

Bilag 1: Cases

Forvaltningen har indhentet viden og erfaring fra forskere, leverandører, samt repræsentanter fra Socialforvaltningen. Derudover er der gennemført en deskresearch på området, hvor der er indhentet pointer og opmærksomhedspunkter fra rapporter om progressionsmålinger inden for forskellige områder, herunder det specialiserede voksenområde, det specialiserede børne- og ungeområde samt beskæftigelsesområdet.

Den indhentede viden og erfaringer er præsenteret ved i alt 8 forskellige cases. I casene indgår pointer og erfaringer, der er udtryk for eksperter eller fagprofessionelles vurdering af redskaberne.

Case 1: BIP - Beskæftigelses Indikator Projektet (Væksthusets Forskningscenter)

Baggrund: I forbindelse med BIP projektet er der udviklet 11 indikatorer for arbejdsmarkedsparathed, herunder viden om arbejdsmarkedet, borgerens tro på at få et job med mere. Ti jobcentre fra ti forskellige kommuner har i perioden 2013-2016 deltaget i projektet. Over en 4-årig periode er BIP-redskabet blevet testet og brugt til at måle progression i ledighedsforløb blandt knap 4.000 aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere.

Formål og anvendelse: Det oprindelige formål med BIP var at teste, om de 11 indikatorer havde en signifikant sammenhæng med job. Forskningsprojektet viste, at 9 af indikatorerne havde en signifikant sammenhæng med øget jobsøgning. Eksempelvis fandt projektet, at jobsøgning i sig selv har en sammenhæng med øget jobsandsynlighed. Projektet fandt ligeledes, at 7 indikatorer havde en signifikant sammenhæng med jobsandsynlighed.

Metode: indikatorerne for arbejdsmarkedsparathed er blevet omdannet til spørgsmål i to spørgeskemaer - ét til borgere og ét til sagsbehandlere, som de hver især skal udfylde med en fast kadence (hver 3. måned).

Erfaringer: Kommunerne, der indgik i BIP-projektet, haft forskellige erfaringer med progressionsmålingsværktøjet. En vigtig lære fra projektet er, at ledelsesopbakning- og prioritering er afgørende for, om progressionsmålingsredskabet anvendes og findes meningsfuldt af medarbejdere og borgere.

Det var en omfattende opgave at måle på parametrene for de jobcentre, der var med i BIP. Der var således ca. 11 spørgsmål, som borgerne skulle besvare og ca. 11 som sagsbehandlere skulle besvare – begge hver tredje måned. Resultaterne har vist, at det ikke er nødvendigt fremadrettet at måle på alle disse parametre, så anbefalingen fra Charlotte Liebak Hansen fra Væksthusets Forskningscenter, som har stået i spidsen for forskningsprojektet, er, at der fremadrettet udelukkende måles på de parametre, der har en dokumenteret sammenhæng med job. Det vil også gøre det lettere og mere overkommeligt at anvende redskabet.

Derudover har projektet givet viden om, hvilke spørgsmål det er vigtige at stille borgeren, og hvilke spørgsmål der skal stilles til sagsbehandleren. Projektet har vist, at det ikke er ligegyldigt, om det er den professionelle eller borgeren, der besvarer spørgsmålene. Det kan overvejes at forfine redskabet – fx at arbejde med underkategorier til de overordnede indikatorer, hvis man i højere grad ønsker at målrette redskabet den enkelte borger. Det kan fx gøres ved at indføre en rullemenu under nogle af indikatorerne eller et tekstfelt, hvor der skrives dét, der gælder for den specifikke borger. Sådanne justeringer vurderes ikke at styrke kvaliteten af det, der måles på – men omvendt heller ikke at svække den, så længe de overordnede kategorier fastholdes.

Med den karakter, som BIP-indikatorerne har, så vurderes det fra Charlotte Liebak Hansen, at det mest hensigtsmæssige måleinterval er et sted mellem 6-12 uger mellem målingerne.

