

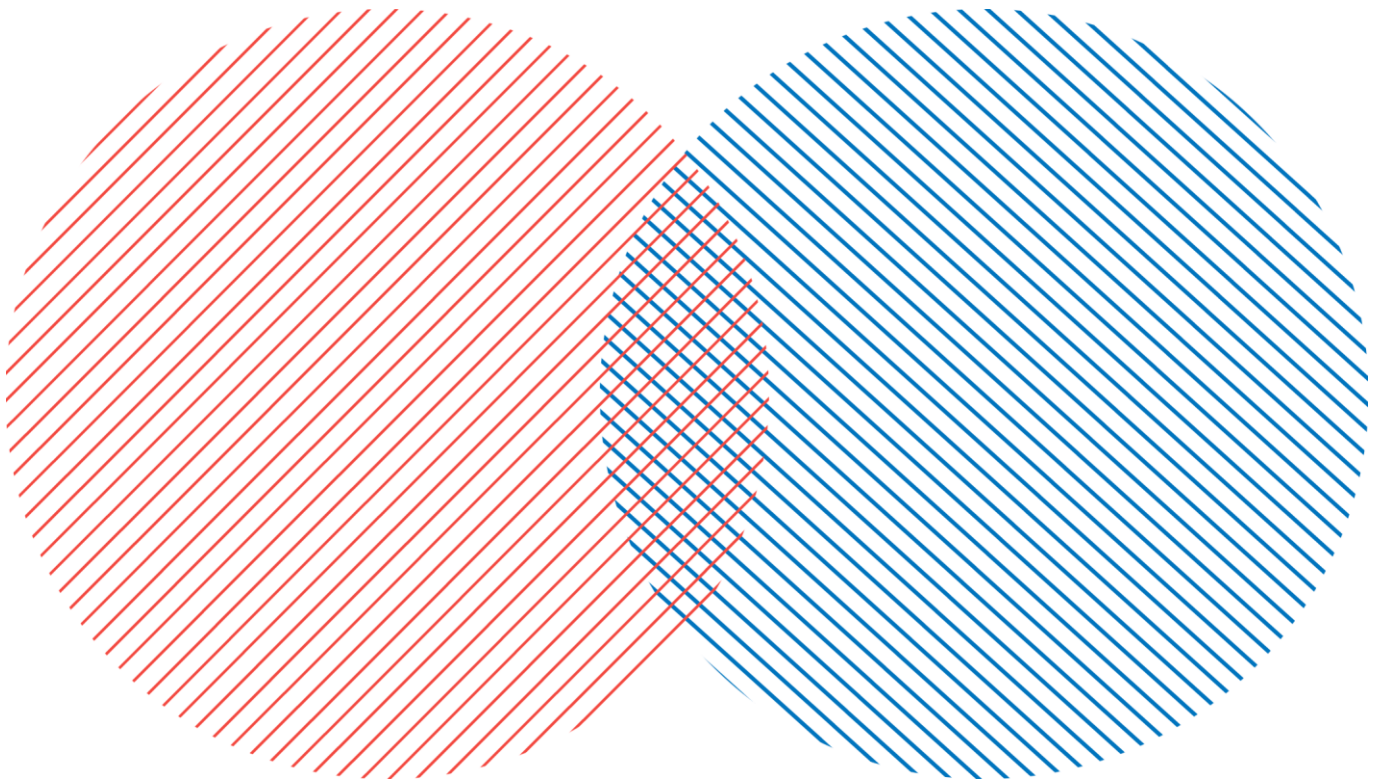


DEN EUROPÆISKE
UNION

FEAD
Den Europæiske Fond for Bistand
til de Socialt Dårligst Stillede

VIDEN I
VELFÆRD

DET NATIONALE FORSKNINGS-
OG ANALYSECENTER FOR VELFÆRD



Rapport

Hjælp til de mest udsatte hjemløse borgere

To projekter, som de så ud, da de "lå på tegnebrættet" og efter godt to års implementering

Anne Petersen

Hjælp til de mest udsatte hjemløse borgere – To projekter, som de så ud, da de "lå på tegnebrættet" og efter godt to års implementering

© VIVE og forfatterne, 2020

e-ISBN: 978-87-7119-618-4

Projekt: 100779

VIVE – Viden til Velfærd

Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd

Herluf Trolles Gade 11, 1052 København K

www.vive.dk

VIVEs publikationer kan frit citeres med tydelig kildeangivelse.

Forord

Rapporten her omfatter evalueringer af to organisationers projekter, som begge har til formål at hjælpe de mest udsatte hjemløse borgere med lovligt ophold i Danmark til en mere stabil og tryk tilværelse.

Projekterne er finansieret af midler fra Den Europæiske Fond for Bistand til de Socialt Dårligst Stillede, og Socialstyrelsen har stået for fordelingen af midlerne i Danmark. Det er derfor også Socialstyrelsen, der har bestilt evalueringen, og som har defineret formålet: Evalueringen skal:

- bidrage med og formidle viden om indsatsen for målgruppen
- kunne inspirere andre organisationer, der ønsker at arbejde med samme målgruppe og formål.

Projekterne har været baseret på ens såvel som unikke antagelser om, hvordan målgruppen hjælpes, og har i varierende grad oplevet udfordringer i forhold til, om antagelserne holdt, og om projekterne lod sig implementere, som de var tænkt. Vi belyser disse udviklinger i projekterne ved at lade evalueringen være inspireret af virkningsevaluering, sådan at andre organisationer kan følge udviklingerne samt forstå praksis og forhåbentlig drage læring heraf til udviklingen og implementeringen af egne projekter. Der er desuden på tværs af projekterne delte såvel som forskelligartede erfaringer, og vi kommer ud fra disse afslutningsvist med anbefalinger til inspiration til andre.

Evalueringen kaster også et blik på projekternes virkninger – men da data om virkninger er meget sparsomme, er der ikke tale om en egentlig evaluering af projekternes virkning. Blot en antydning.

Evalueringen er gennemført af senioranalytiker Anne Petersen og er blevet til i et imødekomende og reflekterende samarbejde med de to organisationer – Kirkens Korshær og Projekt UDENFOR. Tusind tak for det – både for den lette arrangering af evalueringen, for åbenhed og refleksioner i interview og for at være med på at bidrage til indsamlingen af brugernes oplevelse af projekternes tilbud.

Endelig skal de to eksterne reviewere have stor tak for deres gode input.

Kræn Blume Jensen

Forsknings- og analysechef, VIVE Social

2020

Indhold

Sammenfatning	5
1 Indledning.....	8
1.1 Rapportens opbygning.....	9
2 Evalueringsdesignet	10
2.1 Inspiration fra virkningsevalueringstilgangen.....	10
2.2 Metoden bag evalueringen	11
3 Kirkens Korshær – fra tegnebræt til virkelighed	17
3.1 Projektet på tegnebrættet	17
3.2 Efter mødet med virkeligheden	19
3.3 Fælles for de tre tilbud i Kirkens Korshærs projekt.....	33
3.4 Brugere i tal.....	39
3.5 Den mest betydningsfulde forandring, som tilbuddene bibringer	40
4 Projekt UDENFOR fra tegnebræt til virkelighed	42
4.1 På tegnebrættet	42
4.2 Efter mødet med virkeligheden	45
4.3 Brugere i tal i Københavnerdelen og Aarhusdelen	62
4.4 Den mest betydningsfulde virkning.....	65
5 Projekterne kort sammenfattet.....	68
5.1 Kirkens Korshærs projekt sammenfattet.....	68
5.2 Projekt UDENFORs tilbud sammenfattet.....	70
6 Viden at tage med videre	74
6.1 De forskellige sprog	74
6.2 Implementering, når man er fordelt over flere 'matrikler'	75
6.3 Implementeringen af meget nyt på kort tid!	76
6.4 Tilgangen til arbejdet med brugere	76
6.5 Rammerne for projekterne	77
6.6 Evaluering i lignende fremtidige projekter.....	78
Litteratur	81
Bilag 1 Oversigt over væsentlige fund i Kirkens Korshærs <i>most significant change-fortællinger</i>	82

Sammenfatning

Fra tegnebrættet til virkeligheden

Udviklingen og implementeringen af nye projekter kan anskues som to perioder, der følger efter hinanden: 1) tiden på **tegnebrættet**, hvor antagelser om, hvordan man skaber forandringer for målgruppen tager form som et projekt, og 2) implementeringsperioden, hvor projektet føres ud i livet og møder **virkeligheden**. Langt de fleste projekter udvikler sig undervejs, og der er derfor sjældent et en-til-en match mellem tegnebrætsversionen og den version, der fungerer i praksis.

I denne evalueringsrapport belyser vi projekter fra to organisationer, Kirkens Korshær og Projekt UDENFOR, som de så ud i disse to faser, fordi vi herved kan formidle indsigt i

- hvordan projekterne ser ud og har udviklet sig
- hvilke udfordringer de har skullet overkomme, og hvordan de har gjort det
- medarbejdernes tilgange til arbejdet med målgruppen
- en række af de mere overordnede dilemmaer og udfordringer, der er i arbejdet med de mest udsatte mennesker.

Formålet med at kunne viderebringe en sådan indsigt er at kunne inspirere fremtidige projektskabere med praksisnær og handlingsanvisende viden.

Projekterne kort fortalt

Projekterne har til formål at sikre de mest socialt udsatte hjemløse borgere med lovligt ophold i Danmark en mere stabil og tryk tilværelse. Kirkens Korshær og Projekt UDENFOR fik i 2016 EU-fondsmidler til at implementere deres projekter, og evalueringen er foretaget i efteråret 2018, hvor de har været i gang med implementeringen i lidt over to år, og hvor der er trekvart år tilbage af fondsfinansieringen. Projekterne er fortsat efterfølgende og har videreudviklet sig. I rapporten findes udførlige beskrivelser af praksis og udvikling i projekterne frem til det tidspunkt, hvor data er indsamlet. Kort beskrevet er indholdet af projekterne:

Kirkens Korshærs projekt

For fondsmidlerne varetager Kirkens Korshær i dag tre tilbud for de svageste hjemløse EU-migranter:

1. Kompasset, hvor brugerne bl.a. kan modtage rådgivning, varmestue og hvile i dagtimerne
2. Outreach, som foretager opsøgende og udgående gadeplansarbejde, primært rettet mod rumænske hjemløse
3. Natcaféen, som er et visiteret overnatningssted.

Brugerne beskriver at opnå følelser som troen på, at de 'kan klare den', tryghed og stabilitet, der er vigtige elementer af en recovery-proces.

Projektet implementeres ikke som tænkt. Visionen var, at rådgivning, varmestue og overnatning skulle være at finde i Kompasset, fordi det var antagelsen, dét at have alle tilbud samlet ét sted ville sikre brugerne imødekommelse af deres basale behov, stabilitet og ro, og det ville ruste dem til at komme ud af hjemløshed. Den antagelse bliver ikke afprøvet med projektet, hovedsageligt fordi organisationen løber ind i den udfordring, at de ikke får den kommunale tilladelse til at tilbyde overnatning i Kompasset. Det medfører, at projektet i stedet udvikler sig som tre selvstændige tilbud rettet mod lidt forskellige målgrupper, der samarbejder, når de arbejder med samme brugere.

Projekt UDENFORs projekt

Projekt UDENFORs projekt omfatter to tilbud, som i rapporten benævnes henholdsvis Københavnerdelen og Aarhusdelen.

I Københavnerdelen foretages et opsøgende og udgående gadeplansarbejde over for de svageste hjemløse EU-borgere. Arbejdet er baseret på at opbygge en god relation til brugeren for herefter at arbejde sig ind på vedkommendes mål og hjælpe med at realisere dem gennem skadesreducerende indsatser og rådgivning.

Københavnerdelen er et velplanlagt og velimplementeret tilbud, hvor der er et godt match mellem, hvordan det så ud på tegnebrættet og i dag.

Aarhusdelen er etableret med fondsmidlerne og praktiseres i dag alene på matriklen på Sylbækvej, hvor to tilbud findes: Byg UDENFOR og Café UDENFOR. I Café UDENFOR serveres den daglige frokost, hvilket sikrer brugerne et solidt måltid, såvel som den er et hus brugere og medarbejdere kan komme i og få en kop kaffe og en snak om alt og intet. På byggepladsen er der i Byg UDENFOR bygget seks mobile huse, som brugere flytter ind i, når de får tilladelse til at opstille dem på en kommunal grund.

Aarhusdelen er ikke implementeret som tænkt. Tanken var, at arbejdet skulle baseres på et opsøgende og udgående gadeplansarbejde lig det i København, og at en mindre gruppe af de brugere, de mødte på gaden, ville have interesse i at indgå i Café UDENFOR og Byg UDENFOR på Sylbækvej. Antagelsen var, at det at komme på Sylbækvej ville give brugerne et positivt fællesskab, der ville hjælpe dem ud af deres kaotiske livsførelse, samt at det at være medbygger af eget hus ville hjælpe brugerne til at kunne bebo det senere hen.

Implementeringen slår bl.a. fejl, fordi de nyansatte medarbejdere i Aarhus ikke havde tilstrækkelig indsigt i den forståelse af gadeplansarbejde, som praktiseres i Københavnerdelen, og fordi de pga. at være fysisk langt fra Københavnerdelen ikke blev indført i organisationens kultur. Hertil kommer også, at der i en længere periode manglede ressourcer og var en uklar ansvarsfordeling i Aarhus. Det skabte frustrationer hos medarbejdere og brugere, som alle havde forventet at bygge, men oplevede en byggeproces, der stod stille i en længere periode.

Læring på tværs af projekterne

Der er vigtig læring at hente for kommende projektskabere, når man kigger på erfaringerne fra projekterne, fx:

- Det er vigtigt, at medarbejderne mestrer forskellige sprog: 1) Det mellem-menneskelige sprog, hvor man kan aflæse andres tilstand, 2) Systemets sprog og dansk, hvormed man kan sikre brugeren adgang til dét, han eller hun har ret til, og 3) Projekterne har forskellige erfaringer med nødvendigheden af at mestre brugerens modersmål, som både beskrives som en forudsætning, og hvad der nærmest kan betegnes en overflødighed, da det mellem-menneskelige sprog rækker det meste af tiden.
- Der er en omfattende mangel på viden om hjemløse EU-migranternes rettigheder i systemet – offentlige og visse private organisationer – og det kræver et langvarigt og vedholdende arbejde at sikre brugerne deres rettigheder. Det sætter fokus på projekternes aktualitet. Dels hjælper projekterne en gruppe mennesker, der har et stort behov for skadesreducerende indsatser såvel som rådgivende hjælp. Dels hjælper projekterne en gruppe mennesker, *fordi* systemet (ifølge organisationerne) forsømmer at indfri sine forpligtelser over for dem. I dette lys fremstår indsatserne for målgruppen essentielle, men samtidig er det også tydeligt, at der næppe kommer

nogen stor udvikling med så simple greb som mindre projekter, der skal implementeres for forholdsvis få ressourcer og på kort tid.

- Det at etablere sig over flere matrikler er en udfordring og forudsætter tæt ledelseskontakt/kontakt med kulturbærere, hvis det skal sikres, at tilbuddet implementeres som tænkt. En anden udfordring er, at meget skal implementeres på kort tid inden for projektperioden. Det er derfor vigtigt, at rækkefølgen i implementeringen tænkes grundigt igennem, og at projektet skaleres således, at alle aktiviteter kan implementeres i den rette rækkefølge.
- Tid er en meget vigtig ressource i arbejdet med brugerne, da det tager tid at opbygge et samarbejde. Et godt redskab til at "købe" sig tid med brugerne er at have noget at tilbyde dem – noget, der samtidig virker skadesreducerende.

Evalueringens metode

Evalueringen er designet med inspiration i virkningsevaluering. Den er primært baseret på kvalitative metoder, hvor ledere, medarbejdere og brugere er interviewet, og bedt om at skue bagud og beskrive projektet, som det så ud på tegnebrættet såvel som nu. Det har gjort det muligt at sammenligne projektets formål, målgruppe, ressourcer, aktiviteter og antagne virkninger dengang som nu. Herudover har vi anvendt kvantitative data indberettet halvårligt fra projekterne selv, såvel som at projekterne har bistået den kvalitative dataindsamling ved at interviewe brugere om, hvad der har været den mest betydningsfulde forandring i deres liv som følge af at være en del af projektet. Data om projektets virkninger for brugerne er dog meget sparsomme, og det er derfor ikke muligt at vurdere disse.

1 Indledning

I 2016 uddelte Socialstyrelsen fondsmidler til to danske organisationer, Kirkens Korshær og Projekt UDENFOR, der havde søgt penge hos Den Europæiske Fond for Bistand til de Socialt Dårligst Stillede (herefter FEAD). Fonden blev lanceret i januar 2014 som et middel til at bekæmpe fattigdom og hjemløshed, og er en del af EU 2020-initiativet om "En europæisk platform mod fattigdom og social udstødelse". Socialstyrelsen uddeler fondsmidlerne over to omgange. Første rundes projekter blev således iværksat i 2016, og den næste rundes midler uddeles ifølge tidsplanen medio 2019. Midlerne gives til frivillige foreninger, som kan få støtte til opsøgende aktiviteter, der medvirker til, at de mest udsatte hjemløse borgere opnår en mere stabil og tryk tilværelse.

Målgruppen for FEAD-projekterne er de mest udsatte hjemløse borgere, der opholder sig lovligt i Danmark. Brugeren i projekterne er hjemløs og har derudover typisk en eller flere store problematikker, såsom dårlig kontakt med deres familier og (tidligere) netværk, arbejdsløshed eller meget løs tilknytning til arbejdsmarkedet, misbrug samt psykiske og somatiske lidelser. Det er med andre ord meget udsatte mennesker.

Denne rapport omfatter således evalueringerne af første rundes to projekter, nu hvor de – efteråret 2018 – nærmer sig deres afslutning (senest juni 2019):

- Kirkens Korshærs projekt
- Projekt UDENFORs projekt omfattende de to tilbud henholdsvis *Københavnrdelen* og *Aarhusdelen*¹.

Projekterne er fortsat, efter denne evaluering er gennemført. Evalueringen er derfor en form for status på projekterne på det pågældende tidspunkt (ultimo 2018), og projekterne kan have udviklet sig sidenhen. Dette forhold tages der ikke højde for i rapporten her.

Evaluering af implementering og udbytte

Formålet med evalueringen er at se tilbage og belyse de forandringer, der er sket fra projekterne lå på tegnebrættet til nu, hvor de har "prøvet kræfter med virkeligheden".

Tegnebrættet er den fase, hvor projektskaberne designer projektet. Når projektskaberne udtænker et projekt, baserer de det på de antagelser, de nu måtte have om, hvordan man skaber en forandring, og disse antagelser vil være formede af egne erfaringer og inspiration udefra, såvel som en analyse af den fremtid – konteksten –, deres projekt skal virke i. Det er i simple vendinger en analyse af, hvordan man kommer fra A til B baseret på den viden, man har og inddrager.

Når projektet skal implementeres og "prøve kræfter med virkeligheden", bliver dets succes afhængig af en række interne og eksterne faktorer. De interne faktorer omfatter fx medarbejderne, der skal drive det frem, ledelsen af projektet og medarbejderne, samt hvordan implementeringsprocessen er tilrettelagt, herunder fx om de rette ressourcer er til stede, og om implementeringen af projektets dele sker i det rette tempo i den rette rækkefølge.

Eksterne faktorer omfatter bl.a. lovrammerne, både for at arbejde med udsatte borgere og de rammer, som migranter har for at opholde sig i Danmark. I de to projekters implementeringsperiode er lovrammerne ændret med henholdsvis zoneforbuddet for hjemløse, også kaldet lejrloven, hvor det kort fortalt er blevet forbudt at sove på gaden, hvis måden det gøres på opleves utryghedsskabende

¹ Betegnelserne *Københavnrdelen* og *Aarhusdelen* er opfundet til denne evaluering, fordi de to tilbud er meget forskellige og derfor evalueres hver for sig

af andre. Dertil kommer loven om utryghedsskabende tiggeri, tiggerloven, hvor det gøres lovligt at give tiggere en ubetinget fængselsstraf for tiggeri uden først at have uddelt en advarsel. Det er udefrakommende faktorer, der påvirker målgruppens hverdag og dermed har indflydelse på, hvordan projekterne kan arbejde med den.

Når projekters implementering og udbytte skal evalueres, er det vigtigt at forholde sig til både interne og eksterne faktorer, såvel som der er meget at hente i at forstå, hvordan og hvorfor projekterne har ændret sig, fra de lå på tegnebrættet og til den måde, de fungerer i praksis. Det er nemlig forventeligt, at projekter ikke kan implementeres præcis, som de var tænkt – der er jo mange faktorer, der skal spille sammen, hvis virkeligheden skal stemme overens med antagelserne. Der, hvor læringen for alvor kan komme i spil, er derfor ved at forstå,

- hvordan og hvorfor antagelserne er ændrede (således at fremtidens projektskabere også kan korrigere deres antagelser)
- hvordan projekterne faktisk ser ud i praksis, (således at fremtidens projektskabere kan kopiere eller fravælge lignende organiseringer m.m.).

Derfor gives der i rapporten plads til at beskrive projekterne, som de var tænkt og praktiseres. Her ved opnås indsigt i

- hvordan projekterne ser ud og har udviklet sig
- hvilke udfordringer de har skullet overkomme, og hvordan de har gjort det
- medarbejdernes tilgange til arbejdet med brugerne
- en række af de mere overordnede dilemmaer og udfordringer, der er i arbejdet med de mest udsatte mennesker
- hvad i projekterne, der kan have skabt forandringer for brugerne.

Målet med at evaluere på denne måde er at tilvejebringe praksisnær, inspirerende og handlingsanvisende viden, som både kan komme disse projekter såvel som andre organisationer, der vil arbejde med lignende projekter, til gode. Evalueringen skal således bidrage med og formidle viden om indsatsen for målgruppen.

1.1 Rapportens opbygning

Rapporten omfatter to særskilte evalueringer, svarende til de to organisationers projekter. Rapporten er derfor opbygget således, at der først følger en beskrivelse af evalueringsdesignet (kapitel 2), hvorefter der følger en evaluering af Kirkens Korshærs projekt (kapitel 3) og herefter af Projekt UDENFORs projekt (kapitel 4). Slutteligt beskrives fællestræk og forskelle, samt gives anbefalinger til lignende fremtidige projekter i kapitel 5 og 6).

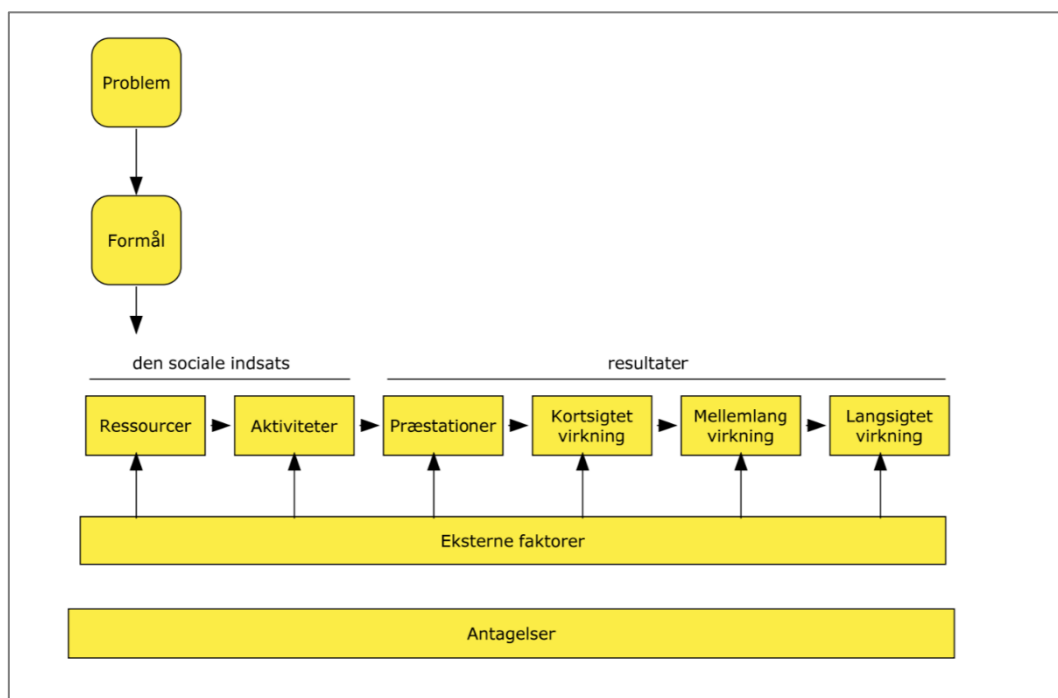
2 Evalueringsdesignet

2.1 Inspiration fra virkningsevalueringstilgangen

Som nævnt ovenfor skal evalueringen tilvejebringe praksisnær og handlingsanvisende viden. For at kunne det har vi valgt at lade evalueringen inspirere af *virkningsevalueringstilgangen*. Det er dog vigtigt at pointere, at dette ikke er en egentlig virkningsevaluering, fx fordi 'tilgangen' først er koblet på ved denne sidste evaluering af 'første rundes' projekter.

