

#### 4. Evaluering af Servicebutikkerne 2009 (2010-92626)

Socialforvaltningen har gennemført en evaluering af Servicebutikkerne for at undersøge, hvorvidt Servicebutikkerne fungerer i henhold til konceptet, samt for at komme med anbefalinger og initiativer, der kan styrke indsatsen.

#### INDSTILLING OG Beslutning

**Fejl! Ukendt betegnelse for dokumentegenskab.** indstiller,

1. At Socialudvalget tager resultaterne i Evaluering af Servicebutikkerne 2009 til efterretning,
2. At Socialudvalget godkender, at servicebutikkerne ændrer navn til *Familierådgivningen*,
3. At Socialudvalget godkender det opdaterede koncept for *Familierådgivningerne* inden for rammerne af områdets strategi for arbejdet med udsatte børn, unge og deres familier.

#### Problemstilling

Borgerrepræsentationen vedtog den 14.9.2006 et revideret koncept for Servicebutikkerne, der målrettede butikkernes rådgivningstilbud mod børnefamilier med særlige behov (Bilag 2). Servicebutikkerne blev i forlængelse heraf tilknyttet Børnefamilieenhederne, frem for de daværende Serviceteams på Voksenområdet. Udover rådgivning skal Servicebutikkerne ligge hus til frivilligaktiviteter rettet mod Socialforvaltnings målgruppe.

I forbindelse med vedtagelse af konceptet blev det besluttet, at der skal foretages en årlig evaluering, samt etablering af en følgegruppe for Servicebutikkerne, der bl.a. skal indgå i udarbejdelsen af evalueringen. Formålet med evalueringen er at vurdere, hvorvidt Servicebutikkerne fungerer i henhold til konceptet. Herudover skal evalueringen indeholde forslag til videreudvikling og forbedring af indsatsen.

Servicebutikkerne indgår i børneområdets strategi under den delstrategi, der skal styrke de familieorienterede tilbud. Fokus er bl.a. at udvikle og synliggøre familiehuse, Servicebutikker og ungerådgivninger, samt at styrke koordinationen mellem disse indsatser. Evalueringen har været i høring hos følgegruppen samt Børnefamiliecenter København, herunder koordinatorene for Servicebutikkerne. Dette har ledt til nuanceringer, men ingen markante ændringer.

#### Løsning

Borgerrepræsentationen har tidligere vedtaget, at der skal være en Servicebutik i alle bydele (BR 14.9.2006). I 2009 var der Servicebutikker i 6 bydele - Amager, Bispebjerg, City, Nørrebro, Vansløse og Østerbro. I 2010 er der etableret Servicebutikker på Vesterbro (april) og i Valby (august). Servicebutikkerne har årligt i gennemsnit ca. 1600 henvendelser fra borgere, man ikke tidligere har haft kontakt med. Samlet set har butikkerne ca. 3860 rådgivningssamtaler.<sup>1</sup> Det vurderes at koordinatoren bruger omkring 50 % af sin tid på direkte rådgivning, hvilket giver en

<sup>1</sup> Der er her tale om en estimering, idet der kun er registreret henvendelser i et kvartal af 2009.

enhedspris pr. rådgivning på omkring 700 kr. Herudover er der mødedeltagelse i børnefamilieenheden og med forskellige samarbejdspartnere samt f.eks. afholdelse af selvhjælpsgrupper for angst og deltagelse i bydelens tværfaglige grupper, der rådgiver daginstitutioner mv. i bekymringssager.

Konceptet for Servicebutikkerne indeholder en række ydelser, som butikkerne *skal* og *kan* opfylde. Konceptet udstikker relative brede rammer for Servicebutikkernes arbejde, så det kan tilpasses den enkelte bydel. Det understreges, at butikkerne primært skal rette sig imod børnefamilier med særlige behov og som Børnefamilieenhedernes forpost tilbyde åben anonym rådgivning til alle børn og familier. Servicebutikken skal skabe rum for forskellige sociale, frivillige og forvaltningsmæssige tiltag, der primært retter sig imod børnefamilier med særlige behov samt forvaltningens bredere målgruppe.

Evalueringen konkluderer, at Servicebutikkerne alle har implementeret konceptet. Dette ligger i tråd med konklusionen fra evalueringen af 2008. Alle butikker fungerer som en forpost til børnefamilieenhederne og tilbyder anonym rådgivning til børnefamilier, f.eks. har 86 % af de borgere, der henvender sig børn, og 79 % er ikke kendt af Socialforvaltningen. Alle Servicebutikker har ligeledes tilknyttet frivillige aktiviteter. Evalueringen viser herudover, at de forskellige skal- og kan-ydelser fortolkes og vægtes forskelligt. Evalueringen viser også, at enkelte butikkers arbejde med udvalgte dele af konceptet kan styrkes, og Socialforvaltningen vil i forlængelse heraf sikre, at Servicebutikken Bispebjerg styrker arbejdet med frivillige aktiviteter, samt at Servicebutikkerne Vanløse og Østerbro arbejder på at opnå en tættere forankring i lokalområdet.

