

Evaluering af servicebutikkerne 2008

Afrapportering

Udarbejdet juni-juli 2008 af følgegruppen for servicebutikkerne

Evaluering af servicebutikkerne 2008

1. Resume: Evalueringens konklusioner	3
2. Om evalueringen	3
3. Metode	4
4. Gennemgang af indholdet i konceptet for servicebutikkerne	4
5. Beskrivelse af servicebutikkerne	6
5.1 Servicebutikken City	6
5.2 Servicebutikken Østerbro	8
5.3 Servicebutikken Bispebjerg	9
5.4 Servicebutikken Nørrebro	11
5.5 Servicebutikken Amager	13
5.6 Servicebutikken Vanløse	14
5.7 Servicebutikken Vesterbro	16
5.8 Servicebutikken Valby	17
5.9 Opsamling	17
6. Om konceptet	18
7. De frivillige i servicebutikkerne	19
8. anbefalinger på baggrund af evalueringen	20
9. Konklusion	20
10. Bilag	20

1. Resume: Evalueringens konklusioner

Følgegruppen for servicebutikkerne har med sekretærbistand fra MR Børn i sommeren 2008 gennemført en evaluering af servicebutikkerne. Formålet med evalueringen er at undersøge, hvorvidt servicebutikkerne fungerer i henhold til konceptet samt komme med forslag til ændringer og forbedringer, der kan styrke servicebutikkerne. Undersøgelsen er gennemført ved spørgeskemaer og interviews med henholdsvis koordinatorene for servicebutikkerne, børnefamilieteamchefer, sagsbehandlere og frivillige.

Følgegruppens vurdering er, at servicebutikkerne i City, Østerbro, Nørrebro, Vanløse og Amager fungerer i henhold til konceptet, mens følgegruppen i forhold til servicebutikken i Bispebjerg peger på, at denne servicebutik bør nærme sig konceptet yderligere, hvad angår lokal tilpasning samt bredden af frivillige tiltag. Forvaltningen vurderer derfor, at servicebutikken på Bispebjerg fungerer i henhold til konceptet, såfremt denne i løbet af efteråret 2008 følger ovenstående anbefalinger fra følgegruppen. Lokalområderne Vesterbro og Valby har af forskellige årsager ikke lokaler til deres servicebutikker, men både centralforvaltningen og socialcentre arbejder på at finde en løsning på lokalesituationen for disse to servicebutikker.

Med udgangspunkt i evalueringen fremkommer følgegruppen med en række anbefalinger, som forvaltningen bakker op om. Anbefalingerne handler bl.a. om at bevare det nuværende koncept da disse rammer af langt de fleste bliver vurderet som givtige at arbejde ud fra, styrke servicebutikkernes lokale tilpasning gennem lokale samarbejdsfora samt styrke kendskabet til servicebutikkerne via en fælles hjemmeside.

2. Om evalueringen

Servicebutikkerne blev oprettet i forlængelse af budgetforliget i 1999, hvor det blev vedtaget, at der i alle byens lokalområder skulle etableres servicebutikker, som bl.a. skulle varetage rådgivning mv. til familier. Med udgangspunkt i en ekstern evaluering, foretaget af Cowi A/S, udarbejdede den daværende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning et debatoplæg med et nyt koncept for servicebutikkerne, hvor det nye koncept havde et klart fokus på børnefamilier med særlige behov. Konceptet blev udarbejdet på baggrund af resultater og anbefalinger fra Cowis evaluering og rettet til i forhold til de indkomne høringssvar. Borgerrepræsentationen vedtog den 14. september 2006 dette nye koncept for servicebutikkerne, hvor det samtidig blev besluttet at nedsætte en følgegruppe for servicebutikkerne, som bl.a. har til opgave at udarbejde en årlig evaluering af servicebutikkerne. Evalueringen har ifølge det vedtagne koncept to formål:

- at vurdere om servicebutikkerne fungerer, som de bør i henhold til konceptet
- at komme med forslag til udvikling og forbedring af de eksisterende tilbud.

Afrapporteringen bliver indledt med et metodeafsnit, hvorefter konceptet for servicebutikkerne bliver gennemgået. Herefter følger et afsnit om hver servicebutik, som afsluttes med følgegruppens vurdering af, om servicebutikken følger konceptet set ud fra de evalueringskriterier, følgegruppen har defineret. Efter denne del følger et afsnit om, hvordan børnefamilieteamchefer, koordinatorene m.fl. oplever det nye koncept samt et afsnit om de frivillige i servicebutikkerne. Afslutningsvist bliver der redegjort for de anbefalinger det er fremkommet på baggrund af evalueringen.

3. Metode

Tilrettelæggelsen af evalueringen er sket i tæt samspil mellem følgegruppen for servicebutikkerne og MR Børn. Herefter har MR Børn gennemført selve undersøgelsen, hvorefter resultater og foreløbige konklusioner heraf er drøftet i følgegruppen. På den baggrund har følgegruppen vurderet, hvorvidt de enkelte servicebutikker fungerer i henhold til konceptet og har samtidig bidraget med input og anbefalinger til, hvilke ændringer og forbedringer, som følgegruppen mener, vil kunne styrke servicebutikkerne.

Selve dataindsamlingen er sket via interviews og spørgeskemaer. Dog skal det bemærkes, at Valby og Vesterbro af forskellige årsager, som der redegøres for i afsnit 5.7 og 5.8, ikke har en servicebutik i deres bydele. Derfor har det ikke været muligt at evaluere, hvorvidt servicebutikkerne i disse bydele fungerer i henhold til konceptet. Dette beskrives nærmere i afsnit 4.

For de øvrige servicebutikker gælder det, at der er:

- Gennemført et fokusgruppinterview for hver servicebutik med børnefamilieteamchef, koordinator af servicebutikken samt en sagsbehandler fra de børnefamilieteam, hvor det kunne lade sig gøre.
- Sendt spørgeskemaer til de frivillige i servicebutikkerne.
- Sendt skema til koordinatorene for servicebutikkerne til besvarelse af faktuelle oplysninger om servicebutikkerne.
- Sendt skema til koordinatorene for servicebutikkerne med opfordring til at beskrive, hvad de ser som styrkerne ved en servicebutik.

4. Gennemgang af indholdet i konceptet for servicebutikkerne

I det følgende bliver konceptet for servicebutikkerne gennemgået. Konceptet indeholder en række 'skal' - og 'kan' punkter, som fremgår af nedenstående oversigt. Det skal i den forbindelse bemærkes, at punkterne ikke fremstår så skematisk i konceptet, men at de for overskuelighedens skyld er delt op på denne måde i afrapporteringen.

'Skal'- punkter i henhold til konceptet:
<ul style="list-style-type: none">• Servicebutikkerne skal primært rette sig mod børnefamilier med særlige behov
<ul style="list-style-type: none">• Som socialcentrenes forpost skal servicebutikken kunne tilbyde åben anonym rådgivning til alle børn og familier. Det åbne tilbud om rådgivning skal kombineres med muligheden for hjælp til de børnefamilier, der måtte have særlige behov.
<ul style="list-style-type: none">• Servicebutikkerne skal spille en væsentlig rolle ift. at barnet og den unges problemer skal løses i samarbejde med familien.
<ul style="list-style-type: none">• Samlet set skal servicebutikkerne kunne skabe et åbent rum for forskellige sociale, frivillige som forvaltningsmæssige tiltag og kulturelle aktiviteter, der primært retter sig imod sårbare familier, men også andre dele af forvaltningens virksomhed.

- Det nye koncept for servicebutikkerne betyder, at servicebutikken, med udgangspunkt i **de enkelte bydeles lokale behov, befolkningssammensætning og befolkningskarakteristik**, kommer til at danne rammen om en lang række familieorienterede arbejdsformer og aktiviteter, hvor der vil være mulighed for at iværksætte en lang række **støttende foranstaltninger**.