Virksomhedsevalueringer bygger på den *logiske model*, som i et optimalt evalueringsdesign udvikles allerede i *projektets* designfase. I figuren nedenfor viser vi en generisk model for den logiske model.

Figur 2.1 Illustration af en generisk logiske model



Kilde: M. Eriksen: Den logiske model, KREVI 2008, s. 20

Den logiske model er et redskab til at tænke et projekt igennem 'fra ende til anden' i forhold til, hvilket problem projektet skal løse for hvem (*problem og formål*), hvad der skal til for at opnå forandringen (*ressourcer og aktiviteter*) og hvilke forandringer der skal ske som følge af *den sociale indsats* (*præstationer, kortsigtet, mellemlang og langsigtet virkning*). Formål og virkninger er ofte overlappende, mens projektet er på tegnebrættet – og hvis antagelserne om årsager og virkninger holder, så også efterfølgende.

Som det fremgår af Figur 2.1 vil den sociale indsats og resultaterne af den være påvirket af eksterne faktorer. Ligeledes fremgår det med den nederste gule bjælke, at projektskabere lader deres projektudvikling og implementering forme af antagelser om sammenhængen mellem ressourcer, aktiviteter, præstationer og virkninger, samt eksterne faktoreres indvirkning (Eriksen, 2008). Når vi i denne evaluering beder interviewpersoner beskrive projektet som det så ud, da det endnu lå på

tegnebrættet såvel som her i slutningen af projektperioden, er det netop for at få indsigt i den læring, de har haft om disse sammenhænge.

På baggrund af data skitserer vi således projekterne, som de så ud på tegnebrættet, og altså før implementeringsarbejdet gik i gang, og ligeledes hvordan de ser ud efter lidt mere end to års arbejde med at implementere dem. Som en del af denne beskrivelse betegner vi afvigelser fra tegnebrættets skitsen som henholdsvis teorifejl og implementeringsfejl. Teorifejl er, når den antagelse projektskaberne havde om en forbindelse mellem fx en aktivitet og en virkning ikke viser sig korrekt. For eksempel hvis det viste sig, at antagelsen om, at det at bygge sit eget hus medfører, at man bliver bedre i stand til at bo i det, ikke var sand. En implementeringsfejl er, når projektet forandres, fordi det ikke implementeres som tænkt. For eksempel som følge af, at man ikke havde de forventede ressourcer til rådighed.

Når det hedder henholdsvis *teorifejl* og *implementeringsfejl*, er det netop, fordi det henviser tilbage til, at projektet ikke er blevet, som det var tænkt i den logiske model, man udarbejdede forud for projektets udførelse. Det er altså fejl i forhold til, hvordan projektet var tænkt i udgangspunktet. Det betyder ikke nødvendigvis, at projektet som sådan fejler i forhold til at skabe fx virkning for brugerne – det er blot ikke i kraft af den indsats, man havde forestillet sig.

Vi kan afsløre allerede nu, at begge projekter har implementeringsfejl – det er ikke unormalt. Derfor beskriver vi både, hvordan projekterne var tænkt, har afvejet fra det tænkte, og hvordan de er blevet, fordi der netop er læring at hente for fremtidige projektskabere i disse erfaringer. Virkningerne, vi ser som følge af projekterne, er naturligvis også blevet, som de er, som følge af den måde, projekterne faktisk er blevet på, og ikke af den måde, de tog sig ud på tegnebrættet. Også af denne grund lægger vi vægt på at beskrive projekterne, som de er blevet.

Undersøgelsesspørgsmålene

For at kunne beskrive projekterne som forklaret ovenfor, besvarer vi følgende spørgsmål:

- Hvordan så projekterne ud 'på tegnebrættet', dvs. forud for implementeringen?
- Hvordan ser projekterne ud efter 'mødet med virkeligheden', dvs. efter cirka to års implementeringsperiode?
 - Har der været implementeringsfejl (dvs. er den sociale indsats ikke gennemført som planlagt), og i så fald hvorfor?
 - Har der været teorifejl (dvs. om antagelserne viste sig fejlagtige) og i så fald hvorfor?
- Hvilke forandringer har projektet ført til for brugerne?

2.2 Metoden bag evalueringen

Evalueringen er baseret på interviewdata indsamlet af VIVE i runde 1 (marts 2018), og observations- og interviewdata indsamlet af VIVE i runde 2 (oktober/november 2018). Herudover de statusrapporter, projekterne har indsendt til Socialstyrelsen halvårligt og endelig brugeres fortællinger om, hvad der har bidraget til en forandring i deres liv, indsamlet af projekterne selv.

2.2.1 VIVEs dataindsamling

I tabellerne nedenfor præsenterer vi et overblik over interviewmaterialet, der ligger til grund for evalueringen.

Tabel 2.1 Oversigt over interviewdata indsamlet i runde 1

Projekt	Lokalitet	Persongruppe	Antal personer
Kirkens Korshær	København	Brugere	6
		Medarbejdere	5
		Ledere	1
		I alt	12
Projekt UDENFOR	København	Medarbejdere	2
		Ledere	2
		I alt	4
	Aarhus	Brugere	2
		Frivillige medarbejdere	1
		Medarbejdere	5*
		I alt	8*

Note: * To af medarbejderne var praktikanter.

Tabel 2.2 Oversigt over interviewdata indsamlet i runde 2

Projekt	Lokalitet	Persongruppe	Antal personer
Kirkens Korshær	København	Brugere	3
		Medarbejdere	4*
		Ledere	2 (gruppeinterview)
		I alt	9
Projekt UDENFOR	København	Brugere	1**
		Medarbejdere	2***
		Ledere	2 (gruppeinterview)
		I alt	5
	Aarhus	Brugere	1
		Bruger i arbejde	1
		Medarbejdere	2
		Ledere	1****
		I alt	5

Note: * Et interview blev ikke optaget, da interviewet blev foretaget løbende gennem en dag i Kompassets fællesrum, hvor diktafonen kunne have skabt utryghed blandt brugerne.

** Interviewet blev ikke optaget, da det ville have virket hæmmende for samtalen. Herudover var de sproglige barrierer så store, at udbyttet af interviewet er meget lille.

***Interviewet blev ikke optaget da det blev foretaget under følgeskabet med medarbejderne og en leder på gaden og i Locker Room

****Lederen blev også interviewet i København, hvor fokus primært var på Københavnerdelen, mens det i Aarhus primært var på Aarhus-delen.

2.2.1.1 Dataindsamlingen i runde 1

I runde 1 blev interviewpersonerne interviewet ud fra en semistruktureret interviewguide. Interviewene med ledere og medarbejdere fokuserede på at indsamle viden til brug for at forbedre dataindsamlingen samt viden om implementeringen af projekterne.

Et fokusområde, der især gjorde sig gældende i forbindelse med interview af lederne, var at identificere strukturelle forhindringer for projektet, samt hvorvidt lederne havde forslag til forbedringer i både egne og fremtidige projekter. Interviewene med medarbejderne omhandlede deres daglige

arbejde med brugerne samt deres fremtidsudsigter for projektet. Endelig fokuserede interviewene med brugerne på deres ønsker til sociale indsatser, deres oplevelse af, hvor let eller svært det er at få et relevant tilbud, hvorfor de kommer i projekternes tilbud, deres erfaringer med dem, og om de ønsker at deltage i andre projekter eller sociale indsatser.

Interviewene med medarbejdere og ledere havde typisk en varighed på 30-40 minutter, mens interviewene med brugerne havde en varighed på 10-30 minutter.

2.2.1.2 Dataindsamlingen i runde 2

I runde 2 er der foretaget semistrukturerede interview og ustrukturerede observationer i forbindelse med besøgene hos projekterne.

Observationerne

Hos Kirkens Korshær tilbragte VIVE en dag hos Kompasset. Mellem dagens tre brugerinterview og to medarbejderinterview opholdt intervieweren sig i Kompassets fællesrum. Her blev dynamikken i rummet og brugernes samt medarbejdernes anvendelse af det og interaktion med hinanden observeret. Hertil var der uformelle samtaler med brugere og medarbejdere for så vidt muligt fokuseret på Kompasset.

Hos Projekt UDENFOR i Aarhus tilbragte VIVE en dag på byggepladsen, indledt med en rundvisning af medarbejdere og brugere. Mellem interview hang intervieweren ud både på byggepladsen og i Café UDENFOR. Hertil deltog VIVE desuden i den fælles frokost, Café UDENFOR lavede. Dagen igennem blev samarbejdet og omgangsformen mellem brugere, medarbejdere og brugere-i-arbejde observeret.

Hos Projekt UDENFOR i København gik VIVE med på gaden en formiddag og fik vist Locker Room², hvor også Bruger-i-arbejde-medarbejderen blev interviewet. Turen på gaden gav mulighed for at observere gadeplansmedarbejdernes arbejde, men da der ikke var brugere at opsøge den dag, tog turen i højere grad form af at være et semistruktureret interview om gadeplansarbejdet, hvor gadeplansmedarbejderne og deres leder fortalte om arbejdet i dets naturlige omgivelser.

Interviewene

På baggrund af projekternes halvårslige statusrapporter og data fra runde 1 udarbejdede VIVE en figur på flipoverpapir, se Figur 2.2 for et eksempel, der illustrerede det respektive projekt. Figuren er designet efter inspiration fra den logiske model. På figuren blev væsentlige antagelser og erfaringer, gjort i projektet, noteret, såvel som spørgsmål til projektets antagelser, implementering, udvikling og virkninger. Disse figurer fungerede som interviewguide i de formaliserede interview med medarbejdere og ledere, og figuren blev lagt synligt på bordet mellem interviewer og interviewperson(er).

² Locker Room er Projekt UDENFORs lokale, hvor de har et større antal aflåste skabe, som kan tildeles mennesker i hjemløshed, således at de har et sikkert sted at opbevare værdifulde ejendele, fx personlige papirer.

Figur 2.2 Eksempel på interviewguide



Ved at interviewe på denne måde talte vi hele projektet igennem, fra målgruppe til virkninger (jf. Figur 2.1), hvor interviewpersonerne blev bedt om at tænke tilbage på både projektet, som det så ud forud for projektopstart og til nu. I interviewet blev interviewpersonerne bedt om at beskrive både antagelser, aktiviteter og erfaringer i arbejdet med brugerne, såvel som med samarbejdspartnere og i det administrative arbejde. Interviewene blev med denne fremgangsmåde længere end i runde 1, og varede mellem 56 minutter og 1 time og 26 minutter.

Denne interviewform har flere afledte, positive effekter. Når der lægges en figur, der illustrerer projektet, mellem interviewer og interviewperson, og når den anvendes som interviewguide, deler intervieweren sin forståelse af projektet. Det kan gøre interviewpersonen mere tryk, lette dialogen samt øge interviewpersonens åbenhed. Figuren bliver en fælles referenceramme at forklare projektet ud fra, og interviewpersonen kan nemt korrigere evt. fejlforståelser. Figuren gør det fx nemt at navigere imellem antagelser om sammenhænge, da projektet var på tegnebrættet, og til nu, hvor de har gjort sig erfaringer med implementeringen, fordi man i fællesskab kan pege på figuren og pointere hvor forandringen sker, hvorfor, og hvordan den påvirker projektet.

Interviewtilgangen var dog kontraproduktiv i interview med nogle brugere. Figuren syntes at virke forvirrende og med undtagelse af interviewet med en bruger i Projekt UDENFORs Aarhusdel blev den lagt væk i brugerinterview. Interviewene blev i stedet afholdt som en samtale om brugerens deltagelse i projekternes tilbud. Interviewene varede mellem 23 og 50 minutter, med undtagelse af interviewet med bruger-i-arbejde-medarbejderen i Projekt UDENFORs Københavnerdel, der kun varede fem minutter grundet manglende fælles sprog.

Organisationernes databidrag

Som en del af FEAD-finansieringen skal projekterne udarbejde halvårslige statusrapporter, hvori de bl.a. angiver antallet af brugere i den forgangne periode, karakteristika ved disse, og hvilke aktiviteter der har været samt deres anvendelse af øvrige tilbud. Disse data er anvendt dels til at udarbejde interviewguides, dels som data i evalueringen til at beskrive brugerne i projekternes tilbud og udviklingen i deres brug af tilbuddene.

Data fra statusrapporterne er dog ikke af høj kvalitet i evalueringssøjemed. Data er bl.a. opgjort på lidt forskellig vis gennem projektperioden, såvel som der ikke er nogen direkte opgørelse af, hvilken virkning projekternes tilbud har for brugerne. Der er blot et proxy-mål i form af projekternes vurdering af, om brugernes anvendelse af andre tilbud er blevet mere omfattende. I håbet om at opnå bedre indsigt i virkningerne bad vi projekterne om at foretage et semi-struktureret interview med så mange brugere, de kunne overkomme inden for et par uger, hvor de overordnet spurgte ind til, hvad i projektet der har bidraget til forandring i deres liv. Denne tilgang til at opnå viden om virkningen for brugerne er inspireret af tilgangen *Most Significant Change* (Davies & Dart, 2005). Metoden er udviklet til at følge projekter og bidrage til deres videreudvikling undervejs. Derfor er metoden ikke anvendt modeltro i evalueringen, men derimod er fundamentet i metoden anvendt: Det handler om at finde ud af, hvordan projektet skaber forandring hos individerne – og dermed den større gruppe. Det gøres ved at spørge brugerne om, hvad der i en given periode har virket til at skabe forandring i deres liv.

I tekstboksen herunder ses måden, vi bad projekterne om at foretage interviewene.

1. Sammen med brugeren udvælger I den rette periode at se tilbage på og noterer, hvor lang perioden er.
2. I opridser sammen, hvad der er sket i brugerens liv i den periode og herunder også, hvordan han eller hun har fået hjælp af jer – og noterer det ned, fx som en tidslinje eller i prosaform, alt efter hvad der falder jer let.
3. Så reflekterer I sammen med brugeren over, hvordan livet har udviklet sig i perioden – og noterer tankerne. Hvad hjalp det på vej, hvad var hindringer, hvor er brugeren nu sammenlignet med tidligere.
4. I spørger brugeren om, hvad i den støtte/hjælp han/hun har fået fra jer, der har været mest betydningsfuldt, og hvilken forandring det har betydet for ham eller hende – og det må gerne være både positive og negative ting/barrierer, brugeren fortæller, og I noterer.
5. I spørger evt. brugeren om, hvilke andre hændelser i hans/hendes liv i perioden der har haft betydning for udviklingen i brugerens situation.
6. I spørger evt. brugeren om, hvad han/hun forestiller sig der skal ske nu/fremover... (har brugeren planer, er I en del af at realisere dem...)

Projekterne har naturligvis travlt med at varetage projektarbejdet, og vi er glade for, at Kirkens Korshær kunne overkomme at tilvejebringe syv fortællinger fra brugere i Kompasset³ og Projekt UDENFOR en fortælling fra en bruger i Københavnerdelen.

Kirkens Korshær beskriver, at der har været en vis selektions bias i udvælgelsen af interviewpersoner.

³ Kompasset er en bygning i København Nordvest, hvorfra en væsentlig del af Kirkens Korshærs projekt praktiseres.

Vi har valgt de brugere, vi bedst kunne kommunikere med. Det betyder bl.a., at de mest psykisk syge ikke er valgt, idet samtalen ikke ville blive meningsfuld. Intervieweren har desuden brugt sine sprogkompetencer, og ellers har vi haft lidt oversættelseshjælp i forhold til rumænsk. Nogle interview er også foregået på engelsk. Derudover har vi valgt de brugere, vi kendte bedst, og derfor har de interviewede også været i kontakt med Kompasset over en rimelig lang periode. (Medarbejder ved Kompasset)

I tabellen herunder ses en oversigt over de interviewede brugere.

Tablet 2.3 Oversigt over de interviewede brugere

Bruger	Nationalitet	Alder, år	Køn	Periode hos Kirkens Korshærs tilbud
1	Rumæner	33	?	3 år
2	Rumæner	Ca. 25	Mand	1 år
3	Ungarer	Ca. 30-35	Mand	1 år
4	Litauer	Ca. 30	Mand	5 år
5	Fransk	58	Mand	? (1 år i KBH)
6	Rumæner	55-60	Mand	2 år
7	Rumæner	Ca. 55 år	Mand	2 år

Kilde: Kompasset

Projekt UDENFOR udvalgte en interviewperson, der repræsenterede erfaring med både at være bruger såvel som Bruger-i-arbejde-medarbejder i projektets Københavnerdel. Det er således en bruger, der har et længere og tillidsfuldt samarbejde med Projekt UDENFOR bag sig.

Da det er en ekstraopgave, projekterne venligst valgte at tage på sig, er det helt forståeligt, at de vælger en pragmatisk tilgang til opgavevaretagelsen. Hertil kommer, at det giver mening, at det netop er brugere, der har haft et længere forløb hos projektet, fordi de oftest vil være bedre i stand til at vurdere, hvordan samarbejdet med projektet har påvirket deres situation.

Projekterne sendte herefter de anonymiserede nedskrevne fortællinger til VIVE.

2.2.2 Analyserne

Det samlede optagede datamateriale er blevet gennemlyttet og analyseret med afsæt i den logiske model. Herved har vi sammenholdt, om målgruppe, formål, aktiviteter og ressourcer er de samme efter cirka to års implementering, som da projektet var på tegnebrættet, og kommer med plausible forklaringer på afvigelser. Endelig er erfaringerne fra de to projekter blevet sammenholdt for at videregive, hvad der tegner sig som fælles gode såvel som dårlige erfaringer.

For at kunne bidrage med inspiration til fremtidige projekter er datamaterialet samtidig blevet bearbejdet med øje for at udarbejde og formidle beskrivelser af praksis, der både giver et overblik over tilbuddet og samtidig forholdsvist detaljerede beskrivelser af praksis.

Data fra statusrapporterne er anvendt til at give et beskrivende indblik i projekternes udvikling over tid.

Analyserne af interviewdata med brugere, indsamlet af VIVE såvel som projekterne, har fokuseret dels på brugernes oplevelser af måden, projekterne er implementeret på/fungerer på, og inddrages i analyserne af projektimplementeringen. Dels som et selvstændigt fokus på, hvordan projekterne synes at indvirke på brugernes liv. Indsigten der opnås gennem data fra brugerne er dog begrænset både i forhold til implementering og virkning og analyserne derfor svagere.

3 Kirkens Korshær – fra tegnebræt til virkelighed

I dette kapitel beskrives Kirkens Korshærs projekt, hvor afsnit 3.1 beskriver projektet, som projektskaberne forestillede sig det, og afsnit 3.2 beskriver det, som det ser ud cirka to år efter opstart, og herunder også, hvordan det har ændret sig i forhold til den oprindelige idé. Afsnit 3.2.4 fokuserer på fællestræk i de tre tilbud, som Kirkens Korshærs projekt ender med at omfatte. I afsnit 3.4 beskrives projektet i tal på baggrund af de halvårslige statusrapporter, og i afsnit 3.5 beskrives, hvad brugerne oplever som værende den mest betydningsfulde forandring som følge af projektet.

3.1 Projektet på tegnebrættet

Formålet med projektet

Kirkens Korshær får i 2016 FEAD-midler til en indsats for de mest socialt udsatte hjemløse EU-migranter. Indsatsen skal virke til, at brugerne af indsatsen

- får et bedre socialt netværk
- bliver bedre til at forme egne livsvilkår, så de matcher deres ønsker for livet
- stopper deres kaotiske livsførelse og kommer ud af hjemløshed.

Målgruppen i projektet

Projektskaberne udarbejder projektet, fordi de oplevede, at der var en gruppe af udsatte, hjemløse EU-migranter, der havde rettigheder, der ikke blev imødekommet.

Målgruppen er kendetegnet ved at være en meget forskelligartet gruppe af mennesker, hvoraf nogle er forholdsvis ressourcerstærke og fx alene er i hjemløshed, når de opholder sig i Danmark for at tjene penge til netværket i hjemlandet, fortæller interviewpersoner. Nogle er måske arbejdsparate, når de ankommer til Danmark, men har ingen forudsætninger (kompetencer, sproglige færdigheder m.m.) til at begå sig på det danske arbejdsmarked, ryger ud i en hurtig social deroute og får store sociale og/eller psykiske problemer, fx misbrug, psykisk sygdom eller PTSD som følge af livet på gaden. Andre har disse udfordringer allerede ved ankomsten.

Gruppens behov for hjælp er derfor også meget forskelligartede. Uanset den konkrete form for ud-sathed, pointerer lederne, er gruppen som helhed at betegne som de allermost udsatte migranter, fordi fælles for dem alle er, at de lever på gaden i et land, hvor der i praksis ingen offentlig hjælp er at hente.

Før projektet mødte Kirkens Korshær allerede målgruppen i tre forskellige tilbud: en varmestue, et overnatningssted og i den tidlige version af Kompasset, hvor de alene ydede rådgivning. Projektskaberne oplevede dog, at de ikke kunne hjælpe gruppen tilstrækkeligt gennem rådgivningen, bl.a. fordi det forudsætter stor indsigt i EU-migranternes juridiske rettigheder. De oplevede med andre ord, at en socialfaglig rådgivning ikke rakte, og en leder beskriver den daværende rådgivning som en form for håndholdt brandslukning, præget af frustrationer over ikke at vide, hvordan de kunne hjælpe brugerne.

Aktiviteterne i projektet

I Figur 3.1 nedenfor illustrerer vi, hvordan Kirkens Korshær forestillede sig projektet.

Der skulle være en opsøgende funktion: **Outreach**. Outreach skulle praktisere et opsøgende gadeplansarbejde, der skulle lede brugere hen til Kompasset. Når migranterne kommer til Danmark, fx på hovedbanegården, lander de i et meget hårdt miljø, fortalte interviewpersonerne. For at forhindre en hurtig social deroute som følge af at opholde sig i, hvad der kan opleves som et håbløst miljø, skulle Outreach bl.a. opholde sig i dette område og opsøge potentielle brugere ved ankomsten til Danmark.

Kompasset blev etableret på en grund i Nordvest som følge af en omorganisering af tre af organisationens tilbud, hvor varmestue, overnatningsmulighed og den tidlige version af Kompasset skulle samles. Af disse elementer anså projektskaberne hvilen som det vigtigste, hvilket en leder forklarer i citatet herunder.

Det vigtigste var overnatningen – det er det mest ødelæggende, at man ikke får hvile. Man kan ikke træffe valg for sit liv, når man ikke sover en hel dag. Det har altid været nr. 1. (Leder)

Figur 3.1 Illustration af visionen for projektet



Det at sikre, at brugerens basale behov blev imødekommet, blev således opfattet som fundamentet for at kunne arbejde med at hjælpe brugerne. De konkrete rådgivningsopgaver i Kompasset forventede de derfor ville være at være formidlere af informationer og brugernes rettigheder og at assistere dem i kontakten med systemet.

