afhængighed af medarbejderne. Efterværn fremhæves som en effektiv metode til gradvist at afslutte relationen på en ansvarlig måde, når forløbet slutter.
- **Sparring og opkvalificering er afgørende:** Da hver medarbejder udfylder tre forskellige roller og arbejder alene med den enkelte borger, er det afgørende at have adgang til kollegial sparring og løbende opkvalificering.
- **Diversitet i medarbejderteamet:** Det er vigtigt, at medarbejderne i indsatsen kommer med forskellige erfaringsmæssige baggrunde, da dette styrker teamets samlede kompetencer og evne til at tilgå sager fra forskellige perspektiver.
- **Lavt sagstal:** Et lavt sagstal er en forudsætning for at kunne omsætte kernekomponenterne i UngiFokus i praksis, da det giver medarbejderne den nødvendige tid og overskud til at arbejde relationelt og fleksibelt med de unge, samt at kunne sparre med hinanden.
- **Inddragelse af civilsamfund og netværk:** Det er udfordrende for medarbejderne at inddrage civilsamfund og netværk systematisk i arbejdet med den unge, primært grundet de unges begrænsede eller resourcesvage netværk.

## 6 Konklusion

Evalueringsens primære formål har været at styrke vidensgrundlaget om, hvordan UngiFokus virker, set fra både medarbejdernes og borgernes perspektiv. Gennem interviews med unge borgere, der har haft et forløb i indsatsen og de involverede fagpersoner, herunder medarbejdere og ledelsen, er der blevet indsamlet erfaringer og oplevelser om indsatsens virkninger fra flere perspektiver. Dette har givet en dybere forståelse af (1) indsatsens virkninger for de unge i målgruppen og (2) indsatsens kernekomponenter herunder, hvad der vurderes som særligt virkningsfuldt. Herudover har vi undersøgt (3), om medarbejderne oplever, at måden de arbejder på i UngiFokus har en positiv indvirkning på deres medarbejdertrivsel.

Fra borgernes perspektiv viser evalueringen, at de unge borgere generelt udtrykker en stor tilfredshed med samarbejdet med uddannelseskonsulenterne. De unge fremhæver især konsulenternes menneskelige tilgang, hvor de føler sig lyttet til, anerkendt og mødt med oprigtig interesse for deres situation. Denne tilgang står for mange i kontrast til tidligere erfaringer eller borgernes forventninger til samarbejdet. Når det gælder spørgsmålet om, hvorvidt indsatsen lykkes med at bringe de unge i beskæftigelse eller uddannelse efter deres forløb, tegner evalueringen et blandet billede. Over en tredjedel af de interviewede borgere er i job eller uddannelse. Derudover er der for nogle blevet fundet permanente løsninger, såsom fleksjob eller førtidspension. Enkelte borgere er blevet visiteret videre til andre sagsbehandlere, mens nogle fortsat er i gang med deres forløb på interviewtidspunktet. Det kvalitative datagrundlag gør det dog ikke muligt at udsige, hvorvidt indsatsen er mere succesfuld til at få de unge i beskæftigelse eller uddannelse, end den ordinære drift.

Når man ser på virkningerne for de unge i et bredere perspektiv, og ikke kun i forhold til beskæftigelse eller uddannelse, viser evalueringen, at langt størstedelen af borgere oplever en positiv udvikling under deres forløb i UngiFokus. Målgruppen består af unge med komplekse og sammensatte udfordringer, og disse unge har meget forskellige udgangspunkter ved opstarten, hvilket betyder, at både deres behov og oplevelser med indsatsen varierer betydeligt. Derfor er der også forskel i, hvilke dele af indsatsen de unge fremhæver, når de forklarer, hvorfor forløbet har været hjælpsomt, og hvilket udbytte de har opnået. Fælles for de fleste er dog, at de har opnået større afklaring omkring deres fremtid gennem forløbet. Derudover er der flere borgere, der oplever at have fået større stabilitet, forbedret mental trivsel, øget accept af deres situation eller en mere optimistisk tilgang til fremtiden. Disse positive virkninger tilskrives især den tillidsfulde relation mellem borgerne og konsulenterne, og at forløbene er individuelt tilrettelagt med udgangspunkt i den enkeltes specifikke behov og udfordringer. Mange borgere fremhæver desuden, at de føler sig inddraget i beslutningerne undervejs i forløbet, hvilket øger deres motivation, men også sikrer, at forløbet opleves mere meningsfuldt for dem. For borgere med en ustabil livssituation ved opstarten af forløbet er det særligt værdifuldt, at konsulenterne arbejder med en