'Kan' – punkter i henhold til konceptet:

- Det vil være en mulighed, at servicebutikkerne kan huse **ungerådgivningen og hybelprojekter**.
- **Sundhedsplejerskerne** vil kunne placeres i servicebutikkerne
- Servicebutikken vil ift. **relevante frivillige sociale organisationer** skabe rum for sociale aktiviteter, der retter sig mod Socialforvaltningens samlede målgruppe, hvor det særlige fokus vil rette sig mod børn, familier og børnefamilier med særlige behov.
- En af de nye familieorienterede og familiebehandlende arbejdsformer, der kunne tænkes ind i servicebutikkernes rammer er **Familien i Centrum**
- Servicebutikken tænkes at skulle være et kontaktforum i det familieorienterede arbejde med kriminelle unge og deres forældre, i den forbindelse også **unge/familier med anden etnisk baggrund end dansk**
- I det koordinerende tværfaglige samarbejde kan servicebutikkerne huse og facilitere **tværfagligt samarbejde**.

Følgende ændringsforslag blev desuden vedtaget:

- Mulighederne for bredere målgruppe som beskrevet i resumeet indgår i konceptet og tilpasses de nye lokalområders behov.
- At navnet ændres efter indstilling i udvalget.
- At der nedsættes en følgegruppe med repræsentanter fra brugere, servicebutikken, socialcentret og det relevante fagkontor, som har til opgave at komme med en årlig evaluering og forslag til forbedringer. Dette forelægges udvalget.
- At tilpasningerne og servicebutikkerne til de nye bydele forelægges socialudvalget til godkendelse.

I evalueringen af servicebutikkerne skal følgegruppen som tidligere nævnt vurdere, om servicebutikkerne fungerer i henhold til konceptet. Følgegruppen har derfor drøftet, hvilke kriterier, der skulle ligge til grund for denne vurdering. Ud fra opdelingen i 'skal' og 'kan'- punkter har følgegruppen besluttet, at minimumskriterierne for, hvornår en servicebutik fungerer i henhold til konceptet er, at servicebutikken fungerer i henhold til 'skal' -punkterne i konceptet.

I evalueringen af servicebutikkerne bliver servicebutikkerne således vurderet i forhold til om, de efterlever

'skal' punkterne, mens der også vil være en vurdering af, hvordan man lokalt vægter 'skal' og 'kan'- punkter i forhold til hinanden.

5. Beskrivelse af servicebutikkerne

I det følgende gennemgås servicebutikkerne enkeltvis set ud fra henholdsvis 'skal' og 'kan' - punkterne. Oplysningerne stammer fra henholdsvis spørgeskemaer til frivillige og interviews med koordinatore for servicebutikkerne, børnefamilieteamchefer og sagsbehandlere. Efter hver beskrivelse følger følgegruppens vurdering af, om servicebutikken fungerer i henhold til konceptet, dvs. at man som minimum har implementeret 'skal' punkterne fra konceptet.

5.1 Servicebutikken City

” Servicebutikkerne skal primært rette sig mod børnefamilier med særlige behov”

Langt størstedelen af aktiviteterne i servicebutikken i City har børnefamilier med særlige behov som målgruppe. Der er et tæt samarbejde mellem børnefamilieteamet og servicebutikken, som blandt andet kommer til udtryk ved, at koordinator for servicebutikkerne deltager i møder i børnefamilieteamets undersøgelsesgruppe. Undersøgelsesgruppen visiterer også sager til servicebutikken, hvis det bliver vurderet, at familien umiddelbart har brug for råd og vejledning. Såfremt man efter samtale med familien i servicebutikken vurderer, at der er brug for en mere indgribende støtte, tilbagevisiteres sagen med henblik på, om der eventuelt skal foretages en socialfaglig undersøgelse. Da koordinator i servicebutikken er uddannet familierapeut henviser børnefamilieteamet også til familierapi i servicebutikken, men i de tilfælde er der tale om en foranstaltning, hvor der er udarbejdet handleplan.. Det er dog langt fra kun visiterede familier, der benytter servicebutikkens tilbud, men i ligeså høj grad familier, der kommer direkte fra gaden. I kraft af det tætte samarbejde mellem servicebutikken og børnefamilieteamet, oplever man, at servicebutikkens aktiviteter i høj grad er forebyggende.

På grund af ungerådgivningens placering i servicebutikken er der en stor spændvidde i alderen på de børn og unge, der kommer i servicebutikkens lokaler. Ungerådgivningens og servicebutikkens tilbud om åben anonym rådgivning er fordelt ligeligt på ugens dage, men da det er den samme person, der er koordinator for begge tilbud, er der et tæt samarbejde.

” Som socialcentrenes forpost skal servicebutikken kunne tilbyde åben anonym rådgivning til alle børn og familier. Det åbne tilbud om rådgivning skal kombineres med muligheden for hjælp til de børnefamilier, der måtte have særlige behov.”

Servicebutikken i City har en bred vifte af rådgivningstilbud, heriblandt åben anonym rådgivning for alle, sorg/krise-rådgivning samt parrådgivning. I servicebutikken i City oplever man, at man tidligt får kendskab til familierelaterede problematikker, der endnu ikke er blevet så store, at det kræver et længere sagsforløb. Man oplever desuden, at familier der kan have svært ved at henvende sig på socialcentret, henvender sig i servicebutikken i stedet. Her oplever man, at servicebutikkens lokale karakter og uformelle rum spiller en vigtig rolle, der medvirker til, at flere har lettere ved at henvende sig og få den hjælp, de måtte have brug for. Børnefamilieteamet benytter sig også ofte af de tilbud, som servicebutikken har. Dette er med til at øge servicebutikkens fokus på børnefamilier med særlige behov, og så er det med til at skabe nye og flere løsningsmuligheder for børnefamilieteamet i deres arbejde.

” Servicebutikkerne skal spille en væsentlig rolle i forhold til, at barnet og den unges problemer skal løses i samarbejde med familien.”

I servicebutikken City har man fokus på familierapi og koordinator skal i fremtiden have en koordinerende rolle i FiC, hvortil der skal etableres et tæt samarbejde. I forbindelse med ungerådgivningen arbejder man ud fra en løsningsorienteret arbejdsmetode, hvor man også inddrager familien.

” Samlet set skal servicebutikkerne kunne skabe et åbent rum for forskellige sociale, frivillige som forvaltningsmæssige tiltag og kulturelle aktiviteter, der primært retter sig imod sårbare familier, men også andre dele af forvaltningens virksomhed.”

I Servicebutikken i City er der følgende frivillige tiltag:

- Arbejdspsykologisk korttidsrådgivning
- Madklub for psykisk syge (voksenteamet låner lokalerne),
- Anonyme overspisere,
- Aspergerforeningen,(for voksne psykisk syge)
- Forældreforeningen til handicappede børn.

Koordinator for servicebutikken i City understreger i denne sammenhæng, at man i servicebutikken er meget åben over for lokalcentret og lokale beboere, hvis der er et ønske om at igangsætte projekter. Det er i den forbindelse koordinators rolle at have overblik over, at diverse tilbud stemmer overens med, hvad der er brug for i lokalområdet. Koordinator er i denne sammenhæng med i forskellige netværk og samarbejdsfora, som medvirker til et få et indblik i, hvad der rør sig i lokalområdet.

” Det nye koncept for servicebutikkerne betyder, at servicebutikken, med udgangspunkt i de enkelte bydeles lokale behov, befolkningssammensætning og befolkningskarakteristik, kommer til at danne rammen om en lang række familieorienterede arbejdsformer og aktiviteter, hvor der vil være mulighed for at iværksætte en lang række støttende foranstaltninger.”

Koordinator fortæller i den forbindelse, at hun mener, at hendes fremmeste opgave er at tilpasse servicebutikkens arbejde og aktiviteter til de problematikker der kommer ind ad døren samt at understøtte de allerede eksisterende tilbud i forlængelse af børnefamilietemaets arbejde. Dette muliggøres også i kraft af, at ungerådgivningen også er placeret i butikken, hvor servicebutik og ungerådgivning fylder lige meget.