- Væksthuset, Beskæftigelses Indikator Projektet, <http://vaeksthusets-forskningscenter.dk/projects/beskaeftigelses-indikator-projektet/>
- Casen er udarbejdet af Charlotte Liebak Hansen, Projekt- og forskningschef, Væksthusets Forskningscenter

Case 2: Forandringskompasset (Københavns Kommune, Socialforvaltningen)

Baggrund: Socialforvaltningen har i 2012 implementeret et forandringskompas bl.a. som redskab til at følge borgernes progression. Forandringskompasset er siden blevet videreudviklet og tilpasset målgruppers behov og de forskellige enheders arbejde på børneområdet, handicapområdet og voksenområdet i Socialforvaltningen. Nogle enheder er undervejs blevet fritaget fra at bruge forandringskompasset, fordi redskabet ikke har vist sig at være relevant i arbejdet med visse tilbud eller visse grupper af borgere.

Formål og anvendelse: Forandringskompasset skulle medvirke til at strukturere en god udviklende dialog med borgeren, være udgangspunkt for en helhedsorienteret faglig dialog om borgeren på teamniveau, give data på tilbuds- og centerniveau der understøtter reflekteret ledelse, og være afsæt for dialog med det politiske niveau

Metode: Redskabet består af 10 måledimensioner, der er tilpasset den konkrete målgruppe. For borgere på herberg og plejetilbud, er der bl.a. følgende dimensioner: fysisk helbred, psykisk helbred og egenomsorg, alkohol og stoffer mv. Hver 3.-6. måned scores borgeren i hver dimension på en skala fra 1-10.

Erfaringer: Erfaringen er, at medarbejderne udfylder scoren på forskellige måder. Det betyder, at det kan være vanskeligt at sammenligne data på tværs. Medarbejdere har desuden givet udtryk for, at redskabet medfører en dokumentationsbyrde og at det ikke er meningsfuldt i arbejdet med borgerne.

Derudover har SOF erfaret, at forandringerne blandt borgerne ofte ikke giver anledning til at ændre score, og at redskabet derfor hverken afspejler den reelle forandring eller giver viden om, hvad der forårsager forandringerne.

SOF har på den baggrund besluttet ikke at forsætte med redskabet og anbefaler BIF at vælge ét formål med progressionsmålingen – enten ledelsesinformation eller dialog og tæt opfølgning med borgeren.

- Rambøll (2016): Ekstern undersøgelse af forandringskompasserne, <https://www.kk.dk/sites/default/files/edoc/d068882a-dd4b-4435-a78f-dfc4d31faade/0a9c0bff-c29c-4122-9444-88beb47ad3cd/Attachments/15313295-18505858-1.PDF>
- Socialforvaltningen: Vejledning til Forandringskompasset – for krisecentre, herberg og plejetilbud, <https://www.kk.dk/sites/default/files/migrated/sc/Herberg-og-krisecentre.pdf>.
- Center for Socialpolitik og Udvikling, Socialforvaltningen

Case 3: Projekt 'Udviklingsmål' (Københavns Kommune)

Baggrund: Forvaltningen har siden 2013 arbejdet med progressionsredskabet udviklingsmål til at måle borgernes progression på forskellige parametre. Ved indførelsen blev det anvendt som et IT-understøttet samtaleredskab, som konsulenterne i jobcentrene, beskæftigelsescentrene og hos de eksterne leverandører skulle anvende i de personlige samtaler, på tværs af målgrupper. I januar 2017 blev redskabet revideret og resultaterne fra Beskæftigelsesindikatorprojektet blev indarbejdet og præciseret i spørgsmålene. Redskabet blev udviklet i en tid, hvor sagsbehandlerne havde høje sagsstammer og hvor der var bekymring for kvalitet i samtalerne. Situationen er anderledes i dag, hvor sagsstammerne generelt er reducerede, og hvor kvaliteten i samtalerne er forbedret.

Formål og anvendelse: Formålet med Udviklingsmål var at sikre kvalitet i samtalen via dialog mellem borger og sagsbehandler om fem udvalgte parametre, der er relevante i forhold til at komme tættere på beskæftigelse. Formålet var ligeledes at sikre, at sagsbehandlerne kan følge med i, om borgerne udvikler sig og kommer tættere på job. Derved var målingen også tænkt som redskab til at målrette indsatsen til den enkelte borgers behov.