langsigtet tilgang, hvor de har fokus på at sikre stabilitet i borgerens hverdag, således borgerens mulighed for at lykkes på den længere bane øges. Der er dog også enkelte borgere, som ikke oplever en positiv udvikling under deres forløb, eller som ikke mener, at deres oplevede fremskridt kan tilskrives indsatsen.

Fra medarbejdernes perspektiv viser evalueringen, at UngiFokus tilbyder markant anderledes rammer end den ordinære drift. Det reducerede sagstal giver konsulenterne mere tid og overskud til hvert enkelt forløb, hvilket bidrager til, at konsulenterne i højere grad har mulighed for at opbygge positive og tillidsfulde samarbejdsrelationer til de unge. Samtidig kan konsulenterne udvise større fleksibilitet i forhold til, hvor, hvornår og hvordan de mødes med de unge, ligesom kontakten kan være hyppigere. Dette bidrager ligeledes positivt til relationsopbygningen. En anden væsentlig forskel er, at konsulenterne varetager tre roller, som uddannelseskonsulent, virksomhedskonsulent og mentor, hvilket de oplever skaber en mere målrettet og sammenhængende indsats. Samtidig oplever medarbejderne det som en fordel, at de unge kun har én samlet indgang til systemet. Medarbejderne er enige om, at kernekomponenterne i UngiFokus, herunder den styrkede relationelle tilgang, øget tilgængelighed og fleksibilitet, skaber gode betingelser for, at de unge kan gennemgå en positiv udvikling. Konsulenterne oplever, at de i højere grad kan tilpasse indsatsen til den enkelte unges behov og situation. Dette gør det nemmere at målrette indsatsen præcist mod det, der er mest relevant for den unges udvikling og fremtidige muligheder. Flere konsulenter understreger, at denne tilgang har været afgørende for nogle unges forløb, og vurderer, at disse unge næppe ville have opnået samme positive udvikling i den ordinære drift. Desuden oplever medarbejderne i UngiFokus en positiv indvirkning på deres medarbejdertrivsel. De fremhæver, at rammerne muliggør en mere kvalificeret støtte til de unge end i den ordinære drift, hvilket øger deres følelse af tilstrækkelighed i arbejdet. Samtidig understreger de værdien af et stærkt kollegialt fællesskab præget af sparring og sammenhold.

Samlet set peger evalueringen på flere centrale konklusioner og positive virkninger af UngiFokus, set fra et borger- og et medarbejderperspektiv. *For det første* oplever både borgere og medarbejdere, at tilgangen i UngiFokus muliggør, at der kan etableres en tillidsfuld samarbejdsrelation. Det giver et andet og bedre samarbejde end i den ordinære drift. *For det andet* beskriver størstedelen af borgerne, at de har oplevet positive virkninger efter deres forløb i UngiFokus, og peger på elementer ved indsatsen, som forklaring herpå. *For det tredje* vurderer medarbejderne, at borgernes forløb ville være faldet anderledes og mindre sammenhængende ud i den ordinære drift. *Endelig* oplever medarbejderne, at måden at arbejde på giver dem større motivation og arbejdsglæde.

Eftersom evalueringen ikke har en kontrolgruppe, kan det ikke entydigt konkluderes, om indsatsen fører til, at flere unge med komplekse udfordringer kommer i uddannelse eller beskæftigelse relativt til den ordinære drift. Dog viser evalueringen, at UngiFokus skaber gode forudsætninger for, at uddannelseskonsulenterne kan støtte de

unge bedst muligt, og indikerer dermed, at UngiFokus bidrager til et kvalitativ løft i indsatsen for de unge i målgruppen.

