Kaffe Karma

Socialt udsatte borgeres vej til småjobs



Lars Benjaminsen og Theresa Dyrvig Henriksen

VIVE

Kaffe Karma – Socialt udsatte borgeres vej til småjobs

© VIVE og forfatterne, 2023
e-ISBN: 978-87-7582-193-8
Forsidefoto: Kaffe Karma
Projekt: 301671
Finansiering: Kaffe Karma

VIVE
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.

Forord

I denne rapport præsenteres en evaluering af projektet Kaffe Karma – Socialt udsatte borgeres vej til småjobs på det rummelige arbejdsmarked. Kaffe Karma er en socialøkonomisk virksomhed, hvor socialt udsatte borgere gennem ansættelse på det sociale frikort får mulighed for at deltage i et arbejdsfællesskab ved at sælge kaffe fra en kaffecykel i byrummet og ved arrangementer og lignende.

Evalueringen afdækker resultaterne af indsatsen for de ansatte på det sociale frikort i Kaffe Karma og deres oplevelser af indsatsens betydning for dem. Samtidig uddrager evalueringen de organisatoriske erfaringer fra projektet, herunder erfaringer fra udviklingen af den socialøkonomiske virksomhedsmodel i organisationen.

Vi retter en stor tak til de ansatte på det sociale frikort, samt Kaffe Karmas frivillige, medarbejdere og samarbejdspartnere, der er blevet interviewet i forbindelse med evalueringen.

Rapporten har været kommenteret af to anonyme reviewere, der takkes for kommentarer til rapporten.

Seniorforsker Lars Benjaminsen er projektleder for evalueringen og er hovedforfatter på rapporten, som er skrevet sammen med forsker Theresa Dyrvig Henriksen. Seniorforsker Sine Kirkegaard og analytiker Juliane Birkedal Poulsen har været projektmedarbejdere på evalueringen.

Evalueringen er bestilt og finansieret af Kaffe Karma. Kaffe Karma har opnået støtte fra Den A.P. Møllerske Støttefond til projektet og til at gennemføre evalueringen.

Kræn Blume Jensen
Forsknings- og analysechef for VIVE Social

Indholdsfortegnelse

DEL 1 Afrapportering 6

Hovedresultater 7

1 Indledning 13
- 1.1 Baggrund 13
- 1.2 Evalueringens formål 14
- 1.3 Metode 16
- 1.4 Læsevejledning 18

2 Indsatsen 19
- 2.1 En socialøkonomisk virksomhed 19
- 2.2 Indsatsen for de ansatte på det sociale frikort 20
- 2.3 En indsats forankret i recovery-tilgangen 21

3 De ansattes forløb 23
- 3.1 Antal ansatte på det sociale frikort 23
- 3.2 Antal vagter og løntimer 24

4 Profil af de ansatte 27
- 4.1 Køn og alder 27
- 4.2 Selvvurderet helbred 29
- 4.3 Trivsel 31
- 4.4 Deltagelse i andre aktiviteter 33
- 4.5 Selvvurderet arbejdsevne 34

5 Resultater for de ansatte 36
- 5.1 Beskæftigelse 36
- 5.2 Udvikling i selvvurderet helbred 39
- 5.3 Udvikling i trivsel 40
- 5.4 Udvikling i selvvurderet arbejdsevne 41

5.5 Udvikling i deltagelse i sociale aktiviteter 42

6 De ansattes oplevelser 44
6.1 Udsathed og tidligere arbejdserfaringer 44
6.2 De ansattes oplevede udbytte og erfaringer 49

7 De frivillige i indsatsen 57
7.1 De frivilliges rolle og motivation 57
7.2 Relationen mellem de ansatte og de frivillige 59
7.3 Rekruttering og fastholdelse af de frivillige 62

8 Organisatoriske erfaringer og samarbejde 66
8.1 Indsatsen 66
8.2 Målgruppen 68
8.3 Medarbejderne 68
8.4 Den frivillige indsats 69
8.5 Samarbejde med eksterne samarbejdspartnere 70
8.6 Den socialøkonomiske virksomhedsmodel 72

9 Konklusion 75

DEL 2 Dokumentation 79

10 Metode og data 80
10.1 Kvalitative data 81
10.2 Kvantitative data 84

Litteratur 86

Bilag 1 Spørgeskema 87

DEL 1
Afrapportering

Hovedresultater

En væsentlig problematik hos mange socialt udsatte borgere er en langvarig eksklusion fra arbejdsmarkedet og dermed de arbejdsfællesskaber, som de fleste mennesker indgår i til hverdag. I denne rapport præsenteres resultaterne og erfaringerne fra projektet Kaffe Karma – Socialt udsattes vej til småjobs 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 fra kaffecykler på gaden, ved arrangementer for virksomheder og organisationer og ved cafevirksomhed etableret i regi af projektet. I Kaffe Karma – og generelt i rapporten – betegnes borgerne, som er ansat på det sociale frikort, som 'ansatte', mens de lønnede medarbejdere i Kaffe Karmas sekretariat betegnes som 'medarbejdere'. Det er formålet med indsatsen, at de ansatte i Kaffe Karma kan få erfaringer og færdigheder, der muliggør, at de efterfølgende kan indgå i andre arbejdsmæssige sammenhænge som fx øvrige småjobs eller generel beskæftigelse. Samtidig med denne borgerrettede indsats rummer projektet også udvikling af en socialøkonomisk virksomhedsmodel, hvor det har været et formål med projektet at understøtte en økonomisk bæredygtig forankring af Kaffe Karma som socialøkonomisk virksomhed.

Forskydning i målgruppen i takt med udviklingen af indsatsen

I udgangspunktet var kaffesalget centreret om salg fra kaffecykler på gaden og i byrummet. Der har dog i løbet af projektperioden været udfordringer med at kunne tilbyde vagter nok til de ansatte i forbindelse med gadesalget bl.a. på grund af, at det i perioder har været vanskeligt i tilstrækkelig grad at bemande kaffecyklerne med frivillige, som står sammen med den ansatte på vagterne. Denne problematik blev generelt forstærket under covid-19-pandemien, hvor salget fra kaffecyklerne i længere perioder var indstillet eller sat på vågeblus. I løbet af projektperioden blev der udviklet forskellige andre koncepter for kaffesalget. Særligt blev der etableret en fast cafe i hovedkontoret for en større almen boligorganisation i hovedstadsområdet. Det muliggjorde bl.a., at der i højere grad kunne henvises borgere fra jobcentret til indsatsen, som har haft mulighed for at komme i aktiverings- og afklaringsforløb i cafeen, hvor der samtidig blev ansat en fast medarbejder, der bl.a. varetager en mentorindsats for disse borgere. Samtidig blev der igennem projektperioden lagt vægt på at

udvikle kaffesalget i forbindelse med arrangementer og events hos fx virksomheder og organisationer, hvor Kaffe Karma kan hyres ind til at varetage kaffesalget.

Denne udvikling i indsatsen fra primært at være baseret på kaffesalg på gader og stræder til i høj grad at være centreret om cafeen og salg ved arrangementer og events har betydet, at der i løbet af projektperioden har været en vis forskydning i målgruppen af ansatte. Hvor de ansatte i starten i høj grad blev rekrutteret og henvist fra de sociale tilbud i gademiljøet på Vesterbro og dermed kom fra nogle af de allermest udsatte grupper, er rekrutteringen fra dette miljø aftaget igennem projektperioden. I stedet henvises flere borgere fra jobcentret, og disse borgere er, som medarbejderne udtrykker det, måske lidt mindre udsatte end førstnævnte gruppe. Det skal dog fremhæves, at også den sidstnævnte gruppe generelt har betydelige problematikker og udfordringer og dermed også har behov for en støttende indsats fra medarbejderne og de frivillige.

Kortere og længere forløb for de ansatte

Fra juli 2020 og frem til og med december 2022 har 99 personer været ansat i Kaffe Karma og haft mindst én vagt og dermed været aflønnet på det sociale frikort. Det er lidt flere end et måltal for projektet om, at der skulle være 90 ansatte på det sociale frikort i Kaffe Karma i løbet af hele projektperioden. I den forbindelse skal det også påpeges, at projektperioden oprindeligt var planlagt til og med august 2022, men blev forlænget bl.a. på baggrund af, at covid-19-pandemien i en periode satte indsatsen i dvale.

Cirka halvdelen af de ansatte har haft mindst fem vagter i Kaffe Karma, og en del har haft væsentlig flere vagter. Der er dog også nogle af de ansatte, der har haft færre vagter, og der kan således være forskel på, om ansættelsen i Kaffe Karma resulterer i en kontinuerlig eller mere sporadisk deltagelse. Det er generelt forventeligt, når målgruppens udsathed tages i betragtning. Samtidig har covid-19-pandemien også her spillet ind og i en længere periode vanskeliggjort muligheden for at understøtte kontinuiteten i de enkelte ansættelsesforløb. Det samme gælder udfordringerne med at skaffe tilstrækkeligt med frivillige til indsatsen.

Spændvidde i profilen blandt de ansatte

Ansatte på det sociale frikort er forskellige, både når det kommer til deres tidligere beskæftigelseserfaringer og ligeledes i forhold til deres sociale, fysiske og psykiske problemstillinger. De fleste har psykiske lidelser og udfordringer,

ligesom mange har eller tidligere har haft misbrugsproblemer. De unge har typisk i løbet af ungdomsårene mistet grebet om tilværelsen fx på grund af eskalerende misbrugsproblematikker, mens de midaldrende og ældre ansatte som oftest har oplevet en meget langvarig udsathed. Varigheden og kompleksiteten af udsatheden har også betydning for deres ønsker og forhåbninger i forhold til ansættelsen i Kaffe Karma. Her er der også forskelle på tværs af aldersgrupperne. De yngre ansatte er typisk motiveret af et ønske om at komme i gang med eller genoptage uddannelse eller beskæftigelse, mens de midaldrende og ældre ansatte, som typisk har færrest erfaringer med arbejdsmarkedet og ofte har haft meget langvarige udsathedsproblematikker, i højere grad er motiveret af at få stabilitet ind i hverdagen.

Selvtillid, ressourcer og færdigheder

De ansatte på det sociale frikort oplever generelt at have gavn af at være med i indsatsen. De beskriver, hvordan deltagelsen i Kaffe Karma har givet dem mere selvtillid, sociale færdigheder og tro på egne evner. De ansatte beskriver typisk, at de gennem forløbet har opdaget nye ressourcer og har genvundet troen på deres egne færdigheder fx i forhold til at være social og mødestabil og udvise kundeservice og deres evne til at lære nye kompetencer og danne kollegiale relationer. De oplever også, at de gennem indsatsen får en række faglige færdigheder inden for baristafeltet og erfaringer med salg og service, som også kan give muligheder for på sigt at få jobs i bl.a. servicebranchen. Flere af de unge beskriver, hvordan det har været med til at give dem et afsæt for at komme i gang med uddannelse eller søge anden beskæftigelse. For de midaldrende og ældre ansatte har deltagelsen i indsatsen typisk betydet, at de har fået mere struktur og indhold i hverdagslivet. Desuden er det centralt for de ansatte, at Kaffe Karma betaler dem løn for arbejdet. Flere beskriver, at de penge, de tjener, gør en stor forskel i en trængt hverdag, samtidig med at lønnen også bidrager til en følelse af anerkendelse for den arbejdsindsats, de udfører.

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 ordinær beskæftigelse. Derfor er der også foretaget en løbende registrering af, om borgerne sideløbende med ansættelsen i Kaffe Karma opnår anden form for beskæftigelse. Opgørelserne viser, at ud af de 99 personer, der har været ansat fra 2020 til 2022, er der 37 ansatte, der undervejs i perioden, hvor de har arbejdet i Kaffe Karma,

eller umiddelbart efterfølgende, også har haft andre former for lønnet beskæftigelse. Det svarer nogenlunde til et måltal for projektet om, at 40 af de ansatte opnår andre småjobs, hvor det skal tages i betragtning, at covid-19-nedluknin-gerne i en betydelig del af perioden også påvirkede de øvrige beskæftigelses-muligheder. Ud over de ansatte, der er registreret med anden beskæfti-gelse/småjobs, er der også 6 ansatte, der har deltaget i en eller anden form for uddannelse. I forhold til de 37 med øvrige ansættelser er der i de fleste tilfælde tale om andre småjobs, der i en del tilfælde også er omfattet af det sociale fri-kort, mens der for nogle af de ansatte er tale om ansættelser, der ikke er omfat-tet af det sociale frikort. Enkelte af de ansatte har efter deltagelsen i indsatsen opnået ordinær beskæftigelse. Det er ikke muligt ud fra opgørelserne at afgøre, om det specifikt er deltagelsen i Kaffe Karma, der er årsagen til, at de ansatte er kommet videre til andre ansættelser, men i forbindelse med feltstudierne giver mange af de ansatte udtryk for, at deltagelsen i Kaffe Karma har haft stor be-tydning for deres aktuelle situation, herunder deres egen oplevelse af mulighe-derne for at komme videre til anden beskæftigelse.

Travl hverdag i en lille organisation

Kaffe Karma er en lille socialøkonomisk virksomhed. Ud over lederen er der to medarbejdere i organisationen. Det betyder, at der hele tiden er mange for-skellige arbejdsopgaver at tage sig af. En væsentlig organisatorisk erfaring er, at det kræver faste medarbejderressourcer at facilitere indsatsen og varetage en række opgaver i hverdagen. Med tre personer til at varetage den daglige drift betyder det, at alle tre må løfte mange forskellige opgaver i en travl hver-dag. Der er et stort arbejde forbundet med rekrutteringen af frivillige til indsat-sen og med at fastholde de frivillige, ligesom der er et stort arbejde med den løbende planlægning af vagter, hvor den frivillige står sammen med den an-satte ved kaffecyklen. Samtidig er der også et stort arbejde forbundet med opbygningen af eksterne partnerskaber med en række aktører, herunder både private og offentlige virksomheder, hvilket er helt afgørende i forhold til arbej-det med at gøre organisationen økonomisk bæredygtig.

Udfordring med at skaffe tilstrækkeligt med frivillige

En erfaring har været, at det er vanskeligt at skaffe frivillige nok til indsatsen. Det er et generelt vilkår for mange civilsamfundsorganisationer, der gør brug af frivillige i indsatsen. Samlet set har der i projektperioden været tilknyttet ca. 90 frivillige. Det er dog også erfaringen, at der er en betydelig gennemstrøm-

ning af frivillige, som ofte er i indsatsen et stykke tid, indtil de bevæger sig videre til andre ting i deres liv. Udfordringen med at skaffe tilstrækkeligt med frivillige har som nævnt medvirket til, at det har været en generel udfordring at kunne tilbyde vagter nok til de ansatte, hvilket særligt har betydet, at kaffesalget på gader og stræder har måttet neddrosles undervejs.

Partnerskaber med eksterne aktører

I løbet af projektperioden er der opbygget forskellige partnerskaber med en række eksterne aktører som fx det kommunale jobcenter, private virksomheder samt andre sociale organisationer og tilbud. Disse partnerskaber er generelt en væsentlig forudsætning for organisationens virke. Det gælder både i forhold til opbygning af nye arenaer for indsatsen og i forhold til henvisning af borgere til indsatsen. De kvalitative interviews med flere af disse samarbejdspartnere peger på, at de også oplever et frugtbart samarbejde med Kaffe Karma. Det gælder samarbejdet med jobcentret, hvor en medarbejder beskriver, at Kaffe Karma er lykkedes med at skabe et rummeligt og inkluderende tilbud til udsatte borgere, som det generelt kan være en udfordring at finde egnede beskæftigelsesrettede tilbud til. Der er også gode erfaringer med samarbejdet med en række private virksomheder, herunder i forhold til at benytte Kaffe Karma til kaffesalg ved arrangementer og events i forskellige sammenhænge. Samtidig er der gode erfaringer med brug af corporate volunteering, hvor en privat virksomhed frikøber medarbejdere til at udføre frivilligt arbejde i arbejdstiden. I Kaffe Karmas tilfælde var det medvirkende til, at det lykkedes at udbrede indsatsen til en anden by, hvor samarbejdet med en privat virksomhed gjorde det muligt at skaffe frivillige til indsatsen.

Udfordrende at få den socialøkonomiske virksomhedsmodel til at hænge sammen

Et væsentligt fokus i projektperioden har været at udvikle den socialøkonomiske virksomhedsmodel for at gøre Kaffe Karma økonomisk bæredygtig. Der har i den forbindelse været fokus på at skabe aktiviteter, der samtidig er med til at generere indtægter til organisationen. Det gælder etableringen af cafeen i den almene boligorganisations bygning, hvor der er indtægter forbundet med både serviceopgaver i huset og mentorindsatsen for de ansatte i aktivering i cafeen. Der er også arbejdet på at udvikle konceptet med at varetage kaffesalg ved arrangementer og events i virksomheder og organisationer. Trods disse tiltag er det en udfordring at generere tilstrækkeligt med indtægter til at dække organisationens samlede driftsaktiviteter.

Perspektivering

Evalueringen viser, at det er lykkedes for Kaffe Karma at skabe en indsats, der giver et holistisk beskæftigelsesrettet tilbud for borgere med social udsathed. Ikke mindst konceptet med kaffecyklen, der kan bringes i spil i forskellige sammenhænge, spiller en central rolle for, at der i indsatsen skabes et rum – en setting – hvor de ansatte føler sig godt tilpas og kan udvikle sig og tilegne sig nye kompetencer. Indsatsen er et godt eksempel på, hvordan en civilsamfundsorganisation kan tilvejebringe en sådan indsats gennem en særlig fornemmelse for og evne til at favne målgruppens udfordringer og behov.

Samtidig er Kaffe Karma generelt et eksempel på et tilbud, som faciliterer brugen af det sociale frikort for borgere i udsathed. Det kræver netop, at der skabes aktiviteter og det rette rum for, at borgere i udsathed kan finde beskæftigelse, som de er i stand til at varetage, og som kan aflønnes gennem det sociale frikort.

Fakta om evalueringen

I rapporten evalueres projektet Kaffe Karma – Socialt udsattes vej til småjobs på det rummelige arbejdsmarked, der har været gennemført af den socialøkonomiske virksomhed Kaffe Karma i perioden fra medio 2020 til primo 2023.

Evalueringen belyser indsatsens resultater for de ansatte på det sociale frikort, deres oplevelser af indsatsen og dens betydning for dem. Evalueringen afdækker også erfaringerne med indsatsens udformning og organisering og med udviklingen af den socialøkonomiske virksomhedsmodel.

Evalueringen er baseret på både kvalitative og kvantitative data. Der er foretaget feltarbejde med interviews på stedet med de ansatte på det sociale frikort, ligesom der også er foretaget kvalitative interviews med medarbejderne i organisationen, en del af de frivillige, og med en række eksterne samarbejdspartnere. Der er også anvendt spørgeskemabesvarelser fra de ansatte og registreringer om de ansattes forløb foretaget af medarbejderne.

Mens indsatsen løser en opgave for samfundet med at inkludere udsatte borgere i et arbejdsfællesskab, er det vanskeligt at få driftsøkonomien til at hænge sammen. Det betyder, at organisationen befinder sig i en mosaikøkonomi, hvor der løbende må stykkes indtægter sammen fra en række aktiviteter, men hvor det er en basal udfordring at skabe et tilstrækkeligt økonomisk grundlag for de nødvendige medarbejderressourcer til at varetage den daglige drift. Det er en velkendt problematik for socialøkonomiske virksomheder, der generelt arbejder med et dobbelt formål med både at tilbyde indsatsen for målgruppen og samtidig sikre organisationens egen bæredygtighed. Set i et samfundsmæssigt perspektiv kan der gøres opmærksom på, at indsatser som Kaffe Karma løser en opgave for samfundet i forhold til inklusion af borgere i udsathed, men at det samtidig kan være vanskeligt for sådanne indsatser at skabe det nødvendige økonomiske grundlag for deres virke.

1 Indledning

I denne rapport præsenteres evalueringen af projektet Kaffe Karma – Socialt udsattes vej til småjobs på det rummelige arbejdsmarked. Projektet er gennemført af den socialøkonomiske virksomhed Kaffe Karma og er finansieret af Den A.P. Møllerske Støttefond. Den oprindelige projektperiode gik fra januar 2020 og frem til august 2022. Projektperioden blev undervejs forlænget til februar 2023.

1.1 Baggrund

En væsentlig problematik hos mange borgere i social udsathed er en langvarig eksklusion fra arbejdsmarkedet. Samtidig viser forskningen, at borgere i social udsathed i høj grad efterspørger deltagelse i arbejdsrettede aktiviteter. For eksempel viste "Fællesskabsmålingen" gennem en spørgeskemaundersøgelse, at hovedparten af de respondenter, der havde tegn på social udsathed og var arbejdsløse eller sygemeldte, gerne ville have et arbejde (Benjaminsen, Andrade & Enemark, 2017, 2022). Den kvalitative opfølgningsundersøgelse "Bag om Fællesskabsmålingen" pegede endvidere på, at mange borgere i udsathed efterspørger at indgå i arbejdsmæssige sammenhænge og aktiviteter, hvor de kan bidrage og gøre nytte, og hvor der samtidig er mulighed for social kontakt uden for det udsatte miljø, hvilket det kan være særlig svært for borgere i udsathed at opnå på anden vis (Benjaminsen et al., 2019).

Der er imidlertid generelt 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 vareproduktion eller salg af serviceydelser. Socialøkonomiske virksomheder som Kaffe Karma giver mulighed for sådanne aktiviteter. Kerneforretningen i Kaffe Karma er salg af kaffe fra specialindrettede kaffecykler, og borgerne ansættes på det sociale frikort. Målet med ansættelserne er, at de ansatte opnår konkrete arbejdserfaringer og bliver en del af et arbejdsfællesskab, og at de derved får styrket deres livssituation, ressourcer og kompetencer og får bygget bro til arbejdsmarkedet, så de efterfølgende kan indgå i andre arbejdsmæssige sammenhænge i øvrige småjobs eller generel beskæftigelse.

Forskningen viser generelt, at socialøkonomiske virksomheder har potentiale til at understøtte udsatte borgeres livssituation og recovery-proces og give mulighed for at opnå arbejdsmæssige erfaringer. Forskningen peger dog samtidig på,

at disse organisationstyper kan møde dilemmaer i den daglige praksis, når de på én gang skal håndtere og indfri både sociale og økonomiske målsætninger (Defourny & Nyssens, 2008; Hulgård, 2010). For eksempel kan borgere i socialøkonomiske virksomheder opleve det som særlig 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. En central problematik for socialøkonomiske virksomheder er derfor at udvikle en bæredygtig socialøkonomisk virksomhedsmodel, der både kan være fleksibel og rummelig i forhold til de ansattes sociale situation og samtidig kan være stabil og effektiv i salget af et produkt, der kan fungere på markedsmæssige præmisser og gøre virksomheden økonomisk bæredygtig. I den forbindelse viser forskningen også, at det kan være en stor udfordring for socialøkonomiske virksomheder at få etableret langvarige forpligtende partnerskaber, der på sigt kan sikre en stabil indkomst (Ibsen, 2021). Derfor er det vigtigt, at socialøkonomiske virksomheder får etableret en række forskellige og bæredygtige partnerskaber og samarbejder med både offentlige, private og frivillige aktører, da det ofte er for sårbart, hvis den økonomiske indtægt fx udelukkende kommer fra salg af forløb og ydelser til en kommunal samarbejdspartner. Ligesom for andre sociale organisationer er det eksterne samarbejde med andre aktører på tværs af sektorer (private, offentlige og frivillige organisationer) således helt centralt for socialøkonomiske virksomheder.