Konceptet rummer som nævnt også en række 'kan'- opgaver for servicebutikkerne. Mht. at være et kontaktforum for det familieorienterede arbejde med kriminelle unge og deres forældre, herunder unge/familier med etniske minoritetsbaggrund, har servicebutikken i City ikke et særskilt fokus på dette. Kontaktpersonordningen er i servicebutikken, og en af kontaktpersonerne er SSP-kontaktperson. Hybelprojekter er ikke placeret i servicebutikken, mens ungerådgivningen er placeret i servicebutikken. Der vil fremover være et tæt samarbejde med FiC og koordinator i servicebutikken. Hvad angår sundhedsplejerskerne er de ikke placeret i servicebutikken, men koordinator har et tæt samarbejde med sundhedsplejerskerne, hvilket indebærer, at sundhedsplejerskerne er opmærksomme på servicebutikkens tilbud og bl.a. henviser småbørnsfamilier, der er truet af skilsmisse. Herudover holder det tværfaglige samarbejde også til i servicebutikken.

Følgegruppens vurdering er, at servicebutikken i City fungerer i henhold til konceptet. Servicebutikken har overvejende fokus på børnefamilier med særlige behov, hvilket bl.a. ses i kraft af det tætte samarbejde med børnefamilieteamet. I servicebutikken er der tilbud om anonym åben rådgivning til alle børn og familier, og man søger at løse problemstillinger i samarbejde med familien. Servicebutikken i City huser derudover en række aktiviteter af både frivillig og forvaltningsmæssige tiltag, og man er i servicebutikken i City opmærksom på at tilpasse sig lokalområdets behov og øvrige tilbud.

- Servicebutikkens navn er: Servicebutikken City. Familie- og Ungerådgivning

5.2 Servicebutikken Østerbro

”Servicebutikkerne skal primært rette sig mod børnefamilier med særlige behov”

I servicebutikken på Østerbro er det stort set kun børnefamilier der benytter servicebutikkens tilbud og aktiviteter. Dette gælder dog ikke for de frivillige foreninger, hvor målgruppen er bredere men stadig inden for rammerne af konceptet. Servicebutikken har desuden et godt samarbejde med børnefamilieteamet. I servicebutikken oplever man at få fat i de meget sårbare familier, men også i høj grad de familier der blot har brug for rådgivning, men som falder uden for socialcentrets målgruppe. Dermed oplever man, at servicebutikken har en forebyggende effekt.

”Som socialcentrenes forpost skal servicebutikken kunne tilbyde åben anonym rådgivning til alle børn og familier. Det åbne tilbud om rådgivning skal kombineres med muligheden for hjælp til de børnefamilier, der måtte have særlige behov.”

Servicebutikkens åbne anonyme rådgivning fungerer som en forpost til socialcentret, hvor borgere med mindre problematikker kan og tør henvende sig og få den rådgivning de har brug for, uden at skulle igennem socialcentret. Forpost funktionen består i kraft af servicebutikkens evne til at opsnappe problematikker inden de udvikler sig, da det oftest er lettere for familier at henvende sig i servicebutikken end på socialcentret. I servicebutikken Østerbro oplever man, at det er det uformelle aspekt ved servicebutikken samt det forhold, at servicebutikken er adskilt fra socialcentret, der gør, at man har mulighed for at opfange problematikker tidligt og dermed arbejde forebyggende.

”Servicebutikkerne skal spille en væsentlig rolle ift. at barnet og den unges problemer skal løses i samarbejde med familien.”

Det er mest forældre med børn op til 12 år, der henvender sig i servicebutikken. Målgruppen af børn og unge fra 12-18 år henvender sig typisk i ungerådgivningen, som er fysisk placeret et andet sted. Det er oftest forældrene der henvender sig i servicebutikken, hvorefter hele familien inviteres til rådgivning og behandling.

”Samlet set skal servicebutikkerne kunne skabe et åbent rum for forskellige sociale, frivillige som forvaltningsmæssige tiltag og kulturelle aktiviteter, der primært retter sig imod sårbare familier, men også andre dele af forvaltningens virksomhed.”

I Servicebutikken Østerbro er følgende frivillige tiltag:

- Anonyme overspisere
- Anonyme narkomaner

- Angstforeningen

I Servicebutikken på Østerbro er der ikke et formaliseret samarbejde med de frivillige foreninger, ved at servicebutikken fx henviser til de frivillige tilbud. De foreninger der har haft brug for et lokale har fået lov til at være i servicebutikken.

” Det nye koncept for servicebutikkerne betyder, at servicebutikken, med udgangspunkt i de enkelte bydeles lokale behov, befolkningssammensætning og befolkningskarakteristik, kommer til at danne rammen om en lang række familieorienterede arbejdsformer og aktiviteter, hvor der vil være mulighed for at iværksætte en lang række støttende foranstaltninger.”

I servicebutikken på Østerbro er holdningen, at de lokale behov bedst opfanges i lokalcentret og derfra kanaliseres ud i forskellige tilbud, eksempelvis i servicebutikken. Samtidig har servicebutikken i kraft af den åbne anonyme rådgivning et indblik i, hvilke problemstillinger der rører sig blandt de rådsøgende og kan på den baggrund tilpasse de tilbud der er i servicebutikken til lokalområdet.

Konceptet rummer som nævnt også en række ’kan’- opgaver for servicebutikkerne. Mht. at være et kontaktforum for det familieorienterede arbejde med kriminelle unge og deres forældre, herunder unge/familier med etniske minoritetsbaggrund, har servicebutikken på Østerbro ikke et særskilt fokus på netop denne målgruppe. Hvad angår ungerådgivningen og hybelprojekter har disse egne lokaler, ligesom sundhedsplejerskerne heller ikke har til huse i servicebutikkens lokaler. Der er fremtidige planer om at etablere et samarbejde med FiC.

Følgegruppens vurdering er, at servicebutikken på Østerbro fungerer i henhold til konceptet. Servicebutikken har primært fokus på børnefamilier med særlige behov, og der er tilbud om åben anonym rådgivning til alle børn og familier, hvor man i servicebutikken søger at løse børn/ unges problemer i samarbejde med familien. Servicebutikken på Østerbro huser bl.a. flere forskellige frivillige foreninger og får via den anonyme rådgivning indsigt i, hvilke problemstillinger der rører sig i lokalområdet, som servicebutikken evt. kan bidrage i forhold til.

- Servicebutikkens navn er: Servicebutikken Østerbro – Forældrerådgivningen.

5.3 Servicebutikken Bispebjerg

”Servicebutikkerne skal primært rette sig mod børnefamilier med særlige behov”

Efter det nye koncept blev vedtaget, blev stort set alle tidligere aktiviteter i servicebutikken i Bispebjerg bragt til ophør, så på mange måder er servicebutikken ved at starte op på ny. Samtidig har man for ikke så lang tid siden etableret ungerådgivningen i servicebutikkens lokaler, og da ungerådgivningen og servicebutikkens aktiviteter er tæt integreret, kan det være svært at skelne mellem ungerådgivning og servicebutik. Den målgruppe der primært benytter servicebutikkens tilbud er børn, unge og familier, hvilket også er den målgruppe, der oftest benytter sig af den åbne anonyme rådgivning. Især i kraft af at ungerådgivningen er placeret i servicebutikken, er der mange unge der benytter sig af den åbne anonyme rådgivning.

”Som socialcentrenes forpost skal servicebutikken kunne tilbyde åben anonym rådgivning til alle børn og familier. Det åbne tilbud om rådgivning skal kombineres med muligheden for hjælp til de børnefamilier,

der måtte have særlige behov.”

Servicebutikkens funktion som forpost for socialcentret kommer primært til udtryk gennem kontakten med de unge via ungerådgivningen, da man i samtalerne med dem ofte kommer ind bag nogle af de familieproblematikker, der ikke gribes på socialcenteret. Koordinator uddyber med, at den vekselvirkning, en forpostfunktion udfylder mellem socialcenter og servicebutikken, i høj grad fungerer med ungerådgivningen, hvor sager bliver henvist i begge retninger, alt efter tyngden af de problematikker der er knyttet til den enkelte unge. I den åbne anonyme rådgivning kommer børn i alle aldre og deres forældre.