Tilgangen til at hjælpe skulle være som i Kirkens Korshærs andet arbejde: En tilgang, hvor medarbejderne møder hvert menneske som et unikt individ og lader denne sætte retningen for egen udvikling. Med de barske erfaringer og massive problemer, som brugerne ofte har, er det desuden en tilgang, hvor forandring opnås et (lille) skridt ad gangen og over tid. Det er således et arbejde, som for mange brugere vil strække sig over en rum tid, forklarer projektskaberne.

Antagelsen var, forklarer projektskaberne, at ved at samle overnatning, varmestue og rådgivning under ét tag, ville der kunne opstå en synergieffekt, som ville gøre, at brugerne blev bedre til at forme deres egne livsvilkår og bl.a. komme ud af hjemløshed. Synergien ville opstå ved, at Kompasset kunne blive en fast base i brugernes liv, hvor de ville få tilstrækkelig med søvn og næring, rådgivning og positivt fællesskab, og herigennem få stabilitet i livet og overskud til at forbedre det.

Virkningen af projektet

Fordi Kirkens Korshær arbejder individuelt med brugerne, som har individuelle drømme og mål i livet, ville virkningen af projektet skulle vurderes på individniveau, pointerer lederne. For nogle vil projektet fx kunne bidrage til, at de kommer (midlertidigt) ud af et misbrug, og (i den periode) kan opbygge nogle bedre rammer for deres liv. For andre vil det måske være en genetableret kontakt til et netværk og for nogle at få et CPR-nummer og komme i arbejde.

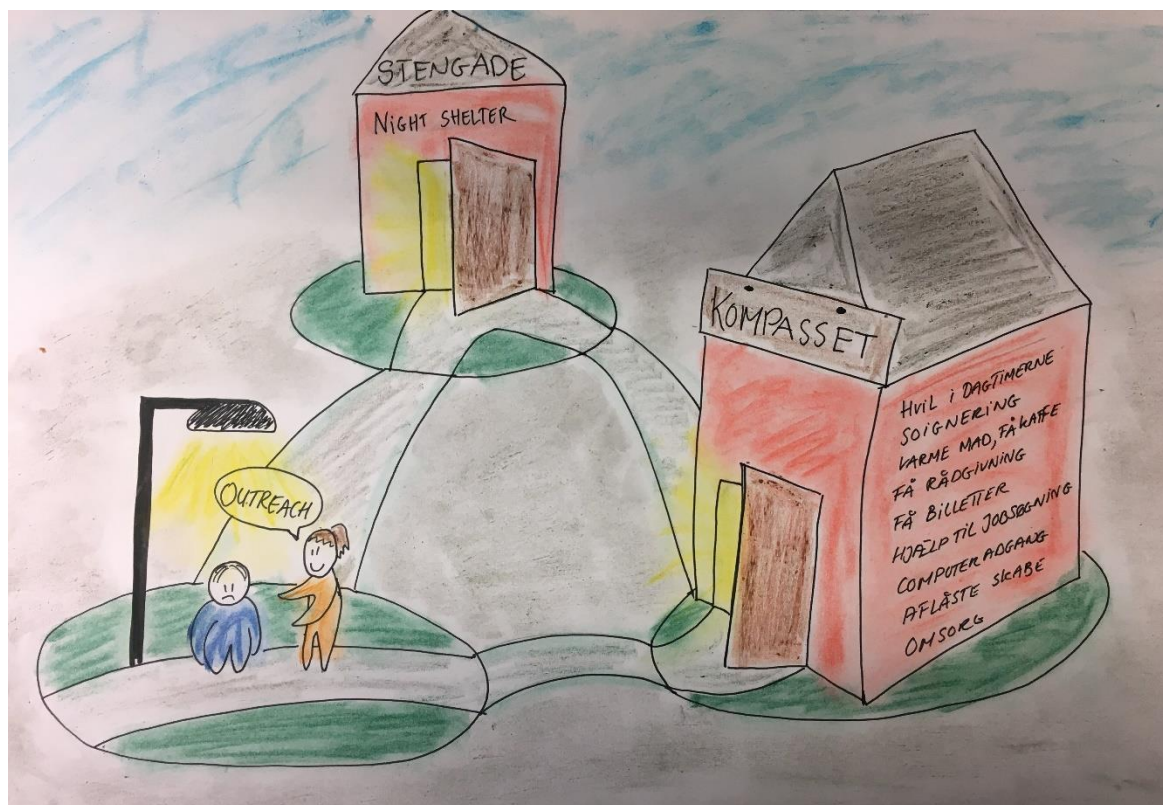
Hertil kommer, at projektskaberne alene forventede at kunne opnå periodevise øjebliksbilleder af udviklingen hos de fleste brugere, fordi mange er i en form for konstant migration. Kontakten til flertallet af brugerne er således periodevis.

Efter denne korte introduktion til projektskabernes tanker om, hvordan projektet skulle være, beskriver vi i det følgende, hvordan projektet har formet sig.

3.2 Efter mødet med virkeligheden

I Figur 3.2 præsenterer vi en tegning af, hvordan projektet ser ud efter mødet med 'virkeligheden'.

Figur 3.2 Illustration af, hvordan projektet ser ud, efter det er implementeret



Sammenlignes Figur 3.1 og Figur 3.2 ses det først og fremmest, at alle tilbud ikke er blevet samlet under samme tag. Dette fjerner grundlaget for, at der i projektet kunne arbejdes på baggrund af antagelsen om, at der opstår en synergieffekt ved, at alle tilbud er samlet ét sted.

I Figur 3.2 har vi illustreret projektet som tre tilbud på forskellige øer, hvorimellem der er broforbindelser. Med det ønsker vi at illustrere, at de tre tilbud – Outreach, Natcaféen (illustreret som Stengade) og Kompasset – snarere end at være et sammenhængende tilbud, er blevet tre selvstændige enheder. De praktiserer et arbejde uafhængigt af hinanden, men er stadig i løbende, fx daglig, kontakt, hvis de samarbejder med de samme brugere, fortæller interviewpersonerne.

I det følgende afsnit beskriver vi først, hvorfor det ikke lykkedes at etablere ét hus, hvor samtlige tilbud var samlet. Herefter beskriver vi de tre elementer, Outreach, Kompasset og Natcaféen, der etableres med fondsmidlerne.

3.2.1 Det samlede hus forblev en vision

Kirkens Korshær baserede projektet på en antagelse om, at det at have et samlet hus til indsatsen – dvs. en rådgivende funktion, varmestue og overnatningsmulighed – ville kunne skabe en ro og stabilitet, som ville kunne flytte brugerne nærmere det liv, de ønsker. I projektperioden har de måttet erkende, at visionen (endnu) ikke er realiserbar, og har redesignet deres indsats.

Lederne fortæller, at forud for ansøgningen af FEAD-midlerne havde Kirkens Korshær efter egen opfattelse fået mundtligt samtykke fra kommunen om, at de ville få tilladelse til at tilbyde overnatning i Kompasset. I opstartsperioden gik det op for lederne, at det mundtlige tilsagn ikke var forpligtende. De fik med andre ord afslag på at oprette overnatning i Kompasset.

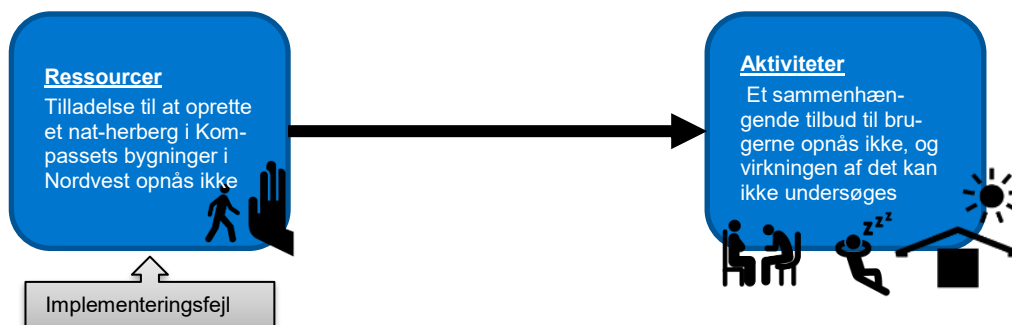
Kirkens Korshær har gennem projektperioden forsøgt at opnå tilladelsen ved at ansøge og anke afslag samt være i dialog med politikere og embedsfolk. Dialogen med politikere har bl.a. omfattet at invitere borgmestere på besøg og at afholde fællesmøder med socialborgmesteren og bygge- og teknikborgmesteren, for at de kunne nå til enighed og beslutningsprocessen kunne fremmes, men ansøgningen behandles stadig.

Kirkens Korshærs oplevelse af, hvorfor de ikke opnåede tilladelsen er, at der, ifølge en leder af projektet, er en politisk modvilje mod at hjælpe denne gruppe af borgere. Den eneste politiske vilje, de oplever, der er til at hjælpe migranterne, er til at sikre deres overlevelse. En leder udtrykker det således:

Det er en afvisning over for målgruppen. "De har ikke ret til noget, så I må gøre det som privat organisation. Vi er bekymrede, hvis de dør, men ellers..." [siger myndighederne, red]. (Leder)

Citatet er et udtryk for, hvordan lederen oplever myndighedernes indstilling til at hjælpe tilbuddets målgruppe. Myndighedernes oplevelse af samarbejdet belyses ikke i denne sammenhæng. Uagtet hvad der måtte ligge bag kommunens afgørelse, er der med virkningsevalueringens terminologi tale om en **implementeringsfejl**. Projektskaberne antog at have en ressource til rådighed – tilladelsen til at drive nat-herberg – men havde den ikke. Derfor kan de ikke implementere projektet som tænkt, og antagelsen om, at et sammenhængende tilbud vil fremme brugernes udvikling, kan ikke afprøves, se Figur 3.3.

Figur 3.3 Illustration af implementeringsfejlen, hvor en ressource i form af en tilladelse mangler



Lederne fortæller, at med oplevelsen af, at den manglende tilladelse skyldes politisk uvilje, føler de ikke, de har opnået brugbar læring om, hvordan man opnår kommunale tilladelser. Der er således fx ikke tale om at begynde i god tid, følge en bestemt procedure eller lignende. De oplever heller ikke, at det at gå i direkte dialog med de relevante politiske beslutningstagere har bragt dem nærmere en løsning. Den læring, de har opnået, er, at man skal have alt på skrift, pointerer lederne.

Projektet går dog ikke i stå, mens der arbejdes på at opnå en tilladelse. I og med, at visionen om et samlet hus ikke har ladet sig realisere, er de tre tilbud fortsat i eget spor og er blevet løsere koblet til hinanden, viser datamaterialet.

I de følgende afsnit beskriver vi de tre tilbud. Vi gør det ved i tre underafsnit at beskrive målgruppen og aktiviteter for de tre tilbud

3.2.2 Kompasset

Målgruppen

Brugerne i Kompasset kan fx opdeles i dem, der har en mulighed for at komme ind på det danske arbejdsmarked, og dem, der ikke kan.

- Arbejdsdygtige migranter, fx personer, der kan noget engelsk
 - Gruppen oplever en række hindringer for at komme ind på det danske arbejdsmarked, som bl.a. betyder, at de (i en periode) arbejder uden kontrakt, hvoraf flere oplever at blive snydt for løn og rettigheder. Det kan medføre oplevelsen af håbløshed og social deroute
- Migranter, der ikke kan komme ind på det danske arbejdsmarked, fordi deres sproglige og faglige kompetencer er for små, herunder hører fx
 - Personer, der er taget til Danmark for at kunne forsørge familien i hjemlandet, og som befinder sig i en skruestik, hvor de ikke opnår den forventede indtjening og samtidig er under et enormt pres for at sende penge hjem.

Brugere i begge ovenstående grupper har ikke nogen formel indtjening og ernærer sig som fx

- Tiggere
- Flaskesamlere

- Herunder hører både personer, der 'opererer på egen hånd', og netværk af migranter, der kommer til Danmark i fx tre måneder for at samle flasker og sende pengene hjem, for herefter at blive afløst af en fra netværket i hjemlandet. Disse personer er ikke nødvendigvis hjemløse i hjemlandet.

Brugerne har mange forskellige sårbarheder, beskriver interviewpersonerne. Uden at listen er udtømmende, oplister en leder følgende karakteristika:

- Psykisk sygdom/sårbarhed
 - En længerevarende tilstand, herunder også PTSD som følge af livet som hjemløs migrant
 - En nyopstået tilstand som følge af livet som hjemløs migrant
- Misbrugere
 - En længerevarende tilstand
 - En nyopstået tilstand som følge af livet som hjemløs migrant, fx for at blive en del af et socialt fællesskab, som bl.a. kan være et værn imod overgreb på gaden.

Det er således en meget forskelligartet gruppe med mange forskellige konstellationer af udsathed, Kompasset arbejder med. En medarbejder beskriver, at man derfor skal formå at samarbejde med brugere med forskellige reaktionsmønstre, men også at man groft skåret kan inddele brugernes håndtering af deres egen situation som tre forskellige tilgange til samarbejdet med medarbejderne. Der er således:

- Dem der er søde, smilende og medgørlige – ikke alene af væsen, men fordi de har erfaret, at det giver goodwill, hvor de kommer frem.
- Dem, der stilfærdigt passer sig selv, og i 'neutral stemning' henvender sig til medarbejderne.
- Dem der er 'bossy' (dominerende, kommanderende), og bag denne facade kan ligge flere årsager. Måske opfatter de deres situation som dybt urimelig og føler, at deres liv burde være anderledes. Det kan også være en måde at håndtere den ydmygende situation, de er i. De nægter (ubevidst) at blive "den gode klient" og yder modstand mod at være en del af kategorien 'modtagere af velgørenhedsydelse', som de oplever at være havnet i men ikke at hører til i. Hertil kommer, at der kan være kulturforskelle, hvor mandlige brugere kan være kommanderende over for kvindelige medarbejdere. Denne gruppe af 'bossy brugere' kan fx forvente, at medarbejderne skal 'servicere' dem, både i forhold til at servere kaffe og drive processerne med at løse deres problemer. I samarbejdet med denne gruppe er det vigtigt, at medarbejderne husker på, at attituden ikke er personligt rettet mod dem, men derimod brugerens 'overlevelsesstrategi i, hvad der opleves som en ydmygende situation', uddyber medarbejderen.

Denne kategorisering er naturligvis alt for rigid, pointerer medarbejderen, for alle mennesker er sig selv, og kategorierne fortæller ikke noget om, hvor gode brugerne er til at komme videre fra den situation, de er i. Det, kategoriseringen kan, er at illustrere, hvor modsatrettede coping-strategier hos brugerne, man som medarbejder skal kunne rumme at arbejde med og ind i.

Brugernes vej til Kompasset

Kompasset er beliggende i Nordvest, et område, hvor der er mange potentielle brugere. Huset har åben mandag-torsdag fra kl. 9-15.

Projektskaberne antog i designet af projektet, at det var nødvendigt, at Outreach opsøgte brugere og gjorde dem bevidste om Kompassets tilbud og nye adresse for at sikre brugere i Kompasset. Det viste sig ikke at være tilfældet. Dels havde Kompasset i sin tidligere version allerede en brugerskare,

som kom på den nye adresse fra dag et. Dels hører andre hjemløse om Kompasset fra brugerne af stedet eller andre organisationer inden for hjemløseområdet. Outreach henviser også i mindre omfang til Kompasset, hvis deres brugere har brug for hjælp i forbindelse med bestilling af hjemrejse, fortæller en medarbejder.

Interviewpersonerne synes således at beskrive et velfungerende og for nuværende selvopholdende system, der sikrer brugernes kendskab til og anvendelse af Kompasset. Dette viser også, at forbindelsen mellem Outreach og Kompasset er blevet løsere end tænkt. Hvorfor og hvad det betyder for Outreachs arbejde, beskriver vi i afsnittet om Outreach.

Aktiviteterne i Kompasset

I dette afsnit giver vi et overblik over de aktiviteter, der finder sted i Kompasset.

Kompasset har en række forskellige tilbud til brugerne, og de er bl.a. brugernes årsag til at komme her. Hvad de er ifølge brugere, medarbejdere og ledere, lister vi i tabellen nedenfor.

Tablet 3.1 Oversigt over anvendelsen af Kompasset

Årsager til, at brugerne kommer i Kompasset, listet i tilfældig rækkefølge	Funktionen af aktiviteten
Hvile sig i dagtimerne	Opfylde basale behov
Soignere sig	
Varme mad, få kop-nudler samt te og kaffe	
Opbevare ting	Sikre vigtige ejendele
Møde bekendte og venner	Pleje netværk
Få rådgivning	Få hjælp til at komme nærmere det liv, man ønsker sig
Få hjælp til hjemrejse	
Få hjælp til jobsøgning	
Få viden om mulige job at søge	
Få hjælp til at navigere i kontakten med det offentlige, herunder rådgivning og følgeskab	Fx at pleje netværk, jobsøgning, være i kontakt med det offentlige
Være på computeren	
Få omsorg og smil	Få styrke til at være i den situation, man er i

Tabellen viser, at det er mange forskellige muligheder, brugerne kommer for, og at det tjener forskellige formål at benytte sig af dem. Det ses også, at der er tilbud, der imødekommer brugernes basale behov, samt rådgivning og følgeskab i brugerens kontakt med især det offentlige, som kan skabe udvikling i deres liv, sådan som det var hensigten med projektet.

Som beskrevet tidligere er projektet bl.a. funderet i antagelsen om, at det at kunne få hvile giver kræfter til at kunne forbedre sine livsvilkår – men også at Kirkens Korshær har måttet nøjes med at etablere hvilepladser om dagen. Rummet med sengene fremstår rent og pænt, men flere brugere påpeger, at det ikke er et optimalt sted at hvile sig, for der er for meget larm. Eller som en bruger udtrykker det

Der er så mange, der snakker!... det er bla bla bla bla bla – jeg kan ikke sove der. (Bruger)

Hvilesalen synes således ikke – for alle brugere – at være etableret som et optimalt kompromis i forhold til at sikre brugerne den fornødne hvile. Det skyldes dels et kulturelt element; hvilesalen er ikke blevet etableret som en 'stillezone'. Dels skyldes det bygningskonstruktionen, da der er gennemgang til kontorlokalerne gennem hvilesalen, og at adgangen til bad og toilet også medfører, at døren til hvilesalen åbnes.

Et andet væsentligt element i Kompassets arbejde er rådgivningen, hvor ønsket med dette projekt var at løfte rådgivningen fra alene at være socialfaglig til også at omfatte juridiske aspekter, således at brugerne kan sikres, hvad de har ret til. I tabellen herunder lister vi de rådgivningsopgaver, som Kirkens Korshær har opført i deres statusrapporter, at de varetager.

Tablet 3.2 Liste over rådgivningsopgaver i projektet

Rådgivningsopgaver – sorteret således, at de opgaver, der er flest af, står øverst
Sundhedsproblematikker, herunder også misbrug
Rådgivning til EU-borgere om rettigheder og muligheder
Følgeskab og hjælp til at komme i kontakt med det offentlige såvel som visse private organisationer
Registreringsproces for EU-borgere
Hjælp til sag i retssystemet
Hjælp til hjemrejse
Klage over politiet
Hjælp til at finde bolig
Mistet ID
Arbejdsretlig krænkelse/udnyttelse

Kilde: Kirkens Korshærs statusrapport 2018

Kompassets erfaringer med at varetage den socialfaglige såvel som den juridiske rådgivning er omfangsrige, og da Outreach også har gjort sig erfaringer med samme, beskrives det uddybende i afsnit 3.3.1 og 3.3.2. En væsentlig udfordring, der former rådgivningsopgaverne og følgeskabet af brugerne i kontakten med myndigheder m.m., er ifølge Kompasset selv, at medarbejderne i disse organisationer ofte ikke i tilstrækkelig grad kender brugernes rettigheder og, i Kompassets optik, i nogle tilfælde modsætter sig at varetage dem. Desuden opleves det som en udfordring, at de forskellige instanser i systemet spiller dårligt sammen.

Udover årsagerne beskrevet i Tabel 3.1 afvikler Kompasset ture med brugerne, fx en summercamp, hvor ca. 20 brugere og medarbejdere i alt tager væk en uge i sommerhus. Formålet er at komme væk fra livet på gaden og gennem ro, stabilitet, mad og en seng at sove i, give brugerne mulighed for at komme til kræfter og få reduceret den stress, der følger med gadelivet for de fleste. Flere interviewede brugere, der har været med, opsummerer summercampen som netop dette, og med den enes ord lyder det således:

Det var godt! Vi kunne sove godt og skulle ikke vågne klokken seks som i shelterne. Jeg spillede basket, volley, gik ned til stranden og slog smut. Det er afslappende – jeg havde ikke lyst til at vende tilbage til gaden! Du slapper af i tankerne – i hjernen. (Bruger)

Summercampen finder dog kun sted en kort periode, og støtten til brugerne i hverdagen finder således sted i Kompasset. I det følgende forsøger vi derfor at give indblik i, hvordan Kompasset fungerer, herunder hvordan arbejdet er organiseret og praktiseres. Vi begynder med at give et indblik baseret på en morgens observationer, se boksen herunder.

Kompasset er åbent for brugerne fra kl. 9-15. I minutterne op til klokken 9 samler brugere sig uden for den aflåste port til Kompasset. Nogle småsnakker med hinanden, andre i telefon, mens endnu andre bare venter i stilhed og for sig selv. En tydeligt psykotisk mand taler med sig selv og er i konstant bevægelse. Klokken 9 åbnes porten, og brugerne går ind. Indtrykket er, at alle er hjemmevante og går direkte til det, de har til hensigt.

Lige inden for døren i Kompasset sidder en til to medarbejdere. Når en bruger kommer ind, kan han henvende sig til disse, som tager smilende imod. Her kan brugerne fx bede om sæbe til et bad eller om at få rådgivning. Medarbejderne noterer, hvad brugerne ønsker. Sæben får de med det samme, mens rådgivningen gives, når den rette medarbejder – lønnet eller frivillig – er ledig.

Lokalet bruges til mange forskellige ting. Nogle sætter sig ved et bord og falder i snak med de øvrige – andre sidder der i tavshed. Nogle tager en kop kaffe fra tag-selv-bordet, nogle varmer mad. Nogle sidder ved computeren, og andre går til deres skab for at tilgå personlige ejendele. Alle synes at navigere gnidningsfrit og formålsbestemt gennem rummet – også den synligt psykotiske mand. Til venstre for døren er en stor opslagstavle dækket med jobopslag – langt de fleste skrevet på dansk. Nogle brugere defilerer forbi og ser, hvad der er.

Medarbejderne småsnakker med brugere. Med nogle pjattes der, mens andres efterspørgsel afvikles effektivt. Nogle brugere får simpel rådgivning i det store fælleslokale. Her finder der koncentrerede dialoger sted, fx hvor medarbejderen inddrager dokumenter og forklarer den proces, der har foregået og skal ske fremover. Uanset formålet med samtalen mellem medarbejder og bruger synes der at være en stille og rolig afstemthed i interaktionen.

Bag det aflange lokale ligger lokalet, der skulle have udgjort et nat-herberg. Det ligner også et, for der står 40 køjesenge. Her kan brugerne lægge sig ind og hvile sig i løbet af dagen. Nogle går direkte derind efter ankomsten, andre venter lidt og tager fx først noget varmt at drikke og varmer sig et måltid mad.

Af beskrivelsen ovenfor fremgår det, at Kompasset virker som et hus, der anvendes hjemmevant af brugerne, og hvor der er en rolig, harmonisk stemning.

Anskues arbejdsdagen inden fra huset i stedet for ved porten, begyndes arbejdsdagen med en briefing, hvor medarbejdere, lønnede såvel som frivillige bl.a. gennemgår, hvilke brugere der har en aftale om rådgivning eller velkomstsamtale i løbet af dagen. De sørger for at koordinere det således, at det er medarbejdere, der mestrer brugernes modersmål, der så vidt muligt afholder samtalerne.

