

Kaffe Karma – Socialt udsatte borgeres vej til småjobs

Midtvejsnotat



Theresa Dyrvig Henriksen, Lars Benjaminsen og Sine Kirkegaard

*Kaffe Karma – Socialt udsatte borgeres vej til småjobs –
Midtvejsnotat*

© VIVE og forfatterne, 2022

e-ISBN: 978-87-7582-006-1

Forsidefoto: Kaffe Karma

Projekt: 301671

Finansiering: Kaffe Karma støttet af Den A.P. Møllerske Støtte-
fond

VIVE – Viden til Velfærd

Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd

Herluf Trolles Gade 11, 1052 København K

www.vive.dk

VIVEs publikationer kan frit citeres med tydelig kildeangivelse.

VIVE

DET NATIONALE FORSKNINGS-
OG ANALYSECENTER FOR VELFÆRD

Forord

Kaffe Karma er en socialøkonomisk virksomhed, hvor socialt udsatte borgere gennem ansættelse på det sociale frikort får mulighed for indgå i arbejdsrettede aktiviteter ved at sælge kaffe fra en kaffecykel i byrummet og ved arrangementer og lignende.

I dette midtvejsnotat præsenteres de foreløbige resultater og erfaringer fra projektet "Kaffe Karma – Socialt udsatte borgeres vej til småjobs på det rummelige arbejdsmarked". Midtvejsnotatet er baseret på både kvantitative og kvalitative metoder og afdækker de borgerrettede resultater og erfaringer fra projektet midtvejs i projektperioden. Midtvejsnotatet er en del af den samlede evaluering af Kaffe Karma.

Seniorforsker Lars Benjaminsen er projektleder for evalueringen, og forsker Theresa Dyrvig Henriksen og forsker Sine Kirkegaard er projektmedarbejdere på evalueringen.

Midtvejsnotatet har gennemgået intern kvalitetssikring på VIVE.

Evalueringen er bestilt og finansieret af Kaffe Karma. Kaffe Karma har opnået støtte fra Den A.P. Møllerske Støttefond til bl.a. at gennemføre evalueringen. Den samlede evaluering, hvor dette midtvejsnotat indgår, offentliggøres efter projektets afslutning.

Kræn Blume Jensen

Forsknings- og analysechef for VIVE Social

Indhold

Sammenfatning	5
1 Indledning.....	8
1.1 Midtvejsnotatets formål og fokus.....	9
2 Kaffe Karma	11
3 Metode og data	13
3.1 Kvantitative data	13
3.2 Kvalitative data.....	14
4 De ansatte borgere og de foreløbige resultater	17
4.1 Profil af de ansatte borgere	17
4.2 Antal vagter og løntimer i Kaffe Karma	20
4.3 Beskæftigelse ud over ansættelsen i Kaffe Karma.....	21
4.4 Sammenhængen mellem selv vurderet helbred og beskæftigelse.....	22
5 De ansattes oplevelser og erfaringer.....	24
5.1 De ansattes motivation og tidligere erfaringer med arbejdsmarkedet	24
5.2 De ansattes erfaringer og oplevede udbytte af deltagelsen i Kaffe Karma	28
6 Opsamling.....	36
Litteratur	38
Bilag 1 Observationsguide og guide til in-situ-interview med ansatte	39
Bilag 2 Interviewguide – frivillige i Kaffe Karma	44

Sammenfatning

Dette notat præsenterer de foreløbige resultater og erfaringer for borgerforløb gennemført i regi af projektet "Kaffe Karma – socialt udsattes vej til småjob på det rummelige arbejdsmarked". Kaffe Karma er en socialøkonomisk virksomhed, som giver udsatte borgere mulighed for at deltage i et arbejdsfællesskab, der kan understøtte deres vej til beskæftigelse. Omdrejningspunktet i Kaffe Karma er, at borgere ansættes på det sociale frikort, hvor de sammen med frivillige sælger kaffe og andre caféprodukter – et salg, der foregår fra kaffecykler i bybilledet, ved events for virksomheder og organisationer samt ved cafévirksomhed etableret i regi af projektet. Gennem deltagelse i Kaffe Karma kan borgerne få erfaringer og færdigheder, der muliggør, at de efterfølgende kan indgå i andre arbejdsmæssige sammenhænge som fx øvrige såkaldte "småjobs" eller generel beskæftigelse. Samtidig med denne borgerrettede indsats rummer projektet også udvikling af en socialøkonomisk virksomhedsmodel, hvor det er projektets mål at understøtte en bæredygtig forankring af Kaffe Karma som organisation og indsats.

Midtvejsstatus

Notatet bidrager med en status midtvejs i projektperioden vedrørende de ansatte borgeres forløb og foreløbige udbytte af deres ansættelse i Kaffe Karma. Midtvejsnotatet har til formål at bidrage med viden, som kan understøtte Kaffe Karmas fortsatte arbejde med at fremme socialt udsatte borgeres deltagelse i arbejdsrelaterede fællesskaber. Notatet har således et særskilt fokus på de ansættelsesforløb, som Kaffe Karma har med borgere fra indsatsens målgruppe. Notatet indgår i den samlede evaluering af projektet. Ved projektets afslutning udarbejder VIVE en slutevaluering. Slutevalueringen vil rumme både en udvidet analyse af borgernes forløb og en organisatorisk analyse. Den organisatoriske analyse vil have fokus på at afdække erfaringerne med at forankre Kaffe Karma som en økonomisk bæredygtig socialøkonomisk virksomhed med en virksomhedsmodel, der kan udbredes til flere byer og med større volumen.

I notatet benytter vi generelt betegnelsen 'de ansatte' om de borgere, der er ansat på det sociale frikort i Kaffe Karma, da det er en væsentlig del af indsatsen, at de ansatte får løn for det arbejde, de udfører. Kaffe Karma er dermed også et eksempel på en organisation, der faciliterer brugen af det sociale frikort ved at muliggøre og understøtte ansættelsen af borgerne som en del af indsatsen.

Data og metode

Notatet er baseret på både kvantitative og kvalitative data. De kvantitative data er baseret på registreringer fra Kaffe Karma om de enkelte ansættelsesforløb, fx om antal vagter og løntimer, samt på spørgeskemaer til de ansatte om deres livssituation, generelle trivsel mv. De kvalitative data består af interview med ansatte og frivillige samt feltnoter indsamlet i forbindelse med to feltstudier, hvor medarbejdere fra VIVE har deltaget i vagter i Kaffe Karma sammen med ansatte og frivillige.

De ansattes profil og status for forløb

Fra juli 2020 og frem til starten af november 2021 har 70 personer været ansat i Kaffe Karma og været aflønnet på det sociale frikort. Cirka halvdelen af de ansatte har haft mindst fem vagter i Kaffe Karma, og nogle har væsentligt flere vagter. De ansatte har typisk været med til at sælge kaffe fra kaffecyklen sammen med en af projektets frivillige, enten på gaden, i byens parker eller til et af de mange events, hvor Kaffe Karma bliver hyret ind som leverandør af kaffe. Der er dog også nogle af de ansatte, der har haft færre vagter, og der kan således være forskel på, om ansættelsen hos Kaffe Karma resulterer i en kontinuerlig eller mere sporadisk deltagelse. Det bør i forbindelse hermed bemærkes, at coronapandemien og de gentagne nedlukninger af samfundet i en del af perioden har vanskeliggjort Kaffe Karmas mulighed for at afvikle planlagte aktiviteter og dermed også muligheden for dels at understøtte kontinuiteten i de enkelte ansættelsesforløb, dels muligheden for at tilknytte nye ansatte.

Opgørelserne viser, at Kaffe Karma favner en forholdsvis bred gruppe af ansatte. Det gælder både i forhold til alder, hvor der er både yngre og ældre ansatte, ligesom der også er forskel i graden af udsathed og i de ansattes tidligere erfaringer med arbejdsmarkedet. Nogle af de ansatte har således haft en tidligere tilknytning til arbejdsmarkedet, mens andre har været ledige i lang tid og har en meget langvarig udsathed bag sig.

Videre til andre småjobs

Et væsentligt formål med ansættelsen på det sociale frikort i Kaffe Karma er, at deltagelsen gerne skal understøtte de ansatte i at kunne komme videre til andre former for beskæftigelse, som fx andre småjobs eller beskæftigelse på fuldtid eller deltid. Derfor foregår der også en løbende registrering af, om borgerne sideløbende med ansættelsen i Kaffe Karma opnår anden form for beskæftigelse. Opgørelserne viser, at der er 21 af de 70 ansatte, der undervejs gennem perioden, hvor de har arbejdet hos Kaffe Karma, også har haft andre former for lønnet beskæftigelse. Heraf er der i 14 tilfælde tale om ansættelser, der også er omfattet af det sociale frikort, mens der for 7 af de ansatte er tale om ansættelser, der ikke er omfattet af det sociale frikort. Det er ikke muligt ud fra selve opgørelserne at afgøre, om det specifikt er deltagelsen i Kaffe Karma, der er årsagen til, at de ansatte også er kommet videre til andre ansættelser, men notatets kvalitative del peger på, at mange af borgerne selv oplever, at deltagelsen i Kaffe Karma har haft stor betydning for deres aktuelle situation, herunder deres egen oplevelse af mulighederne for at komme videre til anden beskæftigelse.

De ansattes motivation og oplevede udbytte

De kvalitative data bidrager med viden om de ansattes motivation for at arbejde i Kaffe Karma og deres subjektive oplevelse af udvikling og udbytte samt mulighed for at indgå i arbejdsrelaterede fællesskaber. Analysen viser på baggrund af vores feltobservationer og interviews med ansatte og frivillige, at Kaffe Karma rummer en bred målgruppe af ansatte, der bevæger sig på et bredt spektrum i forhold til alder, arbejdserfaringer og oplevelse af udsathed. Dette har betydning for deres motivation for at være ansat i Kaffe Karma, hvor

de ansatte med færrest erfaringer med uddannelsessystemet/arbejdsmarkedet og/eller med langvarige udsathedsproblematikker i høj grad er motiveret til at få stabilitet ind i hverdagen. De ansatte, der har problematikker, som har været mindre intensive og/eller af kortere varighed, er i højere grad motiveret af et ønske om at komme i gang med/genoptage uddannelse eller beskæftigelse. For disse ansatte ses Kaffe Karma som et springbræt til videre uddannelse/beskæftigelse, mens det for de ansatte med langvarige udsathedsproblematikker i højere grad betragtes som et beskæftigelsestilbud eller en del af deres afklaringsforløb med henblik på fleksjob eller førtidspension.

Fælles for alle ansatte, som vi har fulgt, er, at de alle beskriver et oplevet udbytte af deres arbejde i Kaffe Karma. Det er dog forskelligt, om de ansatte primært oplever et psykosocialt, fagligt eller materielt udbytte, og for flere er det en kombination af de tre elementer. Det psykosociale udbytte knytter sig til oplevelser af at have fået mere struktur og indhold i hverdagslivet samt selvtillid, sociale færdigheder og tro på egne evner. Det er også afgørende for flere af dem, at de gennem Kaffe Karma opdager nye ressourcer eller genvinder troen på deres egne færdigheder, fx i forhold til at være social, mødestabil og udvise kundeservice samt evnen til at lære nye kompetencer og danne kollegiale relationer. De får også en række faglige færdigheder inden for barista, salg og service i Kaffe Karma, som også kan give muligheder for på sigt at få job i bl.a. servicebranchen. Desuden er det centralt for de ansatte, at Kaffe Karma betaler dem løn for arbejdet, da det giver adgang til nye materielle og sociale ressourcer i form af bedre levevilkår og anerkendelse.

De frivilliges rolle og motivation

På vagterne i Kaffe Karma står de ansatte med en af Kaffe Karmas frivillige. De frivillige spiller dermed en afgørende rolle i de ansattes forløb – både i forhold til den praktiske mulighed for at afvikle vagter og i forhold til at støtte de ansatte, mens de er på vagt. De ansatte tilkendegiver i forbindelse hermed, at de frivillige i høj grad er med til at skabe ro og tryghed omkring det praktiske arbejde knyttet til ansættelsen og er opmærksomme på at tilpasse den ansattes ansvar i forbindelse med vagten. De kvalitative interviews med de frivillige viser i forlængelse heraf, at de frivillige oplever samarbejdet med de ansatte som positivt, samt at de ansatte opleves at profitere af vagterne og eksempelvis bliver bedre og bedre i stand til at indgå i dialog med kunderne og håndtere skiftende arbejdspress. De frivillige påpeger endvidere, at det er en væsentlig del af deres motivation for at være frivillige, at de er med til at hjælpe folk videre og tættere på arbejdsmarkedet/uddannelsessystemet. Herudover er det vigtigt for de frivillige, at Kaffe Karma er et rummeligt tilbud, som også fremadrettet kan favne en bred vifte af ansatte, der både omfatter yngre ansatte, som typisk har størst fokus på at komme videre i beskæftigelse eller uddannelse, og de midaldrende og ældre udsatte med langvarig udsathed og eksklusion fra arbejdsmarkedet bag sig. Spændvidden i målgruppen og inklusionen af ansatte med en forskellig grad af udsathed er således en vigtig del af Kaffe Karma, men stiller samtidig store krav til både medarbejdere og frivillige, ligesom knapheden på frivillige kan gøre det svært at skaffe vagter til hele spændet af ansatte.

1 Indledning

En væsentlig problematik hos mange socialt udsatte borgere er en langvarig eksklusion fra arbejdsmarkedet. Samtidig viser forskningen, at udsatte borgere i høj grad efterspørger deltagelse i arbejdsrettede aktiviteter. "Fællesskabsmålingen" fra 2017 viste således, at 79 % af udsatte borgere uden for arbejdsmarkedet gerne ville have et arbejde (Benjaminsen, Andrade & Enemark, 2017). Den kvalitative opfølgingsundersøgelse "Bag om Fællesskabsmålingen" pegede endvidere på, at mange udsatte borgere efterspørger at indgå i arbejdsmæssige sammenhænge og aktiviteter, hvor man kan bidrage og gøre nytte, og hvor der samtidig er mulighed for social kontakt uden for det udsatte miljø, hvilket det kan være særligt svært for udsatte borgere at opnå på anden vis.

Der er imidlertid mangel på tilbud og indsatser, hvor socialt udsatte borgere kan deltage i arbejdsmæssige aktiviteter. Mens der findes en del skærmede og beskyttede tilbud som fx aktiviteter på væresteder og værkstedsrettede tilbud, er der færre muligheder for at indgå i egentlige arbejdsrettede aktiviteter, hvor der er tale om faktisk vareproduktion eller salg af serviceydelser. Socialøkonomiske virksomheder som Kaffe Karma giver mulighed for sådanne aktiviteter. Kerneforretningen i Kaffe Karma er salg af baristakaffe fra specialindrettede kaffecykler samt i en café, og derudover sælges en række produkter, som bliver pakket på et lokalt pakkeri. Som et led i varetagelsen af opgaverne ansætter Kaffe Karma socialt udsatte borgere på det sociale frikort som baristamedhjælpere eller som pakkemedarbejdere. Målet med ansættelserne er, at de ansatte opnår konkrete arbejdserfaringer og bliver en del af et arbejdsfællesskab, og at de derved får styrket deres livsmestring og får bygget bro til arbejdsmarkedet, således at de efterfølgende kan indgå i andre arbejdsmæssige sammenhænge som fx øvrige såkaldte "småjobs" eller generel beskæftigelse.