”Servicebutikkerne skal spille en væsentlig rolle ift. at barnet og den unges problemer skal løses i samarbejde med familien.”

Koordinator i servicebutikken fortæller, at der er mange forløb i servicebutikken, hvor det både er børn/unge og deres familier, der henvender sig og bruger servicebutikken. Men det bliver i den forbindelse også understreget, at de unge kan komme og tale om deres problemer uden at det forældrene inddrages. Men familien inddrages som en naturlig del, hvor det er hensigtsmæssigt.

” Samlet set skal servicebutikkerne kunne skabe et åbent rum for forskellige sociale, frivillige som forvaltningsmæssige tiltag og kulturelle aktiviteter, der primært retter sig imod sårbare familier, men også andre dele af forvaltningens virksomhed.”

I Servicebutikken på Bispebjerg er der følgende frivillige tiltag:

- Multietnisk forening (ældre med etnisk minoritetsbaggrund).

Baggrunden for, at der ikke er flere frivillige foreninger, der har til huse i servicebutikkens lokaler, er, at der i lokalområdet er et velfungerende kulturhus, der kan tilbyde bedre faciliteter til de frivillige foreninger, end de rammer, som servicebutikken kan tilbyde. Man er i servicebutikken opmærksom på dette forhold, men finder det også samtidig positivt, at man på bydelsniveau har mange frivillige foreninger, som servicebutikken kan henvise til, selvom foreningerne ikke er i servicebutikken. I og med at ungerådgivningen også bruger lokalerne, oplever man også, at det er begrænset, hvor mange frivillige foreninger, der er plads til.

”Det nye koncept for servicebutikkerne betyder, at servicebutikken, med udgangspunkt i de enkelte bydeles lokale behov, befolkningssammensætning og befolkningskarakteristik, kommer til at danne rammen om en lang række familieorienterede arbejdsformer og aktiviteter, hvor der vil være mulighed for at iværksætte en lang række støttende foranstaltninger.”

Der er pt. en samtalegruppe for unge piger der har problemer, som mødes en gang om ugen med servicebutikkens koordinator. Koordinator fortæller, at man i løbet af efteråret 2008 vil arbejde med, hvordan og hvilke tilbud man yderligere vil etablere.

Konceptet rummer som nævnt også en række ’kan’- opgaver for servicebutikkerne. Mht. at være et kontaktforum for familieorienterede arbejde med kriminelle unge og deres forældre, herunder unge/ familier med etniske minoritetsbaggrund, har Servicebutikken Bispebjerg på grund af ungerådgivningen dette fokus, hvilket bl.a. ses igennem arbejdet med en pige-gruppe. Ungerådgivningen fylder meget i servicebutikken, mens hybelprojektet er placeret et andet sted. FiC har egne lokaler tæt på servicebutikken, og der vil i fremtiden blive etableret et samarbejde. Der kommer en sundhedsplejerske én dag om ugen og har åbent hus i servicebutikkens lokaler. Herudover har Børne- og Ungdomsforvaltningen et projekt, Familieforum, som er et særligt sundhedsplejersketilbud til udsatte mødre med småbørn, der har til huse i servicebutikkens lokaler.

Følgegruppens vurdering er, at servicebutikken i Bispebjerg bør arbejde med at implementere konceptet yderligere. Servicebutikken har fokus på børnefamilier med særlige behov og tilbyder åben anonym rådgivning og barnet/ den unges problemer bliver løst i samarbejde med familien, hvor dette er hensigtsmæssigt. Men følgegruppen vil henlede opmærksomheden på, at servicebutikken Bispebjerg bør arbejde mere med, hvordan servicebutikken i højere grad kan komme i dialog med lokalområdet og tilpasse sig de behov der er lokalt, herunder undersøge muligheden for at flere frivillige tiltag kan have deres aktiviteter i servicebutikkens lokaler.

Forvaltningen har på baggrund af følgegruppens vurdering været i kontakt med Socialcenter Bispebjergs børnefamilieteam. Vurderingen er her, at mange frivillige organisationer vælger at placere deres aktiviteter i lokalrådets kulturhus, idet lokaliteterne og faciliteterne er meget bedre der end i servicebutikken. Der har i de sidste par år ikke været henvendelser i servicebutikken om brug af lokalerne, hvorved der altså ikke har været sagt nej til nogen som har ønsket at benytte lokalerne til aktiviteter.

Forvaltningen vurderer derfor, at Servicebutikken på Bispebjerg fungerer i henhold til konceptet, såfremt man i løbet af efteråret 2008 følger ovenstående anbefalinger fra følgegruppen.

- Servicebutikkens navn er: Servicebutikken – Ungerådgivningen, Bispebjerg.

5.4 Servicebutikken Nørrebro

”Servicebutikkerne skal primært rette sig mod børnefamilier med særlige behov”

I servicebutikken på Nørrebro arbejder man ud fra, at målgruppen 'børnefamilier med særlige behov' betyder, at alle familier, der har behov for at komme i servicebutikken, har et særligt behov og derfor falder inden for målgruppen. Koordinator for servicebutikken fortæller i den sammenhæng, at brugerne af servicebutikken derfor er en blanding af 'almindelige' Nørrebro-borgere og familier, der har lidt større problemer. Det er primært problemstillinger omkring børn og problemstillinger omkring skilsmisser, som borgere søger rådgivning omkring.

Samtidig har servicebutikken på Nørrebro et etableret samarbejde mellem børnefamilieteamets undersøgelsesgruppe og servicebutikken. Dette tætte samarbejde giver mulighed for, at servicebutikken kan henvise en borger videre til undersøgelsesgruppen, hvis det viser sig, at borgerens problemstillinger kræver en større indsats. Samtidig kan undersøgelsesgruppen henvise en familie til servicebutikken, hvis man vurderer at familien bedst hjælpes der.

Nørrebro er et geografisk stort område og Servicebutikken Nørrebro har derfor etableret også etableret sig i en lejlighed (satellit) i Mjølnerparken, som deles med BUF/sundhedsplejen, BIF/jobpatruljen, TMF/helhedsplanen og SOF/børnefamilieteamet Nørrebro.

”Som socialcentrenes forpost skal servicebutikken kunne tilbyde åben anonym rådgivning til alle børn og familier. Det åbne tilbud om rådgivning skal kombineres med muligheden for hjælp til de børnefamilier, der måtte have særlige behov.”

Servicebutikken på Nørrebro tilbyder åbne anonym rådgivning og for at understrege forpost-funktionen har koordinator valgt at have seks timers åbent hus om ugen (2 timer i butikken på Borups Alle og 4 timer i satellitten i Mjølnerparken), hvor alle kan komme forbi med spørgsmål uden forudgående aftale. Det skal dog ikke forstås således, at den åbne anonyme rådgivning kun har åbent i dette tidsrum, men at der med tilbuddet om åbent hus netop er mulighed for, at borgere med brug for rådgivning har et lettilgængeligt tilbud om at komme i kontakt med servicebutikkens anonyme rådgivning og blive hjulpet videre. Det giver endvidere på andre tidspunkter ro til at koncentrere sig om de planlagte samtaler, der placeres udenfor åbningstiden.

”Servicebutikkerne skal spille en væsentlig rolle ift. at barnet og den unges problemer skal løses i samarbejde med familien.”

Koordinator fortæller, at der er meget få børn og unge der henvender sig alene i butikken. Det er hovedsageligt familieproblematikker der bliver søgt hjælp omkring og hvor børnene er i fokus, men hvor det er forældrene der henvender sig. De unge henvender sig som oftest selv i ungerådgivningen, som Servicebutikken har et tæt samarbejde med.