Endelig er et væsentligt element i de fleste socialøkonomiske virksomheder inddragelsen af frivillige i indsatsen, hvilket også er et væsentligt aspekt i Kaffe Karma. Ud over det frivillige element i selve kontakten med borgerne inddrages frivillige typisk også for at bidrage til bæredygtigheden og for at skabe stabilitet i indsatsen. Forskningen viser dog også her, at der kan følge udfordringer og dilemmaer med fx i forhold til rekruttering og fastholdelse af frivillige, hvilket typisk også kræver ressourcer fra faste medarbejdere til at facilitere den frivillige indsats (se fx Sievers, 2016).

1.2 Evalueringens formål

Formålet med evalueringen er at bidrage med læring om både den borgerrettede og den organisatoriske del af projektet. I forhold til de ansatte på det sociale frikort belyser evalueringen deres forløb og resultaterne af indsatsen, herunder indsatsens betydning for deres generelle trivsel, helbred og livssituation. Et omdrejningspunkt i evalueringen har dermed været at undersøge, hvordan indsatsen bidrager til at understøtte socialt udsatte borgeres recovery-proces gennem inklusion i et arbejdsfællesskab og bidrager til at styrke deres livssituation generelt.

Ud over afrapporteringen af resultater for de ansatte belyser evalueringen også den organisatoriske del af indsatsen. Her ses der både på medarbejdernes rolle og på faciliteringen af det frivillige element i indsatsen, og hvilken rolle de frivillige og medarbejderne har i forhold til de ansattes forløb. Et vigtigt fokus i forbindelse hermed er, hvordan både frivillige og medarbejdere håndterer den rolle, de indtager som støttepersoner for ansatte med komplekse støttebehov. Et andet væsentligt fokuspunkt i den organisatoriske analyse er samarbejdsrelationerne med eksterne partnere, hvor der ses på, hvilken betydning disse samarbejdsrelationer har haft for udviklingen af indsatsen, og hvilket bidrag indsatsen i Kaffe Karma har givet ud fra samarbejdspartnernes perspektiv. Endelig er et væsentligt fokus i den organisatoriske del af evalueringen erfaringerne med at udvikle en bæredygtig socialøkonomisk virksomhedsmodel. Særligt i forhold til dette sidste element har Kaffe Karma undervejs igennem projektperioden haft processtøtte tilknyttet fra organisationen Copenhagen Dome, der har givet processtøtte til udviklingen af den socialøkonomiske virksomhedsmodel for Kaffe Karma. Evalueringen belyser således en række tematikker, der er sammenfattet i følgende undersøgelsesspørgsmål:

- Hvad kendetegner de borgere, som er eller har været ansat i Kaffe Karma?
- Hvad kendetegner de ansattes tilknytning til arbejdsmarkedet? Er de kommet tættere på småjobs eller ordinære timer i andre virksomheder/organisationer?
- Hvordan understøtter indsatsen den ansatte i en recovery-proces, der bidrager til at forbedre trivslen i hverdagen?
- Hvordan understøtter medarbejderne og de frivillige de ansattes forløb og recovery-proces?
- Hvordan organiseres og understøttes den frivillige del af indsatsen, og hvilke erfaringer er der gjort med brugen af frivillige i indsatsen?
- Hvad kendetegner samarbejdet med eksterne parter, og hvilken betydning har dette samarbejde haft for indsatsen?
- Hvad kendetegner den socialøkonomiske virksomhedsmodel, som indsatsen bygger på? Hvilke erfaringer er der gjort med at gøre organisationen og virksomhedsmodellen økonomisk bæredygtig?

1.3 Metode

Evalueringen er baseret på både kvalitative og kvantitative data. Hovedvægten i dataindsamlingen er dog lagt på den kvalitative del, mens den kvantitative del har bestået af en forholdsvis begrænset registrering af forhold omkring de ansatte og deres forløb samt et mindre spørgeskema til de ansatte. Det skyldes et hensyn til at undgå en for omfattende dokumentationsbyrde i forbindelse med evalueringen.

Den kvalitative del af dataindsamlingen har særligt været baseret på fire feltstudier undervejs, hvor medarbejdere fra VIVE har deltaget i vagter i Kaffe Karma sammen med ansatte og frivillige. I den forbindelse er der gennemført såkaldte in-situ-interviews med de ansatte, dvs. interviews på stedet. Gennem feltstudierne og in-situ-interviewene med de ansatte belyses deres oplevelse af indsatsen og dens betydning for deres beskæftigelsessituation og øvrige livssituation, herunder deres subjektive oplevelse af deres udvikling i forløbet, deres mulighed for og erfaring med at indgå i et arbejdsrelateret fællesskab og indsatsens betydning for deres hverdag.

Derudover er der som led i evalueringen også foretaget kvalitative interviews med medarbejdere, frivillige og eksterne samarbejdspartnere. Disse interviews bidrager til at belyse de organisatoriske aspekter af indsatsen, herunder erfaringerne med indsatsens udformning og gennemførelse og med brugen af frivillige kræfter i indsatsen samt erfaringerne med udviklingen af den socialøkonomiske virksomhedsmodel.

De kvantitative data er baseret på registreringer fra Kaffe Karma om de enkelte ansættelsesforløb, fx om antal vagter og løntimer, og på spørgeskemaer til de ansatte om deres helbred, generelle trivsel mv. De kvantitative analyser i rapporten omfatter en beskrivelse af de ansattes profil og resultaterne af indsatsen baseret på spørgeskemaerne udfyldt af de ansatte suppleret med kvantitative oplysninger om de ansattes forløb registreret af medarbejderne i Kaffe Karma.

Der skal særligt gøres opmærksom på, at det undervejs i projektperioden viste sig at være vanskeligt at indhente gentagne besvarelser af spørgeskemaet til de ansatte, som det var hensigten skulle besvares ca. hver tredje måned undervejs gennem deres forløb. Det skyldes et sammenfald af flere faktorer. Dels vanskeliggjorde covid-19-pandemien gennem længere perioder både gennemførelsen af selve indsatsen og den tilhørende dataindsamling. Samtidig skete der også to gange i forløbet en udskiftning (på grund af jobskifte) af den nøglemedarbejder i Kaffe Karma, der varetog indsamlingen af data fra de ansatte. Endelig spiller det også ind, at gruppen af ansatte på det sociale fri-

kort generelt har en forholdsvis høj grad af udsathed, hvilket har haft betydning, i forhold til at ikke alle ansatte har haft et længerevarende forløb, ligesom der også har været tilfælde, hvor det blot ikke er lykkedes at opnå en genbesvarelse fra den ansatte. Der er i alt opnået en genbesvarelse af spørgeskemaet fra 37 af de 99 ansatte, og denne del af evalueringens datagrundlag er dermed begrænset. Det spiller formentlig ind på, at hvad angår resultaterne for de ansatte, kan der ikke påvises en udvikling i forhold til bl.a. selvvurderet helbred og trivsel, der indgik i spørgeskemaet. Her skal det dog også tages i betragtning, at der er mange andre forhold ud over deres deltagelse i indsatsen, der kan spille ind på de ansattes generelle livssituation.

Evalueringens metode og datagrundlag gennemgås mere detaljeret i rapportens metodedel (kapitel 10).

Boks 1.1 Metode og data

Kvalitative og kvantitative datakilder

- Feltstudier ved kaffecyklen med in-situ-interviews med de ansatte
- Kvalitative interviews med medarbejdere, frivillige og eksterne samarbejdspartnere
- Kort spørgeskema til de ansatte ved opstart og undervejs i deres forløb
- Medarbejdernes registreringer om de ansattes forløb.

1.4 Læsevejledning



Rapporten består af to hoveddele. Del 1 (kapitel 1-9) udgør afrapporteringen af evalueringens resultater, og del 2 (kapitel 10) udgør evalueringens metode- og datadel.

I kapitel 2 beskrives indsatsmodellen for projektet i form af en præsentation af Kaffe Karma og af indsatsen for de ansatte.

I kapitel 3 gennemgås antallet af borgerforløb og karakteristika ved de gennemførte forløb baseret på de kvantitative data.

Kapitel 4 giver en karakteristik af de ansatte ud fra de kvantitative data. Her beskrives de ansatte i forhold til køn og alder og ud fra de oplysninger om borgerens helbredssituation, der indgår i spørgeskemaet til de ansatte.

I kapitel 5 gennemgås resultaterne for de ansatte målt ud fra de kvantitative data og registreringer. Her ses der blandt andet på, om de ansatte har opnået beskæftigelse (herunder småjobs) sideløbende med eller efter forløbet i Kaffe Karma.

I kapitel 6 afdækkes betydningen af indsatsen for de ansatte. Kapitlet bygger på de ansattes egne oplevelser og erfaringer med deltagelsen i Kaffe Karma, og hvilken betydning indsatsen har haft for dem.

I kapitel 7 ses der på de frivilliges oplevelser af indsatsen, herunder deres erfaringer med at være frivillig i Kaffe Karma, ligesom kapitlet også afdækker samspillet mellem de frivillige og de ansatte i indsatsen.

Kapitel 8 omhandler de organisatoriske erfaringer fra projektet. Her ses der på forhold omkring selve indsatsen, herunder udviklingen af de forskellige elementer i indsatsen undervejs. Der ses også på erfaringerne omkring medarbejderne og deres opgaver i Kaffe Karma, ligesom der også samles op på de organisatoriske erfaringer omkring brugen af frivillige i indsatsen. Der ses også på erfaringerne med at opbygge partnerskaber med eksterne aktører og på samarbejdet med de eksterne parter. Endelig beskrives erfaringerne med udviklingen af den socialøkonomiske virksomhedsmodel og med at skabe økonomisk bæredygtighed i organisationen.

Kapitel 9 opsamler resultaterne og erfaringerne fra indsatsen i en konklusion og diskussion af de væsentligste resultater og erfaringer.

Kapitel 10 (rapportens del 2) beskriver de metoder og data, der udgør det empiriske grundlag for rapportens analyser.

2 Indsatsen

I dette kapitel præsenteres indsatsmodellen for projektet i form af en præsentation af Kaffe Karma og indsatsen for de ansatte.

2.1 En socialøkonomisk virksomhed

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 at have et både socialt og økonomisk formål, hvor organisationen gennem salg af bl.a. kaffe gerne vil understøtte, at socialt udsatte bliver en del af et arbejdsfællesskab. Det er et væsentligt formål i Kaffe Karma at hjælpe målgruppen af socialt udsatte tættere på arbejdsmarkedet både gennem støtte, læring og udvikling i Kaffe Karma og gennem brobygning til ordinær beskæftigelse eller småjobs i andre virksomheder.

Kaffe Karma blev etableret som en socialøkonomisk virksomhed i 2018. Stifteren havde erfaring fra at arbejde med aktivitetsparate borgere fra sit daværende arbejde og oplevede, at der manglede socialt rummelige beskæftigelsestilbud til socialt udsatte borgere, herunder særligt mennesker i hjemløshed. Derfor startede han med at have en kaffecykel, hvor han eksperimenterede med ideen om, at borgere i socialt udsatte positioner som fx hjemløshed og psykisk sårbarhed kunne sælge kaffe fra kaffecykler. I begyndelsen blev kaffen solgt fra termokande, hvilket ikke fungerede så godt, bl.a. 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 en kaffecykel forskellige steder i København, ligesom der også gradvist blev rettet fokus på muligheden for at indgå forskellige samarbejdsaftaler med eksterne aktører, fx private virksomheder, offentlige aktører og andre civilsamfundsorganisationer.

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. Siden da er der også blevet ansat en lønnet socialfaglig medarbejder, ligesom der har været en studentermedhjælper, der primært har arbejdet 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 onlinekommunikation.

2.2 Indsatsen for de ansatte på det sociale frikort

Konceptet i Kaffe Karma er, 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. Borgerne, der er ansat på det sociale frikort betegnes i Kaffe Karma som de ansatte, hvilket også er den betegnelse, vi benytter i rapporten. Om medarbejderne i organisationen bruger vi betegnelsen medarbejderne, der også indbefatter lederen af Kaffe Karma, der indgår på lige fod med de to fastansatte medarbejdere i den daglige drift.

De ansatte deltager konkret i indsatsen ved at have en vagt ved kaffecyklen. En vagt består typisk af 2-4 timers arbejde, hvor den ansatte modtager en fast timeløn på 100 kr. pr. time, der aflønnes gennem det sociale frikort uanset omfanget af salget på vagten.

Kaffesalget foregår fra en kaffecykel, der kan opstilles i det offentlige rum, fx på gader, i parker eller lignende. Derudover foretages også kaffesalg ved arrangementer og events for private virksomheder og andre aktører, hvor Kaffe Karma kan hyres ind til at varetage kaffesalget.

I 2021 indgik Kaffe Karma herudover et partnerskab med administrationsselskabet for en almen boligorganisation om at drive en cafe i organisationens hovedkvarter, hvor de ansatte i Kaffe Karma også kan arbejde. En socialfaglig medarbejder er tilknyttet cafeen og står for den daglige drift. En væsentlig del af denne medarbejders opgave er at varetage en mentorindsats for de ansatte i cafeen. Denne mentorindsats finansieres gennem det kommunale jobcenter, der betaler et fast timebaseret honorar for mentorindsatsen baseret på, hvor mange ansatte der henvist fra jobcentret er i aktivering/jobafklaring i cafeen.

Desuden 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.

Et væsentligt element i indsatsen er endvidere brugen af frivillige kræfter i indsatsen. På vagten står den ansatte sammen med en frivillig, der hjælper den ansatte med praktiske forhold omkring brugen af kaffecyklen og kaffemaskinen. Ved at stå på vagten sammen med den ansatte spiller de frivillige samtidig en central rolle i den sociale støtte, der er et led i Kaffe Karmas indsats. Gennem vagterne opbygges en kontakt og relation mellem de ansatte og de frivillige, hvor der er mulighed for at tale sammen om løst og fast, herunder også om den ansattes liv og hverdag. Både de frivillige og de ansatte på det sociale frikort gennemgår som en del af forløbet en baristamedhjælperuddannelse, hvor de lærer grundprincipperne omkring brygning af baristakaffe.

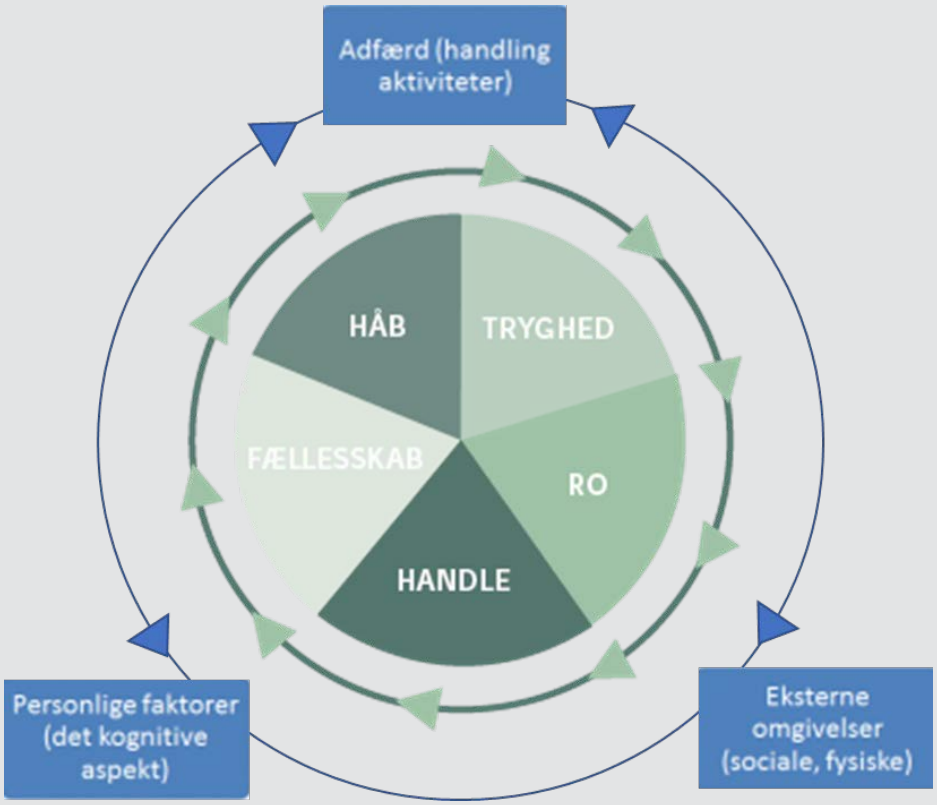
Endelig har det også været et mål i projektet at udvide aktiviteterne i Kaffe Karma til andre byer. Allerede før projektperiodens start blev der etableret et samarbejde med et botilbud i Køge, hvor beboere med psykisk sårbarhed kan arbejde som pakkemedarbejdere. Der er i løbet af den hidtidige projektperiode også etableret aktiviteter i Roskilde, hvor der ligesom i København er salg af kaffe fra en kaffecykel, ligesom der hen mod slutningen af projektperioden er opstartet en lille cafe i tilknytning til en social organisations tilbud i byen.

2.3 En indsats forankret i recovery-tilgangen

Den psykosociale støtte i Kaffe Karma er inspireret af de såkaldte Hobfoll-principper (se Figur 2.1). Ifølge Hobfoll et al. (2007) fremmes psykosocial trivsel og recovery gennem deltagelse i aktiviteter. Hobfoll identificerer fem grundlæggende elementer (principper) i recovery: tryghed, ro, handlemuligheder, fællesskab og håb. 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

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



Kilde: Kaffe Karma.

3 De ansattes forløb

I dette kapitel opgøres antallet af ansatte, der siden opstarten af projektet har haft et forløb i Kaffe Karma. Der tegnes et billede af forløbene i forhold til antallet af vagter og omfanget af lønnede timer på det sociale frikort. Opgørelserne er baseret på medarbejdernes registreringer af de ansattes forløb og antallet af vagter og løntimer.

3.1 Antal ansatte på det sociale frikort

Fra juli 2020 og frem til og med januar 2023, hvor dataene til slutevalueringen er indhentet, er der registreret i alt 113 ansatte i Kaffe Karma. Der er 101 ansatte, der er registreret med mindst én vagt, mens 12 af de ansatte ikke er registreret med en vagt. Blandt de ansatte, der ikke er registreret med en vagt, er der nogle få personer, der er ansat i tiden op til datatrækket til slutevalueringen, og som derfor endnu ikke har nået at få en vagt. Der er også personer, som blev ansat hen over perioden, hvor covid-19-pandemien ramte landet, og hvor det i perioder ikke var muligt at give vagter til de ansatte. Her er der nogle tilfælde, hvor kontakten med den ansatte gik tabt i den mellemliggende periode. Endelig har der også i perioder været mangel på frivillige i indsatsen, hvilket også kan have medvirket til, at der er ansatte, der ikke har kunnet få vagter undervejs i forløbet, ligesom det også har betydet, at nogle ansatte ikke har kunnet få så mange vagter, som de har ønsket sig.

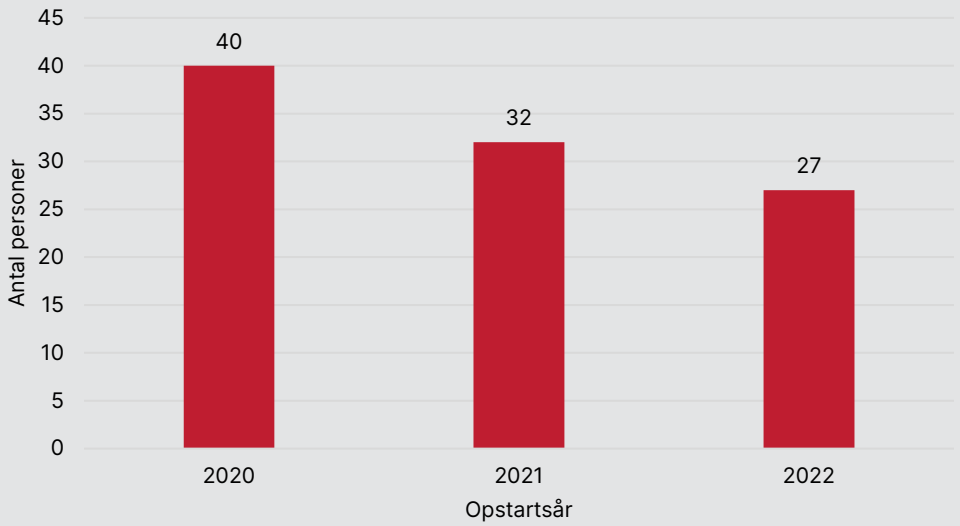
I forbindelse med antallet af ansatte var der fastsat et måltal for projektet om i løbet af den samlede projektperiode at opnå 90 ansatte på det sociale frikort. Her er der således ansat lidt flere personer på det sociale frikort end det fastsatte måltal. Det skal dog også ses i sammenhæng med, at projektperioden undervejs blev forlænget med godt et halvt år, bl.a. på baggrund af at indsatsen undervejs i projektperioden i længere tid havde været sat i bero på grund af covid-19-pandemien.

I Figur 3.1 er vist antallet af ansatte med mindst én vagt i Kaffe Karma opdelt på, hvilket år de er startet i indsatsen. I figuren er medtaget 99 ansatte, som er startet i indsatsen i perioden fra 2020 til 2022. Vi har i denne opgørelse og i rapportens øvrige opgørelser udeladt to ansatte, der er registreret med opstart i januar 2023, og som havde nået at have haft mindst én vagt forud for datatrækket til evalueringen, men som dermed kun havde været i indsatsen i få uger.

Blandt de 99 ansatte med opstart i perioden 2020-2022 er den største gruppe på 40 ansatte registreret med opstart i 2020. Der er 32 ansatte, som er startet i indsatsen i 2021, og 20 er registreret med opstart i 2022. Når der er færre ansatte med opstart i 2022, skyldes det bl.a., at der også er nogle af de ansatte med en tidligere opstart, der fortsat er tilknyttet indsatsen. Der har ved antallet af nye opstarter således også måttet tages hensyn til kapaciteten i indsatsen, herunder også i forhold til antallet af frivillige, der har mulighed for at stå på vagterne sammen med de ansatte.

Figur 3.1 Antal ansatte i Kaffe Karma opdelt på opstartsår

I figuren er vist antallet af ansatte på det sociale frikort i Kaffe Karma særskilt for opstartsår.



Anm.: I opgørelsen er medregnet ansatte, der er startet i indsatsen i 2020, 2021 eller 2022, og som har haft mindst én vagt med løntimer på det sociale frikort. N = 99.

Kilde: Egne beregninger baseret på data fra Kaffe Karma.