Arbejdsdagen afsluttes med en debriefing, hvor medarbejderne bl.a. sørger for at drage omsorg for hinanden, fordi det kan være et psykisk hårdt arbejde at hjælpe meget udsatte mennesker. Debriefing – som også finder sted ad hoc – i kombination med supervision opleves som tilstrækkelig til at sikre, at man kan have det godt i sit arbejde, forklarer en medarbejder.

Praksis er baseret på, at brugerne har frihed til at benytte sig af tilbuddene, som de ønsker det, fortæller medarbejdere og ledere, og *frihed* er en kerneværdi i tilgangen i Kompasset. Det har to betydninger

- For det første, at *alle er velkomne* i Kompasset. Det er til forskel fra mange andre tilbud, hvor man fx skal kæmpe med en bestemt problematik, fx misbrug, eller have et CPR-nr. Det sidste krav ekskluderer stort set alle brugerne af Kompasset. Denne følelse af at være velkommen beskriver interviewede brugere netop at have i Kompasset.
- Der stilles ikke krav til, at brugerne skal deltage i dette eller hint for at komme i Kompasset. Heraf følger, at hvis medarbejderne skal arbejde med at forme brugerens fremtid, skal det være på foranledning af brugerens egen lyst til forandring og engagement i at skabe den.

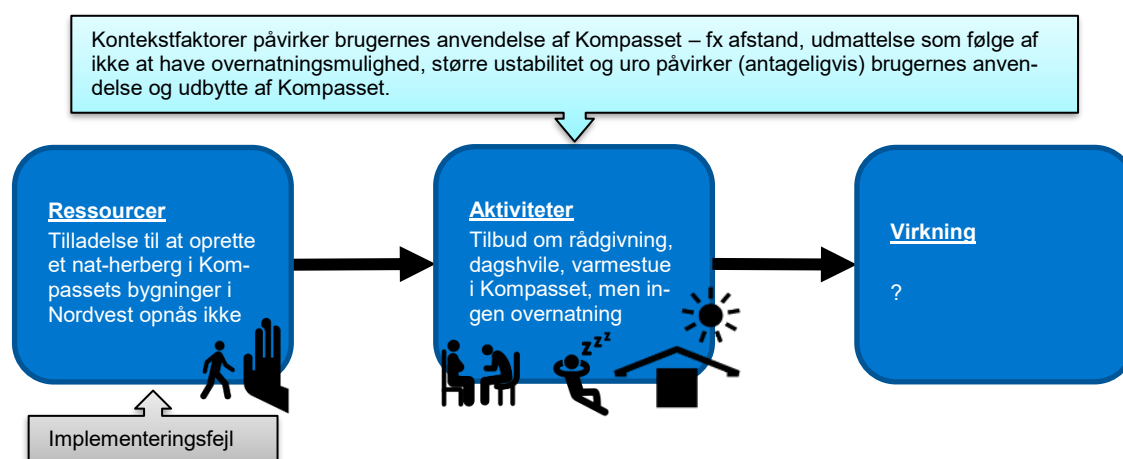
Med de forskellige tilbud i Kompasset, og kerneværdierne i tilgangen, indtager medarbejderne flere roller i arbejdet:

- Som dem, der stiller muligheder til rådighed for brugerne, fx sæbe, senge, kaffe, kopnudler, jobopslag, computeradgang, opbevaring af vigtige papirer m.m.
- Som dem, der rådgiver brugerne om bl.a. rettigheder og jobsøgning (se afsnit 3.3.1 og 3.3.2 for yderligere beskrivelse).
- Som dem, der følger brugerne i kontakten med systemet, fx for at blive registreret i Danmark med personnummer og få et sundhedskort (se afsnit 3.3.1 og 3.3.2 for yderligere beskrivelse).
- Som omsorgspersoner, der giver et humørløft (se afsnit 3.5 for yderligere beskrivelse).

Selve arbejdsopgaverne i Kompasset er (antageligt) de samme, som de ville have været, hvis Kompasset var blevet det samlende hus, hvor der ud over de opgaver, det rummer i dag, også ville have været tilbud om mad og overnatning, fortæller interviewpersoner. Udfordringen i at hjælpe brugerne – som følge af, at der ikke kunne etableres overnatning – må således antages at ligge i, at brugerne ikke opnår den grad af stabilitet og ro, som det var ønsket, og at brugernes tilknytning til Kompasset sandsynligvis er mere sporadisk, end hvis de kunne overnatte der. Som en medarbejder pointerer, kræver det noget mere af brugerne at bevæge sig hen til Kompasset en kold morgen for at arbejde på at opnå deres rettigheder og få et job, hvis de i forvejen er trætte efter en nat på gaden og befinder sig langt fra Kompasset.

I Figur 3.4 illustrerer vi, hvordan dét, at brugerne ikke kan overnatte i Kompasset, kan ansues som et vilkår eller en kontekstfaktor, der påvirker deres samlede adfærd og derfor også brug af Kompasset. Hvordan det påvirker virkningen af Kompassets arbejde, er det dog ikke muligt at vurdere.

Figur 3.4 Illustration af, at implementeringsfejlen medfører ændrede vilkår og dermed adfærd hos brugerne, som har indflydelse på deres anvendelse og udbytte af Kompassets tilbud.



Gennem interviewene med medarbejdere og ledere træder to væsentlige ressourcer frem, som vi beskriver kort herunder.

Ressourcer – Frivillige medarbejdere i Kompasset

I Kompasset arbejder en del frivillige medarbejdere, hvoraf nogle er der kort tid – blot tre til fire måneder, og andre flere år. De fleste er der mellem seks måneder og et år. Det er vigtigt, at de frivillige er tilknyttet Kompasset over en længere periode, forklarer en medarbejder, fordi brugernes adfærd påvirkes af deres kendskab til medarbejderne. Citatet herunder illustrerer medarbejderens pointe.

De fleste er frivillige hos os et halvt til et helt år, og det er faktisk også et krav, vi har. Fordi – i starten kender vores brugere dem ikke og har ikke tillid til dem og går ikke til dem. Hvis der fx er to nye i varmestuen, så går brugerne ikke til dem og spørger efter den nøgle, de skal bruge. De vil komme til mig i stedet. Det tager et par måneder, før de går til de nye, så der skal være tid til at opbygge relationen. (Medarbejder)

At have frivillige medarbejdere er naturligvis en ressource for Kompasset, idet de yder et arbejde uden at modtage betaling. Det kræver dog også ressourcer af organisationen, da arbejdet med at koordinere frivilligarbejdet er omfattende og består i opgaver såsom at:

- koordinere vagtplaner, bl.a. således at der jævnligt er medarbejdere, der mestrer forskellige sprog
- rekruttere nye frivillige, fx at interviewe dem og afholde introduktionskurser for dem
- observere dem praktisere arbejdet og rådgive dem om praksis.

Ressourcer – At medarbejderne selv er nye i Danmark

En af fordelene ved frivillige medarbejdere i Kompasset er, at de kan have en meget større bredde i medarbejderskarens nationaliteter, end hvis de alene havde lønnede medarbejdere. For flere medarbejdere i Kompasset – frivillige såvel som lønnede – har selv indvandrerbaggrund, og netop dét har en positiv betydning i arbejdet med brugerne, forklarer en medarbejder. Brugernes kan se, at medarbejderne har klaret sig igennem samarbejdet med systemet og har etableret sig godt i Danmark.

(...) Så snakkede vi om, hvordan det er at blive i Danmark, og her hjælper mine erfaringer med at være i Danmark dem til at forstå, at det er ikke imod dem personligt ... det sker også for andre. Det er lige meget, hvor du kommer fra, og hvilken uddannelse du har... Kampen er ikke tabt! (...) hvis der kommer en dansker og siger "det kan jeg godt forstå"... "mjaaa, du var ikke ny i Danmark, du skulle ikke registrere dig og..." (Medarbejder)

Medarbejderen beskriver således, at der finder en peer-to-peer-effekt sted ved at have medarbejdere med indvandrerbaggrund, som inddrager deres personlige erfaringer i arbejdet. I citatet ovenfor etableres således to roller i rådgivningsarbejdet: Den ene rolle er, hvor man deler levede erfaringer med at have været ny i Danmark og skulle registrere sig m.m. At brugeren får et positivt udbytte af det, forudsætter ikke, at medarbejderen også skal have erfaringer med at leve på gaden, forklarer medarbejderen. Kompasset arbejder ikke strategisk med at udnyttet potentialet i en peer-to-peer-effekt i planlægningen af arbejdet. Det er noget, den enkelte medarbejder inddrager, når det giver mening.

Den anden rolle indtager den rådgiver, der har været dansk fra fødslen. Vedkommende har ikke samme fælles udgangspunkt at interagere med brugeren ud fra. Den oprindeligt danske rådgiver kan derimod bidrage med en forståelse af, hvordan man navigerer hensigtsmæssigt i systemet, fortæller flere interviewpersoner. Dette uddyber vi yderligere i afsnit 3.3.1, 3.3.2 og 6.1. I det næste afsnit giver vi indblik i organiseringen og praktiseringen af arbejdet i Outreach.

3.2.3 Outreach

Målgruppen

Outreach, som er det opsøgende og udgående gadeplansarbejde, arbejder primært på Vesterbro og i City. De arbejder primært med rumænske brugere, sandsynligvis af to årsager. Dels er der forholdsvis mange rumænske hjemløse i København. Kirkens Korshær har registreret, at i perioden 2013-16⁴ var 52 % af de brugere i *Kompasset*, der er EU-borgere, rumænere. Hertil vurderer de, at en stor del af rumænske hjemløse ikke opsøger sociale tilbud, og at andelen derfor er markant større (Kastanje & Hoff, 2017). Dels fordi en af medarbejderne i Outreach taler rumænsk, og det at tale brugenes modersmål⁵, oplever de, er en kæmpe fordel i det opsøgende og udgående arbejde.

Medarbejdere og ledere beskriver målgruppen som anderledes end dem, der kommer i *Kompasset*. For det første er det personer, der tjener til dagen og vejen i disse områder af byen, fx som flaske-samlere eller ved at optræde på gaden. De er oftest kun hjemløse, når de er i Danmark, og de er her på grund af et akut behov for at tjene penge til familien, før de igen vender tilbage til deres hjemland, hvor hjemløsheden så ophører, fortæller en medarbejder fra Outreach. Det betyder, at mange brugere er bundet af dagligt at tilvejebringe en indkomst, og derfor ikke ser relevansen i at bruge tid og ressourcer på at tage ud til *Kompasset* for at modtage rådgivning om job – de har allerede en indtægtskilde.

Der hvor du kan tjene penge, samle flasker, sælge hjemløsemagasiner, det er der, hvor der altid vil være en gruppe, som ikke vil bevæge sig rundt. Hvis der kommer penge ind, så rykker du dig jo ikke væk. (Leder)

En forskel i målgrupperne i de to tilbud er således, at dem, der kommer i *Kompasset*, typisk bevæger sig mere rundt i byen.

Til målgruppen for Outreach hører også de mest psykisk syge mennesker, forklarer en leder, som alene kan nås ved at tage ud til dem.

Hvis du gerne vil have fat i den svageste gruppe, så skal du tage til dem. Og derfor er Outreach vigtige – de taler fx med nogle med sociale fobier, som aldrig kommer inden for i et hus. (Leder)

Ovenfor har vi beskrevet, hvordan målgruppen for Outreach adskiller sig fra *Kompasset*'s brugere. Men der er også flere lighedstræk med brugerne af *Kompasset*. Samtlige af de brugere, Outreach arbejder med, møder fx de samme problematikker i kommunikationen med det offentlige som brugerne af *Kompasset* (uddybes i afsnit 3.3.1 og 3.3.2). Særligt med de to nyere lovrammer, lejrloven og tiggerloven, oplever mange brugere at få bøder af politiet, og at det er nødvendigt at være i dialog med systemet for at få bøden betalt eller klage over den.

På den måde beskriver interviewpersonerne, at de med Outreach opnår at hjælpe en målgruppe, der for størstedelens vedkommende adskiller sig fra dem, der anvender *Kompasset* ved at

- opholde sig fast i City og på Vesterbro til forskel fra at være mobile
- have en fast indtægtsvej som tiggere, flaskesamlere eller optrædende ved at opholde sig fast i et bestemt område
- være så udsatte, at de ikke kommer i etablerede tilbud.

⁴ OBS – det er opgjort for perioden forud for etableringen af det FEAD-finansierede projekt. Vi har ikke grund til at tro, at det har nogen betydning for antallet af rumænske hjemløse i Danmark.

⁵ De øvrige medarbejdere deler ikke modersmål med nogen større grupper af hjemløse.

Brugernes vej til Outreach

Brugernes vej til at få hjælp fra Outreach er først og fremmest, at medarbejderne i Outreach opsøger dem. De arbejder altid to og to sammen på gaden af sikkerhedsmæssige årsager, og deres erfaring er, at to er det optimale antal at være, da de ellers virker dominerende og kan skræmme brugerne.

Omdrejningspunktet for deres arbejde er en Christianiacykel, hvori de fragter kaffe og varm suppe. Det er en god indgang til at etablere kontakt til potentielle brugere, at kunne tilbyde noget, forklarer en medarbejder. Den første kontakt skabes ved, at medarbejderne opholder sig på gaden, og genkender træk, som 'afslører dem', som potentielle brugere. En medarbejder forklarer sin tilgang til at etablere den første kontakt således:

Der er mange rumænere. Jeg kigger efter de typiske tegn, fx posen til flaskerne. Så går jeg derhen og spørger 'taler du rumænsk', og de bliver sådan, 'Oj, taler DU også rumænsk!' Og så bliver samtalen nem, for de vil gerne have viden om, hvor de kan få hjælp. Og det er bare rart for dem at kunne tale rumænsk. (Medarbejder)

Af citatet ovenfor fremgår det, at det fælles sprog fungerer som et redskab, der skaber en umiddelbar relation mellem medarbejderen og den potentielle bruger. Medarbejderen forklarer, at brugerne typisk får en umiddelbar og konstruktiv tillid, fordi de deler sprog.

At der er en medarbejder, der deler sprog med brugerne, skaber også en anden indgang til, at brugerne får hjælp fra Outreach: De begynder at kontakte medarbejderen selv.

Min telefon ringer 24-7, og når jeg slukker den og tænder igen, er der 100 beskeder! Jo mere folk kender dig, des mere ringer de, eller deres netværk ringer fra Rumænien... og fortæller, at de fx kommer i næste måned, og spørger, om vi har næste nummer af et hjemløsemagasin, som de kan sælge... og nej, det har vi ikke... (Medarbejder)

Der er potentiale i de kontaktflader, det giver at dele sprog, men der er også risici forbundet med det. En fordel er, at der etableres en god og kontinuerlig kontakt mellem bruger og medarbejder, og at der er et godt udgangspunkt for at arbejde med at styrke eller inddrage brugerens netværk. Risiciene omfatter, at grænserne for, hvad Outreach kan varetage, flyder ud, og at medarbejderen må bruge tid på at afvise brugere, som endnu ikke er hjemløse i Danmark. Hertil kommer, at arbejdstid og fritid i praksis flyder sammen for medarbejderen, som det illustreres i citatet, hvilket kan være en stor stressfaktor.

Aktiviteterne i Outreach

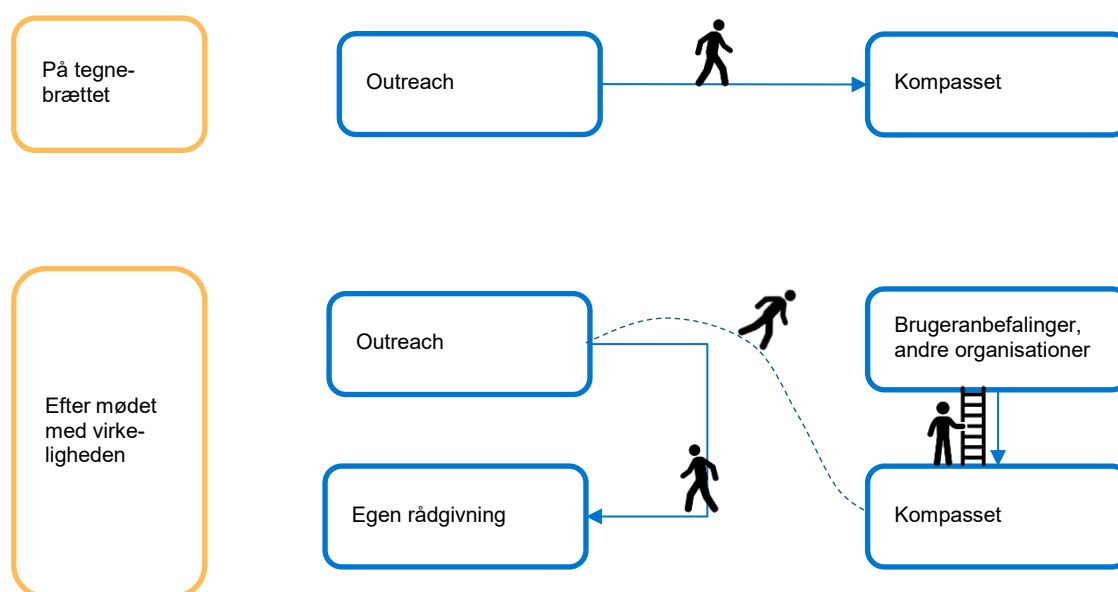
Med Outreach etableres et nyt udgående team af tre faste medarbejdere med erfaring med at arbejde med hjemløse, men opsøgende og udgående gadeplansarbejde er nyt for dem. En medarbejder beskriver, at der følger en lettere kaotisk periode, hvor de skal finde deres tilgang til arbejdet. Det sker i en periode, hvor de ikke oplever at have tæt ledelse, og det, der bliver guidende for udviklingen af teamets tilgang, er samarbejdet med brugerne. Det er igennem samtalerne med dem, de opdager brugernes behov, og det kommer til at forme deres tilbud.

Jamen... vi fandt ud af, hvordan vi skulle arbejde ved at arbejde med brugerne. Hvad havde de brug for? Hvordan kan vi så arbejde med det? Det var interessant og frustrerende på én og samme tid. Vi kiggede os omkring og tænkte – hvad gør vi med det her? Og ingen kendte svaret. (Medarbejder)

På denne måde tager Outreach form, og det er anderledes, end som det så ud på tegnebrættet. I begyndelsen forsøgte medarbejderne at lede brugere til Kompasset, som det var meningen, de

skulle, men den praksis er ændret efter erfaringerne med, at Kompasset ikke matcher brugernes behov. Medarbejderne udleverer stadig en flyer om Kompasset og henviser brugerne dertil, når de har brug for hjælp til at bestille billetter til deres hjemland eller mere omfattende rådgivning om job. Vil en bruger ud til Kompasset, forklarer de, hvad Kompasset er og forsikrer dem om, at der er gode folk derude – også medarbejdere, der taler rumænsk. Herudover ringer Outreach ofte til Kompasset og formidler brugerens behov, så Kompasset har et godt udgangspunkt for at varetage opgaven. Men mange rådgivningsopgaver påtager medarbejderne selv og følger fx brugerne i kontakten med systemet, som de gør i Kompasset. I Figur 3.5 har vi illustreret forandringen fra projektet lå på tegnebrættet til, hvordan det er blevet i praksis.

Figur 3.5 Nye brugeres vej til rådgivning



Som det også fremgår af illustrationen brydes den tætte kobling mellem Outreach og Kompasset, der var i det oprindelige projektdesign. De to tilbud bliver snarere 'øer', der hver for sig varetager et selvstændigt og overlappende hjælpearbejde med brugerne, jf. Figur 3.2.

At de to tilbud – Outreach og Kompasset – har etableret sig så forholdsvist uafhængigt af hinanden skal sandsynligvis også forstås i lyset af, at Kompasset ikke havde brug for Outreach til at sikre sig brugere. Samtidig var medarbejderne i Outreach engagerede i det opsøgende og udgående arbejde på Vesterbro og i City og havde som sådan intet egentligt incitament til at flytte sig geografisk og operere på Nørrebro for at sikre Kompasset flere brugere, da medarbejderne erfarer, at brugerne i City og Vesterbro ikke ønsker at tage til Kompasset. Årsagen til, at gadeplansarbejdet i første omgang blev forankret på Vesterbro og i City, skal desuden findes i organisationens historik. Med oprettelsen af Kompasset blev tre tilbud rundt om i byen, heraf et på Vesterbro, lukket og rykket til Nordvest. Med Outreach forblev medarbejderne i området med et tilbud til brugerne her.

Hvorvidt Outreach skulle operere på Nørrebro har dog været drøftet i organisationen. Medarbejderne har også været der enkelte gange men har ikke ressourcerne til at foretage et hyppigt arbejde i området, når de samtidig opererer i City og på Vesterbro, og den hyppige tilstedeværelse på gaden er en forudsætning for at kunne arbejde effektivt. Derfor er det stoppet igen.

Med virkningsevalueringens sprog er der tale om en implementeringsfejl og/eller en teorifejl. Uanset hvad, sker der det, at projektskaberne enten fejlagtigt antager, at målgruppen i City og på Vesterbro har et behov for hjælp og en adfærd, der gør, at Outreach kan fungere som et bindeled mellem brugerne på gaden og Kompasset. Eller at de implementerer Outreach et forkert sted, hvor den rette målgruppe af mobile brugere ikke findes. Betydningen er den samme: Outreach ændrer form og bliver i stedet en selvstændig opsøgende og udgående rådgivende enhed til forskel fra en enhed, der formidler kontakten til Kompasset, således at brugerne i dette regi kan modtage rådgivning.

Det rådgivende arbejde i Outreach består fx i at informere om overnatningsmuligheder, steder at få et måltid mad og et bad, rådgivning om job og rettigheder samt at følge brugeren i kontakten med systemet. Hertil kommer at informere brugerne om, hvordan andre steder og organisationer kan hjælpe dem, herunder at de hos Kompasset kan få hjælp til at bestille en billet til hjemlandet.

At én medarbejder taler modersmålet, og de to øvrige ikke gør, organiserer samarbejdet i teamet. Den rumænsk talende (som også taler dansk) varetager rollen som den kontakt-opsøgende og kontakt-etablerende. Herefter kommer de dansktalende på banen. De dansktalende – hvoraf den ene er dansker af oprindelse – mestrer et andet sprog, forklarer medarbejderen, nemlig systemets. Og de forstår, hvordan systemet agerer. Derfor varetager den rumænsktalende medarbejder ofte en tolkerolle i det rådgivende arbejde med brugerne, hvor de alle – bruger og medarbejdere – i samarbejde lægger en plan for, hvad der skal gøres, fx at brugeren hjælpes i kontakten med politiet om en bøde eller lignende.

Jeg tager kontakten og oversætter for mine kollegaer, og så finder vi sammen en plan. Kollegaerne foretager research, og de kontakter myndighederne, for vi ved, at det bare går meget nemmere, når du taler dansk end engelsk. Så vi deler vores arbejdet sådan.
(Medarbejder)

På den måde anvender de forskellige sproglige kompetencer i arbejdet med brugerne. Den, der taler brugerens modersmål, åbner døren til brugeren – dem, der forstår samt taler systemets sprog og dansk, åbner døren til systemet.

3.2.4 Natcaféen

I Stengade 40 ligger Kirkens Korshærs nat-herberg, Natcaféen, hvor 25 brugere kan sove alle ugens nætter året rundt. Natcaféen åbner klokken 22 og lukker kl. 7. Medarbejderne er 40 % finansierede af FEAD-midler, og således tildeles minimum 40 % af sengene, svarende til 10 senge, til EU-migranter.