Evalueringen fremhæver desuden flere opmærksomhedspunkter, som der bør tages højde for ved en eventuel idriftsættelse eller skalering af UngiFokus. For det første er et reduceret sagstal en forudsætning for at realisere kernekomponenterne i UngiFokus. Dette giver medarbejderne den nødvendige tid og overskud til at arbejde relationelt og fleksibelt med de unge, hvilket er fremhævet som særligt virkningsfuldt i indsatsen. For det andet er adgang til løbende formaliseret sparring og opkvalificering essentielt. Det skyldes, at medarbejderne varetager tre forskellige roller og derfor arbejder relativt alene om den enkelte borger. Derfor er det væsentligt med et kontinuerligt fokus på aktiviteter og faglige kontekster i 'systemet' bag den enkelte medarbejder, som sætter den enkelte medarbejder i stand til at etablere et tillidsfuldt samarbejde til borgeren. Det betyder derfor også, at omstillingen ikke alene kan reduceres til pointen om et reduceret sagstal og gode relationer til borgerne. En succesfuld omstilling kræver derimod også faglig ledelse, og en organisering som sikrer medarbejdernes faglighed, og kvalificerer deres tid brugt sammen med borgerne. Disse faktorer er således afgørende for at sikre kvaliteten af UngiFokus ved en potentiel udvidelse eller implementering i den ordinære drift, eller hvis andre kommuner ønsker at afprøve en lignende tilgang.

## 7 Bilag

### Bilag 1: Business case

Nedenfor præsenteres business casen for investeringsprojektet. Business casen er beregnet ud fra en fireårig projektperiode og en gevinstrealiseringsperiode på ni år. Med en gevinstrealiseringsperiode på ni år giver indsatsen et provenu på ca. 1,1 mio. kr. Det bemærkes, at der forventes yderligere positive langsigtede effekter udover gevinstrealiseringsperioden.

<i>Tusind kr.</i>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>	<b>2028</b>	<b>2029</b>	<b>total</b>
Investering	-900	-3.600	-3.600	-3.600	-2.700	-	-	-	-	14.400
Besparelse	-	815	1.665	1.702	1.738	2.100	2.463	2.500	2.536	15.521
Provenu	-900	-2.785	-1.934	-1.897	-962	2.100	2.463	2.500	2.536	1.121

### Forudsætninger

Indsatsens overordnede målsætning er at hjælpe flere udsatte unge i uddannelse og job, hvorfor business casen udelukkende tager udgangspunkt i besparelser fra sparede forsørgelsesudgifter. Andre lignende kommunale investeringsprojekter tager også udgangspunkt i den sparede forsørgelsesudgift, og der er derved ikke meget evidens til grund for at medregne andre både afledte og indirekte effekter, der hjælper de unge til fastholdelse af job og uddannelse. Den beregnede besparelse er et udtryk for, at det forventes, at indsatsen vil resultere i, at den enkelte unge vil komme hurtigere i uddannelse og job sammenlignet med, hvis indsatsen ikke iværksættes. Effekterne på forsørgelsesudgifterne er beregnet ud fra eksisterende evidens på området, som på den korte bane (et år efter indsatsen) viser lave, dog positive effekter. Det anerkendes dog, at størstedelen af effekten vil ses over en længere periode, hvorfor gevinstrealiseringsperioden er ni år. Da der ikke er meget evidens for den længerevarende effekt af en lavere sagsnormering, er business casen beregnet ud fra et forsigtighedsprincip, og er dermed konservativt. De længerevarende effekter indbefatter blandt andet forventninger om overgangen til job og uddannelse, forhindring af førtidspension, reduceret tilbagefald til ydelsen og reduceret ledighedslængde for de unge som falder tilbage til ydelse. Konkret betyder det, at business casen er beregnet ud fra en forventning om forkortet varighed på forsørgelse ved deltagelse i indsatsen. I dag er den gennemsnitlige varighed på uddannelseshjælp 2,5 år og det forventes, at den gennemsnitlige varighed ved deltagelse i projektet forkortes til to år. Det bemærkes, at effekten derfor antages at indtræde fra år to, hvorfor den reelle gevinstrealiseringsperiode er otte år. Det forventes, at indsatsen sammenlagt vil hjælpe ca. 45 procent af de unge i job eller uddannelse og ca. 20 procent i fleksjob. Besparelsen er beregnet med udgangspunkt i en gennemsnitlig kommunal nettoudgift for