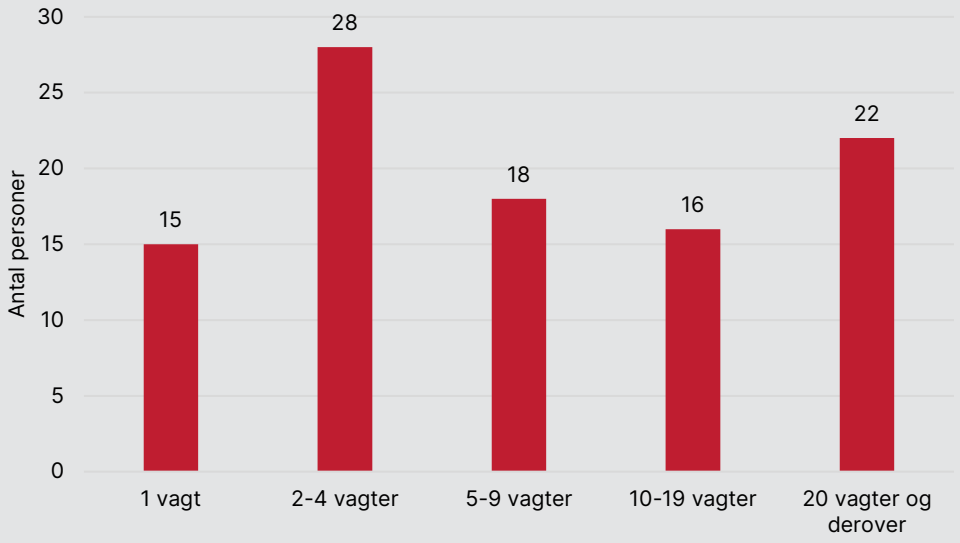
3.2 Antal vagter og løntimer

Omdrejningspunktet i indsatsen er de ansattes deltagelse i vagter i Kaffe Karma, hvor de sammen med en frivillig sælger kaffe og andre produkter fra kaffecyklen. I Figur 3.2 er opgjort fordelingen på antallet af registrerede vagter for de ansatte, der har haft mindst én vagt i Kaffe Karma, og som er startet i indsatsen i løbet af 2020, 2021 og 2022.

Der er sammenlagt 56 af de ansatte (57 %), der har haft mindst fem vagter i Kaffe Karma, og nogle af de ansatte har haft forholdsvis mange vagter. Det højeste antal vagter, der er registreret for en enkelt ansat, er 99 vagter (ikke vist i figur). Tallene afspejler, at det for en betydelig del af de ansatte er lykkedes 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. Der er således 15 af de ansatte, der kun er registreret med én vagt, og 28 ansatte, der er registreret med 2-4 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. Ifølge medarbejderne spiller den lange periode med nedlukninger på grund af covid-19-pandemien også ind på, at der har været ansatte, der kun havde ganske få vagter, og hvor kontakten med den ansatte gled ud igen. Som tidligere nævnt har det i perioder også været vanskeligt at give de ansatte vagter på grund af udfordringen med at bemande vagterne med frivillige.

Figur 3.2 Ansatte i Kaffe Karma opdelt efter antal vagter

I figuren er vist fordelingen af de ansatte i Kaffe Karma opdelt på antallet af vagter pr. person i løbet af den samlede periode, den ansatte har været tilknyttet Kaffe Karma.



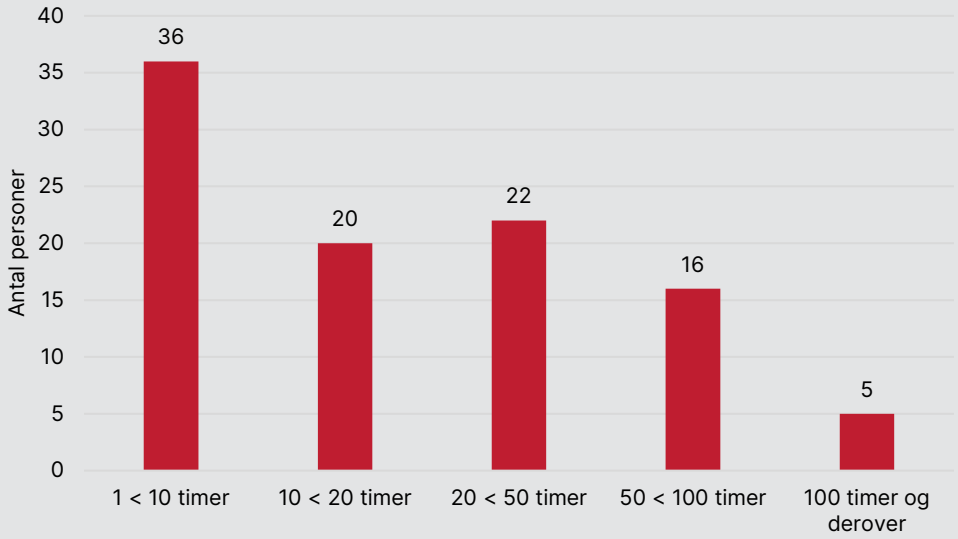
Anm.: Opgørelsen er foretaget for de ansatte, der er startet i indsatsen fra 2020 til og med 2022, og som har haft mindst én vagt i Kaffe Karma. N = 99.

Kilde: Egne beregninger baseret på data fra Kaffe Karma.

Det er også blevet registreret, hvor mange lønnede timer de ansatte i alt har haft på det sociale frikort gennem vagterne i Kaffe Karma (Figur 3.3). Ligesom for antallet af vagter er der en betydelig spredning i antallet af løntimer, som den enkelte ansatte samlet set har haft i løbet af ansættelsesperioden. 36 af de ansatte har haft under 10 løntimer i Kaffe Karma, og 20 ansatte har haft mellem 10 og 19 løntimer. Der er også en del, der har haft væsentlig flere løntimer. 22 ansatte har haft mellem 20 og 49 løntimer, og 16 ansatte har haft mellem 50 og 99 løntimer. En lille gruppe på 5 ansatte har haft 100 løntimer eller derover i løbet af den samlede ansættelsesperiode.

Figur 3.3 Ansatte i Kaffe Karma opdelt på antal løntimer i alt

I figuren er vist fordelingen af de ansatte i Kaffe Karma opdelt på antallet af løntimer pr. person i løbet af den samlede periode, den ansatte har været tilknyttet Kaffe Karma. Ulønnede timer i praktik i Kaffe Karma er ikke medregnet i opgørelsen.



Anm.: Opgørelsen er foretaget for de ansatte, der er startet i indsatsen fra 2020 til og med 2022, og som har haft mindst én vagt i Kaffe Karma. N = 99.

Kilde: Egne beregninger baseret på data fra Kaffe Karma.

Ud over de lønnede timer er der også en del ansatte, der har haft praktiktimer i Kaffe Karma. Det drejer sig om en gruppe af ansatte, hvor deltagelsen i Kaffe Karma har været en del af et aktiveringsforløb fra jobcentret, hvor praktikken kombineres med lønnede timer med ca. halvdelen som praktiktid og resten som lønnede timer. Af de 99 ansatte, der er startet i indsatsen i løbet af 2020, 2021 og 2022, er det i alt 23 personer, der er registreret med praktik i Kaffe Karma (ikke vist i figur).

4 Profil af de ansatte

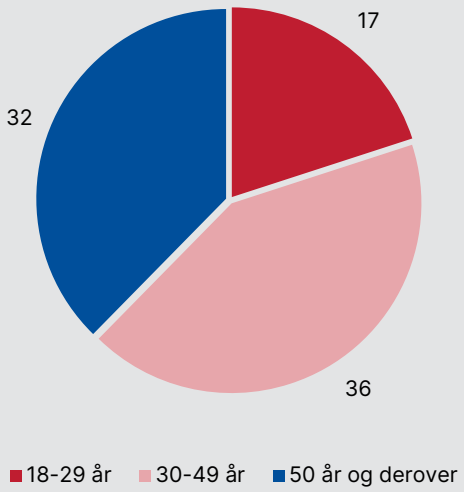
I dette kapitel tegnes en profil af de ansatte i Kaffe Karma baseret på de kvantitative data i form af spørgeskemaet, som de ansatte udfylder ved opstarten af deres forløb, suppleret med medarbejdernes registreringer. Ud af de i alt 99 ansatte, der er startet i Kaffe Karma i løbet af 2020, 2021 og 2022, og som er registreret med mindst én vagt, er der i alt 85 personer, der har besvaret spørgeskemaet ved opstarten af deres forløb. Der er dog nogle af spørgsmålene, som ikke er besvaret af alle de 85 personer. Ud fra disse oplysninger beskrives de ansatte i forhold til køn og alder og i forhold til helbred og trivsel ved opstarten af forløbet for den enkelte. De ansattes egen oplevelse af deres problematikker og situation gennemgås sammen med deres oplevelse af indsatsen og dens betydning for dem i kapitel 6.

4.1 Køn og alder

I Figur 4.1 er opgjort aldersfordelingen blandt de ansatte i Kaffe Karma. Hovedparten af de ansatte er midaldrende eller ældre, men der er også en gruppe af unge blandt de ansatte. Den største gruppe på 42 % (36 personer) er mellem 30 og 49 år, mens 38 % (32 personer) er 50 år og derover. Der er 20 % (17 personer) af de ansatte, som er unge mellem 18 og 29 år. Den yngste af de ansatte er 19 år, mens den ældste er 70 år.

Figur 4.1 Aldersfordelingen blandt de ansatte i Kaffe Karma

I figuren er vist aldersfordelingen blandt de ansatte i Kaffe Karma opdelt på gruppen af 18-29-årige, 30-49-årige og dem på 50 år og derover.



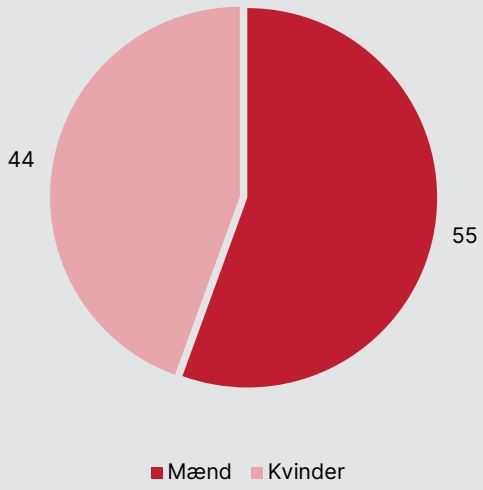
Anm.: Opgørelsen er foretaget blandt de ansatte, som er startet i Kaffe Karma i løbet af 2020, 2021 og 2022, og som har haft mindst én vagt, og hvor der er oplysninger om den ansattes alder. (N = 85).

Kilde: Egne beregninger baseret på spørgeskemadata fra de ansatte i Kaffe Karma.

I Figur 4.2 er opgjort fordelingen på køn blandt de ansatte i Kaffe Karma. Der er en overvægt af mænd blandt de ansatte med 56 % (55 personer), mens 44 % (44 personer) er kvinder. Når der er lidt flere mænd end kvinder i indsatsen, kan det hænge sammen med, at der generelt er flere mænd i visse grupper af borgere i udsathed, herunder navnlig blandt borgere med hjemløshedserfaring og borgere med misbrugsproblemer, som udgør nogle af de målgrupper, hvorfra en del af de ansatte rekrutteres.

Figur 4.2 Kønsfordeling blandt de ansatte i Kaffe Karma

I figuren er vist kønsfordelingen blandt de ansatte i Kaffe Karma.



Anm.: Opgørelsen er foretaget blandt de ansatte, som er startet i Kaffe Karma i løbet af 2020, 2021 og 2022, og som har haft mindst én vagt, og hvor der er oplysninger om den ansattes køn. N = 99.

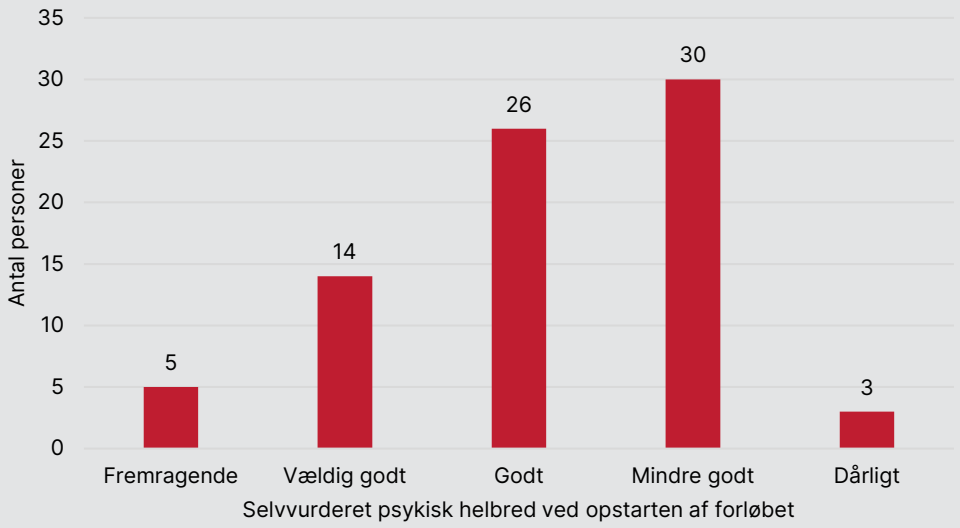
Kilde: Egne beregninger baseret på data fra medarbejdernes registreringer.

4.2 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. Der er i alt 78 af de ansatte, der har besvaret disse spørgsmål om fysisk og psykisk helbred i det første spørgeskema ved opstarten af deres forløb. I Figur 4.3 er vist svarfordelingen for det selvvurderede psykiske helbred ved den første spørgeskemabesvarelse. Samlet set er det 58 % af de ansatte (45 personer), der har en positiv selvvurdering (fremragende, vældig godt, godt) af deres psykiske helbred ved opstarten af deres forløb, mens 42 % (33 personer) har en negativ selvvurdering (mindre godt, dårligt) af deres psykiske helbred. Der er dog som nævnt en mindre gruppe af de ansatte, der ikke har besvaret spørgeskemaet ved opstarten af indsatsen, hvor en grund hertil typisk har været, at de har haft det dårligt. Det kan antages, at hovedparten af disse ansatte ville have haft en negativ selvvurdering af deres psykiske helbred.

Figur 4.3 Selvvurderet psykisk helbred ved opstarten af forløbet

I figuren er vist svarfordelingen på spørgsmålet 'Hvordan synes du, dit psykiske helbred er alt i alt?' Svarkategorierne har været 'fremragende', 'vældig godt', 'godt', 'mindre godt' og 'dårligt'.



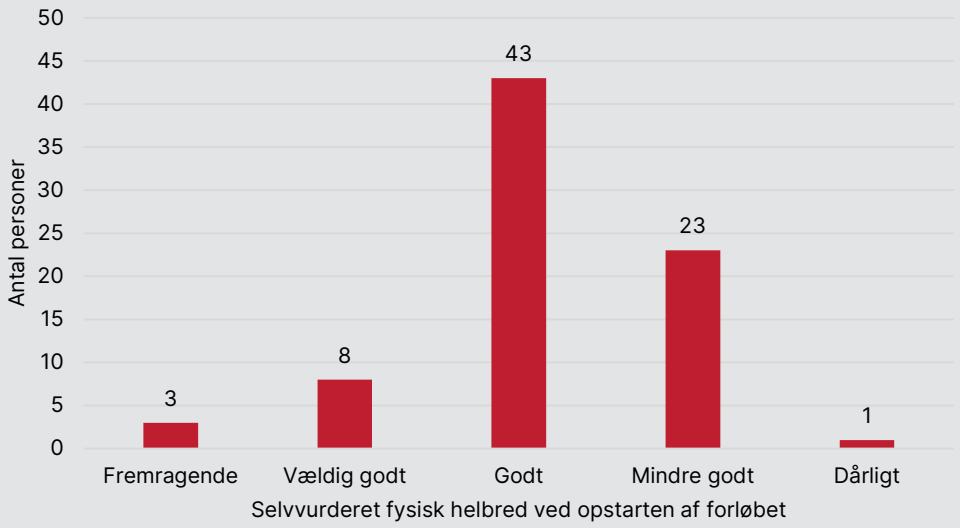
Anm.: Opgørelsen er foretaget blandt de ansatte, som er startet i Kaffe Karma i løbet af 2020, 2021 og 2022, som har haft mindst én vagt, som har besvaret spørgeskemaet ved opstarten af indsatsen, og som har besvaret spørgsmålet om selvvurderet psykisk helbred. (N = 78).

Kilde: Egne beregninger baseret på spørgeskemadata fra de ansatte i Kaffe Karma.

I Figur 4.4 er vist svarfordelingen for de ansattes selvvurderede fysiske helbred ved starten af forløbet. Samlet set er det 69 % af de ansatte (54 personer), der har en positiv selvvurdering (fremragende, vældig godt, godt) af deres fysiske helbred ved opstarten af deres forløb, mens 31 % (24 personer) har en negativ selvvurdering (mindre godt, dårligt) af deres fysiske helbred. Der er således generelt en lidt højere andel af de ansatte, der har en positiv selvvurdering af det fysiske helbred ved opstarten af deres forløb sammenlignet med det selvvurderede psykiske helbred. Også for det fysiske helbred må det antages, at der vil være flere med en negativ selvvurdering blandt dem, der ikke har besvaret spørgeskemaet ved opstarten af forløbet.

Figur 4.4 Selvvurderet fysisk helbred ved opstarten af forløbet

I figuren er vist svarfordelingen på spørgsmålet 'Hvordan synes du, dit fysiske helbred er alt i alt?' Svarkategorierne har været 'fremragende', 'vældig godt', 'godt', 'mindre godt' og 'dårligt'.



Anm.: Opgørelsen er foretaget blandt de ansatte, som er startet i Kaffe Karma i løbet af 2020, 2021 og 2022, som har haft mindst én vagt, som har besvaret spørgeskemaet ved opstarten af indsatsen, og som har besvaret spørgsmålet om selvvurderet fysisk helbred. (N = 78).

Kilde: Egne beregninger baseret på spørgeskemadata fra de ansatte i Kaffe Karma.

4.3 Trivsel

De ansattes generelle 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 på noget tidspunkt i løbet af de seneste 2 uger har haft den følelse. 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.

Ved starten af forløbet er den gennemsnitlige score på WHO-5-trivselsindekset blandt de ansatte i Kaffe Karma på 58 point (Tabel 4.1). Det er væsentligt under den gennemsnitlige score i almenbefolkningen, der er på ca. 68 point. Der er dog en betydelig spredning blandt de ansatte i den gennemsnitlige trivselsscore. Der er sammenlagt 38 % med en score på 50 point eller lavere, hvor den ansatte således er i risiko for depression og stressbelastning. 16 % har en score på 35 point eller derunder, hvor denne risiko dermed er 'stor'. 62 % af borgerne har derimod en score på 51 point eller derover, hvor den ansatte ifølge trivselsmålet ikke er i risiko for stress eller depression. Ligesom for det selvvurderede helbred viser også scoren på WHO-5-trivselsindekset, at der således er en betydelig variation i gruppen af ansatte i forhold til selvvurderet trivsel.

Tabel 4.1 Selvvurderet trivsel blandt de ansatte ved opstarten af forløbet målt ved score på WHO-5-trivselsskala – antal og procent

Pointscore	Antal	Procent
0-35 point	13	16
36-50 point	18	22
51 point og derover	51	62
I alt	82	100
Gennemsnitlig score	**58,0**	

Anm.: Opgørelsen er foretaget blandt de ansatte, som er startet i Kaffe Karma i løbet af 2020, 2021 og 2022, som har haft mindst én vagt, som har besvaret spørgeskemaet ved opstarten af indsatsen, og som har besvaret spørgsmålene om trivsel. (N = 78).

Kilde: Egne beregninger baseret på spørgeskemadata fra de ansatte i Kaffe Karma.

4.4 Deltagelse i andre aktiviteter

De ansatte er ved opstarten af forløbet også blevet spurgt, om de for tiden deltager i anden aktivering eller uddannelse, og om de i hverdagen deltager i andre aktiviteter, hvor de møder andre mennesker. I Tabel 4.2 vises fordelingen af, hvorvidt de ansatte for tiden deltager i anden aktivering eller uddannelse. Af de 85 ansatte, der har besvaret spørgeskemaet, er der 78, der har svaret på spørgsmålene, inklusive 3 personer, der har svaret 'ved ikke/ønsker ikke at svare'. Blandt de ansatte, der har besvaret spørgsmålene, svarer hovedparten, 65 % (51 personer), at de ikke deltager i anden aktivering eller uddannelse. En mindre gruppe på sammenlagt 22 % (17 personer) svarer, at de deltager i sådanne aktiviteter 'hver dag' eller 'ugentligt'.

Tabel 4.2 Deltagelse i anden aktivering eller uddannelse ved opstarten af forløbet – antal og procent

	Antal	Procent
I hvilket omfang deltager du i anden aktivering eller uddannelse for tiden?		
Hver dag	4	5
Ugentligt	13	17
Sjældnere	7	9
Deltager ikke i aktivering eller uddannelse	51	65
Ved ikke/ønsker ikke at svare	3	4
I alt	78	100

Anm.: Opgørelsen er baseret på 78 personer (N), der har besvaret spørgsmålet. Af de 85 ansatte med et besvaret spørgeskema er der 7 personer, der ikke har besvaret spørgsmålet.

Kilde: Egne beregninger baseret på spørgeskemabesvarelser fra de ansatte i Kaffe Karma.

I Tabel 4.3 er opgjort, om de ansatte ved opstarten af forløbet deltager i andre aktiviteter i hverdagen, hvor de kan møde andre mennesker. Det kan fx være sociale aktiviteter, kreative aktiviteter eller lignende. Blandt de 79 ansatte, der har besvaret spørgsmålet, er det flertallet med sammenlagt 61 % (48 personer), der dagligt eller ugentligt deltager i sådanne aktiviteter, mens 39 % (31 personer) svarer, at de sjældent eller aldrig deltager i sådanne aktiviteter. Det understreger, at der er en spændvidde blandt de ansatte, hvor en betydelig del af de ansatte deltager i forskellige former for aktiviteter, mens der også er en betydelig del, der ikke gør.

Tabel 4.3 Deltagelse i andre aktiviteter i hverdagen ved opstarten af forløbet – antal og procent

	Antal	Procent
I hvilket omfang deltager du i andre aktiviteter i hverdagen, hvor du møder andre mennesker (fx sociale aktiviteter, kreative aktiviteter eller lignende)?		
Hver dag	12	15
Ugentligt	36	46
Sjældnere	20	25
Aldrig	11	14
Ved ikke/ønsker ikke at svare	0	0
I alt	79	100

Anm.: Opgørelsen er baseret på 79 personer (N), der har besvaret spørgsmålet. Af de 85 ansatte med et besvaret spørgeskema er der 7 personer, der ikke har besvaret spørgsmålet.

Kilde: Egne beregninger baseret på spørgeskemabesvarelser fra de ansatte i Kaffe Karma.

4.5 Selvvurderet arbejdsevne

De ansatte er også blevet spurgt, om de tror, de kan klare et arbejde (Tabel 4.4). Det er der allerede ved opstarten af forløbet en del, der vurderer, at de kan. 27 % (21 personer) svarer, at de er helt sikre på, at de kan klare et arbejde, og 35 % (28 personer) er nogenlunde sikre på, at de kan klare et arbejde. 22 % (17 personer) er usikre på, om de kan klare et arbejde, mens 8 % (6 personer) tvivler meget på det, og 6 % (5 personer) svarer, at de slet ikke tror, de kan klare et arbejde. Ligesom ved de øvrige spørgsmål må det antages, at der blandt dem, der ikke har besvaret spørgeskemaet ved opstarten, vil være flere, der ikke tror, de ikke kan klare et arbejde, eller er usikre på det.

Tabel 4.4 Selvvurderet arbejdsevne ved opstarten af forløbet – antal og procent

	Antal	Procent
Tror du, at du kan klare et arbejde?		
Jeg tror slet ikke, jeg kan klare at arbejde	5	6
Jeg tvivler meget på, at jeg kan klare at arbejde	6	8
Jeg er usikker på, om jeg kan klare at arbejde	17	22
Jeg er nogenlunde sikker på, at jeg kan klare at arbejde	28	35
Jeg er helt sikker på, at jeg kan klare at arbejde	21	27
Jeg er i arbejde	0	0
Ved ikke/ønsker ikke at svare	2	3
I alt	79	100

Anm.: Opgørelsen er baseret på 79 personer, der har besvaret spørgsmålet. Af de 85 ansatte med et besvaret spørgeskema er der 7 personer, der ikke har besvaret spørgsmålet.