Vi ved fra forskningen, at socialøkonomiske virksomheder som Kaffe Karma har potentielle til at understøtte borgeres recovery og brobygning til arbejdsmarkedet. Forskningen peger dog samtidig på, at disse organisationstyper kan møde dilemmaer i den daglige praksis, når de fx skal håndtere og indfri både sociale og økonomiske målsætninger (Defourny & Nyssens, 2008; Hulgård, 2010). Eksempelvis kan nogle af de ansatte borgere i Kaffe Karma opleve det som særligt værdifuldt, at arbejdet er fleksibelt og tilpasset deres støttebehov, men denne fleksibilitet kan samtidig også vise sig at blive en udfordring, når man skal indfri økonomiske målsætninger om salg og produktivitet. Det er således væsentligt, at Kaffe Karma får udviklet en bæredygtig socialøkonomisk virksomhedsmodel, der både kan være fleksibel og rummelig i forhold til de ansattes sociale situation og samtidig være stabil og effektiv i salget af et produkt, der kan fungere på markedspræmisser og gøre virksomheden økonomisk bæredygtig. For at imødekomme denne problematik inddrages frivillige og fast tilknyttede medarbejdere i Kaffe Karma med henblik på at skabe stabilitet i indsatsen.¹ Et andet, meget vigtigt element i at understøtte Kaffe Karma som en bæredygtig socialøkonomisk virksomhed er det "eksterne" samarbejde med aktører på tværs af sektorer – herunder private, offentlige og frivillige organisationer. Det er vigtigt både for rekrutteringen af borgere til indsatsen og det daglige arbejde

¹ For en undersøgelse om inddragelsen af frivillige i socialøkonomiske virksomheder, se fx Sievers, 2016.

i Kaffe Karma, og i forhold at kunne understøtte, at indsatsen bliver et springbræt for borgerne til at komme videre i anden form for beskæftigelse/"småjobs".

Formålet med evalueringen er at bidrage med læring omkring både den borgerrettede og organisatoriske del af projektet på baggrund af både kvantitative og kvalitative metoder. Evalueringen afsluttes i en samlet evalueringsrapport, som udgives ved projektets afslutning. Den afsluttende evalueringsrapport belyser både de ansatte borgeres forløb og resultaterne af indsatsen samt øvrige relevante resultater for de ansatte, herunder udviklingen i trivsel og helbred undervejs gennem forløbet. Et omdrejningspunkt i den afsluttende evaluering af projektet er dermed at undersøge, hvordan indsatsen bidrager til at understøtte socialt udsatte borgeres recoveryproces og inklusion i et arbejdsfællesskab og i lokalsamfundet. Ud over afrapporteringen af resultater for de ansatte borgere belyser den afsluttende evalueringsrapport ligeledes den organisatoriske del af indsatsen, herunder faciliteringen af det frivillige element i indsatsen, og hvilken rolle henholdsvis frivillige og medarbejdere har i forhold til de ansattes forløb. Et vigtigt fokus i forbindelse hermed er, hvordan både medarbejdere og frivillige håndterer den rolle, de indtager som støttepersoner for ansatte med komplekse støttebehov. Et andet væsentligt fokuspunkt i den organisatoriske analyse i den afsluttende evaluering vil ligeledes være samarbejdsrelationerne med eksterne parter og forankringen af den socialøkonomiske virksomhedsmodel. Som et led i denne del samarbejder VIVE med Copenhagen Dome, der er tilknyttet projektet med henblik på at give processtøtte til udviklingen af den socialøkonomiske model.

1.1 Midtvejsnotatets formål og fokus

Dette midtvejsnotat har til formål at give en status på de ansatte borgeres forløb og bidrage med viden og erfaringer om betydningen for de ansatte af deres deltagelse i Kaffe Karma. Notatet præsenterer de foreløbige resultater og erfaringer vedrørende de ansattes forløb og udbytte ud fra de følgende fire temaer:

- Hvad kendetegner de borgere, som er eller har været ansat i Kaffe Karma på nuværende tidspunkt?
- Hvad er status på de ansatte borgeres tilknytning til arbejdsmarkedet? – er de fx kommet tættere på småjobs eller ordinære timer i andre virksomheder/organisationer?
- I hvilken grad understøtter indsatsen den ansatte i en recoveryproces, der bidrager til at forbedre den daglige trivsel og livsmestring?
- Hvordan understøtter medarbejdere og de frivillige de ansattes forløb og recoveryproces?

Vi belyser ovenstående temaer på baggrund af kvantitative og kvalitative data. Analysen omfatter en beskrivelse af de ansattes profil og foreløbige resultater af indsatsen baseret på kvantitative data i form af spørgeskemaer udfyldt af de ansatte suppleret med kvantitative oplysninger om de ansattes forløb. Herudover belyser vi de ansatte borgeres recoveryproces samt deres erfaringer med at være ansat hos Kaffe Karma på baggrund af kvalitative data. Vi har fokus på de ansattes oplevelser og deres subjektive

oplevelse af udvikling samt mulighed for at indgå i arbejdsrelaterede fællesskaber og i lokalsamfundet. Denne del af analysen er baseret på interviews med ansatte og frivillige samt feltnoter fra observationsstudier, hvor VIVE-medarbejdere har været med ude ved kaffecyklen samt gennemført deltagerobservation af arbejdet i caféen.

I kapitel 2 gives en kort beskrivelse af Kaffe Karma og elementerne i indsatsen. I kapitel 3 beskrives de data, som er anvendt i notatets analyser, og hvilke metoder der er brugt i indsamlingen heraf. I kapitel 4 gives en karakteristik af de ansatte og deres forløb. I kapitel 5 afdækkes de ansattes oplevelser og erfaringer med deltagelsen i Kaffe Karma, og hvilken betydning indsatsen har for dem. Kapitel 6 giver en opsamling på midtvejsnotatet.

2 Kaffe Karma

Kaffe Karma er en socialøkonomisk virksomhed. På Kaffe Karmas hjemmeside beskrives organisationen på følgende måde:

Vi er en privat virksomhed, der driver erhverv på lige markedsvilkår med andre virksomheder. Men forskellen er, at vi er en non-for-profit-virksomhed, der har til formål at fremme et socialt og samfundsgavnligt formål.

Socialøkonomiske virksomheder er generelt kendetegnet ved en hybrid organisationsform med karakteristika fra både offentlige, frivillige og private organisationer (Billis, 2010; Brandsen, Van De Donk & Putters, 2005). Kaffe Karma fungerer således ved både at have et socialt og økonomisk formål, hvor de gennem salg af bl.a. kaffe gerne vil understøtte, at socialt udsatte bliver en del af et arbejdsfællesskab. Derfor geninvesteres alt overskud i Kaffe Karma enten i deres egen virksomhed eller i andre sociale projekter, så flere socialt udsatte kan få støtte til at blive en del af arbejdsmarkedet og af samfundets fællesskaber. Det er et eksplicit formål i Kaffe Karma at hjælpe målgruppen af socialt udsatte tættere på arbejdsmarkedet både gennem støtte, læring og udvikling i Kaffe Karma samt brobygning til ordinær beskæftigelse eller småjob i andre virksomheder.

Kaffe Karma blev etableret som en socialøkonomisk virksomhed i 2018. Stifteren havde erfaring fra at arbejde med jobsøgende fra sit daværende arbejde og oplevede, at der manglede et beskæftigelsestilbud til socialt udsatte borgere, herunder særligt mennesker i hjemløshed. Derfor startede han med at have en kaffecykel, hvor han eksperimenterede med idéen om, at mennesker i socialt udsatte positioner fx hjemløshed og psykisk sårbarhed kunne sælge kaffe fra kaffecykler rundt i København. I begyndelsen solgte de kaffe fra termokande, hvilket ikke fungerede lige så godt, fx fordi kaffen blev kold, og omsætningen var meget lav, hvorfor de ansatte ikke kunne tjene nok. Som følge heraf påbegyndte stifteren et arbejde med at udvikle konceptet i mere professionel retning med fokus på at kunne levere frisklavet baristakaffe fra cyklen forskellige steder i København, ligesom der også er rettet fokus på muligheden for at indgå forskellige samarbejdsaftaler med eksterne aktører, fx offentlige virksomheder.

Gennem en bevilling fra den A.P. Møllerske Støttefond blev det muligt at udvikle og udvide Kaffe Karma ved at etablere et sekretariat med stifteren som leder og en lønnet fuldtidsmedarbejder som udviklingskonsulent. Derudover indgår som medarbejdere en lønnet socialfaglig deltidsmedarbejder og en lønnet studentermedhjælper, der primært arbejder med koordinering af Kaffe Karmas frivillige. Der er også lagt vægt på at tilknytte frivillige til sekretariatet, fx en frivillig, som har særligt fokus på Kaffe Karmas online kommunikation.

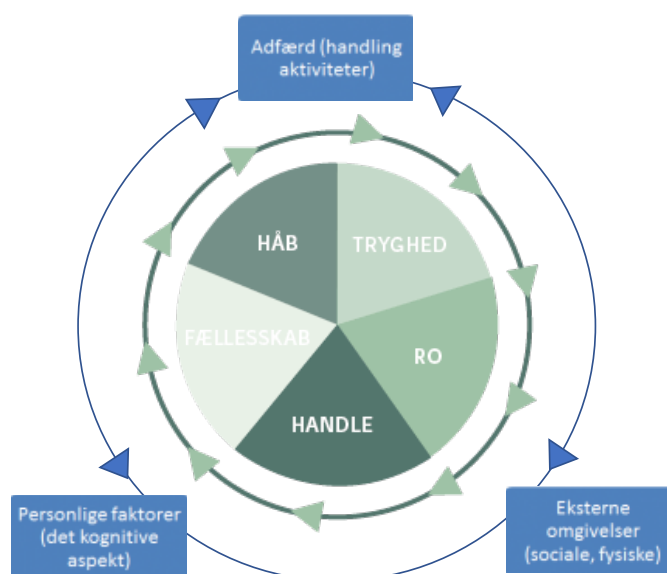
Konceptet i Kaffe Karma er i dag, at socialt udsatte borgere, fx mennesker i hjemløshed, stof- og alkoholmisbrug eller med psykiske vanskeligheder, kan få arbejde i Kaffe Karma som enten baristamedhjælper eller pakkemedarbejder, hvor de aflønnes på timebasis – på det sociale frikort – eller er ansat gennem opkvalificeringsforløb i kommunen. Sammen med en af Kaffe Karmas frivillige sælger de ansatte kaffe ved kaffecykler rundt i København og Roskilde samt til forskellige events og firmaarrangementer. I 2021 indgik Kaffe

Karma herudover et partnerskab med administrationsselskabet for en almen boligorganisation om at drive en café i organisationens hovedkvarter, hvor de ansatte også kan arbejde. Den deltidsansatte socialfaglige medarbejder er tilknyttet caféen og står for den daglige drift. Endelig har Kaffe Karma en webshop, hvor der sælges kaffeløsninger og produkter (fx kaffebønner, kaffesirup, forklæder, termokopper, hudpleje, gaveæsker m.m.) til virksomheder og private, som administreres og pakkes af ansatte i Kaffe Karma fra et pakkeri på et socialt botilbud og leveres på budcykler.

Det er også et mål for Kaffe Karma at udvide aktiviteterne til andre byer. Allerede før projektperiodens start blev der etableret et samarbejde med botilbuddet, der er beliggende i en by uden for København, hvor beboere med psykisk sårbarhed kan arbejde som pakkemedarbejdere. Der er i løbet af den hidtidige projektperiode også etableret aktiviteter i Roskilde, hvor der ligesom i København er salg af kaffe fra en kaffecykel.

Kaffe Karma har indtil nu haft tilknyttet ca. 40 frivillige og har i alt haft cirka 70 ansatte i løbet af den hidtidige projektperiode. De ansatte arbejder enten som baristamedhjælpere i kaffecyklerne, i boligorganisationens cafe eller som pakkemedarbejdere på pakkeriet. Både frivillige og ansatte gennemgår en baristamedhjælper-uddannelse, hvor de lærer grundprincipperne omkring brygning af baristakaffe. De frivillige spiller desuden en central rolle i den sociale støtte, der ydes som et led i Kaffe Karmas indsats. Dette skyldes ikke mindst, at det er de frivillige, der står sammen med de ansatte på deres vagter og derved opbygger en relation til de ansatte. Den psykosociale støtte implementeret i Kaffe Karma er inspireret af de såkaldte Hobfoll-principper (se figur 2.1), ifølge hvilke psykosocial trivsel og recovery fremmes gennem deltagelse i aktiviteter. For at understøtte det psykosociale arbejde oplæres de frivillige i brugen og forståelsen af Hobfoll-principperne herunder, hvordan principperne kan integreres i den konkrete indsats i Kaffe Karma.

Figur 2.1 Model for "Den ansattes vej" i Kaffe Karmas indsats



Anm.: Modellen er udarbejdet med inspiration fra Hobfolls fem psykosociale elementer og Banduras teori om "self-efficacy" (selvhjulpethed).

Kilde: Kaffe Karma.

3 Metode og data

I dette kapitel gennemgår vi metoden og datagrundlaget for notatet, der er baseret på både kvantitative og kvalitative data. Den kvantitative del er baseret på de registreringer om de ansatte borgere og deres forløb, som er foretaget af medarbejderne og de frivillige undervejs i forløbet og i forbindelse med de ansattes vagter. Desuden indgår også besvarelser fra et spørgeskema, som de ansatte udfylder som en del af forløbet. Den kvalitative del af dataindsamlingen giver viden om de ansattes deltagelse, oplevelser og erfaringer med forløb i Kaffe Karma. De kvalitative data, der er anvendt i notatet, er baseret på to feltstudier i Kaffe Karma, hvor vi har gennemført deltagerobservation og in-situ-interviews med de ansatte. Derudover er der foretaget individuelle interviews med frivillige, som bl.a. omhandler de frivilliges perspektiver på de ansattes udbytte og samarbejdet mellem frivillige og ansatte. I nedenstående beskriver vi datagrundlaget nærmere.

Det er væsentligt at bemærke, at coronapandemien og de medfølgende nedlukninger af samfundet i perioder har vanskeliggjort gennemførelsen af Kaffe Karmas aktiviteter. Det har også haft betydning for dataindsamlingen, og har været medvirkende til, at der er færre forløbsdata end oprindeligt forventet, ligesom der formentlig også har været mindre aktivitet på nogle af de vagter, hvor VIVE har været med som observatør, end der ellers ville have været.

3.1 Kvantitative data

Notatets kvantitative opgørelser bygger på registreringer om de ansatte og deres forløb, som Kaffe Karma har foretaget undervejs i projektperioden, og fra et spørgeskema, som de ansatte udfylder ved opstarten af et forløb i Kaffe Karma og derefter cirka hver tredje måned. Betegnelsen ansatte benyttes som tidligere nævnt om de borgere, der er tilknyttet Kaffe Karma og aflønnes på det sociale frikort. De ansatte skal således ikke forveksles med de fastansatte medarbejdere i organisationen.