De fleste herberger er lukket land for migranter, fortæller en medarbejder, til trods for, at Kirkens Korshær i en klage til det kommunale tilsyn i 2014 fik medhold i, at EU-borgere har ret til at overnatte på herberg, hvis de opholder sig lovligt i Danmark. De afvises dog stadig mange steder, og for de fleste hjemløse migranter er akutte nødherberger den eneste reelle overnatningsmulighed. Det medfører et stort pres på herbergerne, og sengene fordeles ofte ved lodtrækning. Det er en fordelingsnøgle, der bygger på et princip om, at alle skal have lige mulighed, men også en fordelingsnøgle, der er meget stressende for brugerne, fortæller en medarbejder. På denne måde ved brugerne ikke, hvor de skal overnatte før sent på aftenen.

Sengene i Natcaféen anvendes anderledes. De er visiterede. Det vil sige, at yderst sårbare brugere er garanteret en seng i en given periode, fx uger eller måneder, for at vedkommende kan stabiliseres efter fx en indlæggelse, og herved få en periode med mere ro og stabilitet, fordi natten bliver forudsigelig. Dagstimerne er dog stadig uforudsigelige, da Natcaféen er lukket. Ofte udskrives brugerne

direkte til Natcaféen fra hospitaler, ligesom andre organisationer og tilbud, herunder også Kompasset, kan efterspørge en seng til brugere, de vurderer, opfylder kriterierne.

Natcaféen var tidligere et åbent tilbud med fyrrer senge, men da det blev omdannet til et visiteret tilbud, blev antallet af senge således reduceret med femten. Med denne organisering af Natcaféen er målgruppen for overnatningstilbuddet anderledes end den, der var tænkt, da projektet var på tegnebrættet. Dels er der færre senge til rådighed end de fyrrer, det var planen at oprette. Dels er det en snævrere målgruppe, der kan få adgang til dem. Der er stadig brugere, der kommer i Kompasset, blandt de, der visiteres til sengene, men de er typisk så udsatte og sårbare, at de ikke er i målgruppen for at modtage den rådgivning om rettigheder og muligheder, der ydes i Kompasset. Det er i høj grad den skadesreducerende indsats, de har behov for og evt. indsats for repatriering. Derfor er vilkåret stadig for mange af Kompassets brugere, at de må tage del i den stressende lodtrækning om nødherbergernes senge. Antagelsen om, at brugere, der har en fast base, er mere udhvilede og oplever ro og stabilitet, og at det medfører, at de nemmere kan træffe gode valg i deres liv, afprøves derfor ikke med den udformning, projektet har taget.

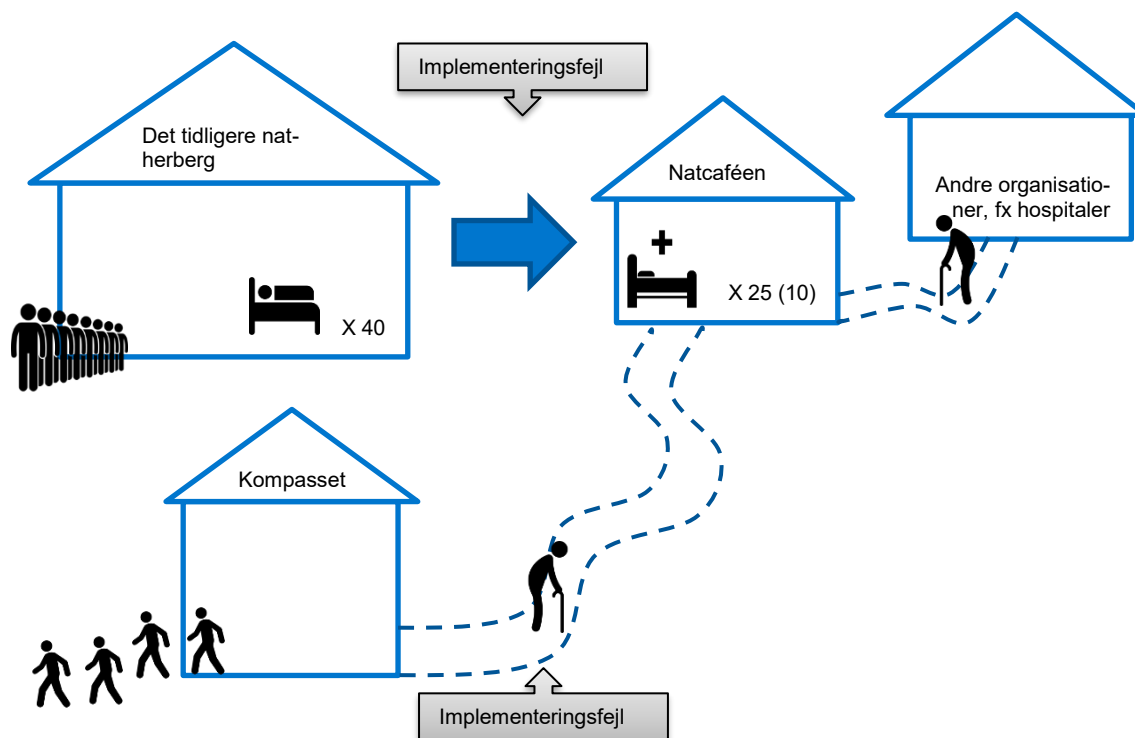
Beslutningen, om at etablere sengene i Natcaféen som visiterede, har ikke været let, da den betød, at de måtte gå på kompromis med kerneværdier i organisationen.

Det, der er nederlaget, er, at vi har sammenlagt tre steder, hvoraf det ene var et overnatningssted for rosset. Alle kunne stille sig i kø, der var 40 pladser. Det ændrede vi jo til det nuværende Stengade, hvor målgruppen er de allerdårligste, hvor man ligesom skal være visiteret, og med kun 25 pladser. Så vi reducerede jo antallet plus, at du nu skulle være helt særlig dårlig. (...) Vi skulle jo ikke straffe brugerne ved at lukke de åbne pladser og åbne Kompasset, men... vi kan jo ikke garantere en madras under tag hele året. Det var virkelig en forværring for brugerne. Og overnatningen er og var det værste. Det er så ødelæggende at være udendørs og ikke have overnatning. Især om vinteren, hvor man skal bevæge sig for at holde sig i gang... det er ekstremt drænende. (Leder)

Citatet ovenfor udtrykker den frustration, som lederne beskriver, at beslutningen om at etablere Natcaféen som et visiteret tilbud blev truffet i. Det var en afvejning af, om man skulle hjælpe de allersvageste, hvor man kunne frygte fatale konsekvenser, hvis ingen gjorde noget – og de følte sig sikre på, at ingen andre ville gøre noget. Det var præmissen, som den anden mulighed blev vejret op imod: at etablere sengepladser for de lidt mere ressourcestærke brugere af Kompasset, og for hvem en tryk overnatning evt. ville kunne betyde, at de sidste skridt mod fx et job kunne tages. Det var således et valg om, hvor ressourcerne skulle anvendes, som faldt på versionen med det visiterede tilbud. Og hermed begrundelsen for den implementeringsfejl, det er i virkningsevalueringens terminologi.

Med denne brug af sengene er overnatningstilbuddet således forandret på tre måder i forhold til projektet på tegnebrættet, og derfor er der tale om implementeringsfejl. 1) Tilbuddet er fysisk rykket ud af Kompasset, 2) der er færre senge og 3) sengene gives til en (delvist) anden målgruppe end den, de var tiltænkt, se Figur 3.6.

Figur 3.6 Illustration af, hvordan overnatningstilbuddet bliver til som Natcaféen og bliver et tilbud til en begrænset gruppe brugere af Kompasset



Når brugere får en seng i Natcaféen vurderer medarbejderne, om, og i så fald hvordan, de kan arbejde med brugeren, mens han eller hun har sengen. Vurderer de fx, at en bruger er alvorligt psykisk syg, kan det være at foretage et motiverende arbejde for at få vedkommende indlagt, til at tage sin medicin, eller at de måske samarbejder med den kommunale Hjemløseenhed om at få vedkommende sendt godt tilbage til sit hjemland og i behandling der. På den måde er overnatningsmuligheden også blevet et tilbud i sig selv (eller en ø, som illustreret i Figur 3.2).

3.3 Fælles for de tre tilbud i Kirkens Korshærs projekt

Beskrivelserne af særligt Kompasset og Outreach ovenfor har været lidt ramt af at mangle en grundigere beskrivelse af to kerneopgaver: rådgivning og følgeskab. Fordi de to aktiviteter er overlappende for de to tilbud, beskriver vi aktiviteterne herunder. Hertil kommer et andet aspekt, der er fælles for de tre tilbud: påvirkningen af sammenhængskraften i organisationen når der opstår tre tilbud (tre øer), i stedet for det samlede tilbud.

3.3.1 Rådgivningen af brugerne

At skaffe brugerne adgang til dét, de har ret til

Er der en overordnet paraply for rådgivningen i Kompasset og Outreach, er det at informere og rådgive brugerne om deres rettigheder og muligheder. Medarbejdere og ledere fortæller, at systemet – herunder myndighedsinstanser, politi, sundhedssystem, bankvæsenet – i deres optik ikke

kender brugernes rettigheder. Det opleves således af medarbejdere og ledere i projektet, at systemet ikke handler i overensstemmelse med de rettigheder, brugerne har. Derfor er meget af rådgivningsarbejdet at hjælpe brugerne med at få adgang til dét, de har ret til og behov for.

Fordi en væsentlig barriere, ifølge Kompasset, er manglende viden i systemet, oplever medarbejderne, at de med deres ord indtager en 'opdragende' eller 'oplærende' rolle i samarbejdet med systemet: De formidler til systemet (dvs. medarbejderne i systemet), hvilke forpligtelser det har over for brugerne. En stor del af det rådgivende arbejde kan således bestå i gentagne gange over flere måneder at kontakte systemet for at sikre fremdrift i brugernes sag.

Det er primært Kompasset, der varetager dette langvarige, oplysende arbejde, og de har organiseret det sådan, at de i samarbejde med enkelte brugere har arbejdet med deres sager som 'præcedenssager'. I disse sager er Kompasset af den opfattelse, at sagens afgørelse vil være til brugerens fordel, og de har vurderet, at brugeren også er stærk nok til at stå igennem et længere forløb, hvor de arbejder med systemet for at opnå brugerens ret.

En medarbejder forklarer, at de på den måde i dag har opnået et samarbejde med Center for Beskæftigelse, Sprog og Integration (CBSI), hvor brugerne nu forholdsvis let kan få det administrative CPR-nr. de har ret til. At nå dertil har krævet stor tålmodighed og vedholdende kontakt til kommunen fortæller medarbejderen. For eksempel blev hun dagligt sendt fra den ene instans i telefonen til den næste og tilbage igen, indtil hun nægtede at lægge på, førend en medarbejder håndterede opgaven. "*Heldigvis har de i kommunen en kultur med ikke at lægge på over for en borger*" konstaterede medarbejderen, og beskrev, at netop denne stædige vedholdenhed var årsagen til, at systemet havde fået etableret arbejdsgange, der sikrer, at brugerne kan få hjælp.

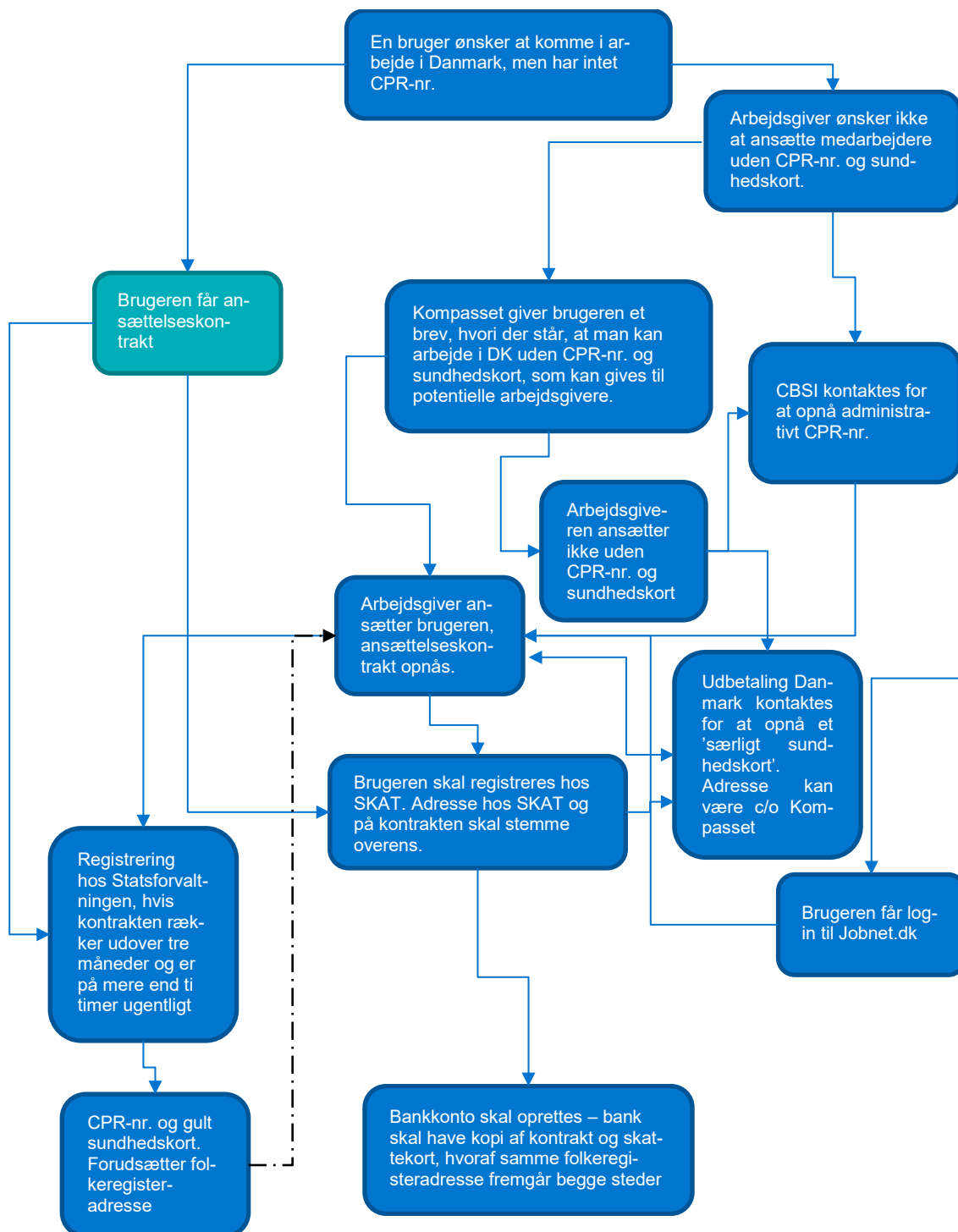
Vejen til et CPR-nr. og sundhedskort

Mange brugere ønsker rådgivning for at opnå at blive korrekt registreret i Danmark. Det kan være for at lette jobsøgning og ansættelsesprocedurer, for at komme til at betale indkomstskat og få adgang til sundhedsvæsenet. Medarbejdere og ledere beskriver det som en kompliceret og langvarig proces, fx varende 6-12 måneder, hvor endemålet er CPR-nr. og det gule sundhedskort og evt. bankkonto.

I Figur 3.7 nedenfor illustrerer vi processen, som medarbejderne forklarer, at den ser ud i dag efter cirka to års arbejde med at lette den. Der er mange kasser i figuren, og på den måde illustrerer figuren medarbejdernes erfaring med, at brugerne skal igennem mange led, førend de opnår et CPR-nr. og et sundhedskort. Den typiske vej for brugeren er igennem de blå kasser, og tilfældet, hvor brugeren får en kontrakt uden et CPR-nr. (den grønne kasse), er en sjældenhed, forklarer medarbejderne.

Den første hindring, som medarbejderne forsøger at hjælpe brugerne med at overkomme, er at få arbejdsgiveren til at ansætte brugeren til trods for, at han eller hun ikke har et CPR-nr. eller gult sundhedskort. Det kan de enten gøre ved at forsøge at formidle til arbejdsgiveren, at det ikke er en nødvendighed, eller ved at forsøge at opnå et administrativt CPR-nr. til brugeren. Nogle arbejdsgivere ansætter på baggrund af brevet, men mange gør ikke. I disse tilfælde hjælper medarbejderne med at opnå et administrativt CPR-nr. og et særligt sundhedskort, der sikrer adgang til behandling i sundhedsvæsenet. Det særlige sundhedskort kan udstedes, førend brugerne har en folkeregisteradresse, for det lader til at være gangbart at anvende Kompasset som c/o adresse, fortæller en medarbejder.

Figur 3.7 Vejen til et CPR-nr. og et sundhedskort



Note: CBSI står for Center for Beskæftigelse, Sprog og Integration

Her begynder fornemmelsen af paradoksale cirkelslutninger at træde frem, og dem er der flere af, fortæller medarbejdere og ledere. Den sorte, stiplede pil i figuren anvendes også til at illustrere dette. Arbejdsgivere ønsker kun at ansætte personer med CPR-nr. og sundhedskort, og de to elementer opnås kun efter en langvarig proces, som i bund og grund er afhængig af, at brugeren har et arbejde.

Med oplevelsen af manglende viden i systemet beskriver medarbejdere og ledere også, at et generelt træk er, at fremdriften i brugerens sag er afhængig af, hvilken 'sagsbehandler' brugeren får. Interviewpersonerne fortæller, at brugerne fx kan møde medarbejdere, som er afvisende over for brugeren, såvel som de kan møde medarbejdere, som, fx qua tidligere vedholdende dialog med Kompassets medarbejdere, nu arbejder efter en mere korrekt sagsbehandlingsprocedure. Stadig kan det i dette tilfælde blive vanskeligt for brugeren at opnå sine rettigheder, fordi de vil skulle samarbejde med andre instanser i de efterfølgende led (jf. Figur 3.7), hvor der atter kan opstå udfordringer i relation til at opnå CPR-nr. og det gule sundhedskort.

Interviewpersonerne beskriver dog også, at de er nået et stykke vej med at lette processen. Der er etableret et forholdsvist godt samarbejde med Center for Beskæftigelse, Sprog og Integration (CBSI) og Udbetaling Danmark. I den forbindelse var det en stor sejr, da det blev accepteret, at brugerne har c/o adresse hos Kompasset, da det også (i princippet, ikke altid i praksis) letter samarbejdet med de øvrige instanser, der også kræver, at brugerne har en adresse i Danmark. De oplever også, at flere arbejdsgivere accepterer det administrative CPR-nr. og at brugerne kan opnå en kontrakt på den baggrund. Omvendt fremhæves samarbejdet med bankerne og Statsforvaltningen som meget tungt, bl.a. på grund af stor udskiftning i medarbejdere.

For brugerne er det en udmattende proces at opnå deres rettigheder. En bruger forsøgte i et interview at forklare vejen gennem systemet, og i citatet herunder beskriver han en del af processen og de følelser, den medførte for ham.

Det var nærmest som et eksperiment [at arbejde sig igennem systemet for at få det gule sundhedskort, red.] Maj [medarbejder hos Kompasset, red.] startede på internettet for at oprette Kompasset som c/o-adresse, og sagde, lad os se hvad der sker. Så efterspurgte de min kontrakt, og den sendte vi. Så spurgte de efter... noget andet, jeg husker det faktisk ikke nu, men efterfølgende skulle vi vist sende min EU-registrering til dem... for at vise, at alt var ok. (...) Så skulle jeg hen på kommunen, og de spørger, hvad de kan hjælpe mig med. Jeg fortæller det, og hun siger "kom med mig" og spørger mig så, hvor jeg kommer fra, hvor længe jeg er her, og siger så, at hun ikke har lov til at hjælpe mig, fordi jeg ikke er dansker! Så tog jeg hen til Kompasset, og var så vred og ærgerlig! Jeg tænkte bare – jeg arbejder, og jeg betaler skat her, men de hjælper mig ikke! Da jeg kom til Kompasset snakkede jeg med nogle rådgivere, og Maj tog hen til kommunen, og forklarede dem, at de var fejl på den, og så kom vi faktisk videre i sagen. (Bruger)

Brugeren efterlades med en følelse af uretfærdighed. Det er en følelse af at bidrage til samfundet ved netop at spille efter dets regler, men så at blive snydt af systemet – fordi det ikke spiller efter dets egne regler.

I forhold til, at brugerne opnår, hvad de har ret til, er der et væsentligt redskab: sprog. Det uddyber vi i det følgende.

3.3.2 At følge brugeren i systemet og betydningen af at tale samme sprog

Et fællestræk mellem særligt Outreach og Kompasset er, at de lægger vægt på fire sproglige kompetencer som et arbejdsredskab: systemets sprog, dansk, modersmål og det mellem menneskelige sprog.

Når en bruger beder om hjælp til kontakten med systemet, vurderer medarbejderne, hvordan han eller hun sandsynligvis vil håndtere de situationer, der forventeligt vil opstå. En medarbejder opstiller det som to scenarier: 1) Vil brugeren roligt kunne fastholde sit krav på hjælp, eller er det sandsynligt,

at frustrationerne overtager, og stemmen bliver skinger? 2) De brugere, som medarbejderne forventer kan håndtere situationen godt, klæder de på til at håndtere situationen alene.

Andre brugere følger de med fysisk. En medarbejder fortæller, at hun tager styringen i kontakten med systemet. Hun er erfaren med at fremlægge lovgivningen, forklare procedurerne m.m. og har erfaring med både at 'puste sig op' på den rette måde, såvel som med at være rolig og utrolig tålmodig, forklarer hun. Hun taler med andre ord **systemets sprog**, og det er en forudsætning for at 'blive hørt'.

En anden, selvstændig årsag til at følge med brugerne fysisk og at tage over i den direkte kontakt med systemet er, at **sproget dansk** fungerer som en gatekeeper. Dels er den skriftlige kommunikation på dansk fra det offentlige. Herved opstår den første barriere for, at brugerne kan reagere korrekt på det kommunikerede. Dels i den mundtlige kommunikation. Interviewpersonerne oplever, at det at tale dansk godt åbner døre for brugerne – sandsynligvis fordi det udstråler en form for troværdighed eller garanti for, at brugeren har ret til hjælp/er værd at hjælpe, reflekterer nogle interviewpersoner.

Når der tales et andet sprog end dansk, så lukkes der bare ned. Der er fx forskel på, når vi følger en bruger og siger god for vedkommende, end når de kommer alene. Når der er knaphed om ressourcerne, så fokuserer man jo – enten på de svageste eller måske på dem der er nemmest at ekspedere videre. (Leder)

Når de fra Kompassets side følger brugerne, sikrer de desuden også, at brugere ikke vildledes. Det gør de ved at sikre, at alt forstås korrekt både af brugere og medarbejderne, pointerer interviewpersoner.

Der er dog også to andre vigtige sprog at mestre i arbejdet med brugerne. Af afsnittene om Kompasset og Outreach fremgår det, at medarbejderne skal mestre **brugerens modersmål**, eller alternativt et sprog, der ligger nært op ad. Det etablerer en umiddelbar god og tillidsbaseret relation, såvel som at brugeren har nemmere ved at udtrykke sig præcist. Denne sproglige kompetence kan således fremme samarbejdet mellem bruger og medarbejder.

Hertil kommer behovet for at mestre endnu et sprog: Det **mellem-menneskelige sprog**. Det mellem-menneskelige sprog er, at kunne aflæse brugerens sindstilstand ved at aflæse kropssproget. Det forudsætter med andre ord gode sociale evner at kunne varetage relationsarbejdet med brugere, fortæller medarbejdere og ledere, fx som i citatet herunder.