Kilde: Egne beregninger baseret på spørgeskemabesvarelser fra de ansatte i Kaffe Karma.

5 Resultater for de ansatte

I dette kapitel afdækkes resultaterne af indsatsen for de ansatte baseret på spørgeskemaerne og medarbejdernes registreringer. I den sammenhæng skal det tages i betragtning, at der er en betydelig del af de ansatte, som det ikke er lykkedes at opnå en genbesvarelse af spørgeskemaet fra. Som beskrevet i rapportens metodedel (kapitel 10) hænger det sammen med flere forskellige forhold. Blandt andet påvirkede covid-19-pandemien i en længere periode både indsatsen og dataindsamlingen og skabte afbrydelser i en del forløb. Desuden var der to gange i løbet af projektperioden en udskiftning af den medarbejder, der havde det primære ansvar for dataindsamlingen. Endvidere viste opgørelserne i kapitel 3, at der har været stor forskel på forløbene for de enkelte ansatte. For nogle har deltagelsen i indsatsen resulteret i længere forløb, mens kontakten med Kaffe Karma for andre af de ansatte har været mere sporadisk og kortvarig. Særligt i de sidstnævnte forløb har det typisk ikke været muligt at opnå en genbesvarelse af spørgeskemaet. Der er således tale om et forholdsvis sparsomt kvantitativt datagrundlag i forhold til at påvise indsatsens resultater for de ansatte. Det kan være med til at forklare, at vi på en række af de indikatorer, der indgår i målingen, ikke kan påvise ændringer, når vi sammenligner målingen ved opstarten af forløbet med den sidste måling i forløbet.

5.1 Beskæftigelse

Et væsentligt formål med deltagelsen i Kaffe Karma er, at de ansatte bliver i stand til at opnå anden beskæftigelse som fx småjobs eller jobs på ordinære vilkår (heltid eller deltid). Medarbejderne i Kaffe Karma har løbende igennem projektperioden registreret, om den enkelte ansatte har anden form for beskæftigelse ud over ansættelsen i Kaffe Karma. I Tabel 5.1 er opgjort, om de ansatte har anden beskæftigelse sideløbende med eller umiddelbart efter deres ansættelse i Kaffe Karma. Denne opgørelse inkluderer alle de 99 personer, der er startet i Kaffe Karma i løbet af 2020, 2021 og 2022, og som har haft mindst én vagt. 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 viden om, hvorvidt de har opnået anden beskæftigelse, og derfor indgår i tabellen også kategorien 'uoplyst'. Opgørelsen er endvidere opdelt på, hvilket år den ansatte er startet i forløbet. Lønnet beskæftigelse inkluderer alle former for lønnet beskæftigelse uanset omfanget af timer. Også løntimer på det sociale frikort ud over ansættelsen i Kaffe Karma er medregnet i opgørelsen.[1]

[1] Der skal i den forbindelse gøres opmærksom på, at opgørelsen er baseret på medarbejdernes registreringer, som bygger på oplysninger, som medarbejderne har indhentet fra de ansatte undervejs i forløbet. Der er således ikke anvendt registerdata eller lignende til opgørelsen.

Tabel 5.1 Anden beskæftigelse undervejs eller ved afslutning af forløbet i Kaffe Karma – antal og procent

Opstartsår	2020		2021		2022		Alle ansatte	
Anden beskæftigelse	Antal personer	Procent	Antal personer	Procent	Antal personer	Procent	Antal personer	Procent
Ja	20	50	16	50	1	4	37	37
Nej	11	28	14	44	26	96	51	52
Uoplyst	9	22	2	6	0	0	11	11
I alt	40	100	32	100	27	100	99	100

Anm.: Anden beskæftigelse er defineret som lønnede timer i anden sammenhæng end i Kaffe Karma uanset antallet af timer. Lønnede timer på det sociale frikort på andre arbejdssteder end Kaffe Karma er medregnet som beskæftigelse.

Kilde: Egne beregninger baseret på registreringer fra Kaffe Karma.

Tabel 5.1 viser, at ud af den samlede gruppe på 99 ansatte er der i alt 37 % (37 personer), der er registreret med anden form for beskæftigelse ud over ansættelsen i Kaffe Karma, mens der for 52 % (51 personer) er registreret, at den ansatte ikke har anden beskæftigelse. For 11 % af de ansatte (11 personer) har det ikke været muligt at vide, om de har opnået anden beskæftigelse. Ud over de ansatte, der er registreret med anden beskæftigelse undervejs i forløbet, er der også 6 ansatte, der deltager i en eller anden form for uddannelse (ikke vist).

Tabel 5.1 viser også, at andelen med anden form for beskæftigelse er højest for de ansatte, der er startet i Kaffe Karma i henholdsvis 2020 og 2021, hvor 50 % i begge år har anden form for beskæftigelse, mens denne andel kun er 4 % (1 person) blandt dem, der er startet i Kaffe Karma i løbet af 2022. Det peger på, at tid er en vigtig faktor i forhold til at få hul på at opnå beskæftigelse/lønnede timer. I den forbindelse peger medarbejderne på, at det er vigtigt, at de ansatte kan vokse med opgaven og på et tidspunkt får mod på også at søge lønnede timer i anden sammenhæng.

For 27 af de 37 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. For 13 af de ansatte har der været tale om beskæftigelse i under 10 timer om ugen, altså hvad der har karakter af småjobs (ikke vist i tabel). For 5 af de ansatte er der derimod tale om beskæftigelse i 30 timer pr. uge eller derover, heraf enkelte på fuldtid (37 timer eller derover). For 2 ansatte er der tale om beskæftigelse i et omfang mellem 10 og 29 timer om ugen. Endelig er der 7 ansatte, som har oplyst, at timetallet er varierende, og hvor der således ikke er tale om et fast antal timer.

Der er således tegn på, at de ansatte, som opnår beskæftigelse, enten opnår småjobs med et forholdsvis begrænset timetal pr. uge eller – for en lille gruppes vedkommende – opnår beskæftigelse på fuldtid eller næsten fuldtid, mens der kun i få tilfælde er registreret beskæftigelse af et omfang derimellem. For enkelte 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.

Det er også registreret, hvorvidt den øvrige beskæftigelse, som de ansatte har opnået, er en ansættelse omfattet af det sociale frikort ligesom ansættelsen i Kaffe Karma. Det er tilfældet for 25 ud af de 37 ansatte, der er registreret med anden beskæftigelse, mens der for 12 personers 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 også har andre former for ansættelser omfattet af det sociale frikort.

Det er ikke muligt at opgøre, om det er på grund af forløbet i Kaffe Karma, at de ansatte har opnået anden beskæftigelse. Medarbejderne har dog også registreret, om Kaffe Karma har medvirket til at formidle det pågældende job til den ansatte. Ifølge registreringerne er det tilfældet for 12 ud af de 37 tilfælde, hvor den ansatte har anden beskæftigelse ud over ansættelsen i Kaffe Karma. I den forbindelse fortæller medarbejderne, at i nogle tilfælde har de medvirket til at skaffe den ansatte anden beskæftigelse fx gennem kontakter til lokale virksomheder, organisationer og lignende. I nogle tilfælde har jobcentret medvirket til at skaffe den ansatte anden beskæftigelse, og i den forbindelse har Kaffe Karma støttet den ansatte i forløbet. Endelig er der også tilfælde, hvor den ansatte selv har søgt anden beskæftigelse, og hvor Kaffe Karma typisk har støttet den ansatte i processen. I den forbindelse tyder de kvalitative erfaringer fra feltstudierne (jf. kapitel 6) på, at de ansatte 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. I den forbindelse beskriver medarbejderne i Kaffe Karma, at en del af de ansatte efter noget tid i forløbet selv har fundet andre småjobs eller i nogle tilfælde egentlig beskæftigelse på fuldtid eller deltid.

5.1.1 Sammenhæng mellem helbred og anden beskæftigelse

Chancen for at opnå beskæftigelse kan bl.a. hænge sammen med de helbredsmæssige forhold. I Tabel 5.2 er vist sammenhængen mellem, om den ansatte er registreret med anden beskæftigelse og henholdsvis det selvvurderede fysiske og psykiske helbred ved opstarten af forløbet. I tabellen er hvert af de to mål for det selvvurderede helbred opdelt i to kategorier, nemlig dem med en positiv selvvurdering (fremragende, vældig godt, godt) og en negativ

selvvurdering (mindre godt, dårligt) i hver af de to helbredsdimensioner. Tabellen viser, at der er en væsentlig lavere andel med anden beskæftigelse blandt dem, der har en negativ selvvurdering af det fysiske helbred ved opstarten af indsatsforløbet, end blandt dem med en positiv selvvurdering af det fysiske helbred. Derimod er der ikke forskel på andelen med anden beskæftigelse afhængigt af den ansattes selvvurdering af det psykiske helbred.

Tabel 5.2 Andel af de ansatte med anden beskæftigelse særskilt for dem med henholdsvis positivt og negativt selvvurderet helbred ved opstarten af forløbet – procent og antal

	Anden beskæftigelse	Ikke anden beskæftigelse	Uoplyst	I alt
Selvvurderet fysisk helbred				
Positiv (fremragende, vældig godt, godt)	44 (24)	44 (24)	11 (6)	100 (54)
Negativ (mindre godt, dårligt)	17 (4)	67 (16)	17 (4)	100 (24)
Alle	36 (28)	51 (40)	13 (10)	100 (78)
Selvvurderet psykisk helbred				
Positiv (fremragende, vældig godt, godt)	36 (16)	49 (22)	16 (7)	100 (45)
Negativ (mindre godt, dårligt)	36 (12)	55 (18)	9 (3)	100 (33)
Alle	36 (28)	51 (40)	13 (10)	100 (78)

Anm.: Anden beskæftigelse er defineret som lønnede timer i anden sammenhæng end Kaffe Karma uanset antallet af timer. Lønnede timer på det sociale frikort på andre arbejdssteder end Kaffe Karma er medregnet som beskæftigelse. Antallet af personer er vist i parentes bag procenttallet.

Kilde: Egne beregninger baseret på spørgeskemaoplysninger fra de ansatte i Kaffe Karma samt registreringer fra Kaffe Karma.

5.2 Udvikling i selvvurderet helbred

Der er 36 ansatte med både en opstartsmåling og en senere måling af det selvvurderede helbred. I Tabel 5.3 er opgjort andelen med henholdsvis en positiv og en negativ selvvurdering af det fysiske helbred ved henholdsvis den første og den sidste måling. Ligeledes er opgjort andelen med henholdsvis en positiv og en negativ selvvurdering af det psykiske helbred ved henholdsvis den første og den sidste måling. Tabellen viser, at der ikke er sket væsentlige ændringer i andelene med henholdsvis en positiv eller negativ selvvurdering af helbredet i hver af de to dimensioner (fysisk og psykisk helbred). Ved den før-

ste måling var der 31 % (11 personer) med en negativ selvvurdering af det fysiske helbred, mens denne andel var 36 % (13 personer) ved den sidste måling. For det psykiske helbred var der 39 % (14 personer) med en negativ selvvurdering ved den første måling, mens denne andel var 36 % (13 personer) ved den sidste måling. Der skal særligt gøres opmærksom på, at forskellene blot repræsenterer 1 eller 2 personer. En yderligere opgørelse (ikke vist i tabel) viser dog, at der for begge helbredsdimensioner er en lille gruppe ansatte, der har bevæget sig fra en positiv til en negativ selvvurdering, og der ligeså er en lille gruppe ansatte, der har bevæget sig fra en negativ til en positiv selvvurdering. Det kan generelt være udtryk for, at de ansattes oplevelse af både deres fysiske og psykiske helbred kan svinge over tid, hvilket er typisk for borgere i udsathed med komplekse helbredsproblematikker.

Tabel 5.3 De ansattes selvvurderede fysiske og psykiske helbred ved henholdsvis første og sidste måling – procent og antal

	Første måling (opstart)	Sidste måling
Selvvurderet fysisk helbred		
Positiv (fremragende, vældig godt, godt)	69 (25)	64 (23)
Negativ (mindre godt, dårligt)	31 (11)	36 (13)
Alle	100 (36)	100 (36)
Selvvurderet psykisk helbred		
Positiv (fremragende, vældig godt, godt)	61 (22)	64 (23)
Negativ (mindre godt, dårligt)	39 (14)	36 (13)
Alle	100 (36)	100 (36)

Anm.: Opgørelsen er foretaget for de ansatte, der har mindst to besvarelser af spørgeskemaet og af spørgsmålene om selvvurderet helbred. N = 36. Antallet af personer er vist i parentes bag procenttallet.

Kilde: Egne beregninger baseret på spørgeskemaoplysninger fra de ansatte i Kaffe Karma.

5.3 Udvikling i trivsel

De ansattes generelle trivsel er som tidligere nævnt målt gennem WHO-5-trivselsindekset. Der er 37 ansatte med mindst 2 målinger med dette redskab. Den gennemsnitlige trivsel blandt de ansatte ved henholdsvis første og sidste måling er vist i Tabel 5.4. Tabellen viser, at den gennemsnitlige trivsel ved henholdsvis første og sidste måling er stort set uændret med 60,6 ved første måling og 60,3 ved den sidste måling. Det kan bemærkes, at den gennemsnitlige trivsel ved første måling blandt de 37 personer med mindst 2 målinger er

lidt højere end gennemsnittet blandt de i alt 78 personer med en første måling, hvor den gennemsnitlige trivsel som tidligere nævnt er på 58 (jf. Tabel 4.1). Det kan være tegn på, at der er et vist element af positiv selektion blandt de ansatte, der har besvaret et opfølgende spørgeskema. Da der er tale om et forholdsvis lavt antal personer med mindst 2 målinger, er fordelingen på de forskellige kategorier (niveauer) af trivsel (jf. Tabel 4.1) ikke beregnet for de 37 personer med en gentagen måling.

Tabel 5.4 De ansattes selvvurderede trivsel ved henholdsvis første og sidste måling – procent og antal

	Første måling (opstart)	Sidste måling
Gennemsnitlig trivsel målt ved WHO-5-trivselsindeks	**60,6**	**60,3**

Anm.: Opgørelsen er foretaget for de ansatte, der har mindst to besvarelser af spørgeskemaet og af spørgsmålene fra WHO-5-trivselsindekset. N = 37.

Kilde: Egne beregninger baseret på spørgeskemaoplysninger fra de ansatte i Kaffe Karma.

5.4 Udvikling i selvvurderet arbejdsevne

Den selvvurderede arbejdsevne er målt gennem et spørgsmål om, hvorvidt den ansatte tror, at vedkommende kan klare et arbejde. I Tabel 5.5 er vist besvarelserne ved henholdsvis første og sidste måling for de 37 ansatte, der har mindst 2 besvarelser af dette spørgsmål. Tabellen viser, at der er færre ved den sidste måling (14 %), der tror, at de helt sikkert kan klare et arbejde, end ved den første måling (30 %), mens der omvendt er flere ved den sidste måling end ved den første, der er usikre på/tvivler meget på/slet ikke tror, at de kan klare et arbejde. Det er et resultat, der umiddelbart kan virke overraskende, i betragtning af at de ansatte i den mellemliggende periode har haft vagter i indsatsen. Resultatet kan imidlertid være udtryk for, at en del af de ansatte gennem forløbet får en mere realistisk vurdering af deres arbejdsevne og formentlig besvarer spørgsmålet ud fra, om de kan klare et almindeligt arbejde, som de fleste formentlig forstår som et fuldtidsarbejde. Forløbet kan således have været med til at afklare for dem, at de kan arbejde i et begrænset antal timer og ikke på fuldtid. Det skal i den forbindelse også påpeges, at en del af de ansatte har været henvist til Kaffe Karma fra jobcentret – i mange tilfælde med henblik på at afklare deres arbejdsevne.

Tabel 5.5 Selvvurderet arbejdsevne ved henholdsvis første og sidste måling – procent og antal

	Første måling (opstart)	Sidste måling
Tror du, at du kan klare et arbejde?		
Jeg tror slet ikke, jeg kan klare at arbejde	8 (3)	14 (5)
Jeg tvivler meget på, at jeg kan klare at arbejde	5 (2)	8 (3)
Jeg er usikker på, om jeg kan klare at arbejde	24 (9)	32 (12)
Jeg er nogenlunde sikker på, at jeg kan klare at arbejde	30 (11)	24 (9)
Jeg er helt sikker på, at jeg kan klare at arbejde	30 (11)	14 (5)
Jeg er i arbejde	0 (0)	5 (2)
Ved ikke/ønsker ikke at svare	3 (1)	3 (1)
I alt	100 (37)	100 (37)

Anm.: Opgørelsen er baseret på 37 personer med mindst 2 besvarelser af spørgeskemaet. Antallet af personer er vist i parentes bag procenttallet.

Kilde: Egne beregninger baseret på spørgeskemabesvarelser fra de ansatte i Kaffe Karma.

5.5 Udvikling i deltagelse i sociale aktiviteter

De ansatte har også svaret på, om de deltager i aktiviteter i hverdagen, hvor de møder andre mennesker, såsom sociale aktiviteter, kreative aktiviteter eller lignende. Der er 37 ansatte, der har mindst 2 besvarelser af dette spørgsmål (Tabel 5.6). Ligesom for de øvrige mål er der heller ikke væsentlig forskel i forhold til deltagelsen i sådanne andre aktiviteter, når besvarelserne fra den første og den sidste måling sammenlignes.

Tabel 5.6 Deltagelse i andre aktiviteter i hverdagen ved første og sidste måling – procent og antal

	Første måling (opstart)	Sidste måling
I hvilket omfang deltager du i andre aktiviteter i hverdagen, hvor du møder andre mennesker (fx sociale aktiviteter, kreative aktiviteter eller lignende)?		
Hver dag	16 (6)	14 (5)
Ugentligt	46 (17)	43 (16)
Sjældnere	22 (8)	24 (9)
Aldrig	16 (6)	11 (4)
Ved ikke/ønsker ikke at svare	0 (0)	8 (3)
I alt	100 (37)	100 (37)

Anm.: Opgørelsen er baseret på 37 personer, der har besvaret spørgsmålet mindst 2 gange.

Kilde: Egne beregninger baseret på spørgeskemabesvarelser fra de ansatte i Kaffe Karma.

6 De ansattes oplevelser

Dette kapitel har fokus på de ansattes oplevelser og erfaringer med deres deltagelse i indsatsen og den betydning, indsatsen har haft for dem. Kapitlet er baseret på samtaler med de ansatte, som har været gennemført i forbindelse med feltbesøg, hvor en medarbejder fra VIVE har deltaget i vagter ved kaffecyklen sammen med de ansatte og de frivillige.

I det første afsnit gives et indblik i de ansattes forudsætninger for at indgå i beskæftigelsesrettede aktiviteter ved at se på deres tidligere erfaringer, deres udsathedsproblematikker og deres nuværende livssituation.

Kapitlets andet afsnit har fokus på de ansattes erfaringer med at være ansat i Kaffe Karma og deres oplevede udbytte af indsatsen og den betydning, deltagelsen har haft for dem.

6.1 Udsathed og tidligere arbejdserfaringer

I dette afsnit giver vi et indblik i de ansattes tidligere erfaringer med arbejdsmarkedet og beskriver også, hvad de selv oplever kendetegner deres udsathed og generelle livssituation. I forlængelse heraf beskrives også deres motivation, ønsker og forhåbninger i forhold til ansættelsen i Kaffe Karma.

De ansatte, vi har fulgt igennem feltarbejdet i Kaffe Karma, har forskellige uddannelsesbaggrunde 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 ofte massive – sociale, psykiske og fysiske udfordringer, mens andre har en uddannelse og også tidligere igennem længere tid har været en del af det ordinære arbejdsmarked. Fælles for de ansatte er, at de alle beskriver nuværende psykiske og/eller fysiske udfordringer som en væsentlig barriere for deres tilknytning til arbejde eller uddannelse. Flere af de ansatte fortæller om, hvordan psykiske problemer, tiltagende misbrugsproblemer og/eller pludselige livsbegivenheder medvirkede til, at de på et tidspunkt mistede grebet om tilværelsen og bl.a. fik vanskeligt ved at fastholde tilknytningen til arbejde eller uddannelse.

Der er en vis forskel i profilen af de yngre og midaldrende/ældre ansatte. De yngre ansatte, som vi har talt med, er typisk på uddannelseshjælp (kontanthjælp for unge) og bor i egen bolig. Langt de fleste har kæmpet med forskellige psykiske problematikker ofte i kombination med misbrugsproblemer. De

fleste af de yngre ansatte er enten i misbrugsbehandling eller har erfaring hermed. Desuden har nogle af dem en bostøtte/hjemmevejleder (servicelovens § 85). Nogle af dem er tilknyttet en IPS-indsats, der har til hensigt at hjælpe ledige med psykiske lidelser og/eller rusmiddelproblematikker i arbejde eller få dem i gang med en uddannelse.

De yngre ansatte, vi har været i kontakt med, oplever dog i de fleste tilfælde ikke lige så massive og sammensatte udfordringer som den ældre gruppe og opfatter derfor heller ikke nødvendigvis sig selv som tilhørende den mest udsatte gruppe. De oplever, at deres problemer særligt er centreret omkring misbrug og psykiske problemer, og at dette har bevirket, at de har mistet forbindelsen til arbejdsmarkedet eller uddannelsessystemet, som nogle af dem tidligere har haft. For de yngre har dette dog endnu ikke resulteret i langvarig social udsathed eller hjemløshed, mens de fleste af de midaldrende/ældre ansatte derimod beskriver en langvarig udsathed og for fleres vedkommende også langvarige hjemløshedserfaringer.

Flere af de yngre ansatte forklarer, 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, der er en af de få ansatte med en lang videregående uddannelse og flere års erhvervserfaring. Hun beskriver, at hun altid har følt, at hun har baseret sine valg vedrørende uddannelse og senere jobs 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 spilde på noget, som krævede et mindre snit". Hun oplever, at kombinationen af at være landet på den forkerte hylde og være en del af et stresset arbejdsmiljø, hvor hun "altid var på arbejde", medvirkede til, at hun begyndte at eksperimentere med stoffer. Over tid eskalerede det 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 på det sociale frikort)

Rusmiddelproblematikker (stof-, alkohol- og/eller medicinmisbrug) er et fællestræk for de yngre ansatte, vi har talt med. Ligesom Miriam har de øvrige yngre ansatte typisk tidligere været under uddannelse eller haft beskæftigelse, men fælles for dem er, at de har måttet afbryde uddannelsen eller har mistet tidligere beskæftigelse på grund af psykiske vanskeligheder og/eller misbrugsproblemer. Det gør sig bl.a. gældende for en kvindelig ansat, Janni, som er i starten af 20'erne, og som tidligere har været i gang med en uddan-

nelse, men måtte afbryde sit uddannelsesforløb på grund af psykiske problemer, stress og et eskalerende stofmisbrug. På det tidspunkt, hvor vi talte med Janni, havde hun ikke haft et misbrug af stoffer i 4 år, men hun er meget bevidst om, at hun kun er en dårlig beslutning fra at smide det hele, som hun udtrykker det. Af samme grund har hun intet ønske om at genoptage sit gamle studie, men håber i stedet, at hun gennem sin tilknytning til et IPS-program og derigennem med Kaffe Karma kan få tilstrækkelig struktur i sin hverdag, så hun kan komme i gang med en anden uddannelse eller komme i ordinær beskæftigelse.