Metode: Hensigten var, at jobkonsulent/sagsbehandler hver 3.-6. måned (under de obligatoriske samtaler) udfylder et spørgeskema med fem spørgsmål tilpasset den enkelte målgruppe. Dataindsamlingen er bygget op, så det er muligt at trække status om den enkelte borgers progression. Det er i praksis ligeledes brugt som ledelsesinformation i forhold til indikation af, hvor langt fra arbejdsmarkedet en borgergruppe aktuelt er. Det er dog ikke muligt at se en udvikling over tid for en borgergruppe.

Erfaringer: Sideløbende med revideringen af udviklingsmål blev der i efteråret 2016 iværksat "Kortlægningen af unødigt bureaukrati". I den forbindelse blev det vurderet, at værdiskabende brug af registreringer fra udviklingsmål er tidskrævende, og at det kun anvendes i begrænset omfang. I december 2017 besluttede Beskæftigelses- og Integrationsudvalget, at brugen af udviklingsmål fastholdes for aktivitetsparate kontant- og uddannelseshjælpsmodtagere og ressourceforløbsborgere, mens brugen af udviklingsmål blev afviklet for jobparate kontanthjælpsmodtagere og uddannelsesparate uddannelseshjælpsmodtagere.

Aktuel status: Leverandørerne skal udfylde udviklingsmål i forbindelse med at de leverer indsats for udsatte borgere. Det kan imidlertid konstateres, at det ikke er et fokuspunkt - hverken blandt leverandørerne eller jobcentrene. I stedet er fokus på indholdet af leverandørrapporterne.

Case 4: PIPI - Progressionsmålinger I People Trust Incita (Incita)

Baggrund: PIPI er udviklet i et samarbejde mellem Incita og Københavns Professionshøjskole. Redskabet tager afsæt i viden indsamlet i forbindelse med en undersøgelse, Københavns Professionshøjskole i 2018 har udgivet om virkningen af Incitas indsats, baseret på 14.223 forløb omhandlende i alt 6.048 unikke cpr-numre.

Formål og anvendelse: Viden fra PIPI-målingen bliver primært brugt på organisationsniveau til at tilvejebringe viden om de enkelte forløbs virkning ift. fastlagte mål og delmål, herunder om borger kommer i job eller uddannelse. Medarbejderne bruger redskabet til at følge og tilpasse indsatsen med den enkelte borger.

Metode: Redskabet består af enkelte spørgsmål tilpasset de enkelte ledigheds målgrupper, som medarbejderne via få klik skal besvare ved den enkelte borgers opstart, i midten og ved afslutning af indsats/forløb. Redskabet er opbygget som en progressionstrappe, hvor hvert enkelt trin på trappen består af et forhåndsdefineret delmål. Det særlige ved redskabet er, at spørgsmålene handler om objektive observationer af, om borger møder op, deltager i aktiviteter osv. snarere end subjektive vurderings spørgsmål, hvor medarbejderne fx skal vurdere borgerens motivation eller lignende. Dette er bevidst valgt efter anbefaling fra forsker fra Københavns Professionshøjskole, Mikkel Bo Madsen, for at gøre målingerne mere evidensbaserede.

Erfaringer: Tilbage meldingen fra Incita er, at redskabet er meningsfuldt og simpelt at anvende, bl.a. fordi medarbejderne kun skal bruge få klik og ikke skal bruge tid på at lave subjektive vurderinger i besvarelsen. Som supplement til PIPI bruger Incita kvalitative, individualiserede opfølgninger i indsatserne/forløbene for at følge den enkeltes udvikling.

Docent, ph.d. Mikkel Bo Madsen anbefaler, at der bliver målt på hele borgerens forløb og herunder de delindsats, borgeren medvirker i. Borgere med sociale problemer kommer sjældent i job alene pga. en enkeltindsats, hvorfor det giver bedre mening at måle progression på hele forløbet snarere end isoleret at måle effekten af enkeltindsats.

Københavns Professionshøjskole (2018): Incita undersøgelsen

Britta Stallknecht, forretningsdirektør, Incita & Christina Grøntved, Adm. Direktør, Incita

Mikkel Bo Madsen, docent, ph.d, Københavns Professionshøjskole

Case 5: NExtWORK's progressionsværktøj (Rockwoolfondens Interventionsenhed)

Baggrund: Redskabet er udviklet som led i projekt NExtWORK (NW), som er en netværksbaseret beskæftigelsesrettet indsats målrettet unge fra 18-29 år, der er vurderet enten aktivitets- eller uddannelsesparate. NExtWORK har været forankret i Center for Kompetence og Beskæftigelse (CKB) i perioden 01. januar 2018 til 31. december 2019.