Servicebutikkerne på Vesterbro-Kgs. Enghave og i Valby indgår ikke i evalueringen, da de ikke var fuldt etableret i evalueringsperioden. Servicebutikken på Vesterbro-Kgs. Enghave har indtil april 2010 været midlertidigt lukket på grund af skimmelsvamp, mens det ikke har været muligt at finde ledige kommunale lejemaal til en Servicebutik i Valby. Der er nu fundet private udlejningslokaler, og Servicebutikken i Valby åbnede dørene august 2010. I modsætning til de resterende Servicebutikker starter disse to Servicebutikker op med konceptet målrettet børnefamilier som grundlag.

På baggrund af evalueringen ønsker Socialforvaltningen, at igangsætte følgende initiativer:

### **1. At navnet på Servicebutikkerne ændres til *Familierådgivningen***

Flere Servicebutikker oplever, at borgere er forvirrede i forhold til at skelne mellem Servicebutikkens og Borgerservices funktion og tilbud. Derfor ønsker Socialforvaltningen, at butikkerne får et nyt navn, der i højere grad beskriver deres kernetilbud – den åbne og anonyme rådgivning for børnefamilier med særlige behov. Familierådgivningen er et begreb flere butikker allerede anvender i dag, f.eks. på Nørrebro, hvor butikken hedder *Servicebutikken Nørrebro – Familierådgivningen*.

### **2. At konceptet for Servicebutikkerne opdateres**

Det nuværende koncept tager udgangspunkt i en COWI- evaluering fra 2006. Evaluering af Servicebutikkerne 2009 viser, at der er behov for en opdatering af konceptet. Dels har Socialforvaltningen gennemgået omstruktureringer – der er f.eks. oprettet Familiehuse i alle bydele<sup>2</sup> og Børnefamiliecenter København fungerer som samlet ledelse for Børnefamilieenhederne. Herudover er der udarbejdet en samlet strategi for arbejdet med udsatte børn, unge og deres familier, der bl.a. har fokus på tidlig indsats, familieorienterede tilbud og en udadvendt Socialforvaltning.

<sup>2</sup> Familiehusene tilbyder foranstaltet familiebehandling efter servicelovens § 52, stk. 3, punkt 3, der omhandler iværksættelse af *familiebehandling eller behandling af barnets eller den unges problemer*.

Derfor har Socialforvaltningen opdateret konceptet. Det opdaterede koncept har været i høring i Børnefamiliecenter København. Opdateringen er sket inden for rammerne af det eksisterende koncept samt strategien og indeholder bl.a. en understregning af, at Servicebutikkerne kerneopgave er:

- At tilbyde åben anonym familierådgivning primært målrettet børnefamilier med særlige behov (Fortrinsvis børnefamilier med børn i alderen 0-12 år)
- At arbejde med løsningsorienterede familiebehandlingsmetoder
- At fungere som Børnefamilieenhedens forpost, bl.a. gennem en tilknytning til undersøgelsesgruppen
- At huse og samarbejde med en vifte af frivillige aktiviteter rettet mod Socialforvaltningens målgruppe
- At huse og facilitere en vifte af forvaltningsmæssige tiltag med fokus på tidlig indsats og tværfagligt samarbejde
- At have kendskab til og tilpasse indsatser til bydelens lokale behov og befolkningssammensætning
- At arbejde opsøgende i lokalområdet, så Servicebutikkens synlighed og kendskab til lokalområdet styrkes

### **3. At Servicebutikkerne fremover indgår i opfølgningen på strategien for arbejdet med udsatte, børn unge og deres familier**

Evalueringen viser, at alle butikker i tilfredsstillende grad har implementeret konceptet, og det vurderes derfor, at der fremover ikke er behov for en særskilt årlig evaluering af Servicebutikkerne. Servicebutikkerne indgår som nævnt i strategien på børneområdet. Derfor ønsker Socialforvaltningen, at status på indsatsen fremover indgår i opfølgningen af strategien frem for i en særskilt evaluering. I en sådan opfølgning vil det være muligt at gøre status på og udvikle flere af Socialforvaltningens tidlige indsatser som familiehusene, Servicebutikker, ungerådgivningerne og det opsøgende gadeplansarbejde i sammenhæng.

### **Økonomi**

Beslutningen har ingen økonomiske konsekvenser. Praktiske forhold vedr. navneskift til Familierådgivning, eks. nye skilte afholdes inden for rammen.

### **Videre proces**

Hvis Socialudvalget tiltræder indstillingen vil de forskellige initiativer blive igangsat.

Anette Laigaard

/Sven Bjerre

Bilag 1: Evaluering af Servicebutikkerne 2009

Bilag 2: Koncept for Servicebutikkerne som vedtaget af Borgerrepræsentationen 14. september 2006

Bilag 3: Koncept for Familierådgivningerne 2010

**bilag**

[Evaluering af Servicebutikkerne 2009 \(juli 2010\)](#)

[Bilag 2: Konceptet for Servicebutikkerne som vedtaget af Borgerrepræsentationen den 14.](#)

[Bilag 3: Koncept for Familierådgivningerne](#)

### **Socialudvalgets beslutning den 22.09.2010**

Kontorchef Ane K. Christensen overværede punktets behandling

Indstillingen blev godkendt med bemærkning om, at udvalget skal have en kvantitativ status om 2 år (herunder hvor mange børn, der henvender sig) samt en mere kvalitativ betonet evaluering om 4 år.