aktivitetsparat uddannelseshjælp på ca. 61.000 kr. pr. helårsperson. Det betyder, at det er forudsat, at indsatsen vil betyde 13 færre helårspersoner på uddannelseshjælp i år to, stigende til 41 helårspersoner i år otte. Forudsætningerne i business casen betyder, at der ikke er indregnet effekter på de unges træk på sociale ydelser (fx misbrugsbehandling, bostøtte m.v.) og forventede trivselsmæssige effekter hos eventuelle (kom-mende) børn, idet børn af forældre med fast tilknytning til arbejdsmarkedet har bedre forudsætninger for en god barndom og skolegang. Der er flere årsager til, at disse effekter ikke er medtaget i business casen. Først og fremmest fordi der ikke foreligger evidens for, hvordan lavere sagsstammer påvirker trækket på disse ydelser. Dernæst fordi business casen kunne hænge sammen som en klassisk beskæftigelsesindsats, hvis blot gevinstrealiseringsperioden kunne forlænges ud over de gængse fire år. Netop dette giver sociale effektinvesteringer mulighed for.

Aarhus Kommune er dog interesseret i at opnå viden om, hvordan ressourcetrækket på sådanne ydelser (servicelovstilbud) udvikler sig, når sagsnormeringen hos sagsbehandlerne bliver mindre, og de unge derved får en mere helhedsorienteret og håndholdt indsats. På den baggrund foreslås det, jf. afsnittet nedenfor, at trækket på sociale ydelser følges årligt i Aarhus Kommunes Effekt-på-tværs-database. Herved opnås viden til fremtidige sociale investeringer. Yderligere er de økonomiske konsekvenser af øget trivsel blandt medarbejderne ikke medregnet i business casen, men vil løbende igennem projektet følges, blandt andet igennem opfølgning på sygefravær.

## Resultatbetaling

Resultatbetalingen til Rådet for Sociale Investeringer ved en effektiv indsats følger ovenstående business case, der baserer sig på besparelser på forsørgelsesydelse. Den konkrete resultatbetaling til Rådet for Sociale Investeringer fra år to til år ni vil blive beregnet som forskellen mellem indsatsgruppens forbrug af forsørgelsesudgifter og kontrolgruppens forbrug af forsørgelsesudgifter. Forskellen beregnes årligt på baggrund af data for borgerens træk på forsørgelsesydelse i kommunens Effekt-på-tværs-database. Den kommunale betalingsforpligtelse begrænses til maksimalt at udgøre det udbetalte tilskud plus en gennemsnitlig årlig forrentning på 5 % af det samlede udbetalte betingede tilskud. Som ved andre investeringer på beskæftigelsesområdet vil der herudover løbende blive fulgt op på antallet af unge, der indgår i indsatsen, da det kan sandsynliggøre, at den forudsatte besparelse reelt vil indtræffe. Denne opfølgning kan dog kun laves i den fireårige indsatsperiode. Resultatbetalingen til Rådet for Sociale Investeringer overføres årligt fra det andet år, fra det ikkede-centraliserede område, i forbindelse med kommunens regnskabsafslutning. Viser opfølgningen på ressourcetrækket i Effekt-på-tværs-databasen, at der over årene enten er en besparelse eller en forøgelse af udgifterne til øvrige sociale ydelser (fx misbrugsbehandling eller bostøtte) til de 500 unge, vil dette ikke indgå i resultatbetalingen.