Et andet eksempel er Thomas, 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 på det sociale frikort)

Thomas beskriver endvidere, at han har en klar forventning om, at han kommer tilbage til en eller anden form for uddannelsesforløb. Dermed er han på linje med de øvrige yngre ansatte, hvis ansættelse i Kaffe Karma typisk er motiveret af et ønske om at genoptage deres uddannelsesforløb, komme videre i en anden uddannelse eller komme 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 cafe. Fælles for Line og de øvrige yngre ansatte er dog, at de beskriver, at de både har manglet troen på, at det kan lykkes at komme i uddannelse eller beskæftigelse, og derudover mangler den nødvendige struktur i hverdagen, der skal til. Begge dele er en væsentlig del af deres motivation for ansættelsen i Kaffe Karma.

De midaldrende og ældre ansatte beskriver generelt mere sammensatte og omfattende sociale, psykiske og fysiske udfordringer end de yngre. De midaldrende og ældre ansatte har således typisk erfaringer med psykiske lidelser, misbrug af alkohol og stoffer, hjemløshed og/eller kriminalitet og beskriver i en del tilfælde også fysiske helbredsproblemer. Herudover har de fleste kun kortvarig eller sporadisk uddannelses- og erhvervserfaring, og størstedelen har i en længere årrække været uden for det ordinære arbejdsmarked eller har kun haft kontakt med det ordinære arbejdsmarked gennem kommunale praktik- og afklaringsforløb. Enkelte beskriver, at de aldrig har været i uddannelse eller haft et

ordinært arbejde, men i stedet i størstedelen af deres liv har forsørget sig gennem kriminalitet eller sexsalg. 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 5 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 [anonymiseret, red.], da jeg var ung, men ellers har jeg jo været misbruger on and off i alle de år.* (Maja, ansat på det sociale frikort)

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 flere årtier har siddet i 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, som Henrik udtrykker det. Han fortæller endvidere, at han efter sin seneste løsladelse til forskel fra tidligere har formået at forblive stoffri, og at arbejdet i Kaffe Karma er en del af en større livsomlægning og et ønske om at få et helt andet liv.

Flere af de midaldrende og ældre ansatte har ligesom Henrik og Maja i en længere årrække kæmpet med stofmisbrug, og for nogle har dette været i kombination med en psykisk lidelse og perioder med hjemløshed. Det gælder fx Søren, som er i starten af 50'erne og for 20 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 i en periode rundt på forskellige herberger. (...) Jeg har været til så mange AA-møder, at nu sidder det bare herop til (laver en bevægelse med hånden op mod halsen), at det kan jeg bare ikke mere, men det går bedre. Engang 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 på det sociale frikort)

Modsat Henrik har Søren en del erfaring fra det ordinære arbejdsmarked, men da han tidligere har haft et fysisk krævende arbejde, har han også 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 under feltbesøget, hvor vi taler med ham, tilknyttet et IPS-forløb, og hans primære motivation for ansættelsen er at få klarhed over, hvor meget han kan arbejde, og om han efterfølgende kan få et fleksjob.

Der er dog også ansatte, som ikke beskriver psykiske problematikker eller 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 vi talte med ham ved kaffecyklen. Tom er tidligere uddannet inden for servicefaget, men har med egne ord en rum tid været ude af jobmarkedet, så nu starter han fra scratch, men han har ingen forkromet plan for fremtiden, som han udtrykker det.

For Tom er motivationen for at være ansat i Kaffe Karma at prøve noget af og komme tættere på arbejdsmarkedet igen, men han har ikke en klar plan for, hvordan det kommer til at ske. Han håber, 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 midaldrende og ældre ansatte, hvis umiddelbare motivation for ansættelsen i Kaffe Karma er efter mange års ustabilitet at opnå en form for stabilitet i deres hverdagsliv.

Størstedelen af de midaldrende og ældre ansatte er på kontanthjælp, og i denne gruppe finder vi også en del af dem, der indgår i aktiverings- og ressourceforløb igangsat gennem jobcentret. Dette indebærer et fokus på at få en afklaring omkring, hvor mange timer og hvilke typer af jobs 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 boligmæssig 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 ligesom Henrik tilknyttet Kaffe Karma som en del af sin IPS-indsats, og han håber, at ansættelsen i Kaffe Karma kan bidrage til, at han genfinder og vedligeholder nogle af de kompetencer, 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 at 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, som han udtrykker det.

Samtalerne med de ansatte, der er gennemført i forbindelse med feltstudierne, viser således, at de ansatte i Kaffe Karma overordnet set er en meget sammensat gruppe, hvor der er forskel i graden af udsathed, hvorfor der er både varierende behov og forskellige forventninger til en fremtidig tilknytning til arbejdsmarkedet. De midaldrende og ældre ansatte har typisk oplevet massive og komplekse sociale, psykiske og fysiske problemer over en længere årrække, mens de yngre ansatte typisk har erfaringer med misbrug og/eller psykiske problematikker, mens de endnu 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 de yngre ansatte er meget fokuserede på at komme tilbage til eller i gang med uddannelse eller beskæftigelse, hvilket er deres primære motivation for ansættelsen i Kaffe Karma. De midaldrende og ældre ansatte udtrykker også i nogen grad forhåbninger om at opnå en kontakt med arbejdsmarkedet, men særligt fremtrædende i denne gruppe er ønsket om stabilitet i en hverdag, der i mange år har været præget af udsathed og ustabilitet.

6.2 De ansattes oplevede udbytte og erfaringer

I dette afsnit gennemgås de ansattes erfaringer med at være ansat i Kaffe Karma og deres oplevede udbytte af deres deltagelse. Sidstnævnte omhandler både de ansattes oplevelse af en personlig udvikling og deres oplevelse af, hvorvidt ansættelsen i Kaffe Karma har haft betydning i forhold til deres tilknytning til uddannelsessystemet eller arbejdsmarkedet.

Som beskrevet i kapitel 2 er indsatsen i Kaffe Karma generelt inspireret af Hobfolls fem elementer (principper) i recovery: tryghed, ro, handlemuligheder, fællesskab og håb (Hobfoll et al., 2007). Det er elementer, der i høj grad kan genkendes i de ansattes oplevelser af indsatsen og den betydning, den har haft for dem. Deltagelsen i Kaffe Karma er således med til at give dem mulighed for stabilitet og ro i hverdagen og følelsen af at være med i et fællesskab. Det er med til at skabe tryghed og give grobund for nye handlemuligheder og for følelser af håb.

De ansatte, vi har fulgt gennem feltarbejdet, beskriver generelt, hvordan de oplever en personlig udvikling på baggrund af deres ansættelse i Kaffe Karma, og flere italesætter 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 arbejdsmarkedet. Derudover beskriver nogle af de ansatte også, at Kaffe Karma har haft en direkte betydning i forhold til deres tilknytning til arbejdsmarkedet eller uddannelse, idet de ud over deres ansættelse i Kaffe Karma er begyndt at indgå i andre småjobs eller for enkeltes vedkommende er gået i gang med en uddannelse. Samtidig beskriver alle de ansatte, vi har talt med, at arbejdet i Kaffe

Karma er med til at skabe 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 og kontaktpersoner på jobcentret eller i kommunen i øvrigt.

For den yngre gruppe af ansatte i Kaffe Karma beskrives arbejdet ofte 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. For eksempel italesætter flere af de yngre ansatte tilknytningen til Kaffe Karma som et skridt på vejen tilbage til uddannelse eller arbejde. Det gælder bl.a. Janni, som fortæller, at hun oplever, at ansættelsen i Kaffe Karma bidrager til, at hun får struktur i hverdagen, og at ansættelsen i Kaffe Karma er en trædesten tilbage på arbejdsmarkedet og en vej ind på arbejdsmarkedet. Det samme gør sig også gældende for Miriam, der har flere eksempler på, hvordan ansættelsen i Kaffe Karma har fungeret som springbræt 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 turdet 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 ikke jeg havde fået mere selvtillid.* (Miriam, ansat på det sociale frikort)

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 andre af de ansatte, at de langsomt er begyndt at føle sig mere trygge i deres relation til medarbejdere, frivillige og kunder, og at de gennem deres ansættelse gradvist får større tiltro til egne evner. Dette har betydning både i forhold til deres ansættelse i Kaffe Karma, hvor de tør tage mere ansvar for opgaverne, og i forhold til deres tro på at kunne indgå i andre beskæftigelses- eller uddannelsesrettede aktiviteter. Et eksempel herpå finder vi hos Line og Thomas, som begge er i 20'erne, og som på det tidspunkt, vi talte med dem, begge havde været ansat i Kaffe Karma i ca. 1 år. De beskriver begge, hvordan de har oplevet en udvikling i deres tilgang til arbejdet. I starten af deres ansættelse havde de begge 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 samtidig 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:

> *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.* (Thomas, ansat på det sociale frikort)

Både Thomas og Line oplever det som en stor succes og en 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 i 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 på det sociale frikort)

På den måde oplever den yngre målgruppe i Kaffe Karma typisk arbejdet som en midlertidig og rummelig indsats, der kan understøtte personlig forandring og give dem nogle erfaringer og færdigheder, som kan hjælpe dem på vej til at komme i uddannelse eller anden beskæftigelse.

De midaldrende og ældre ansatte beskriver i højere grad end de unge Kaffe Karma enten som en afprøvning af deres arbejdskapacitet eller som et mere permanent tilbud, der økonomisk supplerer deres indkomst (kontanthjælp eller førtidspension) og understøtter deres mentale trivsel. For eksempel 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 sine 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 de, der er på kontanthjælp, gerne bare vil sidde og fede den, men sådan har jeg det bare ikke.* (Anja, ansat på det sociale frikort)

Anja har nogle fysiske helbredsproblemer, der gør, at hun ikke kan varetage et fuldtidsjob. Hun beskriver, at hun gennem sit arbejde i Kaffe Karma får afprøvet nogle af sine færdigheder og ressourcer fx gennem det at være mødestabil og kollegial og have kundekontakt og det at skulle fremstille og sælge et

produkt eller løse nogle opgaver med en vis stabilitet og kvalitet. Anja forklarer, 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 på, efter at hun blev syg, hvor hun 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 også skal 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 opnår afklaring omkring deres ressourcer og muligheder for at indgå på arbejdsmarkedet i fx et fleksjob. Det er ligeledes meget vigtigt for de ansatte, at arbejdet i Kaffe Karma også giver en økonomisk indtægt, der understøtter stabiliteten i deres hverdagsliv. Anja har fx fået et fast timetal i et ordinært arbejde faciliteret af Kaffe Karma, som har betydet, at hun nu har fået en ekstra indtægt, der har givet hende mulighed for bedre at kunne købe nødvendige fornødenheder (fx mad, tøj og medicin) og skabe en mere stabil boligsituation. Nedenstående feltnote beskriver dette forløb og viser, hvordan Anja tillægger 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. Klokken 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, ikk'? 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 læsser 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 [andet arbejde, red.] 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 ved kaffecyklen, som Anja går i gang med at betjene.* (Feltnote)

Ud over 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 betale grundet den ekstra indtægt fra både Kaffe Karma og hendes andet arbejde.

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 trygheden i forhold til at kunne betale udgifter til bolig, mad osv. Samtidig oplever de ansatte, at selve det, at de modtager en løn, er en anerkendelse af dem og af det arbejde, de udfører.

Flere af de ansatte beskriver, hvordan det gør en stor forskel for dem, at de gennem vagterne i Kaffe Karma kan tjene fx 400-500 kr. mere om ugen. Joan, som er i starten af 60'erne, har som regel to vagter om ugen og nævner flere gange i samtalen med VIVEs medarbejder, at de 400 kr., hun tjener om ugen, gør en stor forskel for hende:

> *400 kroner. Det er altså mange penge.* (Joan, ansat på det sociale frikort)

Det er dog også tydeligt, at de ekstra penge langt fra er det eneste aspekt for de ansatte. Søren, der som tidligere nævnt er i 50'erne, fortæller, at noget af det, der betyder allermest for ham ved at være med i Kaffe Karma, er, at det giver ham struktur i hverdagen. Han fortæller også, hvordan han i en periode fortsatte med at være tilknyttet til Kaffe Karma uden betaling, fordi det havde en vigtig betydning for ham:

> *Det har givet mig struktur. (...) Da mit frikort udløb sidste år, blev jeg ved med at være her uden at få noget for det. Bare for at holde kaffen varm, eller hvad man kan sige (griner). Jeg vil gerne fortælle om det, for Kaffe Karma har givet mig så meget.* (Søren, ansat på det sociale frikort)

Ligesom de yngre ansatte peger også de midaldrende og ældre ansatte på, at ansættelsen er med til at give selvtillid. For de midaldrende og ældre ansatte handler det ikke blot om selvtillid til at indgå på arbejdsmarkedet og i uddannelsessystemet, men i høj grad også i forhold til overhovedet at kunne begå sig i sociale sammenhænge igen, og her bidrager Kaffe Karma til at understøtte deres sociale færdigheder. For eksempel er det tydeligt, at nogle af de ansatte, som aldrig har været på arbejdsmarkedet, oplever, at ansættelsen i Kaffe Karma bliver en form for resocialisering i livet og hverdagen. 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 en ny 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 på det sociale frikort)

I citatet forklarer Maja, hvordan hun efter i størstedelen af sit liv at have været en del af et hårdt stofmisbrugsmiljø har brug for at lære en helt ny måde at være sammen med mennesker på. Dette indebærer bl.a., at hun skal tillære sig et nyt sprog og en ny omgangstone samt forståelse af de forskellige normer og forventninger, der er på en arbejdsplads.

Et vigtigt udbytte for mange af de midaldrende og ældre ansatte er også, at de får stabilitet, ro og meningsfyldte aktiviteter ind i hverdagen. Som Jan udtrykker det:

> *Jeg får noget at stå op til og sved på panden.* (Jan, ansat på det sociale frikort)

At udbyttet ved at være ansat i Kaffe Karma generelt viser sig på flere dimensioner, udtrykkes tydeligt i en samtale ved kaffecyklen med Steffen, som er i starten af 50'erne. Han har tidligere i sit liv haft fuldtidsarbejde, som han mistede, da filmen knækkede, som han udtrykker det. I samtalen med VIVEs medarbejder fortæller han både om sine bevæggrunde til at være med og om det udbytte, han oplever, og i den forbindelse hvad det er, som betyder noget både for ham selv og for de ansatte generelt. Vi citerer længere dele af samtalen for at dokumentere sammenhængene på tværs i Steffens oplevelser og erfaringer:

> *Jeg skal bare ud af det her kontanthjælps-jobcenter-system. Jeg har aldrig været en del af det før. Jeg har arbejdet altid.* (Steffen, ansat på det sociale frikort)

> *Kaffe Karma er et fantastisk sted. Det er forskelligt, hvad de ansatte vil have ud af det. For nogle er det nok mest det økonomiske i det. Altså, 300 kr. er altså mange penge. Men for de fleste, tror jeg, det er det sociale. Altså fællesskabet. Der er et virkelig godt fællesskab i Kaffe Karma – både med de frivillige, de ansatte og medarbejderne. Så det ér med at blive en del af noget igen. Det betyder virkelig meget.* (Steffen, ansat på det sociale frikort)

Han påpeger, at økonomien er et vigtigt element for en del af de ansatte, men fremhæver samtidig, at det formentlig er det sociale – fællesskabet – der betyder allermest for de fleste. Han fortæller også, hvordan han har oplevet at få styrket selvtilliden i forløbet:

> *Jeg får min selvtillid igen. Man får en følelse af, at der er brug for en. Man får et spark bagi og en vej tilbage.* (Steffen, ansat på det sociale frikort)

For sit eget vedkommende er han dog samtidig bekymret for, at det i hans alder kan blive svært at finde et arbejde, særligt på en cafe, som er den type arbejde, han helst ville have:

> *Der er jo ingen på en cafe, der vil have en medarbejder over 40 år. Jeg begyndte virkelig at blive bekymret for, hvordan jeg skulle få et job. Det kan godt være, de siger, der er jobs til alle, men det passer jo simpelthen ikke.* (Steffen, ansat på det sociale frikort)

Citatet understreger en vigtig generel pointe, nemlig at det ikke kun er de ansattes individuelle udfordringer og ressourcer, der betinger, om de kan få et arbejde, men også arbejdsmarkedets efterspørgsel efter deres arbejdskraft og de selektionsmekanismer, der i den sammenhæng kan gøre sig gældende. Steffen oplever dog, at han med forløbet i Kaffe Karma har fået lagt grundstenen til at kunne forsøge at komme ind på det ordinære arbejdsmarked:

> *Kaffe Karma er jo ikke vejen til paradis. Det er det jo ikke. Men det er et første og meget vigtigt skridt på vejen. Så kan det godt være, at der stadig er noget arbejde bagefter for jobcentret i forhold til at komme videre til noget andet, men Kaffe Karma giver virkelig et godt fundament.* (Steffen, ansat på det sociale frikort)

Ligesom Steffens beskrivelse peger de ansattes oplevelser og erfaringer generelt på, at Kaffe Karma har været med til at skabe rum for en følelse af at blive inkluderet i et fællesskab og meningsfulde aktiviteter i hverdagen. Line beskriver følelsen på følgende vis:

> *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 på det sociale frikort)

Lignende tilkendegivelser kommer fra andre af de ansatte, der 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. I den sammenhæng fortæller Søren, at Kaffe Karma adskiller

sig fra de andre sociale og beskæftigelsesrettede tilbud, som han 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 de, 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 herfra, og dem, du møder her, er søde og rare.* (Søren, ansat i på det sociale frikort)

Det er i høj grad kontakten og samværet med både de frivillige og medarbejderne, der er med til at give de ansatte følelsen af, at tilbuddet er rummeligt, og samtidig giver det følelsen af at være ude i det normale, som den ansatte udtrykker det i citatet ovenfor. Det illustrerer netop noget, der er særligt for de socialøkonomiske virksomheder, at der er tale om egentlige arbejdsmæssige aktiviteter, der samtidig foregår på en måde, der har den nødvendige rummelighed i forhold til borgere med udsathedsproblematikker.

7 De frivillige i indsatsen

Inddragelsen af frivillige er en væsentlig del af Kaffe Karmas indsatsmodel. I dette kapitel gennemgås de frivilliges egne oplevelser af deres deltagelse i indsatsen baseret på de kvalitative interviews med nogle af de frivillige i Kaffe Karma og på samtalerne med de frivillige i forbindelse med feltbesøgene ved kaffecyklen.

I kapitlet gives et indblik i, hvad der motiverer de frivillige til at være med, og hvad de oplever at få ud af deres deltagelse. Dernæst ser vi på, hvordan de frivillige oplever samspillet med de ansatte, herunder hvad de frivillige vurderer er afgørende for de ansattes udbytte, og hvilken rolle de frivillige oplever at spille i forbindelse hermed.

Endelig ser vi i det sidste afsnit på de frivilliges oplevelser og betragtninger i forhold til problematikken omkring rekruttering og fastholdelse af frivillige i indsatsen. Her ser vi også på nogle af de udfordringer, som kan være forbundet med det frivillige arbejde.

7.1 De frivilliges rolle og motivation

Det er generelt mange forskellige typer mennesker, der er frivillige i indsatsen. Der er ældre frivillige, som fx har tid til frivilligt arbejde, efter at de har trukket sig tilbage fra arbejdsmarkedet. Der er også en del yngre frivillige, herunder studerende, der bl.a. benytter det frivillige arbejde til at opnå kendskab til målgruppen, ligesom der også er frivillige, som er færdiguddannede, typisk på det sociale område, og som udfører frivilligt arbejde, mens de søger job.

De frivillige, vi har mødt i forbindelse med feltstudier og interviews oplever alle det frivillige arbejde i Kaffe Karma som meget meningsfuldt. Den oplevede meningsfuldhed skyldes ikke mindst, at Kaffe Karma formår at inkludere borgere med mange forskellige problemstillinger, og de frivillige tillægger dermed, ligesom de ansatte, Kaffe Karmas rummelighed og fleksibilitet stor værdi. En frivillig, vi mødte i forbindelse med feltstudierne, fremhævede fx, at netop de ansattes forskellighed er en væsentlig motivationsfaktor, da det opleves som givtigt at møde mange forskellige mennesker, hvor der er stor variation i såvel social baggrund som behov.

Enkelte af de frivillige beskriver, at deres motivation også har rod i, at de har personlige erfaringer med forskellige sociale, psykiske og fysiske udfordringer, og at de derfor gerne vil hjælpe andre i samme situation. I den forbindelse

påpeger en af de frivillige, at vedkommende får et personligt udbytte af at være frivillig, idet arbejdet som frivillig har bidraget til, at hun tør springe ud i flere ting og er blevet mere tryg ved at indgå i sociale relationer efter at have kæmpet med stress og psykiske vanskeligheder.

En meget væsentlig motivationsfaktor for de frivillige er, at Kaffe Karma har en klar profil i forhold til at hjælpe folk videre, som af forskellige årsager er kommet væk fra arbejdsmarkedet og uddannelsessystemet, og at deres indsats som frivillige spiller en central rolle i forhold til dette. En af de interviewede frivillige er involveret i frivilligt arbejde flere steder, og han oplever, at Kaffe Karmas profil i denne henseende 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)

En anden frivillig beskriver ligeledes motivationen ved at kunne hjælpe et andet menneske og fremhæver samtidig, at en væsentlig grund til, at han valgte at være frivillig i Kaffe Karma, er, at der samtidig er tale om en meget konkret og håndgribelig indsats:

> *En af fordelene er, at jeg får mulighed for at hjælpe et andet menneske, og det, synes jeg, er en dejlig mulighed. Og det er noget, der betyder noget for mig, i hvert fald. At det er konkret og ligetil, og så lærer man jo også at lave en god kop kaffe. Det gør man virkelig. Lærer forskellen mellem en latte og en cappuccino. Får drukket masser af kaffe. Og får mødt nogle vanvittig søde og rare mennesker. Virkelig. Det er jo folk, der oftest er virkelig lavt nede i samfundet, men så søde og imødekommende og så rare. Og så ser jeg det også som en mulighed, at man får lov til at høre et andet menneskes livshistorie. Der er nogle, der åbner mere op end andre, og det respekterer vi [frivillige] selvfølgelig, men oftest, jeg tænker, at alle os frivillige er ret søde, så det er også oplagt for de ansatte at dele lidt af deres livshistorie. Og det går begge veje. Hvis vi har lyst til at dele noget, så deler vi jo også. (...) Du bruger stadig meget dine medmenneskelige kompetencer og sociale evner og alle de her ting. Men det er meget konkret og det er håndgribeligt. Og det er meget simpelt faktisk på en måde. Og samtidig er det enormt givende både for mig og for den ansatte. Så det er win-win. Men hovedårsagen til, at jeg valgte det [at være frivillig i Kaffe Karma, red.], det var, at det er meget konkret og også sådan direkte kontakt. Du har stadig direkte kontakt med dem, du hjælper, og den, du er der for, ikk'.* (Frivillig i Kaffe Karma)

7.2 Relationen mellem de ansatte og de frivillige

Vigtigheden af samspillet og relationen mellem de ansatte og de frivillige påpeges både af de ansatte og af de frivillige. 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 ses også i observationerne, som er foretaget i forbindelse med feltstudierne. For eksempel har VIVEs medarbejder noteret følgende, i forbindelse med at Tom havde sin anden vagt som ansat:

> *Jeg [VIVEs medarbejder] 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 bryger kaffen. Tom er god til at bede om hjælp og spørger bl.a. den frivillige, om han lige vil kigge med over skulderen.* (Feltnote)

Et lignende eksempel finder vi i feltnoterne vedrørende en vagt med Henrik (ansat), hvor feltnoterne beskriver, hvordan den frivillige anerkender Henriks indsats. Ind imellem kunderne giver den frivillige samtidig små fif videre til Henrik, som han kan tage med sig på senere vagter. Generelt vidner feltstudierne om, at de frivillige og medarbejderne er gode til at tilpasse ansvaret til både den ansattes erfaring og formåen på den enkelte vagt.