De registreringer, som Kaffe Karma foretager undervejs, indeholder fx oplysninger om opstartstidspunktet, antallet af vagter, som de ansatte har, samt oplysninger om, hvorvidt den ansatte undervejs i forløbet opnår anden form for beskæftigelse eller uddannelse, samt oplysninger om timetal m.m., hvis det er muligt at indhente disse oplysninger fra den ansatte. Fra juli 2020 og frem til starten af november 2021, hvor data til midtvejsnotatet er indhentet, er der i alt registreret oplysninger om 77 personer, der er registreret som ansatte i Kaffe Karma. Der er dog 7 af disse personer, som ikke har haft vagter i Kaffe Karma. Det er borgere, som er henvist til Kaffe Karma fra samarbejdsparter mv. med henblik på, at de gerne ville have vagter. Disse borgere er primært registreret hen over perioden med coronanedlukning og afspejler dermed forløb, der reelt ikke er kommet i gang. Der er således 70 ansatte registreret i Kaffe Karma, som undervejs i forløbet har haft mindst én vagt.

Ud over de registreringer, som medarbejderne og de frivillige foretager, er der også udarbejdet et lille spørgeskema, som den ansatte bliver bedt om at udfylde i starten af forløbet

– enten ved første vagt eller ved en af de følgende vagter, afhængigt af, hvad medarbejderne og de frivillige vurderer er mest hensigtsmæssigt i forhold til borgerens aktuelle situation og den nyetablerede kontakt. I spørgeskemaet er der spørgsmål om borgerens trivsel, selvvurderede trivsel, om borgeren deltager i øvrig beskæftigelse eller aktiviteter, om borgeren føler sig i stand til at tage et arbejde, samt spørgsmål om borgerens boligsituation. I alt 57 ansatte har udfyldt spørgeskemaet ved opstarten af forløbet, mens der er en mindre gruppe på 13 ansatte, hvor der ikke er udfyldt et spørgeskema ved opstarten af forløbet. Hovedparten heraf er tilfælde, hvor den ansatte kun har haft få vagter i projektet, og hvor medarbejderen eller den frivillige måske har vurderet, at det ikke var hensigtsmæssigt at udfylde spørgeskemaet på de første vagter, men hvor den ansatte ikke er dukket op igen til flere vagter.

Det er også hensigten, at de ansatte udfylder spørgeskemaet flere gange i løbet af et forløb, hvor der er lagt op til, at spørgeskemaet udfyldes igen cirka hver tredje måned for de borgere, der fortsætter med en længerevarende tilknytning som ansat i Kaffe Karma. Der har i projektet været udfordringer med at få udfyldt opfølgningsskemaerne, og der er indtil videre kun udfyldt 18 opfølgningsskemaer. Her skal det tages i betragtning, at det generelt kan være en metodisk udfordring at indsamle kvantitative spørgeskemadata blandt borgere med udsathed, herunder at foretage gentagne målinger, hvor der kan være udfordringer med "frafald". Udfordringerne i forhold til opfølgningsskemaerne hænger også sammen med den forstyrrelse, som coronanedlukningen generelt gav i projektet, hvilket resulterede i, at nogle påbegyndte forløb måtte sættes på pause. Endelig har også et medarbejderskifte undervejs i perioden spillet ind, da indhentningen af opfølgningsskemaerne her måtte nedprioriteres. Da det er for få opfølgningsskemaer til at foretage statistiske opgørelser uden et for stort element af tilfældighed, benyttes oplysninger fra opstartsskemaet udelukkende til at karakterisere de ansatte borgeres profil, mens der ikke ses på ændringer i fx trivsel og selvvurderet helbred undervejs i forløbet.

3.2 Kvalitative data

Det kvalitative datamateriale i notatet er baseret på feltstudier og interviews med ansatte og frivillige. På nuværende tidspunkt er der gennemført to ud af de fire feltstudier, som er planlagt i forbindelse med den samlede evaluering. De to feltstudier er gennemført i 2021 og er forløbet over 6 dage. På vagterne har vi fulgt og lavet interviews med 11 ansatte. De ansatte mødt i forbindelse med feltstudierne har været tilknyttet Kaffe Karma fra en uge og op til ca. et år. Enkelte af de ansatte er tilknyttet IPS-program (Individuelt Planlagt job med Støtte), i form af et 10-timers IPS-forløb, som betyder, at de har fire timers lønnet ansættelse, fire timers virksomhedspraktisk og to timers undervisning (Baristakurser) pr. uge. Antallet af vagter varierer fra flere gange om ugen ved 10-timers program til ca. en vagt om måneden. Det er forskelligt, hvordan de ansatte har fået kontakt til Kaffe Karma. En er blevet præsenteret for Kaffe Karma af en anden ansat, og andre har fået kontakt via samarbejdspartnere, herunder IPS-konsulenter og Mændenes Hjem.

Den deltagende observation i Kaffe Karma har været planlagt, således at VIVEs medarbejdere er indgået som en naturlig del af det daglige arbejde i Kaffe Karma og taget med kaffecyklerne ud til events/ud på gaden eller deltaget i arbejdet i caféen. Vi har benyttet observationsteknikken "shadowing", som indebærer, at vi som observatører i indsatsen

ikke alene "registrerer", hvad der sker, men også løbende spørger ind til det, der konkret foregår i situationen. Observationerne er løbende blevet skrevet ned som feltnoter under og efter feltbesøgene struktureret efter udvalgte observationskategorier (se bilag 1).

I tillæg til afrapporteringen på baggrund af observationskategorierne er der ligeledes noteret faktuelle forhold om den ansattes baggrund og tilknytning til Kaffe Karma i forbindelse med observationerne. Feltstudierne har derudover inkluderet mere "ustrukturerede" interviews med de ansatte (såkaldte in-situ-interviews) ved hvert besøg. I interviewene har vi haft mulighed for at få uddybende viden om de ansattes subjektive oplevelse af indsatsen og dennes betydning for deres livssituation og recoveryproces. In-situ-interviewene har været bygget op om temaerne beskrevet i tabel 3.1 Figur 2.1 og er enten foregået under vagten eller efter vagten.

Tabel 3.1 Tematikker til in-situ-interview med ansatte

Tema	Opmærksomhedspunkter
Hverdagsliv	Fokus på den ansattes hverdagsliv og sociale baggrund, herunder hvor den ansatte bor og den ansattes andre dagligdagsaktiviteter.
Den ansattes oplevelse af dagens vagt	Den ansattes egen oplevelse af dagens vagt, fx om vagten blev oplevet som travl, om der var episoder, som overraskede den ansatte, samt om den ansatte følte, at vedkommende var klædt på til at varetage opgaverne på dagens vagt.
Den ansattes oplevelse af egen udvikling/progression gennem ansættelsen i Kaffe Karma	Den ansattes oplevelse af, hvad vedkommende får ud af at arbejde i Kaffe Karma. Den ansattes oplevelse af, hvilke færdigheder arbejdet understøtter.
Den ansattes oplevelse af relationen til den frivillige	Den ansattes oplevelse af, hvordan den frivillige kan hjælpe med det praktiske arbejde ved kaffevognen. Praktiske eksempler. Den ansattes oplevelse af, hvordan den frivillige kan støtte den ansatte i forhold til andre problemstillinger, fx indgå i støttende samtaler.
Status på tilknytning til arbejdsmarkedet	Den ansattes tidligere erfaringer med at arbejde. Den ansattes egen oplevelser af muligheden i forhold til at komme ud og arbejde. Den ansattes oplevelser af udfordringer i forhold til at komme ud og arbejde.

Feltstudierne været sammensat som en vekselvirkning mellem observationer og samtaler med frivillige samt in-situ-interviews med ansatte. Observationerne har været det bærende element i studiet, men samtidig har observationerne givet et øjebliksbillede af den pågældende ansattes forløb, hvorfor kombinationen af observationer samt samtaler og interview har været væsentlige for at få et nuanceret billede af de bærende aktiviteter i indsatsen. Ved at deltage og følge arbejdslivet ved kaffecyklerne og i caféen har vi derved fået en dybdegående indsigt i og status på de ansattes nuværende deltagelse, erfaringer, oplevelser og udbytte af indsatsen i Kaffe Karma. Tilgangen har givet mulighed for at komme tæt på praksis på en måde, som har været hensynsfuld i forhold til målgruppen af socialt udsatte ansatte, da VIVEs medarbejdere har indgået som en naturlig del af indsatsen.

Som beskrevet i kapitel 2 spiller de frivillige en central rolle for de ansattes forløb og i den psykosociale støtte, som er en del af indsatsen. For at afdække dette element i indsatsen har vi, i tillæg til feltobservationer og in-situ-interview med de ansatte, foreløbigt gennemført kvalitative semi-strukturerede interviews med tre frivillige i Kaffe Karma,

som ligeledes inddrages i notatet. Interviewene har været af 45-75 minutters varighed og har primært haft til formål at opnå læring omkring udformningen af en socialøkonomisk organisationsmodel, hvor en stor del af indsatsen bæres af de frivillige. I interviewene har der således bl.a. været fokus på at afdække de frivilliges motivation og oplevelser af deres rolle i Kaffe Karma, samspillet mellem de frivillige, Kaffe Karmas medarbejdere og ansatte samt muligheder for at organisere og understøtte den frivillige del af indsatsen. Den samlede interviewguide fremgår af bilag 2.

4 De ansatte borgere og de foreløbige resultater

I kapitlet analyserer vi de kvantitative data, der er til rådighed på nuværende tidspunkt med henblik på at afdække de ansattes profil og udbytte af indsatsen. I kapitlet opgør vi derfor antallet af ansatte, der har deltaget siden opstarten, og tegner en profil af de ansatte i forhold til køn, alder, selvvurderet helbred m.m. Vi opgør også de foreløbige resultater af indsatsen, hvor vi ser på, om de ansatte borgere sideløbende med deltagelse i Kaffe Karma har opnået anden beskæftigelse eller uddannelse. Afsnittet er baseret på de kvantitative registreringer af borgerne, som medarbejderne i Kaffe Karma har foretaget undervejs gennem projektperioden, og de spørgeskemaer borgerne udfylder som led i deres forløb. I afsnittet benytter vi som i resten af rapporten betegnelsen 'de ansatte' om borgere, der er ansat på det sociale frikort i Kaffe Karma, og gør opmærksom på, at når vi fx opgør antallet af løntimer for de ansatte, refereres der således ikke til de fastansatte medarbejdere i organisationen.

4.1 Profil af de ansatte borgere

Fra juli 2020 og frem til starten af november 2021, hvor dataene til midtvejsevalueringen er indhentet, er der i alt registreret 77 ansatte, hvoraf de 70 har haft mindst én vagt i Kaffe Karma. Af disse har 57 udfyldt et spørgeskema ved opstarten af deres forløb. De følgende opgørelser, som er baseret på oplysninger fra spørgeskemaet, er således baseret på de 57 ansatte med et udfyldt spørgeskema, mens der i nogle af opgørelserne inddrages oplysninger fra registreringerne af hele gruppen på 70 ansatte med mindst én vagt.

4.1.1 Alder og kønsfordeling

I tabel 4.1 er opgjort aldersfordelingen blandt de ansatte i Kaffe Karma. Hovedparten af de ansatte er mellem 30 og 49 år (39 %) eller 50 år og derover (42 %), mens der også er en mindre gruppe af unge mellem 18 og 29 år (19 %) blandt de ansatte. I forhold til aldersfordelingen kan det således særligt bemærkes, at en forholdsvis stor del af de ansatte er midaldrende og ældre. Den ældste borger, der er registreret i indsatsen, er 66 år.

Tabel 4.1 Aldersfordeling blandt de ansatte. Procent og antal

Alder	Procent og antal
18-29 år	19 (11)
30-49 år	39 (22)
50 år og derover	42 (24)
I alt	100 (57)

Anm.: Antallet af personer er opgjort i parentes bag procenttallet.

Kilde: Spørgeskema til de ansatte ved forløbsopstart.

I tabel 4.2 er opgjort fordelingen på køn. Der er en overvægt af mænd blandt de ansatte med 58 %, mens 42 % er kvinder (henholdsvis 33 mænd og 24 kvinder ud af de 57 borgere med et udfyldt spørgeskema).

Tabel 4.2 Kønsfordeling blandt de ansatte. Procent og antal

Køn	Procent og antal
Mand	58 (33)
Kvinde	42 (24)
I alt	100 (57)

Anm.: Antallet af personer er opgjort i parentes bag procenttallet.

Kilde: Spørgeskema til de ansatte ved forløbsopstart

4.1.2 Selvvurderet helbred

De ansattes helbred er belyst gennem to spørgsmål om henholdsvis selvvurderet fysisk og psykisk helbred, der besvares på en skala med fem kategorier (tabel 4.3). Der er 52 af de ansatte, der har svaret på spørgsmålene om fysisk og psykisk helbred. Det er næsten halvdelen af de ansatte, der har en negativ selvvurdering af de psykiske helbred (som 'mindre godt' eller 'dårligt'), mens kun cirka en fjerdedel har en negativ vurdering af det fysiske helbred. Dermed er det også godt halvdelen af de ansatte, der har en positiv selvvurdering af deres psykiske helbred og cirka tre fjerdedele, der har en positiv selvvurdering af deres fysiske helbred (som 'fremragende', 'vældig godt' eller 'godt').

Tabel 4.3 Selvvurderet fysisk og psykisk helbred blandt de ansatte ved opstarten af forløb. Procent og antal

	Selvvurderet fysisk helbred	Selvvurderet psykisk helbred
Fremragende	6 (3)	6 (3)
Vældig godt	10 (5)	21 (11)
Godt	62 (32)	29 (15)
Mindre godt	23 (12)	40 (21)
Dårligt	0 (0)	4 (2)
I alt	100 (52)	100 (52)

Anm.: Antallet af personer er opgjort i parentes bag procenttallet.

Kilde: Spørgeskema til de ansatte ved forløbsopstart.

Vi har også set på sammenhængen mellem det fysiske og psykiske helbred (tabel 4.4), hvor svarkategorierne for hvert spørgsmål er slået sammen i to grupper (positivt versus negativt selvvurderet helbred). Denne opgørelse viser, at cirka halvdelen af de ansatte har en positiv selvvurdering af både det fysiske og psykiske helbred. Derimod er der 15 % af de ansatte, svarende til 8 personer, der har en negativ selvvurdering af både det fysiske og psykiske helbred. Den resterende tredjedel ligger i en mellemgruppe med en positiv selvvurdering af enten det fysiske helbred eller det psykiske helbred og en tilsvarende negativ selvvurdering af den anden dimension af helbredet. Det er et billede, der kan genkendes fra andre indsatser rettet mod at hjælpe udsatte borgere i beskæftigelse, hvor der typisk er en betydelig variation i borgernes helbredsprofil fra dem med et forholdsvis positivt selvvurderet helbred til dem, der har en negativ selvvurdering af både det psykiske og fysiske helbred (se fx Benjaminsen, 2019). Vi skal senere i afsnittet

se, hvordan det selvvurderede helbred hænger sammen med andelen, der har opnået anden beskæftigelse ud over ansættelsen i Kaffe Karma.