## Opfølgning på indsatsen

Projektet UngiFokus er innovativt og ambitiøst både i en aarhusiansk og dansk kontekst og det ønskes derfor at følge det tæt og lære af indsatsens effekter. For at evaluere effekten løbende, vil indsatsen blive fulgt gennem et kontrolleret forsøgsdesign, hvor de nyvisiterede aktivitetsparate unge tilfældigt tildeles til en indsats- eller kontrolgruppe. Det kontrollerede forsøg giver gode forudsætninger for at evaluere indsatsens positive virkninger. Når det er tilfældigt, om den unge kommer i indsats- eller kontrolgruppen, vil de to grupper statistisk set være sammenlignelige, hvilket betyder, at en evt. forskel for de to gruppers aktivitets- og udgiftsniveau kan tilskrives indsatsen. Med det kontrollerede forsøg muliggøres det derfor at følge aktivitets- og udgiftsniveauet i form af virksomhedsrettede aktiviteter mv. for begge grupper. Der skal dog tages forbehold for eventuelle kommende indsatser og lovgivning, som kan påvirke indsats- eller kontrolgruppen, hvormed en forskel i de to gruppers aktivitets- eller udgiftsniveau ikke nødvendigvis udelukkende kan tilskrives nærværende indsats. I praksis foretages fordelingen i indsats- og kontrolgruppe af Mål, Økonomi og Boliger efter den faglige vurdering af relevante unge af Unge, Job og Uddannelse ud fra målgruppekriterierne.

## Opfølgning på udgiftsniveauer som forsøg i projektet

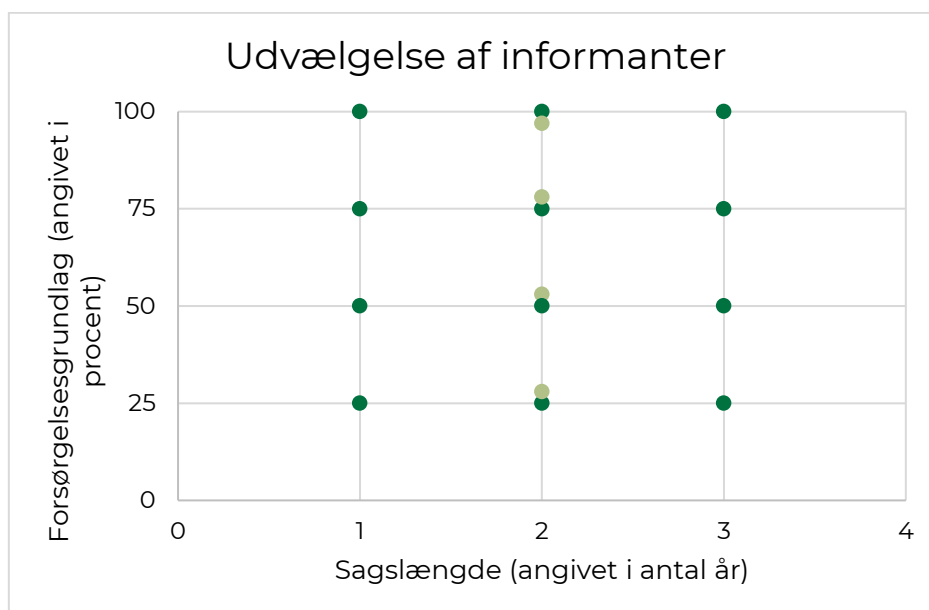
Projektet er, som nævnt, en beskæftigelsesindsats, som består af jobrettede indsatser, der har til formål at forkorte de unges ledighedsperiode. Dog kan der potentielt, som beskrevet, være en række øvrige positive, men usikre, effekter for de deltagende unge på lang sigt. For at give et estimat af, på hvilke parametre, de unge forbedrer sig på, udover beskæftigelse og uddannelse, ønskes det, som et forsøg i projektet, at følge udgiftsniveauerne på en række budgetposter på tværs af kommunen for hhv. indsats- og kontrolgruppen. Til det formål anvendes kommunens Effekt-på-tværs-database, som indeholder udgiftsdata på tværs af hele kommunen på individniveau. Det vil her specielt være relevant at følge de unges udgiftsniveau i forhold til sociale ydelser, såsom misbrugsbehandling, bostøtte mv., ligesom det vil være interessant at kigge på de to gruppers træk på andre kommunale poster, f.eks. relateret til de unges sundhed osv. Vises der over tid, på baggrund af det kontrollerede forsøg, en besparelse på specifikke budgetposter, beholdes gevinsten decentralt. Anvendelsen af Effekt-på-tværs-databasen til opfølgings- og evalueringsformål er en ny metode, som afprøves i forbindelse med indsatsen, hvor formålet er at skabe et bedre overblik over de samlede positive effekter af indsatser på tværs af kommunen. Intentionen er på den måde, at projektet kan fungere som en forløber for opfølgningen på fremtidige investeringsprojekter, ved at udvikle og afprøve en ny tværmagistratslig opfølgning metode. Der lægges op til, at Rådet for Sociale Investeringer præsenteres for en opfølgning på indsatsen hvert år, sammen med resultatbetalingen ved regnskabsafslutning. Sociale Forhold og Beskæftigelse udarbejder opfølgning på de indsatsspecifikke mål, herunder antal overgange til job, uddannelse og fleksjob. Opfølgningen på