” Samlet set skal servicebutikkerne kunne skabe et åbent rum for forskellige sociale, frivillige som forvaltningsmæssige tiltag og kulturelle aktiviteter, der primært retter sig imod sårbare familier, men også andre dele af forvaltningens virksomhed.”

I Servicebutikken på Nørrebro er der følgende frivillige tiltag:

- Et netværk for aktivistiske indvandrerkvinder(IGIR)
- To netværksgrupper for voldsramte kvinder.
- Psykologisk korttidsrådgivning.
- Foreningsguiderne (en forening under Kultur- og Fritidsforvaltningen, der hjælper små foreninger i gang og orienterer bl.a. skoler og forældre om, hvordan man tilmelder sig forskellige foreningsnetværk.)

” Det nye koncept for servicebutikkerne betyder, at servicebutikken, med udgangspunkt i de enkelte bydeles lokale behov, befolkningssammensætning og befolkningskarakteristik, kommer til at danne rammen om en lang række familieorienterede arbejdsformer og aktiviteter, hvor der vil være mulighed for at iværksætte en lang række støttende foranstaltninger.”

Koordinator og børnefamilieteamchef fortæller, at dette punkt meget godt beskriver, hvad det samlede udgangspunkt for servicebutikken er, og hvordan det er man arbejder i servicebutikken på Nørrebro. Her gør man netop meget for, at arbejdet i servicebutikken tager udgangspunkt i lokalbefolkningens problemer og behov.

Konceptet rummer som nævnt også en række ’kan’- opgaver for servicebutikkerne. Mht. at være et kontaktforum for familieorienterede arbejde med kriminelle unge og deres forældre, herunder unge/ familier med etnisk minoritetsbaggrund, har servicebutikken på Nørrebro ikke et særskilt fokus på denne målgruppe, selvom denne målgruppe godt kan forekomme i servicebutikken. Dog vil det ofte være ungerådgivningen og SSP, der tager sig af disse problematikker. Både ungerådgivningen og hybelp projekter er placeret andetsteds. FiC skal muligvis være en del af servicebutikken i fremtiden og placeres i nogen lokaler, der støder op til servicebutikken. Disse er dog endnu ikke erhvervet. Med hensyn til sundhedsplejerskerne, så har

de tidligere været placeret i servicebutikken men har nu egne lokaler. Dog er der fortsat et fast samarbejde.

Følgegruppens vurdering er, at servicebutikken på Nørrebro fungerer i henhold til konceptet. Servicebutikken har langt overvejende fokus på børnefamilier med særlige behov og tilbyder åben anonym rådgivning både med og uden tidsbestilling til alle børn og familier. Samtidig har servicebutikken og undersøgelsesgruppen i børnefamilieteamet et tæt samarbejde, så familier med mere komplekse problemstillinger kan blive hjulpet videre. I servicebutikken har man fokus på at løse barnets / den unges problemer i samarbejde med familien, og man huser en række frivillige tiltag som ikke udelukkende har børnefamilier med særlige behov som målgruppe men samtidig er inden for konceptets rammer. Servicebutikken på Nørrebro er opmærksom på at tilpasse tilbuddene til lokalbefolkningens problemer og behov, så længe det harmonerer med konceptet.

- Servicebutikkens navn er: Servicebutikken Nørrebro, Familierådgivningen

5.5 Servicebutikken Amager

”Servicebutikkerne skal primært rette sig mod børnefamilier med særlige behov”

Koordinator fortæller, at alle aktiviteter i servicebutikken er rettet mod børnefamilier med særlige behov. Især efter det nye koncept blev introduceret, har man gjort et stort stykke arbejde for at tilpasse servicebutikken til konceptet. Samtidig er der et tæt samarbejde mellem de to børnefamilieteams på Amager og servicebutikken, hvilket er med til at skærpe fokus på målgruppen børnefamilier med særlige behov.

”Som socialcentrenes forpost skal servicebutikken kunne tilbyde åben anonym rådgivning til alle børn og familier. Det åbne tilbud om rådgivning skal kombineres med muligheden for hjælp til de børnefamilier, der måtte have særlige behov.”

Børnefamilieteamenes undersøgelsesgrupper benytter i høj grad servicebutikken som forpost. I undersøgelsesgrupperne vurderes det, om der er behov for en § 50 undersøgelse, eller om der er tale om familieproblematikker, der kan håndteres med en mindre indsats, som servicebutikken er i stand til at yde. I de sidstnævnte sager henviser undersøgelsesgrupperne sagen til servicebutikken, som overtager sagen. Samtidig kan servicebutikken også sende en sag videre til undersøgelsesgruppen, hvis borgeren har brug for mere hjælp, end servicebutikken kan tilbyde. Dette gode samarbejde bliver fremhævet som afgørende for, at servicebutikken lever op til kravet om at være forpost til socialcentret.

Samarbejdet ses også ved, at hvis undersøgelsesteamet f.eks. modtager en henvendelse, hvor der bliver udtrykt bekymring for et barn eller en familie, men hvor forældrene har svært ved at komme op på socialcentret, så kan servicebutikken fungere som vejen ind til disse familier. Hermed kommer servicebutikken til at fungere som et åbent og forebyggende rum for socialcentret.

Koordinator fortæller, at en af funktionerne servicebutikken har, er at undgå at klientliggøre familier, hvis problemer ikke behøver en større indsats eller foranstaltning. Dette skal ses i forlængelse af, at hvis en familie ikke får denne tidlige indsats/rådgivning, kan familiens problematikker sagtens tænkes at udvikle sig til noget, der senere hen ville kræve en langt større indsats.

” Servicebutikkerne skal spille en væsentlig rolle ift. at barnet og den unges problemer skal løses i

samarbejde med familien.”

Det er altid forældrene, der bestiller tid i servicebutikken, men der er tradition for at invitere hele familier til samtaler. Desuden arbejdes der med løsningsorienterede metoder.

” Samlet set skal servicebutikkerne kunne skabe et åbent rum for forskellige sociale, frivillige som forvaltningsmæssige tiltag og kulturelle aktiviteter, der primært retter sig imod sårbare familier, men også andre dele af forvaltningens virksomhed.”

Der er følgende frivillige tiltag i servicebutikken på Amager:

- Det lette valg (et madværksted oprettet af en lokal borger som har fokus på, at 12-16årige lærer sunde madvaner)
- Det sociale partnerskab (forældrekursus, især for familier med anden etnisk baggrund end dansk)
- Familieklub (for familier berørt af bl.a. alkohol-problematikker)
- Distriktsbedste
- Selvhjælpsgruppe for angstramte
- Psykologisk rådgivning ved 9 frivillige psykologer

” Det nye koncept for servicebutikkerne betyder, at servicebutikken, med udgangspunkt i de enkelte bydeles lokale behov, befolkningssammensætning og befolkningskarakteristik, kommer til at danne rammen om en lang række familieorienterede arbejdsformer og aktiviteter, hvor der vil være mulighed for at iværksætte en lang række støttende foranstaltninger.”

Servicebutikken kan let tilpasse sig de behov der er fra socialcentrets side. Dette sker blandt gennem en løbende dialog med forskellige aktører i lokalmiljøet, repræsentanter fra socialcenter Amager, repræsentanter fra BUF og repræsentanter fra de frivillige medarbejdere i servicebutikken, der mødes fire gange årligt i servicebutikkens baggrundsgruppe, der løbende mødes og drøfter, hvad der sker i lokalområdet. På denne måde får servicebutikken og socialcentret en opdateret viden om, hvad der sker i lokalområdet og kan på denne baggrund tage stilling til, hvilke tiltag der evt. skal iværksættes. Herudover møde de to tværfaglige § 49 grupper regelmæssigt i servicebutikkens lokaler.