Tabel 4.4 Sammenhængen mellem selvvurderet fysisk og psykisk helbred

	Positiv selvvurdering af fysisk helbred	Negativ selvvurdering af fysisk helbred	Total
Positiv selvvurdering af psykisk helbred	48 (25)	8 (4)	56 (29)
Negativ selvvurdering af psykisk helbred	29 (15)	15 (8)	44 (23)
Total	77 (40)	23 (12)	100 (52)

Anm.: Procentueringen i tabellen er opgjort i forhold til den samlede total på 52 personer, der svarer til 100 %.

Kilde: Spørgeskema til de ansatte ved forløbsopstart.

De ansattes generelle psykiske trivsel måles ud fra WHO's trivselsmål "WHO-5", der er et valideret måleredskab. WHO-5 trivselsindekset er baseret på fem spørgsmål:

- I de seneste 2 uger har jeg været glad og i godt humør
- I de seneste 2 uger har jeg følt mig rolig og afslappet
- I de seneste 2 uger har jeg følt mig aktiv og energisk
- I de seneste 2 uger er jeg vågnet frisk og veludhvilet
- I de seneste 2 uger har min dagligdag været fyldt med ting, der interesserer mig.

Spørgsmålene besvares på en skala fra 0 til 5, hvor 5 udtrykker, at man hele tiden har haft den pågældende følelse, mens 0 udtrykker, at man ikke har haft følelsen på noget tidspunkt i løbet af de seneste to uger. Tallene lægges sammen, og summen ganges med 4. Derved fås en skala fra 0 til 100. Jo højere score, jo højere trivsel. Ved et pointtal mellem 0 og 35 er der "stor risiko for depression og stressbelastning", og ved et pointtal mellem 36 og 50 er der "risiko for depression og stressbelastning", mens personen ved et pointtal over 50 ikke umiddelbart er i risiko for depression eller langvarig stressbelastning. Skalaen har dog ikke karakter af et diagnosticeringsredskab.

Den gennemsnitlige score på WHO-5-trivselsindekset blandt de ansatte i Kaffe Karma er 57,2 (tabel 4.5). Det er væsentligt under den gennemsnitlige score i almenbefolkningen, der er på cirka 68 point. Der er dog en betydelig spredning blandt borgerne i den gennemsnitlige trivselsscore. Der er i alt 39 % med en score på 50 point eller lavere, hvor borgeren således er i risiko for depression og stressbelastning. 13 % har en score på 35 point eller derunder, hvor denne risiko dermed er 'stor'. 62 % af borgerne har derimod en score på 51 eller derover, hvor borgeren ifølge trivselsmålet således ikke er i risiko for stress eller depression. Ligesom for det selvvurderede helbred viser også scoren på WHO-5-trivselsindekset, at der er en variation i gruppen af borgere i forhold til selvvurderet helbred og trivsel.

Tabel 4.5 Selvvurderet trivsel blandt de ansatte, målt ved score på WHO-5 trivselskala. Procent og antal

Pointscore	Procent og antal
0-35 point	13 (7)
36-50 point	26 (14)
51 point og derover	62 (34)
I alt	100 (55)
Gennemsnitlig score	57,2

Anm.: Antallet af personer er opgjort i parentes bag procenttallet.

Kilde: Spørgeskema til de ansatte ved forløbsopstart.

4.2 Antal vagter og løntimer i Kaffe Karma

Omdrejningspunktet i indsatsen er de ansattes deltagelse i vagter i Kaffe Karma, hvor de er ude at sælge kaffe med kaffecyklen sammen med en frivillig. I tabel 4.6 er opgjort fordelingen på antallet af registrerede vagter for de ansatte, der har haft mindst 1 vagt med Kaffe Karma.

Tabel 4.6 Antal vagter pr. ansat. Procent og antal

Antal vagter pr. ansat	Procent og antal
1 vagt	24 (17)
2-4 vagter	23 (16)
5-9 vagter	27 (19)
10-19 vagter	16 (11)
20 vagter og derover	10 (7)
I alt	100 (70)

Anm.: Antallet af personer er opgjort i parentes bag procenttallet.

Kilde: Medarbejdernes registreringer om de ansatte borgeres forløb.

Der er sammenlagt 53 % af de ansatte, svarende til 37 personer, der har haft mindst fem vagter i Kaffe Karma, og nogle af ansatte haft forholdsvis mange vagter. Det højeste antal vagter, der er registreret for en enkelt ansat, er 43 vagter. Tallene afspejler, at det for en del af de ansatte lykkes at gøre deltagelsen i Kaffe Karma til et forløb, hvor de ansatte har mange gentagne vagter. Andre ansatte er kun omkring Kaffe Karma kortvarigt og deltager måske blot i en enkelt eller få vagter. Denne variation er forventelig taget i betragtning, at de ansatte i indsatsen generelt har forskellige former for udsathed, hvor mange forhold kan have indflydelse på, om deltagelsen bliver af sporadisk eller mere langvarig karakter. Vi har også undersøgt, om der er forskel på, hvor mange vagter man deltager i afhængig af det selvvurderede fysiske og psykiske helbred, men her er der ikke nogen tendens, da antallet af vagter fordeler sig ret tilfældigt i forhold til, om man har en positiv eller negativ selvvurdering af helbredet (ikke vist i tabel).

Det er også blevet registreret, hvor mange lønnede timer de ansatte i alt har haft på det sociale frikort gennem vagterne i Kaffe Karma (tabel 4.7). Ligesom for antallet af vagter er der en betydelig spredning i antallet af løntimer, som den enkelte ansatte i alt har haft i løbet af ansættelsesperioden. 36 % af de ansatte har haft under 10 løntimer i Kaffe

Karma, og 29 % har haft mellem 10 og 20 løntimer. Der er også en del, der har haft væsentligt flere løntimer med 26 %, der har haft mellem 20 og 50 løntimer, mens 9 % har haft 50 løntimer eller derover i løbet af den samlede ansættelsesperiode.

Tabel 4.7 Antal løntimer i Kaffe Karma i alt pr. ansat. Procent og antal

Antal løntimer pr. ansat	Procent og antal
1 < 10 timer	36 (25)
10 < 20 timer	29 (20)
20 < 50 timer	26 (18)
50 timer og derover	9 (6)
I alt	100 (69)

Anm.: Der er ikke oplysninger om antal løntimer for én ansat.

Antallet af personer er opgjort i parentes bag procenttallet.

Kilde: Medarbejdernes registreringer om de ansatte borgeres forløb.

Ud over de lønnede timer er der også en mindre gruppe af de ansatte, der har haft praktiktimer i Kaffe Karma (ikke afbildet). Det drejer sig om en gruppe af ansatte, hvor deltagelsen i Kaffe Karma er en del af et aktiveringsforløb fra jobcenteret, hvor praktikken kombineres med lønnede timer med halvdelen som praktiktid og halvdelen som lønnede timer.

4.3 Beskæftigelse ud over ansættelsen i Kaffe Karma

Et væsentligt formål med deltagelsen i Kaffe Karma er, at de ansatte bliver i stand til at opnå anden beskæftigelse, som fx et 'småjob' eller et job på ordinære vilkår (heltid eller deltid). Medarbejderne i Kaffe Karma registrerer løbende igennem forløbet, om de ansatte opnår anden form for beskæftigelse ud over ansættelsen i Kaffe Karma. I tabel 4.8 er opgjort, om de ansatte har anden beskæftigelse sideløbende med eller umiddelbart efter deres ansættelse i Kaffe Karma. Da kontakten med en del af de ansatte som nævnt kan være sporadisk gennem forløbet, er det dog ikke for alle de ansatte, at der er en viden om, hvorvidt de har opnået anden beskæftigelse. Denne opgørelse inkluderer alle de 70 personer, der i løbet af den hidtidige projektperiode er registreret som ansatte i Kaffe Karma og har haft mindst 1 vagt. Tabellen viser, at der i alt er 30 % af de ansatte (21 personer), der er registreret med anden form for beskæftigelse ud over ansættelsen i Kaffe Karma, mens der for 51 % er registreret, at de ansatte ikke har anden beskæftigelse. For 19 % af borgerne (13 personer) har det ikke været muligt at vide, om de ansatte har opnået anden beskæftigelse. Ud over de 21 ansatte, der er registreret med anden beskæftigelse undervejs i forløbet, er der også tre ansatte, der deltager i en eller anden form for uddannelse (ikke vist).

Tabel 4.8 Har de ansatte opnået anden beskæftigelse undervejs eller ved afslutning af forløbet i Kaffe Karma? Procent og antal

Har de ansatte opnået anden beskæftigelse undervejs eller ved afslutning af forløbet i Kaffe Karma?	Procent og antal
Ja	30 (21)
Nej	51 (36)
Uoplyst	19 (13)
Total	100 (70)

Anm.: Antallet af personer er opgjort i parentes bag procenttallet.

Kilde: Medarbejdernes registreringer om de ansatte borgeres forløb.

Det er generelt ikke muligt at opgøre, om det er på grund af forløbet i Kaffe Karma, at de ansatte har opnået anden beskæftigelse. Ifølge registreringerne har Kaffe Karma kun decideret formidlet det pågældende job i et enkelt tilfælde. Som vi senere skal se, tyder de kvalitative erfaringer fra feltstudierne dog på, at borgerne selv oplever, at indsatsen i høj grad er med til at løfte dem og således kan have været med til at skabe forudsætninger for, at de har kunnet finde anden beskæftigelse. Medarbejderne i Kaffe Karma beskriver i den forbindelse, at en del af de ansatte efter noget tid i forløbet typisk selv har fundet andre småjob eller i nogle tilfælde egentlig beskæftigelse på fuldtid eller deltid.

For 11 af de 21 ansatte, der har opnået en form for beskæftigelse, er der også oplysninger om omfanget af denne beskæftigelse i form af antallet af timer pr. uge. Dette omfang fordeler sig i to grupper. For seks af de ansatte er der tale om beskæftigelse i under 10 timer om ugen, altså hvad der har karakter af et andet 'småjob' (ikke vist i tabel). For fem af de ansatte er der derimod tale om beskæftigelse i 30 timer pr. uge eller derover, heraf tre på fuldtid (37 timer eller derover). Der er således tegn på, at de ansatte, som opnår beskæftigelse, enten opnår et andet småjob med et forholdsvis begrænset timetal pr. uge eller opnår beskæftigelse på fuld tid eller næsten fuld tid, mens der således ikke er registreret beskæftigelse af et omfang derimellem. For to af de ansatte, der er registreret med beskæftigelse i 30 timer om ugen eller derover, har der dog været tale om periodevis beskæftigelse, og registreringen gælder det tidspunkt, hvor omfanget var størst.

Der er i registreringerne også en oplysning om, hvorvidt den øvrige beskæftigelse, som de ansatte har opnået, ligeledes er en ansættelse omfattet af det sociale frikort ligesom ansættelsen i Kaffe Karma. Det er tilfældet for i alt 14 ud af de 21 ansatte, der er registreret med anden beskæftigelse, mens der for 7 ansattes vedkommende er tale om beskæftigelse, der ikke er under det sociale frikort. Det er således værd at bemærke, at de ansatte i en del tilfælde således også har andre former for ansættelser omfattet af det sociale frikort.

4.4 Sammenhængen mellem selvvurderet helbred og beskæftigelse

Vi har undersøgt, om chancen for at have opnået anden beskæftigelse hænger sammen med det selvvurderede helbred. Det viser sig i høj grad at være tilfældet. I tabel 4.9 er opgjort sammenhængen mellem det selvvurderede fysiske helbred, og om den ansatte er registreret med anden beskæftigelse ud over ansættelsen i Kaffe Karma, mens tabel

4.10 viser den tilsvarende sammenhæng vedrørende det selvvurderede psykiske helbred. I disse opgørelser indgår kun de ansatte, der samtidig har besvaret spørgeskemaet til de ansatte ved opstarten i Kaffe Karma. Med det generelle forbehold, at der er tale om et forholdsvist lille antal personer i hver gruppe, ses det, at der er en væsentligt højere andel på 38 %, der er registreret med anden beskæftigelse blandt dem med en positiv selvvurdering af det fysiske helbred, mens denne andel kun er 17 % (2 personer) blandt dem med en negativ selvvurdering af det fysiske helbred. Samme tendens finder vi derimod ikke i forhold til det selvvurderede psykiske helbred, hvor 35 % af dem med en positiv selvvurdering af det psykiske helbred er registreret med anden beskæftigelse, mens det gælder 30 % af dem med en negativ selvvurdering af det psykiske helbred. Det tyder på, at særligt et dårligt fysisk helbred er en barriere mod at opnå anden beskæftigelse.

Tabel 4.9 Sammenhæng mellem selvvurderet fysisk helbred og anden beskæftigelse. Procent og antal

	Ja, har anden beskæftigelse	Nej, har ikke anden beskæftigelse	Uoplyst	Total
Positiv selvvurdering af fysisk helbred	38 (15)	48 (19)	15 (6)	100 (40)
Negativ selvvurdering af fysisk helbred	17 (2)	42 (5)	42 (5)	100 (12)
I alt	33 (17)	46 (24)	21 (11)	100 (52)

Anm.: Antallet af personer er opgjort i parentes bag procenttallet.

Kilde: Spørgeskema til de ansatte ved forløbsopstart samt medarbejdernes registreringer om de ansatte borgeres forløb.

Tabel 4.10 Sammenhæng mellem selvvurderet psykisk helbred og anden beskæftigelse. Procent og antal

	Ja, har anden beskæftigelse	Nej, har ikke anden beskæftigelse	Uoplyst	Total
Positiv selvvurdering af psykisk helbred	35 (10)	41 (12)	24 (7)	100 (29)
Negativ selvvurdering af psykisk helbred	30 (7)	52 (12)	17 (11)	100 (23)
I alt	33 (17)	46 (24)	21 (11)	100 (52)

Anm.: Antallet af personer er opgjort i parentes bag procenttallet.

Kilde: Spørgeskema til de ansatte ved forløbsopstart, samt medarbejdernes registreringer om de ansatte borgeres forløb.

I det følgende kapitel analyserer vi de ansatte borgeres subjektive oplevelse af at ansættelsen i Kaffe Karma og udbyttet heraf. Herudover inddrages viden om de frivilliges perspektiver på de ansattes eventuelle udbytte samt samarbejdet mellem frivillige og ansatte og betydningen heraf.