De frivillige oplever generelt relationsarbejdet som en væsentlig del af den rolle, de har i forhold til at være en støtte for de ansatte, når de er på vagt. 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 ad 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)

I forlængelse heraf beskriver den frivillige, 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 kaffecyklen og skal yde social støtte til den ansatte,

hvis der er problemer. Den sociale støtte opleves generelt som værende en naturligt 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 fx bestå i, at den frivillige er opmærksom på, hvordan den ansatte har det den pågældende dag, og om den ansatte fx har brug for en pause. Ifølge en af de frivillige er det her vigtigt at være opmærksom på, at den ansatte ikke nødvendigvis selv beder om en pause, selvom vedkommende kan have behov for det. Generelt oplever de frivillige, at det at skabe ro og tryghed omkring vagten og det at være opmærksom på den ansattes behov på dagen er væsentlige dele af den sociale støtte og dermed væsentlige elementer i deres rolle som frivillige. Herudover fortæller de 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 de ansatte på, er i og for sig også social støtte. Møde dem med nysgerrighed, ro og tillid. Det er jo også det, der giver de ansatte noget. Det vil jeg også tolke som en støtte. For eksempel det at stå ude og snakke med dem i 3 timer, det bryder jo også sådan noget som ensomhed.* (Frivillig i Kaffe Karma)

De frivillige oplever generelt, at de ansatte har et stort udbytte af at være ansat i Kaffe Karma. Samtidig oplever de frivillige, at de ansatte selv har en stærk motivation for at komme videre eller lave forandringer i deres liv. 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 i Kaffe Karma. Tværtimod oplever den pågældende frivillige, at de frivillige og de 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 efterhånden bliver ligeværdige i det. Samarbejdet mellem de frivillige og de ansatte synes således i høj grad at være præget af samarbejde, gensidig respekt og fortrolighed. En af de frivillige beskriver i interviewet generelt tematikken om at sikre et ligeværdigt møde med den ansatte:

> *Noget af det, som jeg tror, de værdsætter rigtig meget, og som på en eller anden måde bliver et behov for dem, det er den der relation med, at … eller den ligeværdige relation. Altså, at der ikke er en uligevægt. Der er jo en lille smule uligevægt, det er der jo, det kommer man ikke udenom. Men ud over det så er der faktisk ikke noget. Det er vigtigt, at jeg er der, og det er vigtigt, den ansatte er der. Det er lige vigtigt, ikke. Og det, tror jeg, er et behov, som vil være der, og som de også har behov for. Måske også det her med ikke at sætte for mange krav. Der bliver sat krav til dem. Jeg kan godt lide at*

sætte krav til dem. Det er så nogle små krav. Det er jo også en balancegang, for det skal jo også være noget, de kan mestre, fordi så har de også lyst til det. Så det her med, at kravene bliver justeret efter, hvor meget vedkommende kan. Er der andre behov, de har? Der er jo også de her små ting med, hvis man som ansat lige har brug for at trække sig lidt eller har brug for en lille pause, eller der kommer ti kunder, som står i en lang kø, og man lige bliver lidt stresset, så er der mulighed for, at vedkommende lige kan trække sig. Det har jeg også oplevet et par gange, hvor der måske lige er en, der har behov for at trække sig. (Frivillig i Kaffe Karma)

Samtidig påpeger de frivillige, at de ansatte er meget forskellige, og at det også har betydning for den interaktion og den støtte, de har behov for. En frivillig fortæller:

De ansatte i Kaffe Karma er meget forskellige. Nogle ansatte tager bare styringen, når man er på vagt. Andre trækker sig lidt mere tilbage og læner sig op ad os frivillige. Det er også forskelligt, hvor meget vi snakker om fx den ansattes baggrund. Nogle ansatte fortæller bare hele deres livshistorie, første gang man møder dem, og så er der andre, hvor vi mest taler om kaffecyklen og den kaffe, vi skal lave – men det er også helt fint. Jeg føler mig egentlig ret godt rustet til at møde de forskellige ansatte. Som frivillig bliver man forberedt godt, og det er også fint, at man altid kan ringe til Kaffe Karma-medarbejderne, hvis der er noget. Men ja, ellers er det jo også meget sin medmenneskelighed og empati, man bruger som frivillig. (Frivillig i Kaffe Karma)

En af de frivillige beskriver dog, at det ikke nødvendigvis er let at få gang i samtalerne med de ansatte, hvilket for den pågældende frivillige bl.a. skyldes, at vedkommende ofte står med nye ansatte, hvorfor hun sjældent forud for vagten har et særlig stort kendskab til de ansattes baggrund og derfor heller ikke har kendskab til deres behov, der som nævnt kan variere meget på tværs af gruppen af ansatte:

Jeg kunne godt ønske mig, at man stod lidt oftere sammen med den ansatte bare for at nå at opbygge en kemi og en relation. Fordi det synes jeg faktisk giver rigtig meget ikke kun for mig som frivillig, men faktisk også for den ansatte. Jeg stod med en – jeg tror, det var over tre/fire gange – det gav bare så meget. Og vedkommende følte sig meget mere tryg, fordi vedkommende kendte mig. Det kunne jeg godt savne mere af, selvom jeg godt kan forstå, hvorfor man ikke gør det. Der er mange ansatte og ikke så mange frivillige, og det skal også køre rundt, men det kunne jeg godt savne i den

ideelle verden. Men ellers, så ellers ikke så meget. Jeg synes faktisk, Kaffe Karma gør enormt meget. (Frivillig i Kaffe Karma)

De frivillige beskriver, at medarbejderne i Kaffe Karma forsøger at tilrettelægge vagterne, så de frivillige møder den samme ansatte flere gange, men at dette kan være vanskeligt i praksis, da der er mange ansatte og for få frivillige. Det manglende kendskab til nogle af de ansatte i kombination med variationen i de ansattes baggrunde betyder, at det i disse tilfælde kan være vanskeligt for de frivillige at vurdere de ansattes konkrete udbytte af indsatsen. De frivillige oplever dog generelt, at ansættelsen i Kaffe Karma medvirker til en positiv udvikling hos de ansatte, de har mødt, og at dette særligt skyldes, at de ansatte får mere selvtillid og tro på egne evner, og at indsatsen hjælper de ansatte med at skabe struktur i hverdagen. Det beskrives 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 rimelig hurtigt få dem til at tro på sig selv, og de efterspørger vagter hele tiden. De vil gerne. Jeg tror ikke, de gør det så meget for pengene. Selvfølgelig hjælper pengene, men det er også, fordi de gerne vil, fordi de føler, 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 ad 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 fx 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)

På den måde ligger de frivilliges beskrivelser af de ansattes udbytte af indsatsen generelt i tråd med de ansattes egne oplevelser af at få bedre selvtillid og mere stabilitet og indhold i hverdagen gennem deltagelsen i indsatsen (jf. kapitel 6).

7.3 Rekruttering og fastholdelse af de frivillige

I dette afsnit ser vi nærmere på, hvordan de frivillige selv oplever spørgsmålet om rekruttering og fastholdelse af de frivillige i indsatsen. Som tidligere nævnt er de frivillige i høj grad motiveret af, at Kaffe Karmas indsats skal give mening

– både for den ansatte og for dem som frivillige. En af de frivillige opsummerer sit arbejde i Kaffe Karma således:

> *Jeg kan rigtig godt lide at være der, og jeg kan rigtig godt lide ledelsen og de ansatte, og vi har det rigtig godt sammen, og jeg føler virkelig, at vi gør en forskel. Jeg går aldrig på arbejde i Kaffe Karma og tænker, at det her skal bare overstås. Jeg er altid glad, når jeg tager afsted.* (Frivillig i Kaffe Karma)

I interviewene peger de frivillige på både en række fastholdende faktorer, som kan bidrage til, at de gerne vil blive ved med at være frivillige, og faktorer, som kan udgøre en barriere for såvel fastholdelsen af dem som for rekrutteringen af nye. I forhold til fastholdende faktorer er det i særlig grad de elementer, som tidligere er beskrevet omkring Kaffe Karmas kultur og de frivilliges rolle, som er centrale. Samtidig nævner de frivillige generelt samarbejdet med medarbejderne i Kaffe Karmas sekretariat som væsentligt. Det gælder bl.a. samarbejdet om praktiske problematikker relateret til arbejdet som frivillig, fx problemer med kaffecyklen. Flere af de frivillige påpeger, at den praktiske del af det frivillige arbejde kan være krævende og derfor potentielt kan udgøre en barriere i forhold til fastholdelse og rekruttering af frivillige. Det gælder særligt i forhold til cyklerne, hvor der er praktiske opgaver relateret til at få hentet, pakket og fragtet cyklen ud til det pågældende sted. Herudover kan uforudsete forhold som problemer med elevatoren i cykelkælderen eller dårligt vejr betyde, at vagten aflyses. I forhold til sidstnævnte påpeger de interviewede frivillige dog, at Kaffe Karmas medarbejdere er opmærksomme på at aflyse vagten i så god tid som muligt i tilfælde af dårligt vejr. Herudover har en af de eksisterende frivillige tilbudt at passe kælderen med henblik på at lette det praktiske arbejde for de øvrige frivillige vedrørende klargøring og afhentning af cykler.

En anden udfordring som flere af de frivillige nævner er, når de ansatte ikke dukker op på en vagt fx på grund af sygdom eller andet. En frivillig beskriver denne situation:

> *Det mest udfordrende, hvis jeg skal være helt ærlig, det er, når de ansatte ikke dukker op. Men samtidig så ved jeg også godt af erfaring, at de har jo deres grunde til ikke at dukke op, og det plejer jeg tit ligesom at italesætte for mig selv. I stedet for at blive vred så plejer jeg at sige [for mig selv]: Jamen, jeg ved højst sandsynligt godt, hvorfor du ikke dukker op. Du har nogle issues, eller der er måske noget, der virkelig sejler, så det er forståeligt nok. Selvom man også skal stille nogle krav, så forstår jeg det godt. Jeg har oplevet et par gange, hvor jeg har pakket cyklen og er kørt ud og har stillet det hele op, og så kommer den ansatte ikke. Det er selvfølge-*

> *lig rigtig ærgerligt. Jeg vil sige, at det er nok det, der er mest udfordrende. Jeg synes ikke, det er så udfordrende at stå ude ved cyklen sammen med dem. Jo, faktisk nogle gange. En enkelt gang, tror jeg, har jeg oplevet, hvor jeg stod sammen med en ansat, som nok var lidt beruset. Det kan godt være lidt udfordrende. Eller hvis vedkommende ikke lige har styr på det. Men det er jo også bare en del af arbejdet, ikke. Jeg synes faktisk ikke, der er så meget, der er udfordrende, hvis jeg skal være helt ærlig.* (Frivillig i Kaffe Karma)

Som det fremgår af citatet, er det en af udfordringerne ved at udføre frivilligt arbejde med borgere med en høj grad af udsathed, at der kan være ustabilitet i fremmødet og kontakten. Det er dog samtidig omstændigheder, som de frivillige generelt er indforstået med er et vilkår for indsatsen.

En anden problematik, som nævnes af de frivillige, er stille vagter. De frivillige har alle erfaringer med at stå på vagter, hvor der ikke har været ret mange kunder, hvilket opleves som frustrerende både socialt og i forhold til kaffesalget. Flere af de frivillige giver udtryk for, at de derfor foretrækker at være på vagt til arrangementer og events, hvor der er større chance for, at der kommer flere kunder. På vagterne i cafeen er antallet af kunder ikke helt så afgørende, idet der er en række andre opgaver tilknyttet arbejdet i cafeen, herunder arbejdet med servicering af kaffeøer i huset.

Generelt oplever de frivillige således, at de primære problemstillinger relateret til arbejdet som frivillig er af praktisk karakter. Særligt tidligere i forløbet blev de praktiske udfordringer til tider oplevet som frustrerende, for skal man være frivillig, skal det bare fungere, som en af de frivillige, der blev interviewet i forbindelse med projektets midtvejsstatus, udtrykte det. Der var dog på det tidspunkt også en generel forståelse for, at nogle af de praktiske problemstillinger var relateret til, at der stadig var tale om en relativt ny indsats, og at de derfor måtte betragtes som børnesygdomme, som en af de frivillige formulerede det. De praktiske problemstillinger opleves dog generelt af de frivillige som nogle, der kan løses, hvilket er positivt. Det er dog et generelt opmærksomhedspunkt i forbindelse med brugen af frivillige kræfter i en indsats som Kaffe Karma, at det er vigtigt, at de frivillige oplever, at man i organisationen arbejder aktivt for at udbedre de praktiske problemer, der måtte være, da det ellers kan ende med at blive en barriere for det frivillige arbejde.

De frivillige oplever derimod ikke, at der er grundlæggende ting ved Kaffe Karmas kultur eller profil, som udgør en barriere for fastholdelse eller rekruttering af frivillige. I stedet er det netop kulturen, samarbejdet med de ansatte og medarbejderne og den stærke profil i forhold til at hjælpe udsatte, som gør, at de frivillige finder det meningsfuldt at være en del af Kaffe Karma.

En af de metoder, som de frivillige påpeger som væsentlige i forhold til at understøtte den gode kultur i Kaffe Karma, er arrangementer for de frivillige og ligeledes arrangementer for både de ansatte og de frivillige. Dette pointeres som værende særlig vigtigt i en organisation som Kaffe Karma, hvor de frivillige ellers kun mødes i forbindelse med overlap i vagter eller til events, hvor der er flere kaffecykler og dermed flere frivillige. En af de frivillige siger fx:

> *Frivilligpleje er en rigtig, rigtig vigtig del. Noget af det, som er anderledes ved Kaffe Karma, er, at du ikke møder de andre frivillige så ofte. Derfor er arrangementerne en god ide. Det er vigtigt, at man føler, at man indgår i et fællesskab med både de frivillige og de ansatte.* (Frivillig i Kaffe Karma)

Særligt i den lange periode omkring covid-19-pandemien tilkendegav de frivillige, at afholdelsen af arrangementer var vanskelig, og i den senere del af perioden har de været glade for, at der er kommet flere arrangementer til. På et tidspunkt i løbet af projektperioden blev der også etableret mulighed for supervision af de frivillige, hvilket påpeges af de frivillige som værende en rigtig god ide grundet det store relationsarbejde i indsatsen.

Ud over arrangementerne udpeger de frivillige også baristakurserne som særlig væsentlige – ikke mindst fordi det også er en måde at møde flere af de ansatte på.

Manglen på nye frivillige er dog en generel bekymring hos de eksisterende frivillige, vi har mødt i forbindelse med feltstudierne og interviewene. Bekymringen går i særlig grad på, at hvis ikke man løbende lykkes med at rekruttere nye frivillige, så vil det have en negativ betydning for, hvor mange ansatte der kan tilknyttes Kaffe Karma, og om de ansatte kan få tilstrækkeligt med vagter og dermed betydning for de ansattes udbytte af ansættelsen. Dette er problematisk, da netop oplevelsen af at hjælpe de ansatte videre og gøre en forskel som tidligere nævnt er en stor del af de frivilliges motivation og rolle.

I det efterfølgende kapitel om de organisatoriske erfaringer samler vi op omkring brugen af de frivillige kræfter i indsatsen og de muligheder og udfordringer, der har været forbundet med dette, herunder i forhold til udviklingen af den socialøkonomiske virksomhedsmodel.

8 Organisatoriske erfaringer og samarbejde

I dette afsnit ser vi nærmere på de organisatoriske erfaringer og den generelle læring omkring de forskellige aspekter, der undervejs har haft betydning for indsatsen. Vi ser først på forhold omkring indsatsens udformning og karakter, herunder udviklingen af forskellige dele af indsatsen – kaffecyklen på gaden, den faste cafe hos den almene boligorganisation og kaffesalget ved arrangementer og events. Vi ser også på, hvordan udviklingen i indsatsen har haft betydning for målgruppen af ansatte, hvor der har været en tendens til, at de forskellige typer af steder – settings – hvor kaffesalget foregår, henvender sig til ansatte med en forskellig profil, og hvordan der i den forbindelse er sket en vis forskydning af målgruppen i takt med udviklingen af indsatsmodellen. Dernæst ser vi på forhold omkring medarbejdergruppen og dens funktioner, ligesom vi også samler op på de organisatoriske erfaringer omkring brugen af frivillige i indsatsen og organiseringen af den frivillige indsats. Endvidere ser vi på udviklingen af partnerskaber med eksterne aktører og på samspillet med disse samarbejdspartnere, herunder jobcentret, den almene boligorganisation og private virksomheder, og hvilken betydning dette samarbejde har haft for indsatsen. Endelig ser vi på udviklingen af den socialøkonomiske virksomhedsmodel og de udfordringer og muligheder, der har vist sig undervejs i forløbet i forhold til at gøre modellen bæredygtig.

8.1 Indsatsen

Indsatsen i Kaffe Karma tager udgangspunkt i salget af kaffe og andre produkter fra kaffecyklen. Til at starte med foregik kaffesalget først og fremmest i bymiljøet – på gader og pladser, i parker og lignende. Rekrutteringen af ansatte foregik særligt fra miljøet omkring Vesterbro og de forskellige sociale tilbud til de mest udsatte borgere i kvarteret.

Det viste sig i løbet af projektperioden, at den vanskeligste del af indsatsen at få til at fungere var kaffesalget fra kaffecykler i gademiljøet. Det skyldes flere forhold. En central udfordring viste sig at være at have frivillige nok til at tage vagterne med de ansatte på gaden, hvilket har betydet, at det ofte har været vanskeligt at give de ansatte vagter med kaffecyklen på gaden. Samtidig viste det sig, at kaffesalget fra kaffecyklen på gaden økonomisk set var det vanskeligste element at gøre økonomisk rentabelt, da der i en del tilfælde ikke blev solgt tilstrækkeligt med kaffe på en vagt til at dække den ansattes løn.

Det viste sig således forholdsvis tidligt i projektperioden, at der var behov for at udvikle indsatsmodellen til også at omfatte andre måder at organisere kaffesalget på.

Et væsentligt element i udviklingen af indsatsen igennem projektperioden har været etableringen af cafeen i forbindelse med den almene boligorganisation. Dette har givet en ramme, hvor kaffesalget foregår indendørs og i et stationært regi. Samtidig har cafeen givet mulighed for at udvikle det organisatoriske koncept omkring indsatsen, idet der er etableret et samarbejde med jobcentret, hvorfra der henvises borgere til praktikforløb i cafeen fx med henblik på afklaring af borgerens arbejdsevne, og hvor borgeren har mulighed for et antal løntimer på det sociale frikort ud over aktiveringen. I tilknytning til disse forløb varetager Kaffe Karma også mentorindsatsen for borgeren, hvortil der samtidig er knyttet betaling for indsatsen fra jobcentret. Det har muliggjort, at der kan være en fastansat medarbejder i cafeen til at varetage denne funktion. Det betød, at medarbejderstaben kunne øges fra en til to medarbejdere ud over lederen.

I løbet af projektperioden er der også sket en udvikling af den del af kaffesalget, der foregår ved arrangementer og events. Det kan være mange forskellige typer begivenheder, hvor Kaffe Karma bliver hyret ind til at stå for kaffesalget. Til forskel fra kaffesalget på gaden er der ved events typisk langt mere salg fra kaffecyklen, ligesom der i mange tilfælde indgås faste aftaler om et honorar til Kaffe Karma for at stå for opgaven. Selvom de ansatte får samme honorar pr. time, uanset hvor de har en vagt, er der generelt væsentlig forskel på de forskellige typer af vagter – på gaden, i cafeen eller ved events – hvor der typisk er langt mere travlt med kaffesalg ved events. Det betyder også, at de forskellige typer af settings stiller forskellige krav til de ansatte fx i forhold til tempo, overblik og kundekontakt.

Endelig har et element i projektet også været at udbrede Kaffe Karma til andre byer uden for København. Allerede før projektbevillingen havde Kaffe Karma aktiviteter i Køge i form af pakning af gaveæsker mv. på et lokalt botilbud. I løbet af projektperioden er det også lykkedes at etablere Kaffe Karma i yderligere en by, nemlig Roskilde, hvor der i første omgang var tale om kaffesalg fra kaffecyklen i gadebilledet og ved events i byen. Sidst i projektperioden er det også lykkedes at etablere et cafesalg i forbindelse med en lokal organisations lokaler i byen. På den måde har der været en stadig knopskydning undervejs i forløbet med nye måder at varetage kaffesalget på, som på hver sin måde skaber nye rammer og kontekster for de ansattes deltagelse i indsatsen. Der var dog sat et måltal i projektet om, at indsatsen skulle være etableret i tre byer uden for København, og dette måltal er således ikke helt indfriet.

8.2 Målgruppen

Udviklingen af indsatsen fra primært at foregå som kaffesalg fra kaffecyklen i gademiljøet til primært at foregå i cafeen og ved arrangementer og events har også haft betydning for profilen af de ansatte i indsatsen. Medarbejderne beskriver således, hvordan rekrutteringen af ansatte til kaffesalget fra kaffecyklen i gademiljøet primært foregik fra de sociale tilbud til de mest udsatte borgere navnlig på Vesterbro. Det betød, at der typisk var tale om nogle af de mest udsatte borgere med fx langvarige misbrugsproblemer og hjemløshedserfaring. Forskydningen til, at en betydelig del af indsatsen er centreret om kaffesalget i cafeen, herunder med henvisning af borgere fra jobcentret, og ved events har imidlertid betydet, at der ikke i samme grad sker en rekruttering af ansatte fra de mest udsatte gademiljøer i byen. De borgere, der henvises til aktivering i cafeen, har også som oftest betydelige sociale og helbredsmæssige problematikker, herunder psykiske lidelser og/eller misbrugsproblematikker, men medarbejderne oplever dog, at disse borgere typisk ikke er helt lige så udsatte som de mest udsatte på gaden, som en af medarbejderne udtrykker det. At der er sket en vis forskydning i profilen af de ansatte, er også blevet fremhævet af samarbejdspartnere omkring indsatsen, hvor en medarbejder fra et socialt tilbud til nogle af de mest udsatte borgere, som blev interviewet til evalueringen tidligere i projektperioden, allerede på det tidspunkt oplevede, at det var vanskeligt for tilbuddets ansatte at få vagter i Kaffe Karma og netop pegede på en tendens til en ændring i Kaffe Karmas målgruppe. På trods af denne forskydning er det dog vigtigt at fremhæve, at også gruppen af ansatte, der rekrutteres fra andre kanaler end fra gademiljøet, generelt har forholdsvis omfattende problematikker og også generelt kræver en vedvarende støtteindsats fra medarbejderen i cafeen og fra de frivillige.