Konceptet rummer som nævnt også en række 'kan'- opgaver for servicebutikkerne. Mht. at være et kontaktforum for familieorienterede arbejde med kriminelle unge og deres forældre, herunder unge/ familier med etniske minoritetsbaggrund, har servicebutikken på Amager ikke et særskilt fokus på denne målgruppe, hvilket bl.a. skal ses i lyset af, at der er to ungerådgivninger på Amager, ligesom SSP også har denne målgruppe. Hvis forældrene har brug for hjælp, og der er tale om en familie med mindre problemer med deres barn, bliver de henvist til servicebutikken. Ungerådgivningerne og hybelprojekter er ikke placeret i servicebutikken, mens FiC er placeret i servicebutikken, dog med egen indgang. Der er et tæt samarbejde. Tre timer om ugen har sundhedsplejersken sammen med en familiekonsulent fra børnefamilieteamet familierådgivning i servicebutikken for forældre med børn fra 0-3 år.

Følgegruppens vurdering er, at servicebutikken på Amager fungerer i henhold til konceptet. Servicebutikken på Amager har med sine samlede aktiviteter primært fokus på børnefamilier med særlige behov. Servicebutikken tilbyder åben anonym rådgivning til alle børn og familier og har et tæt samarbejde med børnefamilieteamet, så familier med mere komplekse problemstillinger nemt kan henvises dertil, hvilket også gælder den anden vej. Barnets/ den unges problemer søges løst i samarbejde med familien, og man har i Servicebutikken Amager en række forskellige frivillige tiltag, som overvejende har fokus på sårbare familier. Herudover har Servicebutikken Amager en baggrundsgruppe, som er medvirkende til, at servicebutikken er orienteret om, hvad der rør sig i nærområdet, og hvordan servicebutikken evt. kan være aktiv.

- Servicebutikkens navn er: Servicebutikken Amager

5.6 Servicebutikken Vanløse

”Servicebutikkerne skal primært rette sig mod børnefamilier med særlige behov”

Koordinator fortæller, at der er et tæt samarbejde mellem servicebutikken og børnefamilieteamet, som benytter sig af servicebutikkens evne til at tage familieproblemer i opløbet, inden de udvikler sig til noget, der kræver større og mere omfattende foranstaltninger.

Børnefamilieteamet henviser gerne og ofte familier til servicebutikken, inden de er blevet til en konkret sag. På denne måde sikres et fokus på børnefamilier med særlige behov. Desuden foregår der også aktiviteter i servicebutikken med familier der igennem børnefamilieteamet er oprettet undersøgelsessager på. Servicebutikken fungerer også som brobygger til børnefamilieteamet og hjælper familien med at etablere kontakt til socialcentret, hvis det vurderes hensigtsmæssigt.

Desuden opfanger servicebutikken familieproblematikker igennem henvendelser fra skoler og andre fritidsordninger mm.

” Som socialcentrenes forpost skal servicebutikken kunne tilbyde åben anonym rådgivning til alle børn og familier. Det åbne tilbud om rådgivning skal kombineres med muligheden for hjælp til de børnefamilier, der måtte have særlige behov.”

Servicebutikken betragtes som en integreret del af børnefamilieteamet og fungerer derfor som en forlængelse af teamets arbejde. Servicebutikken er i nogle tilfælde de første professionelle øjne på en families problemer og kan dermed være med til at vurdere, om problemerne kan eller ikke kan løses i servicebutikken. På denne måde fungerer servicebutikken som forpost for børnefamilieteamet.

Forpost-funktionen sker også i kraft af den åbne anonyme rådgivning. Styrken ved servicebutikkens åbne anonyme rådgivning bliver fremhævet som, at man kan opfange problematikker i familien inden de udvikler sig. En anden styrke der bliver fremhævet er, at de familier der henvender sig ofte ikke før har været i kontakt med socialcentret, og at de måske ville holde sig væk, hvis rådgivningen ikke var anonym og var placeret på socialcentret. Den åbne anonyme rådgivning har åbningstider 4 dage om ugen, men de fleste samtaler er aftalt på forhånd.

”Servicebutikkerne skal spille en væsentlig rolle ift. at barnet og den unges problemer skal løses i samarbejde med familien. ”

Koordinator fortæller, at sådan som arbejdet er tilrettelagt i Servicebutikken Vanløse, sker alt problemløsning i samarbejde med familien. Servicebutikken og ungerådgivningen ligger fysisk adskilt men har et godt og tæt samarbejde. Familien kan enten samlet modtage rådgivning eller den unge kan opfordres til at henvende sig i ungerådgivningen mens forældrene fortsætter i servicebutikken. Denne fordeling af opgaver og målgrupper synes at fungere fornuftigt i forhold til børnefamilieteamets arbejde.

” Samlet set skal servicebutikkerne kunne skabe et åbent rum for forskellige sociale, frivillige som forvaltningsmæssige tiltag og kulturelle aktiviteter, der primært retter sig imod sårbare familier, men også andre dele af forvaltningens virksomhed.”

Følgende frivillige tiltag er i Servicebutikken Vanløse:

- Angstforeningen har to grupper
- Det lokale frivillige samarbejdsforum for Brønshøj/ Husum-Vanløse mellem offentlige og frivillige institutioner
- Distriktsbedste
- En frivillig psykolog

Desuden bruger to tværfaglige grupper for henholdsvis 0-6 årige børn og tværfaglig gruppe for skolebørn servicebutikkens lokaler med et tilbud om tværfaglig rådgivning til familier, pædagoger og lærere.

Der har tidligere været flere frivillige grupper, men erfaringen er, at de stopper over tid. Når servicebutikken modtager henvendelser fra frivillige foreninger eller tiltag, bliver der taget stilling til, om initiativet har relevans for servicebutikkens arbejde som helhed.

” Det nye koncept for servicebutikkerne betyder, at servicebutikken, med udgangspunkt i de enkelte bydeles lokale behov, befolkningssammensætning og befolkningskarakteristik, kommer til at danne rammen om en lang række familieorienterede arbejdsformer og aktiviteter, hvor der vil være mulighed for at iværksætte en lang række støttende foranstaltninger.”

De aktiviteter der er i servicebutikken, dvs. den åbne anonyme rådgivning og de frivillige aktiviteter, er udelukkende et udtryk for, hvad der rør sig i lokalområdet. Servicebutikken sørger for at være synlig i lokalområdet, bl.a. ved at være i lokalavisen, og annoncerer de muligheder der er igennem servicebutikken. I kraft af servicebutikkens fleksible rammer og rummelighed, er der mulighed for at tage højde for de mange forskellige problemstillinger der kommer ind ad døren, og yde det forebyggende arbejde der er nødvendigt.

Konceptet rummer som nævnt også en række 'kan'- opgaver for servicebutikkerne. Mht. at være et kontaktforum for familieorienterede arbejde med kriminelle unge og deres forældre, herunder unge/ familier med etniske minoritetsbaggrund, har Servicebutikken Vanløse ikke et særskilt fokus på denne målgruppe, da disse problematikker ofte bliver håndteret i ungerådgivningen. Der er dog mulighed for at håndtere mindre af sådanne problemstillinger. Hverken hybelprojekter eller ungerådgivningen har til huse i servicebutikken, men der er et tæt samarbejde mellem servicebutikken og ungerådgivningen. Der arbejdes på at få implementeret FiC i arbejdet, men det er endnu ikke besluttet, hvor FiC fysisk skal placeres. Sundhedsplejerskerne har en del aktiviteter i servicebutikken, herunder åbent hus og opstart af mødregrupper.

Følgegruppens vurdering er, at Servicebutikken Vanløse fungerer i henhold til konceptet. Servicebutikken har med sine aktiviteter primært fokus på børnefamilier med særlige behov og tilbyder anonym rådgivning til alle børn og familier, der har behov for det. I servicebutikken søger man at løse barnets/ den unges problemer i samarbejde med familien, og der er forskellige frivillige foreninger med en bredere målgruppe end børnefamilier med særlige behov, der har til huse i servicebutikkens lokaler. Servicebutikken Vanløse er meget opmærksom på at tilpasse servicebutikkens tilbud til de lokalbefolkningens behov samt de øvrige tilbud der er til målgruppen.