udgiftsniveauerne følges i Effekt-på-tværs-databasen, som Borgmesterens Afdeling står for. Sociale Forhold og Beskæftigelse vil dermed i samarbejde med Borgmesterens Afdeling lave den samlede opfølgning, som Rådet for Sociale Investeringer præsenteres for ved regnskabsafslutning.

### **Risici og følsomhedsberegninger**

Indsatsen har både direkte effekter i form af lavere forsørgelsesudgifter, men også afledte effekter som følge af forbedret selvmestring og trivsel, der blandt andet kan have indflydelse på den unges forbrug af kommunale sociale ydelser, sundhedsudgifter mv. Det er svært at forudse, hvornår de afledte effekter, som har et længerevarende perspektiv, vil indtræde, da der ikke er meget evidens på området. Der vil være en skattemæssig gevinst for Aarhus Kommune ved indsatsen, som ikke er beregnet med i business casen. Foruden det, vil succes af indsatsen ikke alene være gevinst for Aarhus Kommune, men for samfundet som helhed. I den forbindelse bemærkes det, at når kommunen sparer på forsørgelsesudgifter, er der en sammenhæng til det samlede udgiftsniveau på forsørgelsesydelse på landsplan, og der vil derfor altid være usikkerhed om, hvordan den økonomiske effekt af indsatsen for Aarhus Kommune er. Hvis alle kommuner laver en intensiveret indsats for unge, der modtager uddannelseshjælp og med samme effekt, vil Aarhus Kommune ikke få en isoleret økonomisk gevinst ud af indsatsen (på forsørgelsesområdet). For både den unge og for samfundsøkonomien vil en investering i at hjælpe unge på rette vej i voksenlivet og ind på arbejdsmarkedet dog altid være positiv. Resultatbetalingen til Rådet for Sociale Investeringer er uafhængig af, om den aarhusianske økonomi på området udvikler sig bedre eller dårligere landsgennemsnittet. Da ikke alle potentielle effekter er medregnet i business casen, er den dermed også et forsigtigt bud på beregningen af længerevarende effekter udelukkende på sparede forsørgelsesudgifter. Antallet af deltagere i projektet skal minimum nå 461 unge for, at investeringen går i nul. Det betyder en sagsstamme på ca. 19 pr. sagsbehandler. På samme måde er der potentiale for yderligere besparelser ved et øget antal unge i projektet over de fire år. Generelt vil både det konkrete antal unge i indsatsen og effekten af indsatsen blive fulgt tæt, og det kan blive nødvendigt at justere i business casen undervejs på baggrund af den udvikling og de tal, der faktisk ses i indsatsen.

## Bilag 2: Illustration af strategisk udvælgelse af borgere til interviews



Note: Forsørgelsesgrundlag opgøres som andelen af året angivet i procent (inden opstart i UngiFokus), hvor borgeren har modtaget offentlig forsørgelse (f.eks. uddannelseshjælp, kontanthjælp osv.).