5 De ansattes oplevelser og erfaringer

Dette kapitel har fokus på de ansattes oplevelser og erfaringer med deres deltagelse i indsatsen og er opdelt i to afsnit. Første afsnit har til formål at give et indblik i de ansattes forudsætninger for at indgå i beskæftigelses- eller uddannelsesrettede aktiviteter ved at se på deres tidligere erfaringer hermed og deres nuværende livssituation. Derudover vil vi i første del af kapitlet også fokusere på, hvad de ansattes motivation er for at være en del af Kaffe Karma for herigennem at få et billede af, hvordan de ansatte selv oplever deres muligheder for at indgå i uddannelse eller beskæftigelse på sigt. Som vi viser i denne del af analysen, er de ansatte meget forskellige, både når det kommer til deres tidligere erfaringer med uddannelse eller beskæftigelse og ligeledes i forhold til intensiteten og varigheden af deres sociale, fysiske og psykiske problemstillinger. Dette har betydning for deres motivation for at være ansat i Kaffe Karma, hvor de ansatte med færrest erfaringer med uddannelsessystemet/arbejdsmarkedet og/eller med langvarige udsathedsproblematikker i høj grad er motiveret til at få stabilitet ind i hverdagen. De ansatte, hvor de sociale, psykiske og fysiske problematikker har været mindre intensive og/eller af kortere varighed, er i højere grad motiveret af et ønske om at komme i gang med eller genoptage uddannelse eller beskæftigelse.

I kapitlets andet afsnit har vi fokus på de ansattes beskrivelser af, hvordan det er at være ansat i Kaffe Karma og deres oplevede udbytte af ansættelsen. Herudover ser vi særskilt på beskrivelser af samarbejdet mellem ansatte og frivillige, idet de frivillige spiller en afgørende rolle i forhold til de ansattes forløb. Vi supplerer de ansattes perspektiver med beskrivelser fra de interviewede frivillige for at få et indblik i, hvad de frivillige mener er afgørende for de ansattes udbytte, og hvilken rolle de som frivillige oplever at spille i forbindelse hermed.

Som vi viser i analysen, oplever de ansatte en personlig udvikling på baggrund af deres ansættelse i Kaffe Karma, og flere italesætter eksempelvis at have fået større selvtillid, og at dette har medvirket til, at de har troen på, at det er muligt (igen) at blive en del af uddannelsessystemet eller arbejdsmarkedet. Derudover oplever nogle ansatte også, at Kaffe Karma har haft en direkte betydning i forhold til deres tilknytning til uddannelsessystemet eller arbejdsmarkedet, idet de i tillæg til deres ansættelse i Kaffe Karma er begyndt at indgå i andre småjobs eller er gået i gang med uddannelse.

For begge afsnit gælder det, at analyserne er opdelt i to grupper ud fra de ansattes alder, nemlig de yngre ansatte under 30 år og de ansatte over 30 år, da det er tydeligt, at der er forskelle i de to gruppers beskrivelser af motivationen for ansættelsen og udbyttet heraf.

5.1 De ansattes motivation og tidligere erfaringer med arbejdsmarkedet

I dette afsnit giver vi et indblik i de ansattes tidligere erfaringer med uddannelse og beskæftigelse, samt hvad deres motivation er for at blive ansat i Kaffe Karma. De ansatte, som vi har fulgt igennem feltarbejdet i Kaffe Karma, har forskellig uddannelsesbaggrund og erfaringer med arbejdsmarkedet. De befinder sig inden for et bredt kontinuum, hvor

nogle aldrig har haft en tilknytning til arbejdsmarkedet på grund af forskellige (og for fleres vedkommende massive) sociale, fysiske og psykiske udfordringer, mens andre har en uddannelse og også tidligere har været en del af det ordinære arbejdsmarked igennem længere tid. Fælles for de ansatte er, at de alle beskriver nuværende psykiske og/eller fysiske udfordringer som en væsentlig barriere for deres tilknytning til uddannelse eller arbejde. Flere peger i forlængelse heraf på, at særligt tiltagende misbrugsproblemer og/eller pludselige livsbegivenheder medvirket til, at de har mistet grebet om tilværelsen og bl.a. haft vanskeligt ved at fastholde tilknytningen til uddannelse eller arbejde.

Den yngre del af de ansatte (ansatte under 30 år), som vi har fulgt, er alle på uddannelseshjælp og bor i egen bolig eller på botilbud. De er alle enten i misbrugsbehandling eller har erfaring hermed, og derudover har langt de fleste kæmpet med forskellige mindre eller større psykiske problematikker. Desuden har nogle af dem en bostøtte/hjemmevejleder (serviceloven § 85) og/eller er tilknyttet en IPS-indsats, der har til hensigt at hjælpe ledige i rusmiddel- og/eller psykiatrisk behandling i job eller få dem i gang med en uddannelse. De ansatte under 30 år, som vi har været i kontakt med, oplever generelt ikke lige så massive og sammensatte udfordringer som den ældre gruppe, og opfatter derfor heller ikke nødvendigvis sig selv som tilhørende en udsat gruppe. Dette skyldes især, at de yngre ansatte oplever, at deres problemer særligt er centreret omkring misbrug og psykisk helbred, og at det er det, der har bevirket, at de er røget ud af uddannelsessystemet eller arbejdsmarkedet, men at det ikke har resulteret i langvarig social udsathed eller hjemløshed. Flere forklarer i forbindelse hermed, at de har været i risiko for hjemløshed på grund af misbrugsproblemer og/eller psykiske udfordringer, men at familie og sociale relationer har spillet en central rolle i forhold til at modvirke dette. Det gælder bl.a. en kvindelig ansat i slutningen af 20'erne med en lang videregående uddannelse og flere års erhvervserfaring. Den ansatte beskriver, at hun altid har følt, at hun har baseret sine valg vedrørende uddannelse og senere job på de forkerte værdier. Hun siger: *"Jeg har egentlig aldrig brudt mig om mit studie eller de jobs, jeg har haft, men jeg havde jo et meget højt snit, som jeg jo ikke ville spille på noget, som krævede et mindre snit"*. Hun oplever, at kombinationen af at være landet på den forkerte hylde og at være en del af et stresset arbejdsmiljø, hvor hun *"AL TID var på arbejde"*, medvirkende til, hun begyndte at eksperimentere med stoffer. Over tid eskalerede det dog til et misbrug, hvorfor hun ikke længere kunne beholde sit arbejde eller sin bolig og endte med at bo hos sine forældre:

(...) jeg havde altid en seng hos mine forældre. Til sidst var det også ved at være for meget for dem. De har sagt her bagefter, at hvis jeg var blevet ved med at tage stoffer bare et halvt år mere, så havde de ikke holdt til det.

(Miriam, ansat i Kaffe Karma)

Rusmiddelproblematikker (stof-, alkohol- og/eller medicinmisbrug) er et fællestræk for de yngre ansatte, som vi har fulgt. Ligesom Miriam har de øvrige ansatte under 30 år typisk været i beskæftigelse eller under uddannelse tidligere i deres liv, men fælles for dem er dog, at de har måttet afbryde henholdsvis uddannelse eller beskæftigelse på grund af psykiske vanskeligheder og/eller misbrugsproblemer.

Det gør sig bl.a. gældende for en kvindelig ansat, som tidligere har været i gang med en sundhedsfaglig uddannelse, men måtte afbryde sit uddannelsesforløb på grund af psykiske problemer, stress samt et eskalerende stofmisbrug. Den ansatte har ikke haft et misbrug af stoffer i fire år på tidspunktet for observationsstudierne, men hun er meget bevidst om, at hun *"kun er en dårlig beslutning fra at smide det hele"* (Janni, ansat i Kaffe Karma). Hun har af samme grund intet ønske om at genoptage sit gamle studie, men håber i stedet, at hun gennem sin tilknytning til IPS' 10-timers program og dermed Kaffe Karma kan få tilstrækkelig struktur på sin hverdag, så hun kan komme i gang med en anden uddannelse eller komme i ordinær beskæftigelse.

Et andet eksempel er en ung mand i midten af 20'erne, som tidligere har været i gang med en videregående uddannelse, men ligeledes droppede ud af studiet på grund af et eskalerende misbrug. Han oplever selv, at der var en sammenhæng mellem hans på daværende tidspunkt ikke-diagnosticerede psykiske lidelse og misbruget:

Ja, mit hoved fejler ikke noget, og jeg kommer fra en rigtig kernefamilie, og det er nok også derfor, at det blev opdaget så sent med min [psykiske lidelse], da de der ting nemt kan skjules, når man sådan, du ved, kan følge med i skolen og sådan. Og jeg begyndte bare, da jeg læste, ikke at komme til undervisningen og røg helt ned med stoffer og alkohol. (Thomas, ansat i Kaffe Karma)

Thomas beskriver endvidere, at han har en klar forventning om, at han kommer tilbage til en eller anden form for uddannelsesforløb. Hermed er han på linje med de øvrige yngre ansatte, hvis ansættelse i Kaffe Karma for alles vedkommende er motiveret af et ønske om at genoptage deres uddannelsesforløb, komme videre i anden uddannelse eller i ordinær beskæftigelse. Det gælder også for Line, der stoppede med sin gymnasiale uddannelse et par år tidligere grundet depression, men nu er i gang med at tage enkelte gymnasiale fag, og som fremadrettet ser sig selv som at have et arbejde i en butik eller på en café. Fælles for Line og de øvrige yngre ansatte er dog, at de beskriver, at de dels mangler troen på, at det kan lykkes at komme i uddannelse eller beskæftigelse, og derudover mangler den nødvendige struktur i hverdagen, som der skal til. Begge dele er en væsentlig del af deres motivation for ansættelsen i Kaffe Karma.

De ansatte over 30 år beskriver generelt mere sammensatte og overlappende sociale, psykiske og fysiske udfordringer end de yngre. Flere ansatte i denne aldersgruppe har således både erfaringer med eksempelvis hjemløshed, psykisk sygdom, misbrug af alkohol og stoffer, kriminalitet og fysiske helbredsproblemer. Herudover har de fleste kun kortvarig eller sporadisk uddannelses- og erhvervs erfaring, og størstedelen har været uden for det ordinære arbejdsmarked i en længere årrække eller har kun haft kontakt med det ordinære arbejdsmarked gennem kommunale afklarings-/praktikforløb. Enkelte beskriver, at de aldrig har været i uddannelse eller haft et ordinært arbejde, men i stedet har forsørget sig gennem kriminalitet eller sexsalg i størstedelen af deres liv. Sidstnævnte gælder bl.a. en kvindelig ansat i slutningen af 40'erne, der over en periode på 20 år havde et stofmisbrug, som hun finansierede ved at sælge sex, hvorfor hendes erfaringer fra det ordinære arbejdsmarked er yderst begrænsede. Hun forklarer:

Jeg har ødelagt mig selv og været igennem meget, men for fem år siden tog jeg en beslutning om, at nu skulle det være slut. Jeg havde simpelthen bare fået nok af det. Jeg var fyldt op af det, men jeg har jo aldrig haft et normalt

arbejde, jo, jeg har nået at arbejde sammenlagt i 1,5 år i en børnehave, da jeg var ung, men ellers har jeg jo være misbruger on-and-off i alle de år.

(Maja, ansat i Kaffe Karma)

En mandlig ansat i 50'erne, Henrik, beskriver ligesom Maja, at han aldrig har været i ordinær beskæftigelse eller været en del af et erhvervskompetencegivende uddannelsesforløb. For Henriks vedkommende skyldes dette en kombination af misbrugsproblemer og kriminalitet, som har betydet, at han igennem mere end to årtier har siddet fængsel det meste af tiden. For både Maja og Henrik gælder det, at deres primære motivation for at være ansat i Kaffe Karma er at få struktur i hverdagen og få en oplevelse af, hvordan det er at have *"et normalt arbejde"* (Henrik, ansat i Kaffe Karma). Han fortæller endvidere, at han til forskel fra tidligere har formået at forblive stoffri efter sin seneste løsladelse, og at arbejdet i Kaffe Karma er en del af en større livsoplægning og et ønske om at få *"et helt andet liv"*.

Flere af de ansatte i denne gruppe af ansatte over 30 år har ligesom Henrik og Maja kæmpet med stofmisbrug i en længere årrække, og for nogle har dette været i kombination med hjemløshed og/eller psykiske problemer. Det gælder eksempelvis Søren, som er i starten af 50'erne og for tyve år siden fik et alkoholmisbrug, der til sidst betød, at han blev smidt ud af sin bolig og flyttede på herberg. Han beskriver sin situation på følgende måde:

Jeg blev en del af hele det miljø der og flyttede rundt i en periode på forskellige herberger (...) jeg har været til så mange AA-møder, at nu sidder det bare her op til (laver en bevægelse med hånden op mod halsen), at det kan jeg bare ikke mere, men det går bedre. En gang var det slemt, hvor jeg drak, var bevidstløs og drak så bare lidt mere hver dag. Nu er det mere, at jeg falder i en gang imellem, og så var det også min sagsbehandler, der foreslog [behandlingstilbud for dobbeltdiagnose], for jeg skal ikke til mere af sådan noget gruppe, og der er så en psykiater, som jeg snakker med, og han sagde så sidste gang, at han tror, jeg har en depression, for jeg har svært ved at sove og sådan, så nu har jeg fået noget antidepressiv, men det hjælper ikke rigtigt, så jeg ved ikke lige. (Søren, ansat i Kaffe Kama)

Søren har modsat Henrik en del erfaring fra det ordinære arbejdsmarked, men da han tidligere har haft et fysisk krævende arbejde, har han en del fysiske helbredsproblemer, som sammen med hans alkoholmisbrug og psykiske problematikker ifølge ham selv udgør en barriere for at komme tilbage til det ordinære arbejdsmarked. Han er på tidspunktet for feltstudiet tilknyttet et 10-timers IPS-forløb, og hans primære motivation for ansættelsen er at få klarhed over, hvor meget han kan arbejde og efterfølgende få et fleksjob, så han kan forsørge sig selv.

Der er dog også ansatte, som ikke har beskrevet et misbrug som begrundelse for den manglende tilknytning til det ordinære arbejdsmarked. Det gælder bl.a. Tom, som er startet i Kaffe Karma kort før feltstudiets gennemførelse. Tom er tidligere uddannet inden for servicefaget, men har med egne ord *"været ude af jobmarkedet en rum tid, så nu starter jeg fra scratch [...] men jeg har ingen forkromet plan for fremtiden"*.

(Tom, ansat i Kaffe Karma)

For Tom er motivationen for at være ansat i Kaffe Karma at prøve noget af og komme tættere på arbejdsmarkedet igen, men som citatet indikerer, har han ikke en klar plan for, hvordan det kommer til at ske. Han håber, at det at være ansat i Kaffe Karma kan bidrage med, at han får struktur ind i hverdagen. Dette er i tråd med mange af de andre ansatte i denne gruppe, hvis umiddelbare motivation for ansættelsen i Kaffe Karma er at opnå en form for stabilitet i deres hverdagsliv efter mange års ustabilitet. Størstedelen er på kontanthjælp og indgår i aktiverings- og ressourceforløb i deres kommune. Dette indebærer for flere at få en afklaring omkring, hvor mange timer og hvilke typer af job de kan holde til at varetage. Denne afklaring udpeges af flere som vigtig og nødvendig for også at kunne få en mere stabil økonomisk og bolig-mæssig situation. Det gælder bl.a. Jan, der er i 60'erne, og som, efter at han havde mistet sit arbejde, kom i en svær økonomisk situation, hvor han var i risiko for at miste sin bolig. Ligesom Tom har Jan erfaring fra servicebranchen, idet han tidligere har arbejdet fuldtid både som selvstændig og som lønmodtager inden for forskellige servicefag. Jan er tilknyttet Kaffe Karma som en del af sin IPS-indsats, og han oplever, at ansættelsen i Kaffe Karma kan bidrage til at vedligeholde nogle af de kompetencer, som han har opbygget igennem sit arbejdsliv. Han oplever generelt, at han grundet sin alder har haft svært ved at komme ind på arbejdsmarkedet igen, efter han mistede sit seneste job, og hans primære motivation for at være ansat i Kaffe Karma er derfor i første omgang at få indhold i hverdagen og *"noget at stå op til om morgenen"* (Jan, ansat i Kaffe Karma).