- Servicebutikkens navn er: Servicebutikken Vanløse

5.7 Servicebutikken Vesterbro

Siden medio januar har Servicebutikken på Vesterbro været lukket for Socialforvaltningens medarbejdere pga. skimmelsvamp. Status på de aktiviteter der tidligere var i servicebutikken er, at ungerådgivningen er blevet udstyret med en mobiltelefon og møder de unge ude i byen eller i en nærliggende fritidsklub. Sundhedsplejen er ophørt med deres aktiviteter i Servicebutikken, ligesom de frivillige foreninger opsagde deres lejemål med udgangen af januar 2008.

Socialcentret er i løbende dialog med ejeren af lokalerne for at finde ud af, hvordan lokalerne igen kan gøres anvendelige, og hvad tidshorizonten for dette arbejde måtte være. Socialcentret afventer pt. svar fra ejer, der har oplyst, at hans forsikring ikke dækker skimmelsvampen, hvorfor han er ved at indhente tilbud på, hvad renoveringen af lokalerne vil koste, og hvad socialcentrets udgift til renoveringen er herunder udkast til fremtidig lejeudgift.

Socialcenter Vesterbro undersøger samtidig, hvor meget der evt. er deponeret i lokalerne, som evt. kunne bruges andet steds. Det skal i den forbindelse nævnes, at det er et meget gammelt lejemål, og at det er svært at finde ledige lokaler på Vesterbro.

Når lokalerne på et tidspunkt er sat i stand, skal servicebutikken arbejde videre med at implementere konceptet. FiC vil rykke ind i lokalerne, ungerådgivningen vil rykke tilbage til lokalerne og socialcentret er pt. i gang med de indledende drøftelser med frivillige tilbud, der har udsatte børn som deres målgruppe, og som har vist interesse for at være i lokalerne. Det vil desuden blive overvejet at ansætte en ny koordinator, når de fremtidige aktiviteter er endeligt besluttet.

Socialcentret arbejder således intensivt på at finde en løsning, men det er ikke muligt angive et tidsperspektiv for, hvornår lokalerne er klar igen, og der dermed atter er en servicebutik på Vesterbro.

5.8 Servicebutikken Valby

I juni 2008 har Socialforvaltningen afsøgt mulighederne for et ledigt kommunalt lejemål til en servicebutik i Valby via Københavns Ejendomme. Status er, at der fortsat ikke er nogen ledige kommunale lejemål eller udsigt til, at der kommer det inden for den nærmeste fremtid. Det er ikke nogen nem opgave at finde en løsning, såfremt denne skal findes i kommunalt regi, men både socialcenter og MR Børn gør, hvad der er muligt.

Socialforvaltningen har tidligere orienteret om to muligheder, som skulle undersøges, og status på disse er:

- 1. salen over Fritids- og Ungdomsklubben Hoffmans Minde på Valby Langgade: Københavns Ejendomme er ved at forhøre sig hos BUF i forhold om der er mulighed for at, Socialforvaltningen kan overtage dele af lejemålet.
- PPR i Valby skal centraliseres, og socialcenter Valby har derfor gjort BUF opmærksom på, at de vil kunne være interesseret i deres lokaler i Blommehaven. Udflytningen trækker ud, som der tidligere er redegjort for, og det vides fortsat ikke, hvornår PPRs lokaler vil blive ledige. Samtidig skal det gøres opmærksom på, at socialcentret vurderer, at beliggenheden er afsides ift. de funktioner, som servicebutikken ifølge konceptet skal have.

Alternativt er det også muligt at finde lokaler i privat regi. Ifølge deponeringsreglerne ved indgåelse af nye lejekontrakter med private udlejere, skal der deponeres et beløb svarende til den lejede ejendoms værdi.

Såfremt Socialforvaltningen opsiget et allerede indgået privat lejemål, vil der eventuelt være mulighed for at modregne deponeringen i dette lejemål i forbindelse med etablering af en servicebutik i Valby. Socialforvaltningen er således opmærksom på eventuelle opsigelser og dermed mulighed for modregning.

Socialudvalget vil fortsat blive orienteret halvårligt om lokalesituationen i Valby, indtil en løsning er fundet.

5.9 Opsamling

Følgegruppen vurderer, at servicebutikkerne i City, Østerbro, Nørrebro, Vanløse og Amager fungerer i henhold til konceptet, mens følgegruppen i forhold til servicebutikken i Bispebjerg peger på, at denne servicebutik bør nærme sig konceptet yderligere, hvad angår lokal tilpasning samt bredden af frivillige tiltag. Forvaltningen vurderer derfor, at servicebutikken på Bispebjerg fungerer i henhold til konceptet, såfremt man i løbet af efteråret 2008 følger ovenstående anbefalinger fra følgegruppen. Vesterbro og Valby har af forskellige årsager, som der er redegjort for, ikke lokaler, men der arbejdes intenst på at finde løsninger fra både centralforvaltningen og socialcentre.

6. Om konceptet

I forbindelse med interviewene med koordinatore og børnefamilieteamchefer har forvaltningen spurgt ind til, hvorvidt konceptet giver nogle anvendelige rammer for servicebutikkernes arbejde ligesom konceptet også er blevet drøftet i følgegruppen. I det følgende redegøres der for de tilbagemeldinger, der er fremkommet.

Den generelle tilbagemelding er, at i forhold til tidligere er konceptet blevet mere smalt – men at det fortsat er så rummeligt og fleksibelt, at det kan tilpasses det enkelte lokalområde. Og netop dette ses som en af styrkerne ved servicebutikkerne: at der er fælles rammer og et fælles formål med servicebutikkerne på tværs af byen, men at man lokalt kan tilpasse servicebutikkernes ydelser og tilbud til, hvordan de bedst muligt passer ind i lokalområdets øvrige kommunale og frivillige tilbud. Flere fremhæver friheden i servicebutikkerne som en styrke, da denne frihed giver mulighed for at tilpasse sig lokalmiljøet og gribe de ideer, der opstår, eller som lokale beboere byder ind med. I den forbindelse spiller de frivillige foreninger en vigtig rolle, ligesom man i servicebutikkerne har et samspil mellem den offentlig og private indsats. Servicebutikkerne har således frie hænder til at skabe rammer og tilbud der kan opfylde dette formål: skabe netværk, terapeutiske grupper, børnegrupper, sorggrupper mm. På denne måde supplerer servicebutikkerne de eksisterende tilbud eller finder på nye, hvis de ikke eksisterer

Den åbne anonyme rådgivning og dens funktion som forpost til socialcentre bliver beskrevet som en af de største styrker ved servicebutikkerne. I og med at servicebutikkerne ligger adskilt fra socialcentret, tør borgere, som aldrig ville henvende sig hos socialcentret komme til servicebutikken. Samtidig er servicebutikkerne en del af forvaltningen, så hvis borgerne har brug for støtte i dette regi bliver man hjulpet på vej. Den generelle tilbagemelding er derfor, at konceptets krav om åben anonym rådgivning er et bærende element i servicebutikkerne.

I forhold til hvilke tilbud, der er i den enkelte servicebutik samt vægtningen af disse, fremhæver flere betydningen af den enkelte servicebutiks historie og 'kultur', koordinators uddannelse og interesser, som alt sammen er væsentlige faktorer i forhold til, hvordan konceptets rammer udfyldes.

Hvad angår målgruppen for servicebutikkerne, bliver det af flere fremhævet, hvor vigtigt det er, at servicebutikkerne er såkaldte 'lavtærskeltilbud'. I dette ligger der, at målgruppen ikke bør være mere snævert defineret, end den er i dag, da en af styrkerne ved servicebutikkerne er, at man frit kan komme ind fra gaden, hvorefter man en rådgivningssamtale kan finde ud af, hvordan borgeren bedst hjælpes – ente i servicebutikken eller et andet sted. Den brede målgruppedefinition bliver af flere fremhævet som centralt i forhold til servicebutikkernes forebyggende rolle.