Dette bilag illustrerer den *ønskede* strategiske udvælgelse af borgere. Vi ønskede at udvælge borgerne med forskellig sagslængde og sagskompleksitet. Andelen af borgerens forsørgelsesgrundlag året inden opstart i UngiFokus er anvendt som proxy for sagens kompleksitet. De 12 mørkegrønne prikker er afsluttede sager, mens de lysegrønne er åbne sager. Vi har også haft et ønske om at inddrage en række åbne sager (de lysegrønne prikker) for at undersøge, hvad der er på spil når sager der er længere end den gennemsnitlige forløbstid (mellem et år 2 år) endnu ikke er blevet afsluttet.

### Bilag 3: Faktisk udvælgelse af interviewpersoner

Nedenfor ses et display, der viser den faktiske udvælgelse af informanter til interviews. I bilag 2 illustrerede vi den ønskede strategiske udvælgelse, men virkeligheden bød på både rekrutteringsudfordringer og andre forhindringer, der gør, at den faktiske udvælgelse adskiller sig fra den tiltænkte.

#### Variation på forsørgelsesgrundlag og sagslængde ved faktisk udvælgelse:

Case	Sagslængde	Forsørgelsesgrundlag	Åben/lukket
1	2 år +	25-50%	Lukket
2	Mellem 1-2 år	25-50%	Lukket
3	Mellem 1-2 år	0-25%	Lukket
4	Mellem 1-2 år	25-50%	Lukket
5	Mellem 1-2 år	50-75%	Lukket
6	Mellem 1-2 år	0-25%	Åben
7	Mellem 1-2 år	50-75%	Lukket
8	2 år +	75-100%	Åben
9	0-1 år	0-25%	Lukket
10	0-1 år	75-100%	Lukket
11	Ca. 2 år	Ukendt	Lukket
12	Ca. 2 år	Ukendt	Lukket
13	Ca. 2 år	Ukendt	Lukket
14	Ca. 2 år	Ukendt	Lukket

Note: Forsørgelsesgrundlag opgøres som andelen af året (inden opstart i UngiFokus), hvor borgeren har modtaget offentlig forsørgelse (f.eks. uddannelseshjælp, kontanthjælp osv.).

Et af problemerne i denne faktiske udvælgelse har også været, at der har været ubekendte faktorer, fx var sagslængden på de interviewedes forløb ikke altid tilsvarende den sagslængde, som var opgivet i data. Dette resulterer i, at vi må angive en mere upræcis sagslængde end tiltænkt.

Vores overordnede ønske med den strategiske udvælgelse var at få variation på både sagslængde og forsørgelsesgrundlag for at få variation i den formodede kompleksitet af deres sag. Selvom vi ikke har formået at udvælge som tiltænkt (se bilag 2), er der dog opnået en vis variation. Alle fire kategorier for forsørgelsesgrundlag er repræsenteret, dvs. vi har cases, der har modtaget offentlig forsørgelse i henholdsvis 0% af året op til deres opstart i UngiFokus og så har vi cases, der har modtaget forsørgelse i 75-100% af året inden. Der synes derfor at være god variation på dette parameter. Derudover har vi cases med sagslængde på 0-1 år og op til over 2 år, der synes derfor også at være repræsenteret forskellige kompleksitetsniveauer ud fra dette parameter. Slutte­ligt er der også inkluderet både åbne og lukkede sager, hvorfor der også er opnået variation her, selvom der ideelt set havde været fire åbne sager, og ikke to som skemaet ovenfor viser.

Der er selvfølgelig forbehold for, at vi mangler informationer om de fire sidste cases ift. forsørgelsesgrundlag, fordi vi valgte at trække borgerne ind fra

midtvejsevalueringen grundet rekrutteringsudfordringer. Men udover det, synes det egentlig at være endt med en relativt bred variation – omend udvælgelsen ikke endte som tiltænkt.