De ansatte i Kaffe Karma er overordnet set en meget sammensat gruppe, hvor der er stor forskel i graden af udsathed, hvorfor der både er varierende behov og varierende forventninger til en fremtidig tilknytning til arbejdsmarkedet. Nogle af de ansatte har oplevet massive og komplekse sociale, psykiske og fysiske problemer over en længere årrække, mens andre – særligt de yngre ansatte – primært har erfaringer med misbrug og/eller psykiske problematikker, ligesom de unge ikke har et langt liv i udsathed bag sig. Dette afspejles også i deres motivation for at være ansat i Kaffe Karma og i, hvad de ønsker at få ud af ansættelsen. Særligt synes de yngre ansatte at være meget fokuserede på at komme tilbage til/i gang med uddannelse eller beskæftigelse, hvilket er deres primære motivation for ansættelsen i Kaffe Karma. Forventningerne til udbyttet af ansættelsen i Kaffe Karma varierer med andre ord, alt efter om vi fokuserer på gruppen af yngre eller midaldrende/ældre ansatte. Det er en forskel, som ud over aldersforskellen også kan tilskrives, at der er forskelle i kompleksiteten og varigheden af de ansattes udsathed. I det følgende afsnit ser vi nærmere på de ansattes erfaringer fra ansættelsen samt deres oplevede udbytte af forløbet.

5.2 De ansattes erfaringer og oplevede udbytte af deltagelsen i Kaffe Karma

I dette afsnit gennemgår vi de ansattes erfaringer med at være ansat i Kaffe Karma samt deres oplevede udbytte af deres deltagelse. Sidstnævnte omhandler både de ansattes oplevelse af en eventuel personlig udvikling og deres oplevelse af, hvorvidt ansættelsen i Kaffe Karma har haft en betydning i forhold til deres tilknytning til uddannelsessystemet eller arbejdsmarkedet. De frivillige spiller en central rolle i forhold til de ansattes oplevel-

ser og udbytte, hvorfor vi afslutningsvist fokuserer på betydningen af samarbejdet mellem frivillige og ansatte og de frivilliges rolle i indsatsen set fra såvel de frivilliges som de ansattes perspektiv.

Overordnet set beskriver alle ansatte, at arbejdet i Kaffe Karma er med til at skabe noget stabilitet og meningsfuldt indhold i deres hverdagsliv, som for flere af dem ellers ofte er præget af misbrugsbehandling og/eller psykiatrisk behandling samt aftaler med vejledere/mentorer/kontaktpersoner i kommunen/jobcenteret. For den yngre gruppe af ansatte i Kaffe Karma beskriver de arbejdet som et springbræt til noget andet – enten uddannelse eller beskæftigelse. De fremhæver typisk arbejdet i Kaffe Karma som et fleksibelt job, de kan have i en periode af deres liv, hvor de har brug for stabilitet og ro til at genvinde eller udvikle motivation og tro på egne ressourcer. Eksempelvis italesætter flere af de yngre ansatte tilknytningen til Kaffe Karma som et skridt på vejen til/tilbage til uddannelse eller arbejde. Det gælder bl.a. Janni, som er i starten af 20'erne og fortæller, at hun oplever, at ansættelsen i Kaffe Karma bidrager til, at hun får *”struktur på hverdagen”*, og at ansættelsen i Kaffe Karma er *”en trædesten tilbage [på arbejdsmarkedet] og en vej ind på arbejdsmarkedet”* (Janni, ansat i Kaffe Karma). Det samme gør sig også gældende for den lidt ældre Miriam, der har flere eksempler på, hvordan ansættelsen i Kaffe Karma har fungeret som *”springbrættet”* til, at hun nu har fået andre småjobs:

Havde det ikke været for Kaffe Karma og den selvtillid, jeg har fået her, så havde jeg aldrig turde begynde at arbejde som [anonymiseret, red.]. Jeg havde aldrig fået mod til at gå i gang med noget helt andet (end det hun er uddannet til, red.), hvis jeg ikke havde fået mere selvtillid.

(Miriam, ansat i Kaffe Karma)

Miriam har bl.a. lavet en CV-video sammen med medarbejdere i Kaffe Karma, som hun har brugt til at få andre småjobs. Hun beskriver denne hjælp til CV og opbygningen af selvtillid i Kaffe Karma som årsagen til, at hun nu *”tør”* gå ind i andre ting.

Ligesom Miriam påpeger de andre yngre ansatte, at de langsomt er begyndt at føle sig mere trygge i deres relation til medarbejdere, frivillige og kunder, samt at de gennem deres ansættelse gradvist får større tiltro til egne evner. Dette har både betydning i forhold til deres ansættelse i Kaffe Karma, hvor de tør tage mere ansvar for opgaverne, og i forhold til deres oplevelse af at kunne indgå i andre beskæftigelses- eller uddannelsesrettede aktiviteter. Et eksempel herpå finder vi hos Line og Thomas, som begge har været ansatte i Kaffe Karma i ca. et år, og som oplever en klar progression i deres tilgang til arbejdet. De beskriver således begge, hvordan de i starten af deres ansættelse havde svært ved at skulle møde op på et bestemt tidspunkt, svært ved at varetage ansvaret omkring produktion og salg af kaffe og svært ved interaktionen med kunderne. De oplevede begge at være meget afhængige af den frivillige, hvilket er i stor kontrast til i dag, hvor de kan stå sammen og sælge kaffe uden nødvendigvis at have behov for en frivillig på vagten. På en vagt, hvor de to står alene sammen, siger Thomas fx: *”Line og jeg er jo veteraner, så vi kan stå her selv, og jeg har jo også været med ude at hente cyklen selv i dag, så nu har jeg også prøvet at køre den”*.

Både Thomas og Line oplever det som en stor succes og vigtig personlig forandring, at de nu selvstændigt kan varetage de opgaver og det ansvar, der er forbundet med at

arbejde i Kaffe Karma. Denne personlige forandring kombineret med nye faglige færdigheder (fx baristakursus i Kaffe Karma) og erfaring med kundeservice, hygiejne og kaffebrygning har bl.a. betydet, at Thomas sammen med sin IPS-konsulent har søgt forskellige jobs i restaurationsbranchen. For Line har det ikke så meget været de nye faglige kompetencer og erfaringer, men mere den personlige forandring og bedring, der har gjort, at hun nu er i gang med at færdiggøre sin ungdomsuddannelse og bagefter gerne vil søge arbejde på en cafe eller butik. Hun fortæller: *"Jeg føler mig klar til et 'normalt' job. Det her har givet mig troen på, at det her kan jeg godt, og det var lige det, jeg manglede"* (Line, ansat i Kaffe Karma). På den måde oplever den yngre målgruppe i Kaffe Karma arbejdet som en midlertidig og rummelig indsats, der kan understøtte personlig forandring og give dem nogle erfaringer og færdigheder, som kan hjælpe dem i uddannelse eller anden beskæftigelse.

De ansatte over 30 år beskriver i stedet enten Kaffe Karma som en afprøvning af deres arbejdskapacitet eller som et mere permanent beskæftigelsestilbud, der økonomisk supplerer deres indkomst (kontanthjælp eller førtidspension) samt understøtter deres mentale trivsel. Eksempelvis beskriver Anja, der er i slutningen af 30'erne, at hun ser arbejdet i Kaffe Karma som en mulighed for at afprøve sin arbejdskapacitet og ressourcer med henblik på at få et fleksjob:

Jeg vil nok gerne i fleksjob, for jeg kan ikke arbejde fuldtid, men de (sagsbehandler og vejleder i kommunen) snakker også om førtidspension, og det vil jeg bare ikke, men det ville være fedt, hvis jeg kunne arbejde 25 timer på fleksordningen, og jeg vil bare gerne af med kontanthjælp. Jeg ved godt, at folk siger det med, at dem, der er på kontanthjælp, gerne bare vil sidde og fæde den, men sådan har jeg det bare ikke. (Anja, ansat i Kaffe Karma)

Anja har en række fysiske helbredsproblemer, der gør, at hun ikke kan varetage et fuldtidsjob, og beskriver, som flere af de andre ansatte i gruppen af ansatte over 30 år, at hun igennem sit arbejde i Kaffe Karma får afprøvet nogle af sine færdigheder og ressourcer, fx gennem det at være mødestabil, kollegial og have kundekontakt samt skulle fremstille og sælge et produkt eller løse nogle opgaver med en vis stabilitet og kvalitet. Anja forklarer eksempelvis, at det har betydet meget for hende at kunne komme i Kaffe Karma, da det har været en god måde for hende at komme i gang igen, efter hun blev syg og skal til at finde ud af, hvor meget hun kan holde til at arbejde. Hun beskriver, at hun godt kan lide at være social, men at det skal også være i begrænsede mængder, og at hun også kan føle sig udkørt efter en vagt i Kaffe Karma.

Generelt peger interviewene på, at ansættelsen i Kaffe Karma bidrager til, at de ansatte får en afklaring omkring deres ressourcer og muligheder for at indgå på arbejdsmarkedet i fx et fleksjob. Det er dog ligeledes meget vigtigt, at arbejdet i Kaffe Karma for flere også har givet en økonomisk indtægt, der understøtter stabiliteten i deres hverdagsliv. Anja har fx fået et fast timeantal i et rengøringsjob faciliteret af Kaffe Karma, som har betydet, at hun nu har fået en økonomisk indtægt, der har givet hende mulighed for bedre at kunne købe nødvendige fornødenheder (fx mad, tøj, medicin) og skabe en mere stabil boligsituation. Nedenstående feltnote beskriver dette forløb og viser, hvordan Anja tilføjer Kaffe Karma en særlig betydning for denne udvikling:

Anja har ringet til en medarbejder i Kaffe Karma, da hun bliver lidt forsinket på grund af et møde med sin sagsbehandler. Hun er kommet på akutlisten til bolig, og det handler mødet med sagsbehandleren om. Klokkeren ca. 13 møder Anja op i Kaffe Karma. Hun smiler, da hun får øje på medarbejderen, og siger jublende: "Jeg har fået bolig, jeg har fået mit eget sted, helt for mig selv, hvor jeg ikke skal dele noget med nogen". Medarbejderen siger tillykke og virker begejstret på Anjas vegne. Medarbejderen spørger ind til, hvor hun skal bo, og hvordan det er lykkedes hende endelig at få sit eget sted. Anja siger: "Jeg måtte også virkelig spille på violinen, ik? Men jeg kan simpelthen ikke bo med hende mere, for hun har så mange problemer selv, og det går ud over mig". Medarbejderen: "Ja, hvis hun sådan lægger af på dig?" Anja: "Ja, det er nemlig det, og det er, som om alt i mit liv bliver sværere. Jeg har jo nærmest ikke boet der den sidste tid, men passet lejligheder for mine venner og sådan, hvis de skulle noget, så det bliver så godt at få mit eget, og det er jo faktisk Kaffe Karma, der gjorde, at vi kunne sætte mit budget op på grund af det rengøring der, så kunne vi sætte budgettet op, så det lige passer med, at jeg har råd til den lejlighed nu. Det er virkelig fedt". Anja tager forklæde på, hilser på den frivillige, og der begynder at komme kunder i kaffecyklen, som Anja går i gang med at betjene. (Feltnote)

Udover at vise en fortrolighed mellem Anja og Kaffe Karmas medarbejder viser feltnoten også tydeligt, at Anja oplever, at ansættelsen i Kaffe Karma har været afgørende for, at hun nu har fået en bolig, som hun kan være i grundet den ekstra indtægt fra rengøringsjobbet og fra Kaffe Karma.

Det er tydeligt, at den ekstra indtægt og muligheden for at tjene penge på det sociale frikort har stor betydning for de ansatte, da det er et vigtigt supplement til enten kontanthjælp, uddannelseshjælp eller førtidspension og er med til at forbedre deres levevilkår og understøtte tryghed i forhold til at kunne betale udgifter til bolig, mad osv. Herudover oplever flere ansatte, at selve det, at de modtager en løn, er en anerkendelse af dem og af det arbejde, de udfører. Ligesom de ansatte under 30 år påpeger flere af de ansatte over 30 år også, at ansættelsen er med til at give selvtillid. Forskellen til de yngre ansatte er dog, at det ikke "blot" handler om selvtillid til at indgå på arbejdsmarkedet og uddannelsessystemet, men at også i forhold til at begå sig i sociale sammenhænge mere generelt, hvor Kaffe Karma bidrager til at understøtte deres sociale færdigheder. Eksempelvis er det tydeligt, at nogle af de ansatte, som aldrig har været på arbejdsmarkedet, såsom Maja og Henrik, oplever, at ansættelse i Kaffe Karma bliver en form for resocialisering. Maja, der er i slutningen af 40'erne, forklarer denne proces på følgende måde:

Jeg synes faktisk, at jeg har fået lidt mere selvtillid – en lille smule i hvert fald, og for mig, så er det virkelig også meget, at jeg har været så mange år i et hårdt miljø, hvor sproget også bare er virkelig hårdt, og der er nogle helt andre hierarkier og måder, man er sammen på i det miljø end ude blandt 'normale', og det har jeg virkelig skullet lære, altså, det har været et helt nyt sprog og måde at tale på, som jeg føler, at jeg også får her, hvor vi taler sammen og med kunderne på en helt anden måde, end jeg har været vant til. Og jeg har også mere lært det der med, hvad man lige fortæller eller spørger om, for det

er jo på et arbejde, og den omgangstone der, og jeg føler faktisk, at det kommer mere naturligt for mig nu, og det er noget, som jeg lærer her.