Omkring implementeringen af konceptet og centralforvaltningens rolle i denne er den generelle tilbagemelding, at man ikke har oplevet centralforvaltningen tage del i denne proces. Få efterlyser dette fokus, mens langt de fleste finder det positivt, at centralforvaltningen har udstukket rammerne med et koncept, og at man herefter lokalt har stået for at udfylde disse rammer. I den sammenhæng fremhæver såvel koordinatorene som frivillige servicebutikkernes følgegruppe, da der med denne er kommet fokus på servicebutikkerne. I den forbindelse er der få der ytrer ønske om, at man fra centralt hold blandede sig noget mere, bl.a. ved at udvide effektmåling til også at gælde servicebutikkerne samt ensrette tilbuddene mere end tilfældet er i dag.

7. De frivillige i servicebutikkerne

I servicebutikkerne har en bred vifte af frivillige foreninger til huse, hvoraf langt størstedelen tilbyder rådgivning eller er en form for selvhjælpsgrupper. Herudover er der også i nogle servicebutikker frivillige tilknyttet servicebutikkens egne tilbud, såsom parrådgivning og psykologisk rådgivning. Forvaltningen har i forbindelse med evalueringen sendt spørgeskemaer til de frivillige i servicebutikkerne, og i det følgende redegøres der for hvad de frivillige har meldt tilbage.

De frivillige er alle glade for, at de i servicebutikken har nogle fysiske rammer for deres frivillige aktiviteter. Men vigtigst af alt, oplever de frivillige, at de med deres vifte af tilbud er med til at yde et vigtigt forebyggende arbejde for forskellige grupper af udsatte borgere – eller borgere der har behov for at få bearbejdet problemstillinger, der ellers kunne resultere i, at borgeren på et senere tidspunkt vil få brug for hjælp fra fx det sociale system.

Omkring det nye koncepts betydning for de frivillige foreninger fremgår det af spørgeskemaerne, at det langt fra er alle frivillige, der kender konceptet, og det er således også langt fra alle frivillige der har kendskab til, at der er vedtaget et nyt koncept. Repræsentanter fra en frivillig forening fortæller, at de oplever, at de organisatoriske ændringer, som det nye koncept har medført i den servicebutik, hvor de har til huse, har medført, at der ikke i samme omfang som tidligere henvises borgere fra servicebutikkens personale eller

samarbejdspartnere relateret til socialcentret. Dette skyldes bl.a. at sundhedsplejerskerne ikke længere holder til i servicebutikken. Derimod finder størstedelen af de borgere der henvender sig vej via foreningens hjemmeside, egen læge eller andre frivillige rådgivninger, altså uden tilknytning til servicebutikken. Samtidig fortæller en anden forening, at ændringen af fokus til børnefamilier har betydet, at foreningen i langt højere grad end tidligere yder rådgivning til enlige mødre eller familier med psykologiske fødsels- eller familierelaterede problematikker. Hvad angår denne forening er det ofte via sundhedsplejerskerne, at de kender tilbuddet. Således har det nye koncept medført ændringer for nogle foreninger betydet en ændring, mens det ikke har haft indflydelse på andre foreninger.

Det er forskelligt fra servicebutik til servicebutik, hvordan relationen mellem de frivillige og servicebutikkens øvrige tilbud er. Dette hænger bl.a. sammen med om de frivillige er tilknyttet servicebutikkens egne tilbud eller repræsenterer egen forening eller om praksis er, at man henviser til hinanden mens man i andre servicebutikker har en klar adskillelse mellem forvaltningens tilbud og de frivillige foreningers tilbud. Samtidig har de frivillige også forskellige forventninger til, hvilken rolle servicebutikken skal udfylde ift. deres arbejde: nogle ønsker blot tag over hovedet mens andre ønsker – og er – en mere integreret del af servicebutikken og dens øvrige tilbud.

Nogle fremhæver også det unikke ved servicebutikkerne, at man her har et sted hvor offentlige og frivillige tilbud har mulighed for at spille sammen. I en enkelt servicebutik har man f.eks. holdt en fælles temadag om en frivillig forenings aktiviteter, hvilket bliver beskrevet som et godt eksempel på, hvordan det offentlige og de frivillige organisationer kan løfte opgaver sammen i praksis i lokalområdet.

Samlet set oplever de frivillige, at de fint supplerer de øvrige frivillige og kommunale tilbud i lokalområderne.

8. Anbefalinger på baggrund af evalueringen

Følgegruppen mener, at følgende anbefalinger vil medvirke til at styrke servicebutikkerne:

- Konceptet bevares i dets nuværende form
- Koordinator af servicebutikken skal deltage i lokale samarbejdsfora.
- Der skal ske et eftersyn af servicebutikkernes lokaler med henblik på at vurdere, om de fysiske rammer kan rumme de tilbud der ønskes skal være i en servicebutik.
- Der etableres en fælles hjemmeside for servicebutikkerne.
- Følgegruppen mødes fremover to gang årligt og ellers ved behov. Sammensætningen af gruppen forbliver den samme.

Forvaltningen bakker op om følgegruppens anbefalinger, og foreslår, at følgegruppen får til opgave at foretage eftersyn af lokalerne i løbet af efteråret 2008. Følgegruppens vurdering af lokalerne videreformidles til MR Børn, hvorefter MR Børn orienterer Socialudvalget herom.

Udover ovenstående anbefalinger arbejder forvaltningen endvidere på, hvordan der fremadrettet kan ske en mere systematisk opgørelse af servicebutikkernes aktiviteter, end tilfældet er i dag. For at skal det bedste udgangspunkt for at sammenligne servicebutikkerne vil MR Børn sørge for udarbejdelse af et fælles skema til brug for opgørelse af antal brugere. Fra januar 2009 og frem vil koordinatorene derfor blive bedt om at indberette statistik over antallet af brugere kvartalsvis. Koordinatorerne vil så vidt muligt blive inddraget i udarbejdelsen af skemaet.

9. Konklusion

Følgegruppen vurderer, at servicebutikkerne i City, Østerbro, Nørrebro, Vanløse og Amager fungerer i henhold til konceptet, mens følgegruppen i forhold til servicebutikken i Bispebjerg peger på, at denne servicebutik bør nærme sig konceptet yderligere, hvad angår lokal tilpasning samt bredden af frivillige tiltag. Forvaltningen vurderer således, at servicebutikken på Bispebjerg fungerer i henhold til konceptet, såfremt man i løbet af efteråret 2008 følger ovenstående anbefalinger fra følgegruppen. Lokalområderne Vesterbro og Valby har af forskellige årsager ikke lokaler til deres servicebutikker, men både centralforvaltningen og socialcentre arbejder på at finde løsninger for de to lokalområder.

I forholdt til konceptet og en styrkelse af servicebutikkerne er den generelle tilbagemelding omkring konceptet er, at det med dets fleksible og rummelige rammer er med til at styrke muligheden for at tilpasse servicebutikken til den lokale befolknings behov og ønsker, så længe eventuelle tiltag falder inden for rammerne af konceptet. På den baggrund anbefaler følgegruppen at bevare konceptet i dets nuværende form. For at styrke servicebutikkernes lokale tilpasning anbefaler følgegruppen endvidere, at koordinatorene af servicebutikkerne at de skal deltage i lokale samarbejdsfora. Endvidere anbefaler følgegruppen at servicebutikkernes fysiske forhold bliver eftersat med henblik på at afdække, om servicebutikkerne kan rumme de aktiviteter, som konceptet lægger op til. For at styrke kendskabet til servicebutikkerne anbefaler følgegruppen en fælles hjemmeside. Slutteligt anbefaler følgegruppen, at følgegruppen fremadrettet mødes to gange årligt samt efter behov, frem for de nuværende fire gange årligt.

På baggrund af følgegruppens evaluering bakker forvaltningen op om de anbefalinger, følgegruppen er fremkommet med, med henblik på at styrke servicebutikkerne.

10. Bilag

Kommissorium for følgegruppe for servicebutikkerne vedlagt