Det er et arbejde med mennesker, som har forskellige personligheder. Sprog er meget vigtigt, men kropssproget er også meget vigtigt. Man skal kunne forstå, hvad det betyder, hvis man sidder sådan her [tilbagetrukket med armene over kors, red.] eller på en anden måde. Det er meget vigtigt, at kunne læse kropssprog. (Medarbejder)

Mestrer medarbejderne disse sprog, kan de i brugerne skabe en følelse af velkommenhed og af at blive set og være noget værd, forklarer en medarbejder, og denne følelse er essentiel for et positivt udbytte af at komme i tilbuddene:

De [andre mennesker, red.] vender øjnene væk. Hos os er de [brugerne, red.] velkomne og bliver set og hørt. Derfor kommer de til os med et stort smil på – til trods for, at der ikke er meget at smile af. (Medarbejder)

3.3.3 Sammenhængskraften i organisationen, når ét tilbud bliver til tre

Indbygget i ideen om, at alle tre tilbud skulle være samlet i ét hus, er en naturlig sammenhængskraft i tilbuddet, bl.a. fordi alle medarbejdere ville komme samme sted og derfor ville møde hinanden hyppigt og have et nært kendskab til hinandens konkrete arbejde. Med den faktiske organisering af projektet er der derimod primært kontakt mellem medarbejdere, hvis de samarbejder med samme bruger. Denne organisering har på forskellig vis påvirket medarbejdernes oplevelse af sammenhængskraften i projektet.

Tidligere beskrev vi, at tilgangen i Outreachs arbejde blev etableret hen ad vejen og ud fra, hvilke behov brugerne havde. Samtidig beskrev vi også, at det havde været en lettere kaotisk periode for teamet, der havde oplevet at stå forholdsvist alene med udviklingen og etableringen af Outreach. I den sidste del af projektet er der kommet to daglige ledere, hvoraf den ene har ledelsesansvaret for Outreach. Det har medført en hyppigere ledelseskontakt, hvilket styrker oplevelsen af sammenhængskraft i organisationen, såvel som det giver plads til at reflektere over tilgangen i Outreach og hvilke mål der skal være for arbejdet.

Indtil sommeren 2018 var arbejdet tilrettelagt således, at medarbejderne fra Outreach havde én dag ugentligt i Kompasset. Det skulle sikre sammenhængen i organisationen for medarbejdere såvel som for brugerne, der kunne møde de kendte ansigter fra gaden i Kompasset. Det har de ikke længere, og det opleves ikke som et tab, forklarer en medarbejder. Set fra medarbejdersiden kan de koncentrere sig om deres rådgivende arbejde med brugerne. De forholdsvist få brugere, der opsøger Kompasset har en umiddelbar interesse i, at medarbejderne fra gaden skal være i Kompasset, fortæller en medarbejder. Men brugerne betrygges, når Outreachs medarbejdere taler med brugerne om, *hvad* Kompasset er, og at de evt. kender nogle af de faste medarbejdere der.

Et andet element, der styrker oplevelsen af sammenhæng i organisationen, er de ugentlige fredagsmøder, hvor medarbejderne fra Outreach og Kompasset mødes, og arbejdet drøftes og planlægges. Medarbejdere fra Natcaféen deltager ikke her, da de er på arbejde om natten. Det er således en udfordring for ledelsen af projektet, at det er blevet til tre enheder i stedet for to, som det forklares i citatet herunder.

Udfordringen er, at vi har et ekstra sted at bemande. Vi havde tænkt, det var nok koordinering at være her og så på gaden og få det til at spille sammen. Og finde ud af, hvordan vi hjælper brugerne bedst. Nu har vi et 3. sted, Natcaféen, som vi skal tale med om, hvad vi gør. Det er udfordringer i kommunikation om, hvordan vi snakker sammen om brugerne. (Leder)

Bindeledet mellem Kompasset og Natcaféen er i høj grad én medarbejder, der både har arbejdsplads i huset i Stengade og Natcaféen, og på den måde bliver informations- og kulturbærer på tværs. Det er altid sårbart, når én person varetager rollen som bindeled, selvom medarbejderne beskriver, at det fungerer fint. Det skal dog holdes for øje, at ingen medarbejdere i Natcaféen er interviewet.

Alt i alt synes projektet at være nået dertil, hvor de tre tilbud har konsolideret sig og fundet sig til rette i et meningsfuldt samarbejde med hinanden, om end ikke det nære samarbejde, der var tænkt. Nøgleordet for samarbejdet er, at det skal have en konkret bruger i centrum.

3.3.4 Projektet opsummeret igennem en virkningsevalueringslinse

Den manglende tilladelse til overnatning betyder, at projektet i sin grundform allerede tidligt i processen viser sig urealiserbart. Det er ganske enkelt ikke muligt at arbejde på baggrund af antagelsen om betydningen af at have et samlet sted der giver ro, stabilitet og rådgivning. Projektet udvikler sig som tre selvstændige elementer, der alle arbejder ind i projektets oprindelige formål, men der opnås

ikke den ønskede sammenhæng mellem de tre projektelementer. Derfor bliver det i perspektivet af en virkningsevaluering også et andet projekt, der evalueres.

3.4 Brugere i tal

FEAD-projekterne har gennem projektperioden aflagt halvårslige statusrapporter, hvor de bl.a. har angivet antallet af brugere. I dette afsnit videreformidler vi først numeriske beskrivelser af brugerne, hvorefter der følger et afsnit omhandlende brugernes oplevede udbytte af projektet.

Kirkens Korshær oplyser, at de fra projektets opstart til september 2018 har haft 1.083 unikke brugere på tværs af de dele af Kompasset, Outreach og Natcaféen, der er FEAD-finansieret.

I Tabel 3.3 nedenfor ses, hvor mange brugere der har været tilknyttet tilbuddene gennem projektperioden i de seneste to afrapporteringsrunder. Årsagen til, at antallet af unikke brugere alene er angivet som en total for de to første runder, er, at Kirkens Korshær for disse perioder oplyste det samlede antal unikke brugere af de tre tilbud.

Tabel 3.3 Unikke brugere i de tre tilbud

Projekt	Lokalitet	Brugere 2. halvår 2016	Brugere 1. halvår 2017	Brugere 2. halvår 2017	Brugere 1. halvår 2018
Kirkens Korshær	Kompasset	-	-	76	88
	Outreach	-	-	110	79
	Natcaféen	-	-	28	29
I alt		450	223	214	196

Note: Årsagen til, at antallet af unikke brugere alene er angivet som en total for de to første runder, er, at Kirkens Korshær for disse perioder oplyste det samlede antal unikke brugere af de tre tilbud

Kilde: Kirkens Korshærs statusrapporter

I tabellen ovenfor ses det, at det samlede antal af brugere falder over projektperioden og synes at indikere, at projektet har fundet et driftsleje med en kapacitet til at hjælpe omkring 200 brugere over et halvt år.

Langt størsteparten – ca. 87 % – af brugerne er mænd. Af projektperiodens samlede antal brugere (1.083) er 139 kvinder. Brugere har i al overvejende grad været mellem 15 og 65 (1.021 personer), med ingen under 15 år og 53 over 65 år.

Samtlige brugere har været indvandrede EU-borgere, der opholder sig lovligt i Danmark og evt. tilhørt en minoritet fra EU-lande. Samtlige brugere lever i hjemløshed, og brugerne af Kompasset og Outreach angav at overnatte som angivet i Tabel 3.4 nedenfor.

Tabel 3.4 Brugernes selvrapporterede overnatningssteder

Projekt	Overnatningssted	2016	2017 (1)	2017 (2)	2018
Kirkens Korshær	UDENFOR	-	29 %	35 %	26 %
	Nødherberg	-	28 %	16 %	29 %
	Midlertidigt hos venner/familie	-	8 %	19 %	11 %
	I deres bil	-	5 %	6 %	3 %
	Hostel/leje	-	7 %	-	9 %
	Hos arbejdsgiver	-	0,5 %	1 %	-
	Andet/ikke oplyst	-	22,5 %	23 %	22 %

Kilde: Kirkens Korshærs statusrapporter

Brugerne er socialt udsatte på et eller flere parametre, beskrives det i statusrapporterne. Det angives dog ikke, hvor mange der har hvilke problematikker, fx psykiske, fysiske, sociale og misbrugsproblematikker. De mest udsatte brugere har ofte både psykiske, fysiske og sociale problematikker og kan have gavn af hjælp fra mange forskellige indsatser.

I udgangspunktet var der opstillet et succes mål for, at flere brugere gennem rådgivningen og følgeskabet skulle henvises til relevant hjælp hos andre indsatser. I Tabel 3.5 angiver vi andelen af brugere, Kirkens Korshær vurderer/ved har været i kontakt med andre tilbud efterfølgende.

Tabel 3.5 Andelen af brugere, der anvendte andre indsatser før og efter deltagelsen i Kirkens Korshærs projekt

2017 2. halvår		2018 1. halvår	
Det vurderes at være meget få, der har anvendt andre tilbud forud for kontakten med Kirkens Korshær. Dog var 21 % af brugerne i Natcaféen henvist af andre aktører, ofte hospitalet og sociolancen.	89 gange er brugere hjulpet i kontakt med myndigheder og/eller sundhedssystemet, og herudover er der foretaget brobygning til andre offentlige og private samarbejdspartnere.	Det vurderes at være meget få, der har anvendt andre tilbud forud for kontakten med Kirkens Korshær. Dog var 66 % af brugerne i Natcaféen henvist af andre aktører, ofte hospitalet og sociolancen.	62 brugere er gennem 141 rådgivninger/følgeskaber hjulpet i kontakt med myndighederne. 38 brugere er hjulpet ift. registreringsprocessen i Danmark. Herudover er der foretaget brobygning til andre offentlige og private samarbejdspartnere.

Note: Der foreligger ikke data for de første to af rapporteringsperioder

Kilde: Kirkens Korshærs statusrapporter

3.5 Den mest betydningsfulde forandring, som tilbuddene bibringer

De interviewede brugere og brugerne, som Kompasset har interviewet i forbindelse med indsamlingen af *Most significant change-fortællingerne*⁶, har samlet set modtaget alle de tilbud, der tilbydes for FEAD-midlerne.

Brugerne beskriver forskellige positive følelser af at komme i tilbuddene. En bruger beskriver fx at have opnået en større grad af **tryghed**.

Jeg føler mig mere tryk, når jeg kommer i de her tilbud. Den vigtigste hjælp, jeg har fået, er overnatningen, og muligheden for at hvile mig i dagtimerne i Kompasset. Jeg føler mig tryk her. (Bruger)

Det, brugeren også beskriver, er den utryghed, overnatning og gadeliv medfører. Han beskriver en frygt for overfald, arrestation for at være gadesover, samt at det faktisk også er en økonomisk omkostning at sove på gaden, når det er koldt. For at holde varmen tilbringer han tid i butikker, og for at kunne det, må han købe varme drikke. Kirkens Korshærs tilbud er en modvægt til alle disse konsekvenser.

En anden bruger, der modtager hjælp til jobsøgning i Kompasset, beskriver, at de giver ham **troen** på, at han kan få et job, og holde sig fri af kriminalitet.

⁶ I bilag 1 ses en oversigt over de væsentligste fund fra most significant change-fortællingerne, såvel som angivelser af, hvilke tilbud brugerne har anvendt, og hvilken udvikling de har oplevet.

Kompasset hjælper mig til at tro på, at jeg kan få et job og undgå at ende i kriminalitet. At komme her hver dag, hjælper med at holde mig stabil. (Bruger)

Med den sidste sætning pointerer brugeren, at Kompasset hjælper ham til at forblive **stabil** trods den ustabilitet og usikkerhed, der er i hans livssituation. En bruger beskriver i tråd hermed, at Kompasset har en afslappende virkning på ham. En anden måde at virke stabiliserende på, er ved at give brugerne omsorg. En bruger beskriver det således.

Jette [medarbejder ved Kompasset, red.] – Jeg tænker på hende som min mor. Hun tager sig af mig, hun kan hjælpe mig. Hvis jeg har det dårligt indeni, tager jeg herud, og... ja, Jette kender mig. Hun er åben over for folk. Hun forandrer mit liv, for når jeg er ked af det, får hun mig til at få det bedre. Folk smiler her. Det kan jeg lide. Virkelig lide. (Bruger)

Af citatet ovenfor fremgår det, at det er relationen til medarbejderen, der gør forskellen. En relation, der stikker så dybt, at brugeren får følelsen af at være forstået, og igennem denne personlige kontakt blive løftet. Ud over denne særlige relation til én medarbejder, slutter citatet af med en pointe om hele huset. Brugeren oplever det som et imødekommende sted, hvor der smiles – og at det har værdi i sig selv.

Brugerne beskriver således, at de i Kirkens Korshærs tilbud opnår en række følelser, der er vigtige for en recovery-proces: stabilitet, tryghed, og troen på, at det kan blive bedre.

Der er dog også en bruger, for hvem skuffelse fylder meget i hans oplevelse af Kompasset. Som de øvrige oplever han, at medarbejderne er meget imødekommende, og gerne rådgiver og informerer, men han er skuffet over, hvad de har kunnet tilbyde. Han har bl.a. bedt om hjælp til at betale en rejsebillet og at kunne benytte deres telefon, men fik at vide, at de ikke kunne hjælpe ham med det. Han har også været skuffet over, at det ikke er et bedre tilbud fx med madudlevering og bedre faciliteter (bygninger). Skuffelsen har rod i hans forventninger til tilbuddet, og forventningerne har rod i erfaringer med tilbud i andre lande, som han beskriver som væsentlige bedre end de danske. På den baggrund karakteriserer han Kompasset – og øvrige danske tilbud – som "*bedre end ingenting-tilbud*". Kompasset kan have svært ved at forhindre sådanne skuffelser hos brugere, hvis de skyldes et mismatch mellem, hvad Kompasset kan gøre, og hvad brugeren synes, de skal kunne, når forventningerne er skabt uafhængigt af Kompasset.

4 Projekt UDENFOR fra tegnebræt til virkelighed

I dette kapitel beskrives Projekt UDENFORs projekt, hvor afsnit 4.1 beskriver projektet som projektskaberne forestillede sig det, og afsnit 4.2 beskriver det, som det ser ud cirka to år efter opstart, og herunder også, hvordan det har ændret sig i forhold til den oprindelige ide. Afsnittet er opdelt i to, der evaluerer henholdsvis Københavnerdelen og Aarhusdelen. I afsnit 4.3 beskrives projektet i tal på baggrund af de halvårslige statusrapporter, og i afsnit 4.4 beskrives, hvad brugerne oplever som værende den mest betydningsfulde forandring som følge af projektet.

4.1 På tegnebrættet

Formålet med projektet

Projekt UDENFOR får i 2016 FEAD-midler til to forskelligartede tilbud under samme projekt, henholdsvis Københavnerdelen og Aarhusdelen. Projekt UDENFOR ansøgte samlet for, at der ikke skulle opstå intern konkurrence mellem delene. De tre overordnede mål i tilbuddene var de samme: at bryde brugernes isolation, at ruste dem til at ændre egne livsvilkår, og at de stopper deres kaotiske livsstil og kommer ud af hjemløshed.

Målgruppen i projektet – både Københavner- og Aarhusdelen

Målgruppen for projektet er de dårligst stillede gadesovere i København og Aarhus med særlige udfordringer med hjemløshed m.m. Fra Projekt UDENFORs arbejde i København ved de, at mange af disse mennesker vil være sårbare, hjemløse EU-migranter. Baseret på organisationens erfaring opdeler de groft skåret EU-migranterne i to undergrupper: Den første er arbejdsmigranterne, hvis problem ved ankomsten til Danmark er fattigdom, men hvor en hurtig social deroute har ledt dem ud i misbrug og psykisk sygdom. Den anden gruppe er de særligt sårbare, der allerede er psykisk syge og misbrugende ved ankomsten til Danmark. De minder om mange danske hjemløse, hvis afsæt er en barsk barndom.

Det ene tilbud, som vi gennem rapporten kalder *Københavnerdelen*, tager afsæt i det allerede etablerede arbejde i København. Det beskriver vi i de følgende afsnit.

Formålet i Københavnerdelen

Tilbuddet bygger på Projekt UDENFORs erfaringer med at arbejde med målgruppen, som de har gjort sig siden 1998, hvor de begyndte at arbejde med gadesovere, og siden 2008 hvor de begyndte at arbejde med sårbare, hjemløse EU-migranter. Midlerne til det har været små, og med FEAD-midlerne ser de muligheden for at kombinere seks aktiviteter, som de har erfaring med fremmer, at brugerne kommer til at leve de liv, de ønsker. For stort set alle brugere omfatter det en lejlighed, en kone og et arbejde, forklarer en leder.

Aktiviteterne i tilbuddet i Københavnerdelen

Arbejdet bygger på antagelsen om, at en god relation til brugeren er nøglen til at hjælpe ham eller hende med at realisere sine drømme for livet. Gennem relationsarbejdet skal medarbejderne bygge brugernes selvværd op, og gennem andre redskaber skal de forsøge at sikre dem så meget ro og stabilitet i hverdagen, at de kan mærke egne ønsker og få modet til at forfølge dem. Eller som en leder siger:

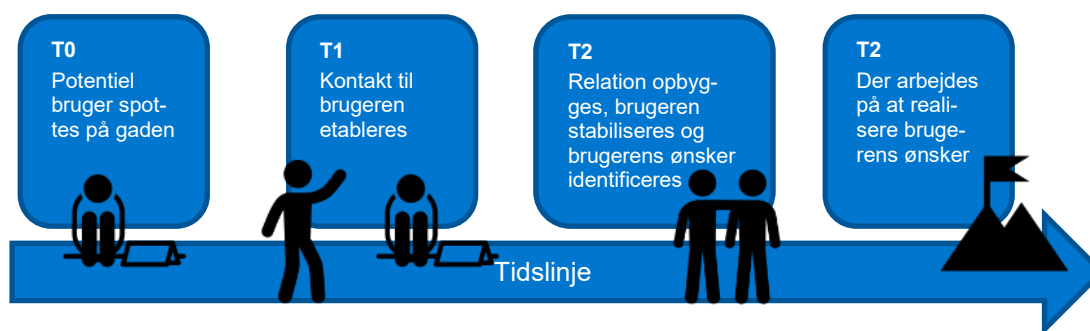
Når vi fylder dem med selvtillid, kærlighed og omsorg og hører på, hvad de vil, så bliver det hen ad vejen til selvværd, som gør, at de på et tidspunkt tør mestre deres liv. (Leder)

De seks aktiviteter, de skal arbejde med i Københavnerdelen, er:

1. Et opsøgende og udgående gadeplansarbejde
2. Relationsarbejde
3. Netværksdannelse og måltider, bl.a. ved at samarbejde med andre organisationer, herunder Hugs & Food, der er Københavns Domkirkes spise- og værested for hjemløse
4. Locker Room, som er aflåste skabe hvor brugerne kan opbevare personlige ejendele. Ligger i samme bygning som Hugs & Food
5. Bruger-i-arbejde, hvor brugere ansættes til at varetage arbejdsopgaver i Projekt UDENFOR
6. Den gode hjemrejse, hvor brugeren hjælpes med at komme tilbage til hjemlandet med værdigheden i behold.

Vi illustrerer antagelsen om, hvordan forandringen skabes i Københavnerdelen i Figur 4.1.

Figur 4.1 Illustration af Københavnerdelen, som den så ud på tegnebrættet



Som det ses i figuren, er der en rækkefølge i arbejdet. Først – til tid 0 (T0) – foretages et opsøgende arbejde, og herefter arbejdes der med relationsdannelsen (T1). Medarbejderne skal gennem relationen med brugeren komme til at kende brugernes ønsker for livet, og sammen med brugeren skal arbejdet fokuseres på at realisere dem.

Som en del af arbejdet med brugeren kan medarbejderne tilbyde brugere et Locker Room (aflåst skab) til at opbevare vigtige ejendele. Antagelsen er, at det medvirker til at sikre brugerne ro, da de ikke skal frygte for at miste ejendele på gaden. Hertil kommer, at det sikrer medarbejderne et roligt sted at møde brugerne jævnligt, hvor de stille og roligt kan opbygge en relation. På den måde kan Locker Room ansues som en ressource, der skal anvendes i det relationsopbyggende arbejde, såvel som en aktivitet i sig selv.

Hertil kommer netværksdannelse, der fx skal tage form som fællesture væk fra gademiljøet. Disse ture tænkes som små åndehuller i en barsk hverdag, hvor brugerne kan opbygge netværk med hinanden, og ud af den energi, åndehullerne giver, bedre mærke deres ønsker for livet, som medarbejderne efterfølgende kan hjælpe dem med at nå.

Endelig er der Bruger-i-arbejde og den gode hjemrejse. Begge er de udtryk for at opnå dét, man har fundet frem til, er brugerens ønske for fremtiden, henholdsvis at komme i arbejde eller at komme tilbage til hjemlandet. Bruger-i-arbejde er en stillingsbetegnelse, som dækker, at man er ansat i regi af Projekt UDENFOR til at varetage opgaver, fx rengøring. Den gode hjemrejse skal kort sagt omfatte at sikre brugerne noget godt at komme hjem til, og at de kan vende hjem med værdighed.

I Københavnerdelen ansætter de for FEAD-midlerne to personer til at varetage arbejdet. Begge har stor erfaring med at arbejde med hjemløse i København, men kun den ene med gadeplansarbejde.

Det andet projekt skulle etableres i Aarhus, og rapporten igennem kalder vi det *Aarhusdelen*. Det beskriver vi i de følgende afsnit.

4.1.1 Formålet og målgruppen i Aarhusdelen

Målgruppen i Aarhusdelen skulle være den samme som i Københavnerdelen, og formålet ligeså, dvs. at brugerne kan komme til at leve de liv, de ønsker.

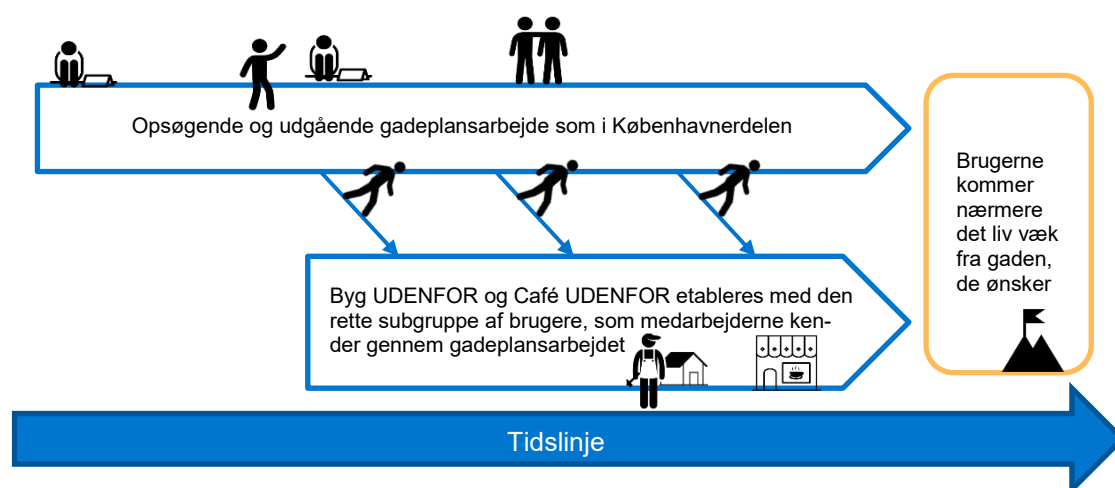
4.1.2 Aktiviteterne i Aarhusdelen

Efter samme skabelon som i Københavnerdelen (se Figur 4.1) skulle der udføres et opsøgende og udgående gadeplansarbejde for at hjælpe de mest udsatte hjemløse, dog ikke omfattende Locker Room og samarbejdet med Hugs & Food. For dem, der ville og kunne, skulle der være to andre tilbud, de kunne engagere sig i:

- 'Byg UDENFOR', hvor brugerne sammen med fagfolk bygger mobile huse og på den måde kommer ud af hjemløshed. Antagelsen var, at det at bygge sit eget hus – eller hjælpe andre med at bygge – ville etablere selvværd, stærke netværk og ejerskab til egen bolig, som igen ville virke til at sikre, at brugerne også ville bebo husene, og dermed komme ud af hjemløshed
- 'Café UDENFOR', hvor brugerne skulle blive en del af et fællesskab, som sikrer dem gode måltider og godt netværk samt bedre selvværd, som ville mindske deres udsathed og lette vejen ud af hjemløshed.