(Maja, ansat i Kaffe Karma)

I citatet forklarer Maja, hvordan hun, efter at have været en del af et "hårdt stofmisbrugsmiljø" i størstedelen af sit liv, har brug for at lære en helt ny måde at være sammen med mennesker på. Dette indebærer bl.a. at tillære sig et nyt "sprog" og en "omgangstone" samt forståelse af de forskellige normer og forventninger, der er på en arbejdsplads. For Henriks vedkommende er det ligeledes tydeligt, at ansættelsen i Kaffe Karma er en del af en større proces, hvor Henrik forsøger at omlægge sit liv efter mange år med stofmisbrug og kriminalitet. Efter sin seneste løsladelse har Henrik formået at forblive stoffri og har i tillæg til sin ansættelse i Kaffe Karma også et andet arbejde, hvor han også bruger det sociale frikort. Han påpeger derudover, at der er sket flere andre ændringer i hans liv siden hans løsladelse, herunder at han har fået en kæreste og har fået kontakt med sine forældre igen. Generelt synes udbyttet for flere af de ansatte over 30 år i høj grad at være, at de får stabilitet og ro i hverdagen og "*får noget at stå op til og sved på panden*". (Jan, ansat i Kaffe Karma)

5.2.1 Samarbejdet mellem ansatte og frivillige

Samarbejdet mellem ansatte og frivillige er afgørende for de ansattes forløb og deres udbytte heraf. De frivillige bidrager både ved at understøtte den praktiske gennemførelse af vagterne og ved at støtte den ansatte, mens vagten forløber og sikre, at den ansatte føler sig tryk. I beskrivelserne af deres udbytte af ansættelsen i Kaffe Karma påpeger alle ansatte på tværs af alder vigtigheden af samarbejdet med de frivillige, som dels er med til at understøtte det praktiske arbejde, dels bidrager til at skabe tryghed omkring arbejdet. Eksempelvis fortæller Line følgende:

Der er plads til alle. Vi (de ansatte) er meget forskellige. Den første vagt, jeg havde, var sammen med en frivillig og en ansat, der var hjemløs, og det gav mig en følelse af tryghed, at der var plads til os alle. (Line, ansat i Kaffe Karma)

Lignende tilkendegivelser kommer fra flere andre ansatte, hvor flere særligt peger på, at samarbejdet med Kaffe Karmas frivillige og medarbejdere er afgørende for, at de føler, at Kaffe Karma er et godt match for dem og for deres udbytte af ansættelsen. En anden ansat fortæller i relation hertil, at Kaffe Karma adskiller sig fra de andre sociale og beskæftigelsesrettede tilbud, som han er eller har været en del af:

Det er vigtigt for mig at sige, at de er deres sociale ansvar bevidst. Altså de gør virkelig noget, og jeg kan bedre lide det her end [navn på en anden indsats], for dem, der kommer der, de er meget dårlige. Det her er rummeligt, men det er ude i det "normale" så at sige, og du har det godt, når du går her fra, og dem, du møder her, er søde og rare".

De ansatte tilkendegiver, at de frivillige i høj grad er med til at skabe ro og tryghed omkring det praktiske arbejde knyttet til ansættelsen og er opmærksomme på at tilpasse den ansattes ansvar i forbindelse med vagten. Dette bakkes op af observationerne, som er foretaget i forbindelse med feltstudierne. Eksempelvis har VIVEs medarbejder noteret følgende i forbindelse med en vagt, hvor Tom havde sin anden vagt:

Jeg taler med Tom om, hvordan det er at være ny i Kaffe Karma. Han forklarer mig, at han er god til at bede om hjælp og føler, at de frivillige, han har mødt, har været gode til at hjælpe ham til at komme i gang med opgaverne. Tom er en smule tilbageholdende, når der kommer kunder, så det bliver oftest den frivillige, der spørger kunderne om, hvad de skal have, men den frivillige og Tom laver kaffen i fællesskab. Den frivillige guider, og Tom brygger kaffen. Tom er god til at bede om hjælp og spørger bl.a. den frivillige, "om han lige vil kigge med over skulderen".

Et lignende eksempel finder vi i noterne vedrørende en vagt med Henrik, hvor VIVEs medarbejder har noteret, at den frivillige anerkender Henriks indsats, og efter hver kunde fortæller han om små fif, fx at han altid tager en bestemt farve klud til steameren og en anden farve til bordet. Generelt vidner feltstudierne om, at de frivillige og medarbejderne er gode til at tilpasse ansvaret til både den ansattes erfaring og formåen på den pågældende vagt.

For de frivillige er det vigtigt at opleve, at de ansatte får udbytte af at være ansat i Kaffe Karma, og at de som frivillige er med til at hjælpe folk videre og tættere på arbejdsmarkedet/uddannelsessystemet. En af de interviewede frivillige er involveret i frivilligt arbejde flere steder og han oplever, at arbejdet i Kaffe Karma adskiller sig fra hans øvrige frivillige arbejde:

I Kaffe Karma kan man hjælpe folk videre. Hvis jeg bare møder én, som kommer videre, så er det tilfredsstillelse nok for mig. De andre steder handler det mere om at holde dem oven vande og holde dem i live og gøre dem klar til at modtage hjælp. (Frivillig i Kaffe Karma)

De frivillige peger i forlængelse heraf på, at størstedelen af de ansatte selv har en stærk motivation for at komme videre eller lave forandringer i deres liv, og at det ikke alene er det økonomiske aspekt, som har betydning for, at de ansatte er en del af Kaffe Karma. En af de frivillige beskriver, at mange af de ansatte har eller har haft svære livsomstændigheder, men at det ikke nødvendigvis er det, der fylder, når de er på arbejde hos Kaffe Karma. Tværtimod oplever den pågældende frivillige, at de frivillige og ansatte er meget ligeværdige, når de er på vagt. Denne holdning deles af en anden frivillig, som i sit interview pointerer, at man, efterhånden som de ansatte bliver mere selvkørende, "ikke altid kan se, hvem der er den ansatte, og hvem der er den frivillige, og det er positivt, for det viser, at man bliver ligeværdige i det efterhånden". Den oplevede ligeværdighed mellem ansatte og frivillige dokumenteres også gennem feltobservationerne. Eksempelvis har VIVEs medarbejder i forbindelse med en vagt noteret, at samarbejdet mellem den frivillige og den ansatte på den pågældende vagt synes at være præget af samarbejde, gensidig respekt og en vis grad af fortrolighed.

For de frivillige, som vi har mødt i forbindelse med feltstudier og interview, opleves samarbejdet med de ansatte som en væsentlig del af den sociale støtte, som der er indlejret i Kaffe Karmas indsats. En af de interviewede frivillige beskriver det således:

Som frivillig er det jo egentlig meget ligetil. Vi går ud med en kaffecykel sammen med de ansatte og sælger kaffe. Men der er jo meget mere i det. De her

mennesker, som døjer med hjemløshed, psykiske problemer eller andet, for dem handler det også om meningsfuldhed og at have noget at komme ud af døren til. Det handler om at have noget socialt nærvær med andre mennesker. Du har også pludselig et ansvar for noget, så der er meget mere i det end bare at sælge kaffe, og det er det, der gør det så meningsfuldt.

(Frivillig i Kaffe Karma)

Den frivillige beskriver i forlængelse heraf, at han og den ansatte i høj grad er sammen om at løse opgaverne på vagten, men at han selvfølgelig har det overordnede ansvar for kaffevognen og skal yde social støtte til den ansatte, hvis der er problemer. Den sociale støtte opleves generelt som en naturlig indlejret del af arbejdet som frivillig og i kulturen i Kaffe Karma, hvorfor det kan være svært at være konkret omkring, hvordan den sociale støtte kommer til udtryk. Den sociale støtte kan dog eksempelvis bestå af, at den frivillige er opmærksom på, hvordan den ansatte har det den pågældende dag, og om den ansatte eksempelvis har brug for en pause. De interviewede frivillige påpeger i forbindelse hermed, at det er vigtigt, at de er opmærksomme på, at den ansatte ikke nødvendigvis selv beder om en pause, selvom vedkommende kan have behov for det. Generelt oplever de frivillige mødt i forbindelse med feltstudier og interview, at det at skabe ro og tryk omkring vagten, og at være opmærksom på den ansattes behov på dagen er en væsentlig del af den sociale støtte og dermed et væsentligt element i deres rolle som frivillige. Herudover fortæller de interviewede frivillige, at de ansatte ofte også bare har brug for en at tale med, og at det også er en del af den sociale støtte. En frivillig siger:

Måden, du møder borgeren på, er i og for sig også social støtte. Møde dem med nysgerrighed, ro og tillid. Det er jo også det, der giver den ansatte noget. Det vil jeg også tolke som en støtte. For eksempel det at stå ude og snakke med dem i tre timer, det bryder jo også sådan noget som ensomhed.

(Frivillig i Kaffe Karma)

En af de frivillige beskriver dog, at det ikke nødvendigvis er let at få gang i de her samtaler, hvilket for den pågældende frivillige bl.a. skyldes, at vedkommende ofte står med nye ansatte og ikke har kendskab til deres baggrund og behov. Det manglende kendskab til nogle af de ansatte i kombination med variationen i de ansattes baggrunde betyder, at det kan være vanskeligt for de frivillige at vurdere de ansattes konkrete udbytte af indsatsen. Det er derfor også vanskeligt for de frivillige at pege på, hvad der er udslagsgivende for de ansattes udbytte, og hvilken betydning samarbejdet med dem som frivillige har. De frivillige oplever dog, at ansættelsen i Kaffe Karma uden tvivl medvirker til en positiv udvikling hos de ansatte, som de har mødt, og at dette særligt skyldes to forhold. Det første er, at de ansatte får mere selvtillid og tro på egne evner, hvilket beskrives således af to forskellige frivillige:

Der sker et eller andet. De kommer i starten og er nervøse og føler sig utilstrækkelige, men så kan man faktisk rimeligt hurtigt få dem til at tro på sig selv, og de efterspørger vagter hele tiden. De vil gerne. Jeg tror ikke, at de gør det så meget for pengene. Selvfølgelig hjælper pengene, men det er også, fordi de gerne vil, fordi de føler, at det er en form for jobtræning.

(Frivillig i Kaffe Karma)

Man ville måske ønske, at de bagefter kunne gå ud og tage et fuldtidsarbejde, men for nogle er det bare vigtigere at få noget meningsfuldt ind i deres hverdag. Få dem ud af døren og gøre dagen mere meningsfuld end den ellers ville have været. Og det kan godt være, at det ikke er et stort mål, som at tage springet ud i uddannelse eller ud på arbejdsmarkedet, men derfor er det stadig meget værd. Og for nogle kan indsatsen være med til, at de får troen på, at de godt kan. De får noget selvtillid, fordi de også har et ansvar ude ved cyklen [...] de kan klare mere ved cyklen og kan rumme mere stress, og den stress det kan give, hvis der er mange kunder. (Frivillig i Kaffe Karma)

Som det antydes i det sidste citat, så er en anden væsentlig faktor for de ansattes udbytte af ansættelsen af Kaffe Karma, at ansættelsen bidrager til struktur i den ansattes dagligdag. Hermed tillægger de frivillige såvel struktur som oparbejdelse af selvtillid og tro på egne evner som afgørende for de ansattes udbytte, hvilket er på linje med de ansattes egne beskrivelser.

6 Opsamling

Midtvejsnotatet har haft til formål at afdække de borgerrettede resultater og betydningen af deltagelsen i Kaffe Karma for de borgere, der har været ansat på det sociale frikort i Kaffe Karma i den første del af projektperioden. Ved projektets afslutning udarbejder VIVE en slutevaluering, som vil bygge videre på og udvide analyserne af de ansatte borgeres forløb præsenteret i midtvejsnotatet. I tillæg hertil vil slutevalueringen ligeledes indeholde en organisatorisk analyse med fokus på at afdække erfaringerne med at forankre Kaffe Karma som en økonomisk bæredygtig socialøkonomisk virksomhed med en virksomhedsmodel, der kan udbredes til flere byer og med større volumen.

Analyserne viser, at Kaffe Karma kan rumme en bred målgruppe af borgere og inkludere dem i et forløb. Såvel de kvantitative som de kvalitative analyser peger på, at de ansatte i Kaffe Karma placerer sig på et bredt spektrum både i forhold til alder, udsathed og tidligere arbejdserfaring. Det brede spektrum af ansatte ses bl.a. i forhold til de ansattes psykiske helbred. Her peger analyserne på, at de ansatte i Kaffe Karma generelt har dårligere mental trivsel end almenbefolkningen målt på baggrund af den gennemsnitlige score på WHO-5-trivselsindekset. Der er dog en betydelig spredning blandt borgerne i den gennemsnitlige trivselsscore, hvilket også kommer til udtryk i de ansattes selv vurdering af deres psykiske helbred, hvor næsten halvdelen af de ansatte har en negativ selv vurdering af deres eget psykiske helbred (som 'mindre godt' eller 'dårligt'), mens den anden halvdel har en positiv selv vurdering af deres psykiske helbred (som 'fremragende', 'vældig godt' eller 'godt'). I forhold til kontinuiteten i indsatsen viser de kvantitative analyser ligeledes en variation, hvilket er forventeligt, når man tager spredningen i de ansattes udsathed og erfaringer med arbejdsmarkedet i betragtning. For en del af de ansatte lykkes det at gøre deltagelsen i Kaffe Karma til et længerevarende forløb, mens der for andre bliver tale om en mere kortvarig eller sporadisk tilknytning.

De kvalitative analyser bidrager med de ansattes eget perspektiv på deres ansættelse i Kaffe Karma og deres udbytte heraf. Fælles for de ansatte mødt under feltarbejdet er, at de alle oplever et positivt udbytte af deres arbejde i Kaffe Karma. Det varierer for de ansatte, om de primært oplever et materielt, psykosocialt og/eller kompetencegivende udbytte, men flere beskriver en kombination af de tre faktorer. Eksempelvis oplever flere af de ansatte, at det er af stor betydning, at Kaffe Karma er en rummelig arbejdsplads, hvor de kan genvinde eller tilegne sig nye sociale og faglige færdigheder samt blive en del af et arbejdsfællesskab, som flere af de ansatte har meget lidt erfaring med fra tidligere. Det er også fælles for de ansatte, at alle beskriver, at arbejdet i Kaffe Karma giver dem struktur på deres hverdag, selvtillid og afklaring omkring deres ressourcer i forhold til beskæftigelse. Den yngre gruppe af ansatte anser Kaffe Karma som et springbræt til beskæftigelse eller uddannelse, mens den ældre gruppe af ansatte nærmere oplever deres forløb som et længerevarende småjob eller en del af deres kommunale praktik- eller afklaringsforløb. Arbejdet giver de ansatte adgang til økonomiske og sociale ressourcer, herunder også gennem deres løn for arbejdet, som flere af dem forbinder med både anerkendelse, tryk og bedre levevilkår.

Feltstudiet peger endvidere på, at de frivillige er et vigtigt element i forhold til at varetage den sociale støtte i indsatsen og herigennem understøtte de ansattes forløb. Analysen

viser, at de frivillige oplever arbejdet i Kaffe Karma som meget meningsfuldt og som noget, der gør en forskel for de ansatte. Det er i særlig grad Kaffe Karmas kultur, samarbejdet med de ansatte og medarbejderne samt den stærke profil i forhold til at hjælpe udsatte, som gør, at det er meningsfuldt at være en del af Kaffe Karma. Ligesom de ansatte peger de frivillige netop på rummeligheden i indsatsen og bredden i Kaffe Karmas målgruppe som særligt væsentlig. Der er således generelt en forståelse af, at Kaffe Karmas mulighed for og evne til at inddrage en bred målgruppe i indsatsen er en stor styrke med mange potentialer.