Formål og anvendelse: Formålet med progressionsmålingsværktøjet er at registrere de unges bevægelser inden for forskellige parametre, så arbejdsteam får et overblik over den enkelte unges progression.

Metode: Redskabet består af i alt 20 standardiserede spørgsmål inddelt i fem forskellige kategorier: retning, nysgerrighed, vedholdenhed, resiliens og selvværd. Hensigten var, at konsulent skulle udfylde spørgeskemaet sammen med den unge, men i Københavns Kommune er dette fravalgt for at undgå uoverensstemmelser mellem den unge og sagsbehandlers vurdering af den unges situation. I stedet udfylder konsulent spørgeskemaet hver 6. uge og besvarelsenerne bliver automatisk visualiseret i et "bevægelseshjul".

Erfaringer: Erfaringen fra medarbejderne i Københavns Kommune er, at registrering af de unges bevægelser giver et bedre billede af den unges progression end de værktøjer, hvor den unge skal bedømme sig selv i forhold til aftalte mål. Derudover oplever medarbejderne at redskabet er brugbart ift. at tydeliggøre bevægelser i den enkelte unges udvikling. Arbejdsteamet bruger denne viden til at samle op på den unges forløb. Frem for at fokusere på et endeligt mål, giver redskabet mulighed for at vise "de små bevægelser", hvilket bliver oplevet som meningsfuldt i arbejdet med målgrupper, der er længere væk fra job/uddannelse.

Værktøjet har til gengæld været mindre anvendeligt ift. til at generere data om de unges udvikling på overordnet niveau. Rockwool Fonden udvikler pt. på denne del.

- Vidensopsamling på NExtWORK i København (2019)

Case 6: Borgerens Plan (Københavns Kommune, Socialforvaltningen)

Formål og anvendelse: Borgerens Plan er én samlet plan for borgeren. Den erstatter tidligere myndighedshandleplaner og planer hos udfører/tilbud, hvor borgerne kunne have parallelle planer uden tydelig sammenhæng, og med mål der ikke var koordinerede. I den fælles plan formulerer og prioriterer borgeren sammen med fagpersoner de mål, der skal støtte borgerens udvikling – med fokus på det, som er vigtigt for borgeren.

Metode: Medarbejderne definerer i samarbejde med borgeren mål, metoder/aftaler og tegn på udvikling/progression. Mål, metoder og aftaler i indsatsen med borgeren bliver løbende evalueret kvalitativt og kvantitativt som afsæt for eventuel justering af planen. Den kvantitative måling er en 1-5 skala, defineret i relation til opfyldelsen af det konkrete individuelle mål.

Erfaringer: Borgerens Plan er i 2019 pilottestet i flere afdelinger under SOF. Erfaringerne er bl.a., at redskabet gør det synligt for alle, hvilke mål borgeren og medarbejderne arbejder hen imod. Dette er både relevant i forberedelse til opfølgingsmøde, dialog med borger eller faglig refleksion, samt samarbejde mellem medarbejdere på udførende enheder.

- Socialforvaltningen: Borgerens Plan, <http://sof.kkintra.kk.dk/indhold/hvad-er-borgerens-plan>
- Socialforvaltningen: Evaluering af pilotimplementeringsfasen, <http://sof.kkintra.kk.dk/sites/sof.kkintra.kk.dk/files/media-root/KKintra/Om%20SOF/M%C3%A5ling%20og%20dokumentation/030419%20BP%20evalueringsrapport%20til%20intra.pdf>
- Center for Socialpolitik og Udvikling, Socialforvaltningen

Case 7: FIT (Feedback Informed Treatment)

Baggrund: FIT er et dialog- og evalueringsredskab, som kommuner i bred udstrækning bruger på tværs af målgrupper og sektorer. Socialforvaltningen i Københavns Kommune anvender bl.a. redskabet på børne- og unge samt voksenområdet.

Formål og anvendelse: At få løbende feedback på borgers oplevelse af indsatsen og samarbejdet med fagpersonen med henblik på at udvikle praksis og tilpasse indsatsen til den enkelte borger undervejs i forløbet.