I Figur 4.2 nedenfor illustrerer vi projektskabernes forestilling om, hvordan forandring skulle skabes i Aarhusdelen, og hvordan brugerne skulle rekrutteres til Café UDENFOR og Byg UDENFOR.

Figur 4.2 Illustration af Aarhusdelen, som den så ud på tegnebrættet



Det relationsopbyggende gadeplansarbejde skulle først etableres lig modellen i København, og herigennem skulle medarbejderne komme til at kende brugerens ønsker for livet. På den baggrund kunne de tale med brugerne om, hvorvidt det at komme i Byg UDENFOR og Café UDENFOR matcher deres ønsker for livet, og herigennem ville de således kunne rekruttere den rette subgruppe af brugere til at være en del af de to tilbud.

Med dette projekt starter Projekt UDENFOR op i Aarhus. Der skal således etableres en afdeling i Aarhus, hvor medarbejdere skal hyres ind, og arbejdsgange etableres. Der ansættes to personer i Aarhus til at varetage projektet i dagligdagen.

4.2 Efter mødet med virkeligheden

I det følgende beskriver vi først, hvordan Københavnerdelen er blevet implementeret og tager sig ud herefter, for derefter at gøre det samme med Aarhusdelen.

4.2.1 Københavnerdelen - Det opsøgende arbejde i København

4.2.1.1 Målgruppen

I København er omdrejningspunktet et opsøgende arbejde og relationsdannelse for, at de svageste hjemløse kan få en skadesreducerende indsats og/eller blive hjulpet på vej med det liv væk fra gaden, som de ønsker at leve. Interviewpersonerne fortæller, at det er den målgruppe, de forventede at inkludere i tilbuddet, de arbejder med, dvs. de allermost sårbare hjemløse EU-borgere, som fx er plaget af psykisk sygdom og misbrug.

4.2.1.2 Aktiviteterne i Københavnerdelen

Ud fra medarbejdernes beskrivelse kan deres arbejde ansues som en tidslinje, se Figur 4.1. I det følgende gennemgår vi, hvordan aktiviteterne praktiseres, begyndende på gaden til Tid 0.

At spotte den meget socialt udsatte borger – T0

Arbejdet er organiseret således, at de to gadeplansmedarbejdere dagligt såvel som mindst en aften om ugen og en nat om måneden går på gaden for at opsøge svært udsatte hjemløse borgere. Det skal dog forstås som en ramme, inden for hvilken de har frihed til at tilrettelægge arbejdet således, at kontakten til brugerne fremmes. Det kan fx betyde en uges aftenarbejde i træk, fortæller de.

Når gadeplansmedarbejderne skal vurdere, om de skal kontakte en borger, kigger de efter indikatorer på, at borgeren er meget socialt udsat og gadesover. Væsentlige indikatorer er beskrevet herunder.

- Medarbejderne har faste områder, hvor de kommer, og ved at komme de samme steder dagligt såvel som på forskellige tider, bliver de i stand til **at se mønstre i de udsatte borgeres færden**, forklarer de. De opdager fx, at den unge mand, der ved første øjekast synes af at have styr på livet, traver op og ned ad gaden dagen lang og har det psykisk dårligt.
- En anden indikator er **borgerens egenomsorg**. Det kan være borgeren er meget snavset, går laset klædt og mangler sko.
- Endnu en indikator er borgerens **sociale og mentale situation**. Er borgeren vedvarende alene og taler med sig selv, er det tegn på psykisk sygdom. Mange borgere kan holde sammen på deres psykosier kortvarigt, fortæller medarbejderne. Også derfor er det essentielt at være hyp-pigt til stede på gaden, for over længere tid kan psykosien ikke holdes tilbage, og gadeplansmedarbejderne vil se borgerens behov for hjælp.

Væsentlige redskaber til at vurdere, hvilke borgere der har behov for hjælp, er ifølge medarbejdere og ledere således:

- At organisere arbejdet således, at gadeplansmedarbejderne er hyppigt (dagligt) tilstede på de samme områder, men også at de kommer der på forskellige tider af døgnet
- Observationer af borgernes adfærdsmønstre, egenomsorg og sociale samt mentale situation.

At etablere kontakt – T1

Når gadeplansmedarbejderne vurderer, at en borger har brug for at blive tilbudt hjælp, tager de kontakt til borgeren på en meget velovervejet måde, fortæller medarbejderne. Igen er tiden og fleksibiliteten i tilstedeværelsen på gaden et vigtigt arbejdsredskab, for de vælger at opsøge borgeren et sted, hvor de kan gøre det diskret. De fortalte fx om en borger, der brugte dagens timer på biblioteket, og en anden borger, der hang ud hos en pølsemand. Netop sådanne steder opsøger de ikke borgere, for det er sandsynligt, at de her oppebærer en social identitet som andet end værende socialt udsat og gadesover. Borgeren var fx kammeratlig med pølsemanden, og lod ham forstå, at han var lige ved at have styr på livet, også selv om det ikke var sandt, forklarede medarbejderne. Borgeren på biblioteket havde stedet som et fristed – uden en bestemt form for kontakt til andre mennesker. Hvis medarbejderne kontakter dem disse steder, bryder de borgernes 'anonymitet' og 'afslører' ham eller hende som udsat. Det kan betyde, at de mister positive kontakter, selvbilleder og fristeder, fortæller medarbejdere og ledere. Derfor tager gadeplansmedarbejderne sig tid til at kende borgernes bevægelsesmønstre og **opsøger dem, når de er på 'neutral grund'**, fx hvis brugeren sidder på en bænk, hvor medarbejderen naturligt kan sætte sig ved siden af og indlede en samtale hørbar alene for brugeren.

I projektperioden er gadeplansarbejde blevet udfordret af, at lejrloven og tiggerloven kommer til. Gadeplansmedarbejderne har fx hidtil rådgivet brugerne om at sove nogle stykker sammen for at kunne passe på hinanden, og at sove synlige og befærdede steder, således at de kan påkalde sig hjælp, hvis de får behov. De råd tør brugerne ikke følge længere, fordi selv gadesovere, der sover alene på synlige steder, nu anholdes, fortæller de. Derfor ændres brugernes adfærd, og graden af stabilitet og ro i deres liv mindskes. Derfor har medarbejderne også skullet lede efter brugerne andre steder, end de var vant til.

Gadeplansmedarbejderne **går alene** (dog følges nogle om natten). Det gør de af to grunde. For det første er de bedre i stand til at observere deres omgivelser, når de ikke er i samtale med en kollega, fortæller de. For det andet, fordi det gør det nemmere at opnå kontakt til borgerne. Det kan virke overvældende og kan etablere en skæv magtbalance, hvis de er flere medarbejdere sammen, når de opsøger en borger, forklarer medarbejdere og ledere, og det kan skræmme borgere væk. Èt menneske, der opsøger et andet, giver en rolig og direkte mellemmenneskelig kontakt, forklarer de.

Medarbejderne er direkte i deres første kontakt og herved omsorgsfulde, forklarer medarbejderne. De italesætter fx, hvad de har set – "du er ofte her"... "du mangler tøj"... "du sover på gaden"... – og forklarer, at de arbejder for Projekt UDENFOR, og at de kan hjælpe dem. De tilbyder også borgeren noget – fx en kop kaffe, det tøj eller den sovepose, de står og mangler. Dels fordi det køber dem tid i kontakten med borgeren, dels fordi det opbygger tillid ud over naturligvis at virke skadesreducerende. Medarbejdere og ledere fortæller, at fx kommunale samarbejdspartnere godmodigt driller dem med, at de praktiserer **gulerodspædagogik**, og det vedkender de sig åbent. At have noget at tilbyde er et godt redskab i deres arbejde, fordi det sikrer dem vilkårene til at opbygge en relation til borgeren. Eller som en leder udtrykker det:

De [kommunale medarbejdere, red.] driller mig nogle gange med, at det her er 'gulerodspædagogik', og siger, at de jo ikke kan købe cigaretter til brugerne. Jeg svarer, at al den tid, jeg kan købe sammen med dem, det gør jeg, og vil jeg til hver en tid gøre, for når jeg har tid med brugerne, kan jeg arbejde med dem. (Leder)

Måske afviser borgeren medarbejdernes første (mange) kontaktforsøg. Det anerkendes som et tegn på, at man har fat i en borger inden for målgruppen, forklarer en leder. Interviewpersonerne fortæller, at fx hjemløse fra katolske lande har erfaring med, at hjælpeorganisationer giver dem en følelse af at være en fiasko og et lavt selvværd. Derfor har de en sund skepsis over for at samarbejde med organisationerne, og det kan tage tid at bryde igennem de forsvarsværker, borgerne har bygget op. Derfor er det nødvendige arbejdsredskab – igen – **tid på gaden sammen med borgerne og en anerkendende og omsorgsfuld tilgang**, forklarer interviewpersonerne.

Gadeplansmedarbejderne mestrer dansk, engelsk og tysk – og taler således ikke de sprog, som mange af de mest udsatte EU-migranter har som første sprog, fx polsk og rumænsk. Det betyder, at deres arbejde ikke er lagt an på dybe samtaler med brugerne. Den 'ordfattighed', der deraf følger i arbejdet med at opbygge en relation og hjælpe brugerne, oplever medarbejderne ikke som en hindring, når der er tale om netop de mest udsatte borgere. Brugere er alligevel ikke på et sted i livet, hvor det er muligt at lægge langsigtede planer for deres fremtid, forklarer medarbejderne. Derimod er det vigtigt at kunne kommunikere gennem et **mellemmenneskeligt sprog**, bestående af et roligt, empatisk og omsorgsfuldt kropssprog og de ord, man kan gøre sig gensidigt forståelig med. Med det sprog kan man formidle følelsen af anerkendelse og accept af brugeren, og det rækker fint til relationsopbygningen.

Væsentlige redskaber til at tage kontakt til borgere, der har behov for hjælp, er ifølge medarbejdere og ledere således:

- at opsøge borgere på neutral grund
- kun at være én om at opsøge borgeren
- at praktisere 'gulerodspædagogik', dvs. at kunne tilbyde borgeren noget godt
- at have tid til at opbygge en relation
- at være anerkendende og omsorgsfuld
- at mestre et mellemmenneskeligt sprog.

At hjælpe borgeren på vej – T2

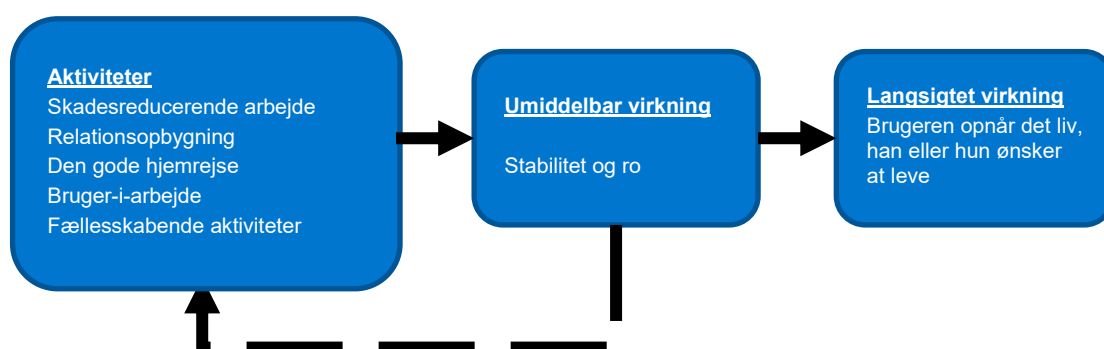
Arbejdet med at hjælpe brugeren på vej omfatter flere opgaver:

- **Skadesreducerende aktiviteter**, således at brugerens fysiske og psykiske situation ikke forværres, men gerne stabiliseres og forbedres. Opgaver herunder er fx at
 - sørge for fornødenheder (tøj, sovepose, mad og lignende)
 - hjælpe brugeren med at navigere i tilbud (fx vejlede om overnatningssteder)
 - hjælpe til, at vigtige ejendele, herunder dokumenter, opbevares sikkert (Locker Room)
 - følge brugeren til fx psykiatriske tilbud og være kontaktperson under indlæggelse
 - hjælpe brugeren i kontakten med myndighederne (fx i forbindelse med politisager)
- **Relationsopbygning**, hvorigennem brugeren skal få tillid til medarbejderen, så denne kan arbejde med at styrke borgerens selvværd.
- **At skabe 'Den gode hjemrejse'**, hvis det er borgerens ønske. Den gode hjemrejse omfatter ofte kontakt med flere forskellige aktører, herunder borgerens netværk i hjemlandet, ambassaden, organisationer i hjemlandet (fx herberg og psykiatrien)
- **Hjælpe brugere i arbejde**, fx at ansætte brugere i stillingen 'Bruger-i-arbejde', hvor en bruger fx er ansat i Locker Room til at varetage rengøring.
- **Fællesskabende aktiviteter**, hvor brugerne kommer væk fra gademiljøet og bliver en del af et positivt fællesskab, fx

- ture ud at fælde juletræer
- fisketure
- fodboldarrangementer.

Fælles for punkterne ovenfor er, at de skal bidrage til, at brugeren opnår en større grad af stabilitet og ro i sit liv, og fra det udgangspunkt bliver i stand til at træffe velovervejede beslutninger om, hvad der skal ske. Denne antagelse om sammenhænge illustrerer vi i Figur 4.3.

Figur 4.3 Illustration af antagelsen om, at aktiviteterne kan tilvejebringe en umiddelbar ro, der igen kan føre til, at brugeren når det liv, vedkommende ønsker



Den stiplede pil i figuren illustrerer, at der ikke er tale om en simpel og direkte vej fra aktiviteterne til virkningerne. Som i det øvrige arbejde er **tid** en væsentlig faktor i arbejdet med brugeren for at komme denne så nær, at de kan arbejde med hans eller hendes fremtid. Derfor arbejdes der videre med **'gulerodspædagogikken'**, som jo bl.a. 'køber' tid sammen med borgeren, og der kan således være mange runder af aktiviteter og små ryk i forhold til stabilitet og ro, forklarer medarbejderne.

Når gadeplansmedarbejderne følger brugerne til andre tilbud, fx psykiatrien, varetager de tre væsentlige opgaver, fortæller medarbejdere og ledere: 1) De sikrer brugerne **adgang** til de ydelser, de har ret til at modtage. Det gør de ved at sikre, at der faktisk lyttes og tales til og med brugerne – noget, de oplever ofte, ikke sker, hvis ikke de har følgeskab af en dansktalende med kendskab til både systemet og brugernes rettigheder. 2) De fungerer som **formidlere** af brugerens situation. Det er en vigtig opgave, da der ofte er en sproglig barriere mellem brugerne og de offentlige organisationer, fortæller interviewpersonerne. 3) De anvender tiden, hvor brugeren er indlagt, til at arbejde hen imod brugerens ønsker for fremtiden. Det kan de netop gøre under en indlæggelse, *fordi* brugeren har stabilitet og ro, forklarer medarbejderne. Brugere ser mere klart på egne muligheder, mærker egne ønsker og opbygger ressourcer til at gennemføre planerne. Igen er det **tid**, der er nøgleordet. Medarbejderne skal have tid til at nå dertil, at brugeren betror deres planer til dem, og de skal have tid til at iværksætte det, der skal til, fx kontakte brugerens netværk, eller træffe aftale med psykiatrien i hjemlandet mv., hvis der arbejdes hen imod Den gode hjemrejse.

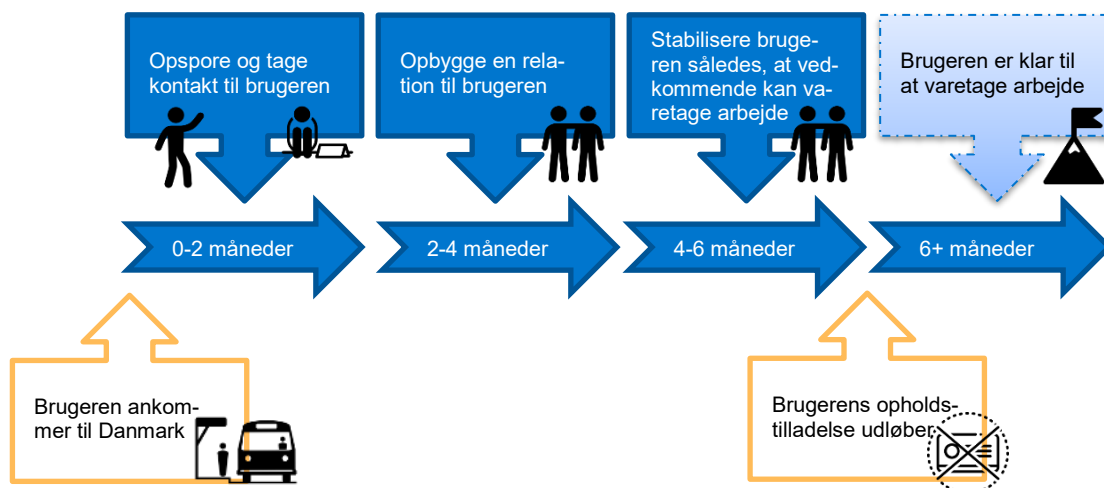
Selve det at tale med brugeren om, hvad han eller hun ønsker hjælp til, skal mestres på en bestemt måde, fortæller medarbejdere og ledere. Det må *aldrig* være medarbejderne der fortæller brugeren, hvad han eller hun skal ønske af livet og arbejde hen imod. De skal altid arbejde ud fra brugerens egne ønsker og mål – som er de samme som, *"hvad alle vi andre ønsker"*, pointerer en leder. Når

samtalen og samarbejdet gribes an på den måde, opbygges brugerens tillid og selvværd, og brugeren kan opbygge en selvfortælling om at have formået/magtet noget. Det er et vigtigt element af at skabe den fornødne stabilitet og ro i brugeren til, at det vil lykkes, forklarer lederne.

Hertil kommer Locker Room, som er et tilbud om at kunne opbevare vigtige ejendele i aflåste skabe. Locker Room har bemandet åbent få timer om ugen, men anvendes døgnet rundt i relationsarbejdet, hvor medarbejdere følger brugere til deres skab uden for åbningstid. Det er særligt på denne måde, at Locker Rooms potentiale for alvor høstes, fortæller medarbejdere og ledere. For når en medarbejder følger en bruger til sit skab, har gadeplansmedarbejderen en rum **tid** sammen med borgeren, hvor der kan arbejdes med relationsopbygningen. Derfor, understreger lederne, er det også vigtigt at begrænse den generelle åbningstid af Locker Room, for når flere brugere er der samtidig, opstår ikke den intimitet, der er en forudsætning for at opbygge relationen mellem bruger og medarbejder. Hertil kommer, at selve det at have et skab til sine ejendele kan give brugeren en fornemmelse af ro. Således fungerer redskabet Locker Room både som 'en gulerod', en 'tids-køber' og en stabilisator.

Ansættelsen af brugere i stillingen Bruger-i-arbejde hører på sin vis til under alle tre kasser, i Figur 4.3. Det er en aktivitet, der skaber stabilitet i livet, og samtidig kan en ansættelse, der sikrer brugeren en fast indtægt og dermed kan være en brik i at opnå længerevarende lovligt ophold, være en del af at opnå det liv, brugeren ønsker, altså en virkning. Lovgivningen udfordrer dog anvendelsen af stillingen Bruger-i-arbejde. Lederne forklarer det ved at skitsere tidslinjen, der er gengivet i Figur 4.4 herunder.

Figur 4.4 Illustration af, hvordan tid er en knap ressource, når der arbejdes henimod at hjælpe en bruger i arbejde



I figuren begynder medarbejdernes samarbejde med brugeren den dag, vedkommende sætter fod i Danmark, og i betragtning af måden, det opsøgende gadeplansarbejde over for de mest udsatte brugere foregår på, er det urealistisk. Der vil gå lidt tid, før end brugeren spottes. Herefter illustrerer figuren et forløb med brugeren i højt tempo, hvor kontaktetableringen, relationsdannelsen og stabiliseringen af brugeren skal ske i et jævnt og progressivt tempo, for at brugeren er klar til at varetage et job mindst seks til otte timer om ugen, før vedkommendes opholdstilladelse udløber, forklarer ledere og medarbejdere. Det er i mange tilfælde ikke muligt. Derfor har Bruger-i-arbejde-stillingen

ikke kunnet anvendes som aktivitet – redskab – i arbejdet med brugerne i det omfang, Projekt UDENFOR havde forventet. Tidsressourcen er med andre ord for knap.

Projektskaberne havde også ønsket at kunne anvende Bruger-i-arbejde-stillingen som et led i Den gode hjemrejse, fortæller de. Mange brugere har svært ved at vende hjem, fordi de føler, de har fejlet ved at have levet som hjemløs i Danmark, i stedet for at have tjent penge til familien. Kontrasten mellem oplevelsen af, hvad man gerne ville have været og har oplevet at være, kan minimeres, hvis man kan give brugerne et job, forklarer en leder i citatet herunder.

Det er ydmygende at komme hjem uden noget. Vi har nogle gange gjort dem klar ved at give dem en taske med gaver til deres børn, for så kommer de hjem med noget! Eller har du haft arbejde i en periode og kan komme hjem og snakke om det... så fylder de fire år i hjemløshed ikke så meget. (Leder)

Vender brugerne hjem 'med noget' er sandsynligheden for, at de bliver fri af hjemløshed meget højere, pointerer lederne.

Københavnrdelen oplever, at der med lov om utryghedsskabende tiggeri og lejre er kommet hindringer for Den gode hjemrejse. De oplever, at samarbejdet med politiet er forandret, når brugere anholdes og udsendes. Nu sendes brugerne ud af landet prompte, og uden at Projekt UDENFOR kan nå at følge op på brugeren og evt. hastesikre de foranstaltninger vedrørende Den gode hjemrejse, de var tæt på at kunne gennemføre. Deres erfaring er, at denne form for hjemrejse betyder, at brugerne fortsætter deres liv på gaden og som udsatte migranter til forskel fra, hvis de var kommet hjem med værdigheden i behold. Således udfordrer lovgivningen også deres arbejde med Den gode hjemrejse.

De fællesskabende aktiviteter skal bidrage til at give brugerne oplevelsen af at være en del af et positivt, bidragende fællesskab. Interviewpersonerne fortæller, at der er en konstant risiko for, at brugerne ender i en hurtigt accelererende social deroute, hvis de kommer ind i et netværk af fx misbrugere. Derfor arbejder de bevidst med at matche brugere i de netværksskabende aktiviteter, som, de vurderer, vil kunne være noget godt for hinanden. Herudover skal turene væk fra gademiljøet give brugerne et 'pusterum', som skal give et overskud til at mærke ønskerne for livet.

4.2.1.3 Ressourcer – tid og 'gulerødder'

Gennem afsnittene ovenfor, hvor aktiviteterne i Københavnrdelen beskrives, står et element frem som den vigtigste ressource i arbejdet: tid. Gadeplansmedarbejderne har brug for tid til at identificere brugere, etablere kontakt, opbygge relation og hjælpe dem. Den ressource er udfordret af, at EU-brugernes lovlige ophold udløber efter seks måneder, hvis ikke de har et job på mindst 10-12 timer om ugen.

Hertil kommer ressourcen 'gulerødder', dvs. at kunne tilbyde brugerne noget, der er attraktivt for dem, lige fra kaffe, mad (i et samarbejde med Projekt UDENFORs Mobile Café), sovepose, tøj og til et skab i Locker Room, netværksskabende aktiviteter og endelig et samarbejde om at realisere brugernes mål. Det interessante ved flere af disse elementer er, at mens de er aktiviteter for Projekt UDENFOR, er de en ressource for brugerne, og dét der fastholder dem i at modtage hjælpen.

De to ressourcer – tid og 'gulerødder' – er som alle andre ressourcer begrænsede, og det udfordrer Københavnrdelens arbejde på forskellig vis. Medarbejdere og ledere beskriver fire væsentlige *udfordringer i organiseringen* af deres FEAD-indsats.