Overordnet set peger analyserne på, at de ansatte gennem deltagelsen i Kaffe Karma får erfaringer og færdigheder, som muliggør, at en del af dem efterfølgende kan indgå i andre arbejdsmæssige sammenhænge som fx øvrige "småjobs" eller generel beskæftigelse. Det er dog samtidig ressourcekrævende for Kaffe Karma at skulle rumme de ansattes forskelligartede behov, og det stiller store krav til den daglige drift og generelle organisering af indsatsen. Dette gælder særligt i forhold til det igangværende arbejde med at udvide Kaffe Karmas aktiviteter med henblik på at skabe en økonomisk bæredygtig virksomhedsmodel baseret på en stabil levering af services til Kaffe Karmas kunder. Herudover betyder de ansattes forskelligartede behov, at der ligeledes er nødt til at blive etableret aftaler med forskellige typer samarbejdspartnere, som afspejler den variation, der er i målgruppen. Eksempelvis viste den kvalitative analyse, at gruppen af yngre ansatte er særligt fokuseret på, at ansættelsen i Kaffe Karma skulle være en trædesten til at komme videre/tilbage i uddannelse eller beskæftigelse. Dette taler for at have fokus på at lave samarbejdsaftaler med eksempelvis uddannelsesinstitutioner eller virksomheder. Analyserne viser også, at de midaldrende og ældre ansatte i særlig grad er motiveret af at få struktur på deres hverdag, og flere påpegede, at ansættelsen i Kaffe Karma er et led i et opkvalificeringsforløb med henblik på at få andre småjobs. For denne gruppe er det centralt, at der gennem forløbet lægges vægt på at brobygge til andre småjobs.

Litteratur

- Benjaminsen, L. (2019). *På vej til arbejde. Midtvejsevaluering*. København: VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.
- Benjaminsen, L., Andrade, S.B., & Enemark, M.H. (2017). *Fællesskabsmålingen. En undersøgelse af livsvilkår og social eksklusion i Danmark*. København: VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.
- Billis, D. (2010). Towards a theory of hybrid organizations. In D. Billis (Ed.), *Hybrid organizations and the Third Sector. Challenges for Practice, Theory and Policy* (pp. 46–69). London: Palgrave Macmillan.
- Brandsen, T., Van De Donk, W., & Putters, K. (2005). Griffins or Chameleons? Hybridity as a Permanent and Inevitable Characteristic of the Third Sector. *International Journal of Public Administration*, 28(9–10), 749–765.
- Defourny, J., & Nyssens, M. (2008). Social enterprise in Europe: recent trends and developments. *Social Enterprise Journal*, 4(3), 202–228.
- Hulgård, L. (2010). Social entrepreneurship. In K. Hart, J.-L. Laville, & A.D. Cattani (Eds.), *The Human Economy* (pp. 293–300). Cambridge: Polity Press.
- Sievers, S.M.M. (2016). Fragile heterotopias—a case study of a Danish social enterprise. *Community Development Journal*, 51(1), 77–94.

Bilag 1 Observationsguide og guide til in-situ-interview med ansatte

Observationsguide Kaffe Karma

Formål med observationerne: Vi er interesseret i, hvordan borgernes forløb fungerer i praksis. Formålet med Kaffe Karmas indsats er at tilbyde socialt udsatte borgere mulighed for at deltage i en arbejdsmæssig sammenhæng i form af at sælge kaffe fra en kaffecykel fra Kaffe Karma, sammen med medarbejdere/frivillige, der understøtter borgerens deltagelse i indsatsen. I observationerne vil vi have fokus på de færdigheder, borgeren får igennem deltagelse i indsatsen, som skal muliggøre, at borgeren efterfølgende kan indgå i andre arbejdsmæssige sammenhænge, som fx øvrige småjobs. Dette sker bl.a. ved at have fokus på arbejdsopgaver, roller og ansvar i forbindelse med kaffesalget, den psykosociale indsats og relationen mellem den ansatte og den frivillige.

Observationsguiden består af fire dele:

1. Første del af guiden beskriver faktuelle forhold om ansættelsen, fx hvor længe den ansatte har været tilknyttet samt baggrunden for ansættelsen. Herudover bør det afdækkes, om der eventuelt er identificeret centrale fokusområder i forhold til borgerens ansættelse i forhold til at understøtte den ansattes mulighed for fremadrettet at indgå i andre arbejdsrelaterede aktiviteter og fællesskaber. Denne del skal så vidt muligt udfyldes før observationen, eventuelt ved samtale med den frivillige eller med Kaffe Karmas medarbejder.
2. Den anden del kan udfyldes løbende under vagten med den ansatte eller umiddelbart efter. Denne del vedrører observationer i henhold til de opstillede observationskategorier – Centrale aktiviteter, roller og ansvar, psykosocial støtte og relationen mellem den ansatte og den frivillige.
3. Den tredje del kan udfyldes løbende eller umiddelbart efter vagten og beror på in-situ-interview med den ansatte vedrørende dagens vagt samt den ansattes erfaringer med at indgå i indsatsen, herunder deres oplevelser af muligheden for fremadrettet at indgå i arbejdsrelaterede fællesskaber og i lokalsamfundet.
4. Den fjerde del udfyldes ved dagens afslutning og samler op på observationskategorierne.

Observationskategori	Eksempler på operationalisering af observationskategorier
Centrale arbejdsopgaver	Observation af indsatsens daglige udførelse, herunder hvilke konkrete arbejdsopgaver der skal varetages i forbindelse med kaffesalget den pågældende dag, samt om der skal gennemføres bestemte uddannelsesmoduler.
Roller og ansvar	Observation af, hvilke arbejdsopgaver den ansatte varetager (og hvilke der varetages af den frivillige). Har den ansatte specifikke ansvarsområder, og hvordan "udmønter" rollerne som ansat og frivillig sig i praksis?
Psykosocial støtte, jf. 'Hobfoll-principperne' med fokus på tryghed, ro, handleevne, fællesskab og håb	Observationer af den psykosociale støtte i praksis. Lykkes det eksempelvis at opsætte klare, positive og genkendelige rammer for arbejdet samt skabe aktiviteter, der understøtter følelsen af at være en del af et fællesskab for den ansatte og styrker den ansattes handleevne.
Relationen mellem den frivillige og den ansatte, herunder udmøntningen af det recovery-orienterede værdigrundlag	Observationer på forhold vedrørende relationen mellem den frivillige og den ansatte, herunder udmøntningen af recoverytanken. Hvordan agerer den frivillige i selskab med den ansatte, fx i forbindelse med snakke om den ansattes trivsel (som ekspert eller som sparringspartner), tager den ansattes opgaver udgangspunkt i vedkommendes eksisterende ressourcer, og hvordan understøttes den ansattes handleevne i eksempelvis stressede arbejdssituationer?

Information om observationer

Dato:	
Tidsrum og sted for observationen:	
Observatør:	
Andet vedr. dagens vagt:	

Del 1. Faktuelle forhold om den ansattes forløb hos Kaffe Karma

Baggrundsplysninger	Noter
Borger:	
Hvor længe har den ansatte været tilknyttet:	
Er borgeren mødt i forbindelse med feltarbejde tidligere?	
Mødefrekvens:	
Ved 1. møde med den ansatte – kort beskrivelse af baggrunden for ansættelsen hos Kaffe Karma	
Ved gentaget møde med den ansatte – kort beskrivelse af 'siden sidst' fx ændringer i den ansattes situation	

Del 2. Løbende registrering af aktiviteter på vagten

Aktivitet	Noter
<i>Eksempelvis: betjening af kunder</i>	
Aktivitet	Noter
Aktivitet	Noter
Aktivitet	Noter

Del 3. In-situ-interview med den ansatte vedrørende vagten mv.

Tema	Opmærksomhedspunkter	Noter
Hverdagsliv	Fokus på den ansattes hverdagsliv og sociale baggrund, herunder hvor den ansatte bor og den ansattes andre dagligdagsaktiviteter.	
Den ansattes oplevelse af dagens vagt	Den ansattes egen oplevelse af dagens vagt, fx om vagten blev oplevet som travl, om der var episoder, som overraskede den ansatte, samt om den ansatte følte, at vedkommende var klædt på til at varetage opgaverne på dagens vagt.	
Den ansattes oplevelse af egen udvikling/progression gennem ansættelsen i Kaffe Karma	Den ansattes oplevelse af, hvad vedkommende får ud af at arbejde i Kaffe Karma. Den ansattes oplevelse af, hvilke færdigheder arbejdet understøtter.	
Den ansattes oplevelse af relationen til den frivillige	Den ansattes oplevelse af, hvordan den frivillige kan hjælpe med det praktiske arbejde ved kaffevognen? Praktiske eksempler. Den ansattes oplevelse af, hvordan den frivillige kan støtte den ansatte i forhold til andre problemstillinger, fx indgå i støttende samtaler.	
Status på tilknytning til arbejdsmarkedet	Den ansattes tidligere erfaring med at arbejde. Den ansattes egen oplevelser af muligheden i forhold til at komme ud i arbejde. Den ansattes oplevelser af udfordringer i forhold til at komme ud og arbejde.	

Del 4. Opsamling på dagen ud fra observationskategorierne

Observationskategori	Syntese

Bilag 2 Interviewguide – frivillige i Kaffe Karma

<p>Intro</p>	<p>Først og fremmest tak, fordi du har lyst til at medvirke i interviewet!</p> <p>Som vi har talt om, skal vi (VIVE) evaluere Kaffe Karmas (KK) mulighed for at understøtte socialt udsatte borgeres mulighed for at indgå i arbejdsrelaterede fællesskaber og i lokalsamfundet uden for udsatte miljøet. Derudover skal vi undersøge Kaffe Karmas socialøkonomiske virksomhedsmodel, og hvordan KK's indsats kan understøttes organisatorisk.</p> <p>Dette interview indgår som en del af den samlede evaluering, hvor vi bl.a. også indsamler spørgeskemadata fra de ansatte og laver interview med samarbejdspartnere.</p> <p>Interviewet varer ca. 30-45 minutter. Det overordnede formål med interviewet er at få viden om dit arbejde som frivillig i KK. Det frivillige arbejde udgør en grundstamme i KK, idet en stor del af indsatsen varetages af jer frivillige. Noget af det, som jeg derfor gerne vil tale med dig om, er din rolle som frivillig, samt hvordan man kan organisere og understøtte den frivillige del af indsatsen. Hvordan oplever du eksempelvis spillet mellem dig som frivillig, Kaffe Karma og de ansatte? Jeg har selvfølgelig forberedt nogle spørgsmål, men du skal endelig bare føle dig fri til at fortælle det, du har lyst til.</p> <p>Din deltagelse i interviewet behandles fortroligt, og du bliver selvfølgelig ikke nævnt med navn i vores rapport, eller når vi omtaler resultaterne fra projektet.</p> <p>Har du nogle spørgsmål, inden vi går i gang?</p>
<p>Tema</p>	<p>Eksempel på spørgsmål</p>
<p>Baggrund og beskrivelse af Kaffe Karma (KK)</p>	<p>Kan du starte med at fortælle lidt om dig selv (alder, hvad laver du, når du ikke er frivillig i KK)?</p> <p>Hvordan vil du beskrive Kaffe Karma (KK)?</p> <p><i>Hvad er formålet med KK?</i></p> <p><i>Synes du, det er vigtigt med sådan en virksomhed/et initiativ?</i></p> <p><i>Arbejder du som frivillig andre steder? Er det anderledes end i andre virksomheder/initiativer, som du kender til? Hvordan?</i></p>
<p>Det frivillige arbejde i KK og spillet med KK</p>	<p>Det næste, jeg gerne vil høre lidt om, er din rolle som frivillig i KK.</p> <p>Hvorfor har du valgt at være frivillig i KK?</p> <p><i>Hvordan fik du kendskab til KK?</i></p> <p><i>Hvad får du ud af det personligt? Hvilke overvejelser havde du inden?</i></p> <p><i>Hvad ser du som dit vigtigste bidrag?</i></p> <p><i>Hvad er eventuelle fordele ved at være frivillig?</i></p> <p><i>Hvad er eventuelle ulemper ved at være frivillig?</i></p> <p>Arbejdet som frivillig:</p> <p><i>Hvor ofte har du vagter?</i></p> <p><i>Hvor mange timer sætter du oftest af til en vagt (alt inkl.)?</i></p> <p><i>Hvad er afgørende for, om du siger ja til en vagt eller ej? (fokus på barrierer for frivilligt arbejde)</i></p> <p><i>Har du prøvet forskellige typer af vagter (KAB-huset, events, "alm." vagter med cyklen)? Er der nogle typer af vagter, som du særligt foretrækker?</i></p> <p>Har du deltaget i kurser eller frivillig-arrangementer hos KK?</p>

	<p><i>Hvis ja – hvilke kurser/arrangementer har du deltaget i? (Har du modtaget oplæring i brugen og forståelsen af psykosocial støtte med inspiration fra Hobfoll?)</i></p> <p><i>Hvad har formålet været?</i></p> <p><i>Hvad har du fået ud af dem? (tættere tilknytning til de andre frivillige og KK som organisation, barista-oplæring etc.)</i></p>
<p>Samspelet med de ansatte</p> <p>Til interviewer:</p> <p>Fokus på, hvordan Hobfoll-principperne realiseres i praksis (fokus på ro og tryk samt aktiviteter, der kan skabe positive forandringer og give den ansatte oplevelsen af at være en del af et fællesskab)</p>	<p>Hvor mange forskellige ansatte har du været på vagt med? Har du indflydelse på, hvem du er på vagt med?</p> <p>Hvordan vil du beskrive målgruppen for at arbejde i KK?</p> <p><i>Hvilke behov oplever du, at de ansatte har? Hvad er de ansattes udfordringer; hvordan oplever du, at de ansatte "skal gribes an", og hvordan kan du understøtte dem i praksis – hvad 'gør' de. Hvad gør du i praksis?</i></p> <p><i>Kan du give et eksempel på en god oplevelse, du har haft med en ansat i KK?</i></p> <p><i>Hvad er vigtigt for dig i relationen til de ansatte?</i></p> <p><i>Hvordan kan du som frivillig være med til at yde social støtte til de ansatte (OBS på Hobfoll)? Kan du give nogle konkrete eksempler?</i></p> <p><i>Hvad oplever du, at det at være i KK betyder for de ansatte? Hvilken udvikling ser du, og oplever du, at der er tale om reelle forløb?</i></p>
<p>Fremtiden for KK</p> <p>Til interviewer:</p> <p>Fokus på faktorer, som henholdsvis fremmer og hæmmer at nå projektets sociale og økonomiske/forretningsmæssige målsætninger?</p>	<p>Fra dit synspunkt som frivillig, hvad er så det vigtigste for, at KK også eksisterer som social økonomisk virksomhed i fremtiden?</p> <p><i>Har du nogle særlige ønsker for dit arbejde som frivillig fremadrettet?</i></p> <p><i>Er der noget, som KK kan gøre for at tiltrække flere frivillige?</i></p> <p><i>Er der noget, som du tænker, at KK kan gøre anderledes i samarbejdet med de frivillige?</i></p> <p><i>Hvilke ønsker har du for KK i fremtiden?</i></p> <p><i>Hvad er centralt for, at KK skal blive ved med at eksistere i fremtiden?</i></p>
<p>Outro</p>	<p>Jeg har ikke flere spørgsmål. Er der noget, vi ikke har været omkring, som du synes, at jeg skal vide?</p> <p>Hvis du kommer i tanke om noget, eller du har nogen spørgsmål til undersøgelsen, kan du kontakte mig på mail eller telefon.</p>

VIVÉ

DET NATIONALE FORSKNINGS-
OG ANALYSECENTER FOR VELFÆRD