Metode: Før og efter hver behandling/møde udfylder borger et kort spørgeskema. Det ene skema vedrører borgerens trivsel siden sidste kontakt, imens det andet skema indeholder spørgsmål om borgerens oplevelse af den aktuelle samtale.

Erfaringer: Redskabet er velfungerende, hvis ønsket er systematisk at indhente borgerfeedback, herunder viden om borgerens individuelle vurdering og oplevelse af behandlingen/indsatsen. FIT giver derimod ikke viden om indsatsens overordnede effekt ift. mål fastlagt på organisationsniveau.

Et opmærksomhedspunkt ift. implementering af FIT er, at borgeren kan have en forventning om, at indsatsen bliver tilpasset efter den feedback, borgeren giver. Derfor kræver brug af redskabet, at der er synlighed omkring mulighederne for at tilpasse indsatserne efter borgernes feedback.

- VIVE (2018): Effekten af Feedback-Informed Treatment i bostøtteindsatsen
- Center for Socialpolitik og Udvikling, Socialforvaltningen

Case 8: Udviklingsloggen (Projekt Trædesten, Settlementet - metodeudviklingsprojekt)

Baggrund: Udviklingsloggen er et dokumentations- målings-, og dialogredskab, som Projekt Trædesten siden 2018 har anvendt til at måle og dokumentere udvikling i virksomhedsrettede indsatser med udsatte borgere. Redskabet understøtter en systematisk beskæftigelsesrettet tankegang/arbejdsmetode hos medarbejderne. Redskabet er forsat under udvikling i et samarbejde mellem Settlementet og virksomheden Analyse & Tal, der aktuelt udvikler en elektronisk version af Udviklingsloggen.

Formål og anvendelse: Formålet med redskabet er at kvalificere arbejdet med mål og delmål, så borgeren oplever mening og synlighed ift. det, der bliver arbejdet hen imod i forløbet. Med Udviklingsloggen bliver der arbejdet med mål og delmål, der er relevante og meningsfulde for den enkelte borgers udfordringer og som er skridt på vejen mod at komme i virksomhedspraktik og job. De overordnede temaer for målarbejdet vil typisk være: faglig opkvalificering, sociale og personlige kompetencer, håndtering af helbredsproblemer og arbejdet omkring timetal. Redskabet bidrager till at styrke den dokumentation, der udarbejdes i forbindelse med borgers forløb, idet det bliver tydeligt, hvilke udviklingsområder og mål, der er arbejdet med sammen med borger. På den måde er det muligt at levere den viden og dokumentation, som jobcenteret har brug for, for at kunne tage beslutninger i sagen.

Metode: Alle borgere der er tilknyttet projekt Trædesten, har en fast mentor gennem hele forløbet. Mentor og borger drøfter ved forløbets opstart, hvilke områder der er relevante og mulige at arbejde med ift. at rykke borger tættere på arbejdsmarkedet. Derefter formulerer borger og mentor mål og delmål. I et samarbejde mellem praktikansvarlig i virksomhed, mentor og borger bliver der månedligt gjort status på arbejdet med mål og delmål, samt evt. justering af disse. Borger og mentor følger ugentligt op og mål og delmål justeres i takt med, at borger udvikler sig, fx når borger starter i praktik.

Erfaringer: Erfaringen med redskabet er, at det er meningsfuldt for både medarbejdere og borgere at arbejde med mål, der knytter sig tæt til borgerens konkrete situation. Det er ligeledes erfaringen, at redskabet er med til at indfange, hvad der konkret er på spil for den enkelte borger og hvilken praktik og job, der på baggrund af borgerens ressourcer, er meningsfuldt at arbejde hen imod.

Det er en udfordring ved Udviklingsloggen, at redskabet ikke giver aggregeret data om borgernes udvikling i indsatserne. Derudover peger beskæftigelseschef i Settlementet Rikke Baker på, at det også med redskabet er fagligt udfordrende at arbejde med relevante og meningsfulde mål sammen med borgeren. Implementering af redskabet kræver derfor faglig træning og løbende sparring omkring arbejdet med mål og delmål. Der skal desuden være tydelighed omkring formålet med brug af redskabet, herunder hvorfor medarbejderne skal anvende det og hvilke elementer af arbejdet Udviklingsloggen er med til at styrke.

- Rikke Baker, Beskæftigelseschef i Settlementet