8.3 Medarbejderne

I forhold til medarbejderressourcer er Kaffe Karma generelt en lille organisation. I første del af projektperioden var der ud over lederen én yderligere ansat i organisationen og en studentermedhjælper. Efterhånden som cafeen blev etableret, blev det muligt at udvide med yderligere én medarbejder, der som tidligere nævnt primært er finansieret gennem betalingen for den mentorindsats, som Kaffe Karma udfører i cafeen. Det vil sige, at der gennem den senere del af projektperioden har været tre faste medarbejdere i Kaffe Karma inklusive lederen, der også fuldt ud indgår i det daglige arbejde. Det skal også anføres, at der i løbet af projektperioden har været to udskiftninger af den ene medarbejder, hvor en ny medarbejder er blevet ansat. Det har betydet, at der to gange i projektperioden har været en ny medarbejder, der har skullet sættes ind i de mange arbejdsopgaver.

Både lederen og medarbejderne fortæller, at der er mange opgaver, der hele tiden skal håndteres, og at de alle tre generelt må varetage mange forskellige funktioner i hverdagen. Ud over mentorindsatsen, som den ene af medarbejderne varetager, er der en betydelig løbende kontakt med eksterne samarbejdspartnere, ligesom der også er et betydeligt arbejde med kontakt til virksomheder – både i forhold til at skaffe opgaver med at sælge kaffe i forbindelse med arrangementer og events og i forhold til arbejdet med også at hjælpe de ansatte videre til andre jobs, herunder småjobs i andre virksomheder og organisationer. Der har også generelt været et stort arbejde med løbende at rekruttere frivillige til indsatsen og med at fastholde de frivillige, der er blevet rekrutteret, herunder ved at holde møder og arrangementer særligt rettet mod de frivillige. Udfordringerne med at skaffe tilstrækkeligt med frivillige og få dækket vagterne har også betydet, at medarbejderne ofte selv har måttet træde til og tage ud med kaffecyklen. Det gælder ikke mindst til events, hvor det er afgørende, at fremmødet med kaffecyklen er stabilt, så der er den bestilte kaffe til den pågældende event. Endelig må medarbejderne også ofte træde til, hvis der opstår forskellige tekniske udfordringer med kaffecyklerne og kaffemaskinerne, og herunder sørge for at få iværksat reparationer, når teknisk udstyr går i stykker eller bliver slidt.

En af medarbejderne beskriver i interviewet generelt sin arbejdsfunktion som en blæksprutte, der hele tiden må tage sig af mange forskellige opgaver. Her er der grund til en generel opmærksomhed på den organisatoriske sårbarhed, der uundgåeligt ligger i, at få medarbejdere skal varetage mange forskellige arbejdsopgaver i en lille organisation. Medarbejderne beskriver dog samtidig generelt arbejdet som spændende, givende og lærerigt, og det er tydeligt i interviewene, at der er et stort engagement i forhold til at skabe de rette rammer i indsatsen for de ansatte.

8.4 Den frivillige indsats

Et væsentligt element i indsatsmodellen er tilknytningen af frivillige, der varetager den vigtige funktion med at stå sammen med den ansatte ved kaffecyklen på vagten. Som tidligere nævnt varetager de frivillige både en social og en praktisk støttefunktion. I forhold til de praktiske opgaver hjælper den frivillige med at håndtere de forskellige funktioner på kaffecyklen og med at kunne forklare dette til den ansatte. Samtidig er den frivillige samtale- og sparringspartner for den ansatte under vagten, hvor den frivillige typisk taler med den ansatte om, hvordan det går for tiden, samtidig med at den frivillige og den ansatte også taler om mange andre ting.

Samlet set har der været omkring 90 frivillige tilknyttet til indsatsen igennem projektperioden. Det er et væsentlig højere antal, end det var forventet for projektet, hvor der var sat et mål på mindst 30 tilknyttede frivillige.

Lederen og medarbejderne pointerer, at der igennem projektperioden har været en væsentlig udfordring i forhold til både rekruttering og fastholdelse af de frivillige, idet der også har været en betydelig gennemstrømning med frivillige, der er stoppet igen, mens nye løbende er kommet til. Selvom det er et generelt vilkår for frivilligt arbejde, at en del af de frivillige er i en organisation i en vis periode, og at der vil være løbende udskiftning, er det også oplevelsen, at forskellige forhold har spillet ind i forhold til denne udfordring. Blandt andet at der er tale om et på flere dimensioner forholdsvis krævende frivilligt arbejde. Det gælder bl.a., at der er forholdsvis omfattende praktiske opgaver forbundet med vagterne, herunder håndteringen af kaffecyklerne. Samtidig har det også været en præmis, at den del af vagterne, der foregår ude i byrummet – på gaden – foregår udendørs, hvilket også kan opleves som krævende. For de studerende, som er frivillige, kan der endvidere være tale om, at de ophører med det frivillige arbejde, når de afslutter deres studier og skal i gang med et arbejde inden for deres fag. Endelig har også covid-19-pandemien, der ramte landet midt i projektperioden, haft en indvirkning, da den bl.a. bidrog til, at særligt en del af de ældre frivillige ophørte med at være frivillige.

Selvom der således har været udfordringer med rekruttering og fastholdelse af de frivillige, er det generelt medarbejdernes oplevelse, at der er et højt engagement blandt de frivillige, og at de frivillige – ligesom medarbejderne selv – brænder for at hjælpe de ansatte med at få det bedre i livet og hverdagen.

Endelig kan det fremhæves, at der i forbindelse med rekrutteringen af frivillige i indsatsen også er gjort erfaringer med brug af corporate volunteering, dvs. hvor en virksomhed indgår i et samarbejde med en social organisation om at bidrage med frivillig arbejdskraft, idet virksomheden dækker medarbejdernes løn til at udføre frivilligt arbejde i organisationen. Der har i den forbindelse bl.a. været et samarbejde med en privat virksomhed, der som en del af arbejdstiden har givet nogle af sine medarbejdere mulighed for at udføre frivilligt arbejde i Kaffe Karma i nogle timer hver måned. Det har betydet, at der ad den vej har kunnet rekrutteres nye frivillige, hvilket bl.a. har været vigtigt i forbindelse med opstarten af indsatsen uden for København, hvor netop denne form for corporate volunteering gav mulighed for at rekruttere frivillige til indsatsen.

8.5 Samarbejde med eksterne samarbejdspartnere

For at udvikle indsatsen og den sociale virksomhedsmodel har det været vigtigt at skabe partnerskaber med en række eksterne aktører. Samarbejdet med

disse partnere har således været et meget centralt element i løbet af projektperioden. Af de væsentligste samarbejdspartnere kan nævnes jobcentret, den almene boligorganisation, hvor cafeen er etableret, andre sociale tilbud på udsatteområdet samt en række virksomheder mv., som booker Kaffe Karma ind til arrangementer og events. Desuden har der som nævnt været samarbejder med virksomheder om at skaffe frivillige til indsatsen gennem corporate volunteering. I forbindelse med evalueringen er der gennemført kvalitative interviews med flere af disse eksterne samarbejdspartnere.

Samarbejdet med jobcentret handler særligt om henvisning af borgere til indsatsen, hvor udsatte borgere henvises fra jobcentret til praktik- og afklaringsforløb i cafeen i Kaffe Karma. I den forbindelse udfører Kaffe Karma som tidligere nævnt også en mentorindsats, som medarbejderen i cafeen giver til de ansatte. En medarbejder fra jobcentret, som er blevet interviewet som led i evalueringen, fortæller, at Kaffe Karma bidrager med et tilbud, som har en særlig rummelighed over for de borgere, som har en forholdsvis høj kompleksitet i deres problematikker. Det kan være borgere, som det generelt kan være en udfordring at skaffe et praktiksted, som netop er i stand til at give et tilbud, der kan møde disse borgere, hvor de er, og med de udfordringer, de har. I den forbindelse fremhæver medarbejderen i jobcentret, at der på interviewtidspunktet er en venteliste til at komme i praktik i Kaffe Karma, hvilket således afspejler, at det er et tilbud, som medarbejdere i jobcentret finder det meget relevant at henvise borgere til, samtidig med at ventelisten helt konkret er udtryk for, at der på et givet tidspunkt kun kan være et vist antal borgere i praktik i cafeen.

En anden meget væsentlig samarbejdspartner er den almene boligorganisation, hvor cafeen er placeret i organisationens hovedkontor. En ledende medarbejder i boligorganisationen er blevet interviewet til evalueringen og fremhæver generelt værdien af, at socialøkonomiske virksomheder kan bidrage til opgaveløsningen og miljøet i huset. Den almene boligorganisation har således samarbejde med flere socialøkonomiske organisationer, der på forskellig vis er tænkt ind i den daglige drift i huset, og som gennem aktiviteterne bidrager til diversitet og til at understøtte social inklusion af borgere i udsathed. I forbindelse med etableringen af Kaffe Karmas cafe i huset fortæller den ledende medarbejder endvidere om, hvordan der samtidig blev tænkt supplerende funktioner i huset ind i aftalen med Kaffe Karma, herunder et arbejde med påfyldning af kaffe og servicering på husets forskellige etager. Disse funktioner er generelt med til at øge variationen i arbejdsopgaverne for de ansatte i Kaffe Karma, ligesom disse ekstra funktioner også bidrager til Kaffe Karmas økonomi med den betaling, der følger med opgaverne.

Der har igennem projektperioden også været et samarbejde med en række andre sociale tilbud, herunder navnlig en række sociale tilbud og organisationer på Vesterbro. Særligt i starten af projektforløbet blev en del af de ansatte som

tidligere nævnt henvist til Kaffe Karma fra disse tilbud. Eftersom det har vist sig vanskeligt at have vagter nok med kaffecyklen på gaden, herunder på grund af manglen på frivillige til at bemande vagterne, er samarbejdet med disse organisationer dog aftaget lidt, mens andre samarbejdsflader er rykket i forgrunden. En medarbejder fra et af disse tilbud blev interviewet i forbindelse med udarbejdelsen af en midtvejsstatus for indsatsen. Her blev udfordringerne med at skaffe vagter til de ansatte, der var blevet henvist fra det pågældende tilbud, fremhævet samtidig med en oplevelse af, at netop disse udfordringer var med til at skabe et skifte i profilen blandt de ansatte i Kaffe Karma med færre af de mest udsatte borgere fra gademiljøet.

Der har undervejs i projektperioden også været et samarbejde med en række private virksomheder bl.a. med henblik på at hyre Kaffe Karma ind til at varetaget kaffesalget i forbindelse med en række arrangementer og events. Dette arbejde er ifølge medarbejderne i Kaffe Karma meget vigtigt, samtidig med at det også kan være meget tidskrævende, da det kræver både synlighed, relationspleje og tid til at indgå aftaler inklusive de praktiske detaljer omkring arrangementerne, herunder behovet for at sikre, at kaffecyklen kommer ud, hvis fx nogle af de ansatte melder afbud til en vagt ved et arrangement på grund af sygdom eller lignende.

Endelig har samarbejdet med virksomheder som tidligere nævnt også indebåret eksempler på brug af corporate volunteering, hvor en virksomhed frikøber sine medarbejdere til at udføre frivilligt arbejde i arbejdstiden. Det har som nævnt været med til at understøtte etableringen af Kaffe Karma i en ny by, hvor netop en lokal virksomhed indgik i et sådant samarbejde. Dette samarbejde blev endvidere faciliteret af en anden organisation, der særligt har til formål at generere nye samarbejder på tværs af forskellige samfundsaktører.

De mange forskellige samarbejder med eksterne parter er generelt vitale for Kaffe Karmas udvikling og drift. Disse samarbejder udgør således også en betydelig del af de mange aktiviteter, som den lille medarbejdergruppe i Kaffe Karma løbende må prioritere i en travl hverdag.

8.6 Den socialøkonomiske virksomhedsmodel

Kaffe Karma er en socialøkonomisk virksomhed. Det betyder bl.a., at et eventuelt overskud i organisationen investeres i indsatsen for brugerne, som i Kaffe Karmas tilfælde er de ansatte på det sociale frikort. Analysen af indsatsens udformning viser generelt, at der er mange opgaver af forskellig art forbundet med den daglige drift. Det gælder både håndteringen af vagtplanen,

kontakten med de frivillige, kontakten med samarbejdspartnere og de praktiske opgaver omkring driften af kaffecyklerne, cafeen mv. Disse opgaver varetages alle af de tre medarbejdere, der i hverdagen har mange bolde i luften.

Før projektet blev alle opgaverne varetaget af lederen, som etablerede Kaffe Karma som et frivilligt projekt ved siden af lederens daværende arbejde. Med fondsbevillingen blev det muligt at etablere en driftsorganisation med både lederen og en medarbejder ansat. Et væsentligt element i løbet af projektperioden har været at udvikle indsatsmodellen med henblik på, at organisationen efter projektperiodens udløb kunne blive økonomisk bæredygtig – selvfinansierende. I den forbindelse har organisationen Copenhagen Dome – Videnscenter for Socialøkonomi som en del af fondsbevillingen givet processtøtte til Kaffe Karma og bistået med at udvikle den socialøkonomiske virksomhedsmodel.

Udviklingen af modellen har bl.a. involveret etableringen af cafeen i den almene boligorganisations administrationsbygning. Som tidligere nævnt blev det i løbet af projektperioden muligt at ansætte en tredje medarbejder, som finansieres gennem de mentortimer, der udføres for de ansatte i cafeen, og fra indtægter fra de øvrige driftsopgaver (service og mødeforplejning), som de ansatte løser i det daglige i huset, hvor cafeen er beliggende. I den forbindelse har det vist sig, at indtægterne forbundet med cafeen i form af mentortimerne og de øvrige driftsindtægter dækker de direkte udgifter, der er forbundet med cafeen, herunder lønnen til den socialfaglige medarbejder i cafeen.

Det har dog også vist sig, at der er elementer af indsatsen, hvor det er vanskeligt at få driftsøkonomien i indsatsen til at løbe rundt. Det gælder bl.a. kaffesalget på gaden, hvor de ansatte får en fast timeløn, når de er på vagt med kaffecyklen. Kaffesalget kan imidlertid svinge meget, herunder med fx både lokationen, vejrliget m.m. I den forbindelse er det erfaringen, at kaffesalget ikke altid dækker de udgifter, der er forbundet med aktiviteten.

Der er generelt en bedre økonomi i deltagelse ved arrangementer og events, hvor der typisk er en fast aftale om betaling til Kaffe Karma for at varetage opgaven med at stå for kaffeforplejningen til arrangementerne samt en afregning i forhold til det faktiske kaffesalg, der typisk er højt til arrangementerne.

Selvom der har været arbejdet intensivt undervejs igennem projektperioden på at udvikle den socialøkonomiske model i organisationen, er status ved afslutningen af projektperioden, at indtægterne forbundet med de forskellige aktiviteter samlet set dækker udgifterne forbundet med kaffesalget, lønnen til de ansatte på det sociale frikort samt den socialfaglige medarbejder i cafeen. Indtægterne er dog endnu ikke fuldt tilstrækkelige til at dække organisationens samlede driftsomkostninger, der som tidligere nævnt også involverer udgifterne til lederen og en yderligere medarbejder.

Konsulenten, der har bistået med processtøtten omkring den socialøkonomiske virksomhedsmodel, er blevet interviewet til evalueringen og beskriver i den forbindelse udfordringer og muligheder i forhold til den økonomiske bæredygtighed. Han benytter begrebet mosaikøkonomi til at beskrive den måde, hvorpå en socialøkonomisk organisation som Kaffe Karma skal sammenstykke sin økonomi på tværs af mange forskellige elementer, der hver især kan bidrage med overskud eller underskud i forhold til organisationens samlede økonomi. Interviewpersonen fremhæver, at det er en kerneproblematik for socialøkonomiske virksomheder, og identificerer i den forbindelse det dilemma, der opstår, i og med at en socialøkonomisk virksomhed som Kaffe Karma på den ene side er i stand til at tilvejebringe en indsats, der skaber rum og mulighed for inklusion af nogle af samfundets mest udsatte borgere, men på den anden side kan have vanskeligt ved at få økonomien i en sådan socialøkonomisk virksomhed til at løbe rundt. Akilleshælen i den forbindelse er særligt, at det kræver medarbejderressourcer at organisere og facilitere indsatsen i den daglige drift, og at det – som i Kaffe Karmas tilfælde – kan være vanskeligt at skabe tilstrækkeligt med indtægter i organisationen til at dække denne udgift.

9 Konklusion

Med Kaffe Karma er det lykkedes at skabe et innovativt tilbud, der kan give en beskæftigelsesrettet indsats til borgere i social udsathed baseret på deltagelse i et arbejdsfællesskab. Det er en målgruppe, som det kan være vanskeligt at skabe tilstrækkelig rummelige tilbud til i det almindelige kommunale beskæftigelsessystem. Omdrejningspunktet i indsatsen er kaffesalg fra en kaffecykel, der er med til at skabe en stemning, som appellerer til målgruppen, og som giver mulighed for interaktion og samtale og for at lære helt konkrete færdigheder knyttet til baristafeltet og til salg og service generelt. Samtidig har kaffecyklen vist sig at have den særlige egenskab, at den kan placeres i mange forskellige sammenhænge. Det har i projektperioden givet mulighed for at udvikle konceptet i forskellige settings – på gaden, i en indendørs cafe og ved arrangementer og events, hvor kaffecyklen kan placeres til lejligheden. Det har været væsentligt i forhold til også at udvikle Kaffe Karma som en socialøkonomisk virksomhed, som kan spille på flere strenge i sit produkt.

En konsekvens af, at der har været en forskydning fra kaffesalget på gaden til fokus på cafeen og arrangementerne, har dog været, at der også har været en forskydning i profilen af de ansatte. Hvor de ansatte tidligt i projektperioden særligt blev rekrutteret fra gademiljøet på Vesterbro, er der i den senere del af projektperioden primært blevet rekrutteret ad andre kanaler, herunder gennem henvisning fra jobcentret. Efter medarbejdernes vurdering betyder det, at der rekrutteres færre af de allermest udsatte fra gademiljøet, mens de ansatte, der er henvist i den senere del af perioden, typisk er lidt mindre udsatte, som en af medarbejderne udtrykker det. Det skal dog understreges, at der stadig er tale om borgere med en betydelig grad af udsathed, og at der således fortsat er tale om borgere, der har behov for en del støtte i indsatsen.

Evalueringsdesignet har været baseret på både kvalitativ og kvantitativ metode. Der har dog måttet tages behørigt hensyn til, at Kaffe Karma er en lille organisation, og at målgruppen for indsatsen generelt er forholdsvis udsat. Derfor har den kvalitative del af evalueringsdesignet været mest omfangsrigt.

Den kvalitative del af evalueringsdesignet har involveret feltarbejde ved kaffecyklen, hvor medarbejdere fra VIVE har kunnet tale med de ansatte på det sociale frikort om deres oplevelser af indsatsen og dens betydning for dem. Der er også gennemført kvalitative interviews med lederen, medarbejderne samt nogle af de frivillige, der er med ved kaffecyklen, ligesom der er foretaget kvalitative interviews med en række eksterne samarbejdspartnere.

Den kvantitative del af evalueringsdesignet har været holdt på et forholdsvis begrænset niveau, hvor medarbejderne løbende har foretaget registreringer

om de ansatte og deres forløb. Desuden har der været anvendt et lille spørgeskema med et begrænset antal spørgsmål, som de ansatte er blevet bedt om at besvare ved opstarten af forløbet og derefter med mellemrum gennem forløbet. Særligt den sidste del har dog af forskellige grunde været vanskelig, og der er ikke blevet udfyldt opfølgende spørgeskemaer af en så stor del af de ansatte som ønskeligt.

De kvantitative registreringer, som medarbejderne har foretaget undervejs, bidrager med viden om de ansattes forløb. I løbet af perioden fra medio 2020 til ultimo 2022 har der været 99 ansatte på det sociale frikort i Kaffe Karma, som har haft mindst én vagt ved kaffecyklen. Det er lidt flere end det måltal på 90 ansatte, der var sat for projektet. Her skal det tages i betragtning, at projektperioden undervejs blev forlænget med godt et halvt år, hvilket dog særligt skal ses på baggrund af, at covid-19-pandemien i en længere periode satte indsatsen i bero.

Cirka halvdelen af de ansatte har haft mindst fem vagter. For en betydelig del af de ansatte lykkes det således at skabe forløb i indsatsen, mens der for andre er tale om en mere kortvarig og sporadisk kontakt. Det er forventeligt i indsatsens målgruppe af borgere med social udsathed.

Registreringerne viser også, at 37 af de 99 ansatte er registreret med andre former for beskæftigelse, herunder mange med andre småjobs, sideløbende med eller efter forløbet i Kaffe Karma. I en del tilfælde har Kaffe Karma været med til at formidle kontakten til anden beskæftigelse, mens den ansatte i andre tilfælde selv har fundet andre jobs eller har fået hjælp hertil fra jobcentret. De 37 ansatte med anden beskæftigelse/småjobs er en anelse færre end de 40, der var sat som et måltal for projektet. Her skal det dog også tages i betragtning, at covid-19-pandemien i en længere periode ikke blot satte indsatsen på vågeblus, men også mindskede mulighederne for at finde anden beskæftigelse for de ansatte i en del af projektperioden.

Ud fra spørgeskemabesvarelserne fra de ansatte er der tegnet en profil af de ansatte i forhold til helbred og trivsel. Den viser først og fremmest en forholdsvis stor spredning i det selvvurderede helbred – både fysisk og psykisk. Det har generelt ikke været muligt at påvise en udvikling blandt de ansatte i forhold til disse aspekter undervejs i forløbet. Her skal udfordringerne med at indhente de opfølgende spørgeskemaer tages i betragtning, og denne del af datagrundlaget er således begrænset. Det skal samtidig påpeges, at gruppen af ansatte generelt er karakteriseret ved en forholdsvis høj grad af udsathed, og at der kan være mange andre forhold i deres liv uden for indsatsen i Kaffe Karma, der kan være med til at påvirke deres helbred og trivsel.

De kvalitative erfaringer, herunder de ansattes egne oplevelser af indsatsen og dens betydning, peger på, at forløbet i Kaffe Karma i høj grad har været

med til at understøtte, at de ansatte har haft mod på og været i stand til også at indgå i anden beskæftigelse. De ansatte, vi har talt med ved kaffecyklerne, oplever således generelt, at deltagelsen i Kaffe Karma med god støtte fra de frivillige har givet dem mulighed for at indgå i et meningsfuldt fællesskab, ligesom de også oplever at have fået konkrete færdigheder, som de kan tage med sig i andre sammenhænge.

Kaffe Karmas samarbejdspartnere peger generelt på, at indsatsen bidrager med et vigtigt tilbud til en gruppe af de mest udsatte borgere. Ikke mindst fremhæver en medarbejder på jobcentret, at Kaffe Karma har formået at skabe et rummeligt beskæftigelsestilbud til nogle af de mest udsatte borgere, som giver mulighed for at møde dem der, hvor de er, og inkludere dem i et relevant tilbud under hensyntagen til deres sociale og helbredsmæssige problematikker. I den forbindelse giver Kaffe Karma bl.a. mulighed for på en skånsom måde at afprøve borgernes arbejdsevne.

En generel udfordring for mange socialøkonomiske virksomheder er at skabe en økonomisk bæredygtighed, hvor der genereres tilstrækkeligt med indtægter i virksomheden til at dække de udgifter, der hører med til at drive en organisation og særligt at dække udgifterne til de faste medarbejdere, som er helt nødvendige for at kunne varetage den daglige drift. På det organisatoriske plan har et væsentligt formål med projektet været at skabe rum for, at Kaffe Karma har kunnet arbejde med at udvikle den socialøkonomiske virksomhedsmodel med henblik på at opnå en økonomisk bæredygtighed.