#### Bilag 4: Uddybende oversigt over interviewpersoner

Beskrivelse af livssituation ved opstart i UngiFokus	Alder	Køn	Diagnose/r	Lukket/åben	Sagslængde	Forsør-gelsesgrundlag
1 Får sag i ungecentret, da hun må droppe ud af universitetsstudie pga. mentalt pres.	25	Kvinde	Depression, angst og borderline	Afsluttet i 2023	2 år +	25-50%
2 Har ikke færdiggjort folkeskolen ved opstart og har meget social angst samt problemer på familiefronten.	21	Kvinde	Social angst	Afsluttet i 2024	Mellem 1-2 år	25-50%
3 Ramt af fysisk skade og psykiske udfordringer som følge deraf. Har dog arbejdet med det psykiske inden hun starter i UngiFokus.	26	Kvinde	Fysisk skade, tidligere angst og depression	Afsluttet i 2023	Mellem 1-2 år	0-25%
4 Har svært ved hverdagen grundet skizofreni diagnose og svært ved at være i fuldtidsjob pga. for mange sanseindtryk.	29	Mand	Skizofreni	Afsluttet i 2022	Mellem 1-2 år	25-50%
5 Lider af forskellige psykiske sygdomme, har ikke haft det psykisk godt nok til job/uddannelse.	25	Kvinde	ADHD	Afsluttet i 2022	Mellem 1-2 år	50-75%
6 Sygemeldt med depression, havde ikke en fungerende hverdag og var selvmordstruet.	23	Kvinde	Depression	Åben	Mellem 1-2 år	0-25%
7 Droppet ud af ungdomsuddannelse, lider af social angst, som umuliggjorde skolegang.	20	Kvinde	Social angst	Afsluttet i 2024	Mellem 1-2 år	50-75%
8 Kom på kontanthjælp på opfordring af familie, da han havde mistet det økonomiske overblik.	27	Mand	Skizofreni	Åben	2 år +	75-100%
9 Borgeren er ind og ud af psykiatrien med indlæggelser og kan ikke varetage job.	21	Kvinde	Spiseforstyrrelse, personlighedsforstyrrelse, OCD og borderline	Afsluttet i 2023	0-1 år	0-25%

10	Borger får et forløb i UngiFokus, fordi hendes indkomst er så lav, at hun har behov for at få suppleret med kontanthjælp.	27	Kvinde	Skizofreni og periodisk depression	Afsluttet i 2023	0-1 år	75-100%
11	Smerter efter ulykke, sygemeldt med depression.	29	Mand	Depression og fysiske smerter	Afsluttet i 2023	Ca. 2 år	Ukendt
12	Droppet ud af uddannelse, fysiske smerter og sygemeldt med stress.	25	Kvinde	Fysiske smerter og stress	Afsluttet i 2023	Ca. 2 år	Ukendt
13	Droppet ud af flere uddannelser. Lider af depression, angst og har autisme.	24	Kvinde	Depression, angst og autisme	Afsluttet i 2023	Ca. 2 år	Ukendt
14	Sygemeldt med fysisk sygdom, sklerose.	24	Kvinde	Sklerose	Afsluttet i 2023	Ca. 2 år	Ukendt

## Bilag 5: Oversigt over hyppighed i kontakt mellem borger og uddannelseskonsulent

Case	Frekvens i kontakt	Hvor primært?
1	<i>Svares ikke på</i>	Jobcentret, telefonisk og på sms.
2	En gang om måneden.	Fysisk, men mere sms og telefonisk i efterværn.
3	Hver anden/tredje måned.	På borgerens skole.
4	Hver anden uge/en gang om måneden.	På jobcentret.
5	Én gang om måneden.	Fysisk på jobcentret.
6	Hver anden uge telefonisk og hver tredje måned fysisk.	Telefonsamtaler og fysiske samtaler.
7	To gange om måneden.	Fysisk på Jobcentret.
8	Hver anden måned.	Fysisk på jobcentret.
9	Begrænset kontakt.	<i>Uvist.</i>
10	Mødtes ca. en gang om måneden, men med telefonisk kontakt yderligere.	Sms, telefonopkald og fysisk på skole.
11	<i>Svares ikke på.</i>	Telefonisk og på Jobcentret.
12	<i>Svares ikke på.</i>	Primært hjemme hos borger.
13	Cirka en gang om måneden.	På Jobcentret.
14	Ugentlig kontakt, dog mindre i nogle perioder.	Telefonisk, få gange på Jobcentret.

Note: Mange af borgerne har svært ved at huske den præcise frekvens for kontakten, og de afrapporterede frekvenser er derfor borgerens bedste bud.