Erfaringerne fra projektperioden er, at der er udfordringer med at gøre kaffesalget på gaden økonomisk rentabelt set i forhold til, at de ansatte også får en fast løn for den tid, de arbejder. Der har i stedet været fokus på at udvikle andre koncepter for at skabe indtægter i organisationen. I den sammenhæng har den stationære cafe hos den almene boligorganisation vist sig at give mulighed for at varetage servicefunktioner i huset, der skaber en indtægt for organisationen, ligesom Kaffe Karma honoreres for den mentorindsats, der udføres for de ansatte, som er i praktik i cafeen. Der har også været gode erfaringer med kaffesalget ved arrangementer og events for virksomheder og organisationer, hvilket ligeledes genererer et økonomisk provenu for organisationen. Organisationens økonomi kan således med et begreb fra en af interviewpersonerne i evalueringen betegnes som en mosaikøkonomi, hvor organisationens indtægter sammenstykkes gennem en række forskellige aktiviteter.

Til trods for fokus på at udvikle den socialøkonomiske virksomhedsmodel med både cafeen og salg ved arrangementer og events er det dog ved slutningen af projektperioden stadig en udfordring for organisationen at generere de indtægter, der skal til for at dække driftsudgifterne i organisationen. Her kan det fremhæves, at driftsudgifterne ud over lønnen til de ansatte på det sociale frikort også går til løn til medarbejderne. Det er således driftsudgifter, der er helt

nødvendige for at varetage organisationens daglige opgaver som fx at planlægge vagter for de ansatte, organisere og facilitere indsatsen fra de frivillige samt varetage samarbejdet med eksterne samarbejdspartnere.

Set i forhold til indsatsviften på beskæftigelsesområdet viser Kaffe Karma et eksempel på, hvordan en civilsamfundsorganisation gennem en innovativ indsats kan komplementere den kommunale indsats med et tilbud, der har en særlig rummelighed i forhold til borgere i social udsathed, der i udgangspunktet er langt fra arbejdsmarkedet. Samtidig er Kaffe Karma generelt et eksempel på en indsats, der faciliterer brugen af det sociale frikort blandt borgere i udsathed. På den baggrund kan det set i et samfundsmæssigt perspektiv virke som et paradoks, at en socialøkonomisk virksomhed som Kaffe Karma på den ene side i høj grad formår at skabe social inklusion i et arbejdsfællesskab og skabe meningsfulde aktiviteter i hverdagen for nogle af samfundets mest udsatte grupper, mens det på den anden side er vanskeligt at skabe det nødvendige økonomiske grundlag for indsatsen. Det er generelt en udfordring for mange civilsamfundsorganisationer og i særdeleshed for socialøkonomiske virksomheder.

DEL 2
Dokumentation

10 Metode og data

I dette kapitel gennemgås det metodiske grundlag for evalueringen, der er baseret på både kvalitative og kvantitative data.

De kvalitative data, der er anvendt i evalueringen, er baseret på fire feltstudier i Kaffe Karma, hvor vi har gennemført deltagerobservation og såkaldte in-situ-interviews (interviews på stedet) med de ansatte. Der er også foretaget individuelle interviews med frivillige, som bl.a. omhandler de frivilliges perspektiver på de ansattes udbytte og samarbejdet mellem frivillige og ansatte, ligesom der også er foretaget interviews med lederen og medarbejderne og med forskellige eksterne samarbejdspartnere. Den kvalitative del af dataindsamlingen giver viden om de ansattes deltagelse, oplevelser og erfaringer med forløbet i Kaffe Karma, de frivilliges erfaringer samt indsatsens organisering og samarbejdet med eksterne parter.

Den kvantitative del er baseret på 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.

I forhold til dataindsamlingen skal det påpeges, at der er taget særlige hensyn til, at dokumentationsbyrden i forbindelse med dataindsamlingen ikke skulle være for stor. Dette hensyn skyldes, at Kaffe Karma er en lille organisation med få medarbejdere, hvor frivillige spiller en betydelig rolle ved udførelsen af indsatsen. Samtidig har det også været vigtigt at tage hensyn til, at der er tale om forholdsvis udsatte borgere, hvor hensynet til opbygningen af relationen mellem de ansatte og medarbejderne/de frivillige kommer i første række. En for stor dokumentationsbyrde har således ikke måttet komme i vejen for dette. Det betyder bl.a., at der er anvendt et kortfattet spørgeskema til de ansatte, ligesom der også har været lagt vægt på at undgå for omfattende registreringer om de ansatte og deres forløb undervejs. Ligeledes betyder det, at den kvalitative del af dataindsamlingen i forhold til de ansatte har været baseret på feltarbejde, hvor en VIVE-medarbejder har været med på vagter ved kaffecyklen sammen med den ansatte og den frivillige eller i cafeen, hvor der har været mulighed for undervejs at samtale med den ansatte – såkaldte in-situ-interviews, dvs. interviews på stedet.

Det skal også påpeges, at covid-19-pandemien og de medfølgende nedlukninger af samfundet i perioder har vanskeliggjort gennemførelsen af Kaffe Karmas aktiviteter, ligesom det også har haft betydning for dataindsamlingen. Det har særligt været medvirkende til, at der i en længere periode er indsamlet færre forløbsdata end oprindeligt forventet.

10.1 Kvalitative data

Det kvalitative datamateriale i evalueringen er baseret på feltstudier og interviews. Som tidligere nævnt er der ved feltstudierne foretaget observationer og interviews på stedet med de ansatte, ligesom der ved feltstudierne også har været samtaler undervejs med de frivillige. Derudover er medarbejderne i Kaffe Karma samt en del af de frivillige og eksterne samarbejdspartnere blevet interviewet ved almindelige kvalitative interviews.

Der er i løbet af projektperioden gennemført fire feltstudier i form af to feltstudier i 2021 og to feltstudier i 2022. Hvert af feltstudierne har involveret tre observationsdage, og der er således sammenlagt foretaget feltbesøg ved kaffecyklerne i 12 dage. De ansatte, som vi mødte i forbindelse med feltstudierne, har været tilknyttet Kaffe Karma fra 1 uge og op til over 1 år.

Den deltagende observation i Kaffe Karma har været planlagt, så VIVEs medarbejdere er indgået som en naturlig del af det daglige arbejde i Kaffe Karma og er taget med kaffecyklerne ud på gaden, til events eller har deltaget i arbejdet i cafeen. 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 struktureret efter udvalgte observationskategorier og er løbende blevet skrevet ned som feltnoter under og efter feltbesøgene. Uddrag af disse feltnoter benyttes også i rapportens analyser på lige fod med citater fra de kvalitative interview.

I tillæg til afrapporteringen på baggrund af observationskategorierne er der ligeledes noteret faktuelle forhold om de ansattes baggrund og tilknytning til Kaffe Karma i forbindelse med observationerne. Feltstudierne har derudover ved hvert besøg inkluderet mere ustrukturerede interviews med de ansatte (in-situ-interviews). I interviewene har vi haft mulighed for at få uddybende viden om de ansattes subjektive oplevelse af indsatsen og dens betydning for deres livssituation og recovery-proces. In-situ-interviewene har været bygget op om temaerne beskrevet i boks 10.1.

Boks 10.1 In-situ-interview med de ansatte

Temaer i interviewet

- Den ansattes hverdagsliv og baggrund, herunder hvor den ansatte bor og den ansattes andre dagligdagsaktiviteter.
- Den ansattes 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.
- Den ansattes oplevelse af egen udvikling gennem ansættelsen i Kaffe Karma.
- Den ansattes oplevelse af, hvad vedkommende får ud af at arbejde i Kaffe Karma, og hvilke færdigheder deltagelsen i Kaffe Karma understøtter.
- Den ansattes oplevelse af relationen til den frivillige, herunder hvordan den frivillige kan hjælpe med det praktiske arbejde ved kaffecyklen, og hvordan den frivillige kan støtte den ansatte i forhold til andre problemstillinger, fx indgå i støttende samtaler.
- Status på tilknytningen til arbejdsmarkedet, herunder den ansattes tidligere erfaringer med at arbejde, og oplevelsen af muligheder i forhold til at komme ud at arbejde.

Feltstudierne været sammensat som en vekselvirkning mellem observationer, in-situ-interviews med de ansatte og samtaler med de frivillige. 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 interviews har været væsentlig for at få et nuanceret billede af de bærende aktiviteter i indsatsen. Ved at deltage i og følge arbejdslivet ved kaffecyklerne og i cafeen har vi fået en dybdegående indsigt i og status på de ansattes 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 ansatte. I afrapporteringen af det kvalitative interviewmateriale med de ansatte er der foretaget en anonymisering af de ansatte, der således optræder med andre navne i rapporten.

De frivillige har generelt været tiltænkt en væsentlig rolle i indsatsen. Derfor har vi gennemført kvalitative semistrukturerede interviews med syv frivillige i Kaffe Karma. Interviewene har haft til formål at afdække både de frivilliges oplevelser af indsatsen, deres samspil med de ansatte og deres oplevelser af indsatsens udbytte og betydning for de ansatte. Samtidig har interviewene med de frivillige også haft til formål at opnå læring omkring den organisatoriske del, idet en betydelig 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 og de ansatte samt erfaringerne med at organisere og understøtte den frivillige del af indsatsen. Af hensyn til forhold ved anonymiseringen af gruppen af frivillige optræder de ikke med navne/aliasnavne i rapporten.

Der er også gennemført kvalitative interviews med lederen og medarbejderne i Kaffe Karma. Der er gennemført interviews med de to ansatte ved projektperiodens afslutning, ligesom der også tidligere i projektperioden er gennemført et interview med en tidligere medarbejder, der undervejs stoppede i organisationen på grund af et jobskifte. I interviewene med både lederen og medarbejderne er der spurgt ind til mange aspekter ved både indsatsen og organisationen som fx målgruppens profil, deres oplevelser af indsatsens betydning og resultater for de ansatte, de frivilliges rolle i indsatsen, arbejdet med at rekruttere og fastholde frivillige, organiseringen af det daglige arbejde, herunder roller og opgavefordeling, samt samarbejdet med eksterne samarbejdspartnere.

Der er også foretaget kvalitative interviews med en del af Kaffe Karmas eksterne samarbejdspartnere. I forbindelse med udarbejdelsen af slutevalueringen samt midtvejs i projektperioden er der sammenlagt foretaget interviews med otte eksterne samarbejdspartnere. Der er bl.a. gennemført interviews med en medarbejder på et kommunalt jobcenter, medarbejdere i sociale organisationer, en medarbejder i en privat virksomhed samt en medarbejder i en organisation, der er med til at facilitere samarbejde på tværs af forskellige civilsamfundsorganisationer og aktører, og som også har været med til at facilitere konkrete samarbejder mellem Kaffe Karma og flere øvrige samarbejdspartnere. I disse interviews er der spurgt ind til samarbejdets indhold og karakter, hvordan samarbejdet har fungeret, og hvilken betydning samarbejdet har haft for de forskellige samarbejdspartnere i forhold til deres egen organisation.

Endelig er der gennemført et interview med en medarbejder i organisationen Copenhagen Dome – Videnscenter for Socialøkonomi, der undervejs igennem projektperioden har givet processtøtte til Kaffe Karma i forhold til udviklingen af den socialøkonomiske virksomhedsmodel.

10.2 Kvantitative data

Evalueringens 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 på det sociale frikort udfylder ved opstarten af deres forløb, og som det har været hensigten, at de derefter skulle udfylde ca. hver tredje måned.

De registreringer, som Kaffe Karma har foretaget undervejs, indeholder oplysninger om opstartstidspunktet og antallet af vagter for de ansatte, oplysninger om, hvorvidt de ansatte undervejs i forløbet opnår anden form for beskæftigelse eller uddannelse, og oplysninger om timetal m.m., hvis det er muligt at indhente disse oplysninger fra de ansatte. Fra juli 2020 og frem til slutningen af januar 2023, hvor data til slutevalueringen er indhentet, er der registreret oplysninger om i alt 108 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 samarbejdspartnere mv. med henblik på, at de gerne ville have vagter. Disse borgere er primært registreret hen over perioden med nedlukning på grund af covid-19 og afspejler dermed forløb, der reelt ikke er kommet i gang. Der er således 101 ansatte registreret i Kaffe Karma, som undervejs i forløbet har haft mindst én vagt. To af disse ansatte er dog startet i indsatsen i januar 2023 og har således ved tidspunktet for datatrækket til evalueringen kun haft få uger i indsatsen. I rapportens opgørelser udelades disse to ansatte, og opgørelserne er således baseret på de 99 ansatte, der er startet i indsatsen fra 2020 til og med 2022, og som har haft mindst én vagt.

Ud over de registreringer, som medarbejderne og de frivillige foretager, er der også udarbejdet et kort spørgeskema (bilag 1), som de 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 bl.a. spørgsmål om borgerens trivsel, om borgeren deltager i øvrig beskæftigelse eller aktiviteter, og om borgeren føler sig i stand til at tage et arbejde. Af de 99 ansatte, der er startet i indsatsen fra 2020 til 2022, og som har haft mindst én vagt, har 84 ansatte udfyldt spørgeskemaet ved opstarten af forløbet, mens der er en mindre gruppe på 15 ansatte, hvor der ikke er udfyldt et spørgeskema ved opstarten af forløbet. Hovedparten heraf er tilfælde, hvor de 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, og hvor de ansatte ikke er dukket op igen til flere vagter.

Det har været hensigten, at de ansatte udfylder spørgeskemaet flere gange i løbet af et forløb, og der er lagt op til, at spørgeskemaet udfyldes igen ca. hver tredje måned for de borgere, der fortsætter med en længerevarende tilknytning som ansat i Kaffe Karma. Der har imidlertid været udfordringer med at få udfyldt opfølgningsskemaerne, og sammenlagt er der 37 ansatte, der har udfyldt mindst ét opfølgningsskema. En del af grunden hertil kan tilskrives de lange perioder med nedlukning på grund af covid-19-pandemien, der i høj grad påvirkede selve indsatsen, hvilket betød, at de påbegyndte forløb måtte sættes på pause, at der var ansatte, der stoppede i forløb, eller at kontakten gik tabt i nedlukningsperioden. Ud over covid-19-pandemien har det også spillet ind, at det undervejs igennem projektet også i lange perioder har været vanskeligt at skaffe frivillige nok og fastholde dem, hvilket har bidraget til yderligere ustabilitet i de ansattes forløb – særligt i forhold til kaffesalget på gaden ved kaffecyklerne. Det skal også tages i betragtning, at de ansatte generelt er udsatte borgere, og at mange lever en ustabil tilværelse, hvilket ligeledes har haft betydning i forhold til fastholdelse og regelmæssighed i forløbene. Endelig har der undervejs i projektperioden været to udskiftninger af den medarbejder, der varetog dataindsamlingen i projektet. Det betød, at indhentningen af opfølgningsskemaerne i perioder har måttet nedprioriteres.

Særligt i forhold til de gentagne målinger er der således tale om et begrænset datagrundlag, hvor der er et generelt frafald. For dem, der har genudfyldt spørgeskemaet, er der i en del tilfælde gået lang tid mellem udfyldelsen af skemaerne, ligesom der i de fleste tilfælde kun er foretaget en eller to gentagne målinger ud over opstartsskemaet. Det er formentlig en del af årsagen til, at der på de mål for de ansattes udvikling, som er opgjort på baggrund af spørgeskemaerne, ikke kan påvises en udvikling (kapitel 5). Det kan bl.a. hænge sammen med, at en del af de ansatte ikke er blevet fulgt længe nok til at registrere en udvikling. Det er dog ikke muligt at afgøre, om det primært er disse metodiske forhold, der forklarer, at der ikke kan påvises en udvikling fra den første til den sidste måling, eller om det generelt skyldes, at de ansatte gennemsnitligt set ikke oplever en forandring fx i forhold til den generelle trivsel eller det psykiske eller fysiske helbred. I den forbindelse skal det også tages i betragtning, at de ansatte er borgere, der typisk oplever mange forskellige udfordringer og problematikker i deres liv, og at der således er mange forhold uden for indsatsen i Kaffe Karma, som kan trække i forskellig retning i forhold til helbred og trivsel.

Litteratur

Benjaminsen, L., Andrade, S.B., & Enemark, M.H. (2017). *Fællesskabsmålingen: En undersøgelse af livsvilkår og social eksklusion i Danmark*. København: SFI - Det Nationale Forskningscenter for Velfærd.

Benjaminsen, L., Andrade, S.B., & Enemark, M.H. (2022). *Fællesskabsmålingen 2022: En undersøgelse af livsvilkår og social eksklusion i Danmark*. København: VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.

Benjaminsen, L., Bom, L.H., Fynbo, L., Grønfeldt, S.T., Espersen, H.H., & Ramsbøl, A.T. (2019). *Bag om Fællesskabsmålingen: En kvalitativ undersøgelse af social eksklusion og social deltagelse*. København: VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.

Billis, D. (2010). Towards a theory of hybrid organizations. In D. Billis (eds.), *Hybrid organizations and the Third Sector. Challenges for Practice, Theory and Policy,* (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.

Hobfoll, S., Watson, P., Bell, C.C., Bryant, R.A., Brymer, M.J., Friedman, M.J., Friedman, M., Gersons, B.P.R., Jong, J.T.V.M., Layne, C.M., Maguen, S., Neria, Y., Norwood, A.E., Pynoos, R.S., Reissman, D., Ruzek, J.I., Shalev, A.Y., Solomon, Z., Steinberg, A.M., & Ursano, R.J. (2007). Five Essential Elements of Immediate and Mid-Term Mass Trauma Intervention: Empirical Evidence. *Psychiatry*, *70*(4), 283–315.

Hulgård, L. (2010). Social entrepreneurship. In K. Hart, J.L. Laville & A.D. Catani (eds.), *The Human Economy*, (293–300). Cambridge, UK: Polity Press.

Ibsen, B. (2021). *Voluntary and Public Sector Collaboration in Scandinavia*. London: Palgrave Macmillan.

Sievers, S.M.M. (2016). Fragile heterotopias–a case study of a Danish social enterprise. *Community Development Journal*, *51*(1), 77-94.

Bilag 1 Spørgeskema

Spørgeskema til deltagere i Kaffe Karma

Vi beder dig besvare dette spørgeskema ved opstart i Kaffe Karma samt derefter med ca. 3 måneders mellemrum. Spørgeskemaet udfyldes under en samtale mellem dig og en frivillig i Kaffe Karma. Den frivillige kan hjælpe med at læse spørgsmålene højt, forklare eventuelle uklarheder, og kan også være den, der udfylder skemaet, men det er dine besvarelser, der registreres i skemaet. Spørgsmålene stilles til alle, der deltager i Kaffe Karma.

Først vil vi bede om oplysninger om dig, så vi kan sammenholde dine svar nu med dine svar senere i dit forløb.

Dit fornavn: _____

Din fødselsdato: Dag: _____ Måned: _____ År: _____

Dato for udfyldelse af spørgeskemaet: _____

Vi beder også om navnet på den frivillige medarbejder fra Kaffe Karma, som du har kontakt med:

Navn på den frivillige: _____

1. Trivsel og helbred

De første spørgsmål handler om, hvordan du har det for tiden.

Angiv venligst, ved hvert af de 5 udsagn, det svar, der kommer tættest på, hvordan du har følt dig i de seneste 2 uger. (sæt kryds)							
I de sidste 2 uger …		Hele tiden	Det meste af tiden	Lidt mere end halvdelen af tiden	Lidt mindre end halvdelen af tiden	Lidt af tiden	På intet tidspunkt
1.1	... har jeg været glad og i godt humør	5	4	3	2	1	0
1.2	... har jeg følt mig rolig og afslappet	5	4	3	2	1	0
1.3	... har jeg følt mig aktiv og energisk	5	4	3	2	1	0
1.4	... er jeg vågnet frisk og udhvilet	5	4	3	2	1	0
1.5	... har min dagligdag været fyldt med ting, der interesserer mig	5	4	3	2	1	0

Nu kommer der nogle spørgsmål om dit helbred, først dit fysiske helbred og derefter det psykiske helbred.

1.6 Hvordan synes du, dit fysiske helbred er alt i alt?

(Sæt kun ét kryds)

- Fremragende ☐
- Vældig godt ☐
- Godt ☐
- Mindre godt ☐
- Dårligt ☐

1.7 Hvordan synes du, dit psykiske helbred er alt i alt?

(Sæt kun ét kryds)

- Fremragende ☐
- Vældig godt ☐
- Godt ☐
- Mindre godt ☐
- Dårligt ☐

3. Deltagelse i Kaffe Karma.

3.1 Hvor tit har du været ude at sælge kaffe med Kaffe Karma i løbet af den seneste måned?

(Sæt kun ét kryds)

- To eller flere gange om ugen ☐
- En enkelt gang om ugen ☐
- 2-3 gange om måneden ☐
- En enkelt gang ☐
- I dag er første gang jeg er med ☐
- Slet ikke ☐
- Ved ikke/ønsker ikke at svare ☐

4. Arbejde, uddannelse og øvrige faste aktiviteter

De næste spørgsmål handler om arbejde, uddannelse og andre aktiviteter.

4.1 Har du for tiden andet lønnet arbejde ud over hos Kaffe Karma.

(Sæt kun ét kryds)

- Ja, over 10 timer om ugen ☐
- Ja, mellem 5 og 10 timer om ugen ☐
- Ja, mellem 1 og 4 timer om ugen ☐
- Ja, sjældnere end 1 gang om ugen ☐
- Nej har ikke andet lønnet arbejde for tiden ☐
- Ved ikke/ønsker ikke at svare ☐

4.2 I hvilket omfang deltager du i anden aktivering eller uddannelse for tiden?

(Sæt kun ét kryds)

- Hver dag ☐
- Ugentligt ☐
- Sjældnere ☐
- Deltager ikke i aktivering eller uddannelse ☐
- Ved ikke/ønsker ikke at svare ☐

4.3 I hvilket omfang deltager du i andre aktiviteter i hverdagen, hvor du møder andre mennesker? (fx sociale aktiviteter, kreative aktiviteter eller lignende).

(Sæt kun ét kryds)

- Hver dag ☐
- Ugentligt ☐
- Sjældnere ☐
- Aldrig ☐
- Ved ikke/ønsker ikke at svare ☐

Det næste spørgsmål handler om, hvorvidt du selv føler, at du kan klare et arbejde.

4.4 Tror du, at du kan klare et arbejde?

(Sæt kun ét kryds)

- Jeg tror slet ikke, jeg kan klare at arbejde ☐
- Jeg tvivler meget på, at jeg kan klare at arbejde ☐
- Jeg er usikker på, om jeg kan klare at arbejde ☐
- Jeg er nogenlunde sikker på, at jeg kan klare at arbejde ☐
- Jeg er helt sikker på, at jeg kan klare at arbejde ☐
- Jeg er i arbejde ☐
- Ved ikke/ønsker ikke at svare ☐

5. Boligsituation

5.1 Hvad er din boligsituation for tiden?

(Sæt kun ét kryds)

- Bor i fast bolig (leje-, andels- eller ejerbolig, lejet værelse e.l.) ☐
- Overnatter på herberg eller natvarmestue ☐
- Overnatter hos familie, venner eller bekendte ☐
- Overnatter på gaden, i en trappeopgang e.l. ☐
- Andet ☐
- Ved ikke/Ønsker ikke at svare ☐

5.2 Hvis du ikke har fast bolig: Hvor længe har du været uden en fast bolig?

(Sæt kun ét kryds)

- Mindre end 3 måneder ☐
- Mellem 3 måneder og 1 år ☐
- 1-2 år ☐
- 2 år eller derover ☐
- Ved ikke/Ønsker ikke at svare ☐

Tak, fordi du tog dig tid til at besvare spørgeskemaet.