Den ene er, forklarer medarbejderne, at der er gang i mange forskellige aktiviteter, der hver især kræver en del tid at varetage. I alle disse aktiviteter kan brugerne have gavn af, at der anvendes mere tid, forklarer medarbejderne – en tid der ikke er til rådighed, *netop fordi* der er den brede palette af aktiviteter.

Herved bliver det til en cirkelslutning, for mens alle dele kunne have gavn af mere tid, kan ingen dele nedprioriteres eller undværes, pointerer en leder. Der opstår en synergi af at kunne operere med alle aktiviteter, hvor aktiviteterne enten virker til at fremme stabilitet og ro i brugerens liv, eller direkte skaber muligheder for, at brugeren når sine mål. Udfordringen er naturligvis, at denne synergieffekt ikke høstes optimalt, fordi delene hver især ikke bibringes det optimale omfang ressourcer (tid, og det vil sige medarbejdere og dermed penge). Den løsning medarbejderne og lederne peger på er derfor, at det ville være optimalt med flere ressourcer, således at flere brugeres liv kan bedres.

Den anden udfordring knytter sig til organisationens HR-arbejde. Fordi det kan tage meget lang tid at etablere et samarbejde med en bruger, kan det være meget udmattende for medarbejderne. Særligt i begyndelsen at gadeplansarbejdet er man sårbar over for at føle, at man intet præsterer, fordi man alene er i det opsporende og kontaktetablerende arbejde – ikke det relationsetablerende, stabiliserende eller arbejdet med at nå brugerens mål. I denne periode er det vigtigt, at organisationen støtter dem i at udvikle deres tilgang, men først og fremmest hjælper dem til at forstå og acceptere, at det tager lang tid at opnå samarbejde med de mest udsatte mennesker, forklarer lederne.

Den tredje udfordring er en supplerende forklaring på den første udfordring. Arbejdet med dokumentation i FEAD-regi er meget omfattende, og der er dele af dokumentationen, der opleves meningsløs. Det gør den af to grunde. Den ene er, forklarer ledere og medarbejdere, at dokumentationsskemaerne ikke er tilpasset den måde, projektet arbejder og virker på, og derfor ikke leverer en brugbar information om projektet. Den anden er, at arbejdsgangene er tunge, fx i forbindelse med at man skal scanne samtlige kvitteringer m.m. ind. Det medfører, at dokumentationen i FEAD-regi opleves som en tidsrøver.

Gadeplansarbejdet tager som nævnt lang tid, førend de mest udsatte borgere er klar til enten at få en god hjemrejse eller kommer i arbejde i Danmark og derfor kan opretholde et lovligt ophold. Tiden, det tager at nå dertil, kan meget vel række ud over, at brugernes ophold i Danmark er lovligt. **Den fjerde udfordring** udspringer derfor af, at FEAD-finansieringen alene må anvendes på brugere, der opholder sig lovligt i landet. Det efterlader Projekt UDENFOR med to muligheder, fortæller interviewpersonerne: Den ene er, at de skal opgive samarbejdet med brugeren – men det strider mod organisationens værdier at opgave en bruger i god udvikling. En sådan praksis ville antageligvis have negative konsekvenser for organisationens sammenhængskraft og medarbejdernes identitet og engagement. Den anden mulighed er, at kontakten til brugeren overdrages til en kollega, der er ansat for andre midler, og gerne må arbejde med brugeren. Det er den sidste løsning, de anvender, fortæller de. Den må antages at forsinke udviklingen for et ukendt antal brugere, da viden går tabt i overgange, og tilliden mellem brugeren og den nye gadeplansmedarbejder skal etableres, ligesom der er risiko for, at brugere helt tabes, hvis relationen endnu er for skrøbelig.

4.2.1.4 Københavnerdelen opsummeret gennem en virkningsevalueringslinse

Anskuet med virkningsevalueringens redskaber er Københavnerdelen i overvejende grad et veltilrettelagt og velimplementeret projekt, og projektet er således i al overvejende grad blevet som illustreret i Figur 4.1. Projektskaberne såvel som medarbejderne oplever, at de antagelser, projektskaberne gjorde sig forud for implementeringen, holder, og tilbuddet er også implementeret som tænkt. De udfordringer, der har været, fx i forbindelse med at brugernes opholdstilladelse udløber, har

medarbejdere og ledere løst i overensstemmelse med organisationens værdier, men for at kunne det, har de måttet hente ressourcer ind fra organisationens øvrige tilbud. Det har de også måttet i forhold til at varetage de administrative opgaver forbundet med FEAD-midlerne. Der har således været for få ressourcer til stede i projektet.

I de næste afsnit beskriver vi Aarhusdelen.

4.2.2 Aarhusdelen – Fra gadeplansarbejde til husbygning

Aarhusdelen etableres med midlerne fra FEAD, og det giver naturligvis et andet udgangspunkt for at tilgå indsatsen. Det ses fx ved at sammenligne med implementeringen af tilbuddet i Københavnerdelen. I København ansættes to medarbejdere til at varetage gadeplansarbejdet. De er begge vant til at arbejde i hjemløsemiljøet i København, og de får deres daglige gang i en allerede veletableret organisationskultur, hvor de har daglig adgang til sparring med kulturbærende kollegaer og ledere. Til forskel fra dette skulle et nyt team af medarbejdere i Aarhus etablere nye praksisser i nye omgivelser og uden dagligt at møde ledere og kollegaer, der uformelt og gennem hverdagens praksisser kunne sidemandsoplære dem og videregive organisationens kultur. Den kontekst præger implementeringen af Aarhusdelen og er allestedsnærværende i beskrivelserne af Aarhusdelen, der følger herunder.

4.2.2.1 Det opsøgende og udgående gadeplansarbejde

Aarhusdelen skal så at sige praktiseres på to lokaliteter:

1. På gaderne, hvor der skal foretages opsøgende og udgående gadeplansarbejde
2. På Sylbækvej, hvor der skal bygges huse i regi af Byg UDENFOR og laves café i regi af Café UDENFOR.

På tegnebrættet var de to dele vægtet lige højt, fortæller projektskaberne. Gennem gadeplansarbejdet skulle medarbejderne opbygge relationer med de mest udsatte borgere og opnå indsigt i deres ønsker for livet, hjælpe dem nærmere disse og dermed væk fra det hårde liv på gaden. For en del af disse borgere ville deres ønsker matche tilbuddet om at bygge eget hus, for nogle ville det være at være medbyggere og for igen andre at komme i Café UDENFOR, antog projektskaberne. Nogle ville slet ikke have et ønske om – eller behov for – den form for hjælp, Sylbækvej skulle udgøre. Brugere, som måtte have et ønske om at komme på Sylbækvej, skulle hjælpes ind i miljøet på Sylbækvej. Den del af brugerne, der ikke havde ønske om at komme på Sylbækvej, skulle medarbejderne fortsætte med at hjælpe gennem det udgående gadeplansarbejde. I **Figur 4.2** illustrerede vi projektskabernes forestilling, som den så ud, da projektet endnu lå på tegnebrættet.

I mødet med virkeligheden blev gadeplansarbejdet dog tilsidesat for arbejdet på Sylbækvej. Det var der to væsentlige årsager til:

1. Medarbejderne oplevede, at gruppen af de mest udsatte hjemløse i Aarhus adskiller sig fra de mest udsatte hjemløse i København
2. Medarbejderne i Aarhus delte ikke Københavnerdelens forståelse af formålet med gadeplansarbejdet og af, hvordan det skulle praktiseres.

I det følgende uddyber vi de to punkter.

Ad 1: Målgruppen i Aarhus adskiller sig fra den Københavnske

Da projektet var på tegnebrættet forventede projektskaberne, at de mest udsatte brugere i Aarhus mindede om dem fra København i forhold til adfærd og problematikker. Det gjorde en stor del af dem ikke af to årsager, forklarer lederne.

Dels er andelen af så udsatte borgere, som dem i København, lille. Det er mere sandsynligt, at de mest udsatte flytter til København, hvis de har været i Aarhus. Dels er miljøet i Aarhus ikke så barskt som i København. Gadedøre i lejlighedsbyggerier er fx ikke låste, og de hjemløse kan derfor finde trygge(re) steder at sove, fx i kældre. Det forhold giver i sig selv et fundament for, at brugerne oplever mere stabilitet og ro. Brugere i Aarhus har desuden oftest et 'ret almindeligt udseende', dvs. det kan være sværere at genkende dem i gadebilledet som værende hjemløse, erfarede medarbejderne.

Af de to årsager så *medarbejderne* ikke udsatte gadesovere i Aarhus, som minder om målgruppen i København. Det betød, at medarbejderne vurderede, at brugere til Projekt UDENFORs tilbud i Aarhus måtte opspores på anden vis end i København, og at de skulle tilgå arbejdet med dem anderledes.

Lederne pointerer dog, at det er deres klare overbevisning, at der er en lille gruppe af hjemløse i Aarhus, der minder om dem fra København, og at de kunne have fået etableret et samarbejde med denne gruppe, hvis ikke der havde manglet en fælles forståelse af formålet og praktiseringen af gadeplansarbejdet. En leder forklarer det i citatet.

Jeg er enig i, at der ikke er lige så mange, og jeg er enig i, at en stor del af de hjemløse i Aarhus er mænd på +40 med stort stofmisbrug, men jeg mener sagtens, man kunne have fundet 8-10, som passer spot on til vores målgruppe herovre [København, red.], med psykisk sygdom og udesovere. Men hele udgangspunktet var, at vi troede, at man laver opsøgende arbejde, som vi tænker, man gør det, men det har de ikke gjort. (Leder)

Hvordan det opsøgende arbejde blev opfattet og udført, uddyber vi nedenfor.

Ad 2. Forståelse af formålet med det opsøgende arbejde og praktiseringen af det

Da projektet etableres i Aarhus, antager projektskaberne, at de nyansatte i Aarhus, efter en introduktion til arbejdet, deler Københavnerdelens forståelse af formålet med opsøgende og udgående gadeplansarbejde og af, hvordan det skal praktiseres. Som citaterne herunder illustrerer, går det først over tid op for ledelsen, hvor forskellig forståelserne af formålet og praktiseringen er.

(...) hele udgangspunktet var, at vi [lederne, red.] troede, at man laver opsøgende arbejde, som vi tænker, man gør det, men det har de [medarbejderne i Aarhus, red.] ikke gjort. (...) Jeg husker første gang, jeg tog [en medarbejder, red.] med på gaden for at lave opsøgende arbejde, da sagde hun "jamen, hvorfor skal jeg med, jeg har jo ikke noget at tilbyde, for alle vores huse er jo optaget!" Det var først der, det gik op for mig, at hele deres tankegang var, at de skulle have seks til otte brugere, som skulle bo i et hus ... (...) Tænkningen "Jeg har ikke noget at tilbyde"... Jo, det har du! En kop kaffe er noget at tilbyde, en snak er noget at tilbyde, det at man kommer igen, er noget at tilbyde. (Leder)

Af citatet kan det læses, at lederne oplevede, at medarbejderne i Aarhus tilgik gadeplansarbejdet, som var det en rekrutteringsproces til Byg UDENFOR og ikke et tidskrævende relationsarbejde, der sigtede efter at komme til at kende brugerens ønsker for livet, for at hjælpe ham eller hende med at nå disse. Lederne sondrer mellem den tilgang, de står for, og den tilgang, som medarbejderne i Aarhus praktiserede som en henholdsvis processtilgang og en produktorientering.

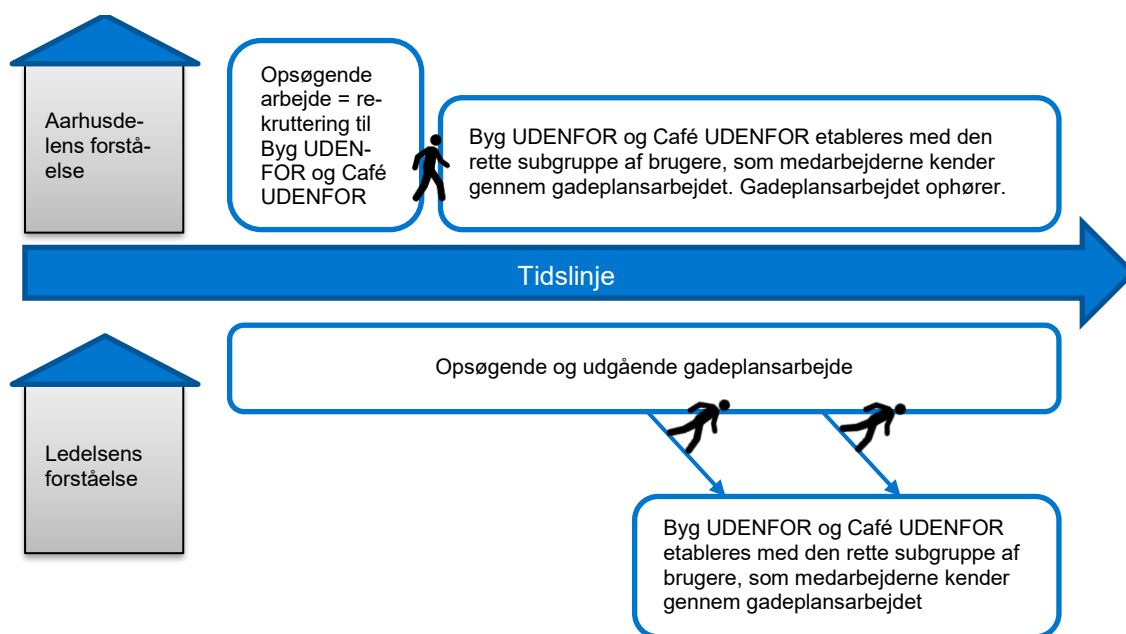
Hele den der proces har de ikke kunnet være i, faktisk, og det er jo en del af det opsøgende arbejde. Hele relationsdannelsen har de ikke kunnet være i. De var alt for meget på produkt, og sådan "nej, du skal ud og have et arbejde i cafeen, eller du skal ud og have et hus. Hvis du vil være her, så får du et hus"... (Leder)

Denne forskel i tilgang til gadeplansarbejdet medfører en skævvridning mellem henholdsvis gadeplansarbejdet og byggeprojektet samt Café UDENFOR. Fra på tegnebrættet at være et arbejde med et selvstændigt formål bliver det opsøgende arbejde i Aarhus et middel til at nå et mål om at finde det rette antal personer, der kan deltage i projekterne på Sylbækvej. Det opsøgende arbejde er nu heller ikke længere (blot) et gadeplansarbejde. Eksempelvis kontakter Aarhusdelen den kommunale Ungeindsats (ultimo 2017), der arbejder med unge hjemløse, for at høre, om de har brugere, der kunne passe ind i rammerne på Sylbækvej, og rekrutterer ad denne vej en bruger. Med fokus på, at brugerne skal kunne indgå i Byg UDENFOR og Café UDENFOR, ændres det således også, hvilken udsathed brugerne kan have. Interviewpersoner pointerer fx, at brugene ikke kan være misbrugende, hvis de skal være en del af arbejdsfællesskabet på Sylbækvej.

Lederne fortæller, at der pågår et vedvarende arbejde med at forme Aarhusdelens tilgang til det opsøgende arbejde, og en leder fortæller, at de fx har pointeret over for medarbejderne, at finder de en bruger, der med det samme er klar til at sige ja til at komme på Sylbækvej og bygge et hus, har de ikke fat i en fra målgruppen. Trods den indsats etableres det opsøgende arbejde ikke som tænkt, og tilgangen med at kontakte Ungeindsatsen illustrerer tydeligt dette skifte til en direkte rekruttering af brugere, der er klar her og nu.

Den forskel, der ifølge ledelsen⁷ er mellem Københavnerdelens og Aarhusdelens forståelse og praktisering af gadeplansarbejdet, har vi illustreret i Figur 4.5 nedenfor, som er en videreudvikling af **Figur 4.2**.

Figur 4.5 Illustration af henholdsvis Aarhusdelens og ledelsens forståelse af sammenhængen mellem gadeplansarbejdet og byggeprojektet

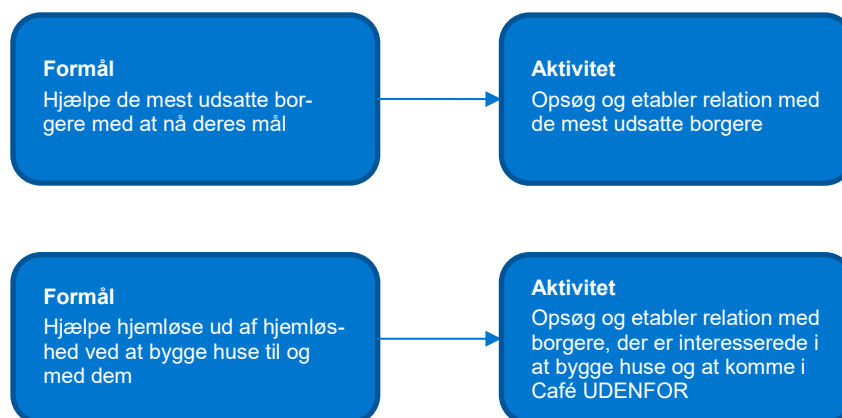


⁷ Grundet udskiftninger i personalet var det ikke muligt at drøfte opfattelsen med medarbejdere.

Lederne fortæller, at med fokus på at rekruttere brugere til Sylbækvej foreslår medarbejderne tidligt i kontakten potentielle brugere, at de kan komme på Sylbækvej og bygge et hus. Denne tilgang strider imod den grundlæggende tilgang til samarbejdet med brugerne, som Projekt UDENFOR i København praktiserer. Medarbejderne springer leddet over, hvor man gennem en relation skal lære brugerens ønsker at kende og så arbejde hen imod det. Lederne antager, at havde medarbejderne i Aarhus praktiseret denne tilgang, ville de have etableret en relation til mange flere brugere og hjulpet dem på 'deres vej', og heraf ville en mindre del have deltaget i Projekt Byg UDENFOR og Café UDENFOR.

Disse forskellige forståelser af gadeplansarbejdet betød bl.a., at rekrutteringen af brugere til Byg UDENFOR og Café UDENFOR ikke kom til at omfatte de allermost udsatte hjemløse, men dem, der passede umiddelbart ind i projekterne. Vi illustrerer forandringen i figuren nedenfor.

Figur 4.6 Illustration af, hvordan skiftet i formål påvirker aktiviteterne



I virkningsevalueringens terminologi er denne udvikling i Aarhusdelen udtryk for både en *teorifejl* og en *implementeringsfejl*, men det er svært at vurdere, hvor den ene slutter, og den anden begynder.

Teorifejlen skyldes antagelsen om, at målgrupperne i København og Aarhus minder om hinanden, og at der umiddelbart kan praktiseres samme form for opsøgende arbejde. Om end der måtte være en mindre del, der minder om hinanden, sådan som lederne antager, er det umiddelbare gadebillede et andet, og tilgangen til det opsøgende gadeplansarbejde justeres. Her træder så en **implementeringsfejl** frem. Der er ikke kulturbærende ledere/medarbejdere til stede i Aarhusdelen, der sikrer, at gadeplansarbejdet praktiseres således, at det er i overensstemmelse med det oprindelige formål med gadeplansarbejdet, og tilgangen justeres således, at den hovedsageligt bidrager til at nå et andet formål: at bygge huse til en mindre gruppe af hjemløse. Derfor ændres gadeplansarbejdet fra at være en *proces*tilgang til at blive *produktorienteret*. Der er med andre ord ikke tilstrækkeligt med kræfter til at etablere/fastholde den ønskede tilgang til gadeplansarbejdet, og den rette målgruppe opspores derfor ikke.

Ledelsen er (i en for lang periode) blind for, at Aarhusdelen forstår formålet med gadeplansarbejdet anderledes, end de selv gør. Det skal sandsynligvis forstås i lyset af, at Københavnerdelen er en velkonsolideret organisation, hvor den måde, de gør tingene på, er indlysende korrekte for dem. Det er en helt normal tilstand for organisationer at befinde sig i, og den sikrer, at arbejdet kører godt i hverdagen i København. Men tilstanden er ikke hensigtsmæssig ved etableringen af en ny enhed

med et nyt team, der i det daglige opererer uafhængigt, fordi de ikke får den fornødne oplæring i den tilgang, der for Københavnerdelen er selvindlysende. Lederne peger selv på, at der skulle have været personale fra København allokeret til Aarhus i en længere opstartsperiode, sådan at kultur og praksis kunne være videregivet ved sidemandslæring.

Årsager til, at Aarhusteamet ikke formår at overtage den tilgang, som Københavnerdelen repræsenterer, skal muligvis også findes i den kontekst, projektet etableres i. Midlerne rækker kun til en begrænset periode (tre år), og projektet er omfangsrigt. Der skal med andre ord etableres meget på kort tid, og de vælger at gøre det sideløbende. Med midler til at ansætte få personer bliver det et meget kritisk element for implementeringen. De medarbejdere, der blev ansat ved projektopstart, havde gode kvalifikationer til at iværksætte Byg UDENFOR og Café UDENFOR, men netop ikke det Projekt UDENFOR vidste, de havde in-house kvalifikationer i København til: det opsøgende og udgående gadeplansarbejde. Problemet var – som nævnt – blot, at kvalifikationerne var for langt væk for satellitten i Aarhus. Når ledelsen kigger tilbage nu, vurderer de, at det har været for stor en mundfuld at etablere sig i en ny by med et projekt, der omfatter helt nye elementer.

Når projekterne er så små, er de helt vildt personafhængige, og nogle ting kan man godt tjekke, men der sker bare også noget, når man er i gang. Og når vi kigger indad, så har det her med at starte et nyt projekt i en ny by samtidig været en stor mundfuld. (Leder)

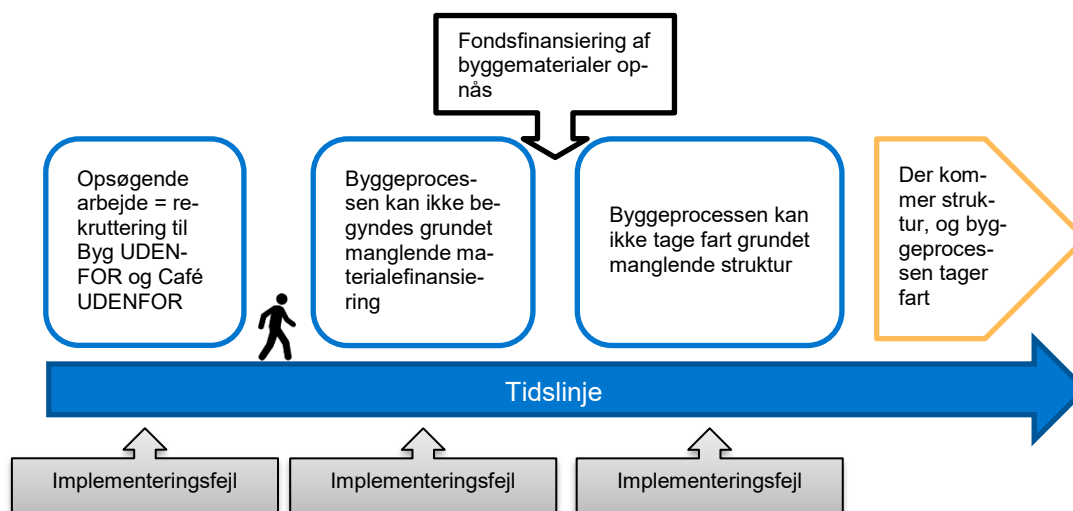
Når lederne koger deres erfaringer ned til at give sig selv ét råd, ville det være, at Aarhusdelen skulle have været designet således, at lederne og medarbejderne havde brugt halvandet år på alene at opbygge gadeplansarbejdet. Det ville have sikret en sikker drift på dette område, hvorefter de kunne have koblet Byg UDENFOR og Café UDENFOR på.

På nuværende tidspunkt i projektperioden har organisationen lukket det opsøgende og udgående gadeplansarbejde ned, og fokuserer i stedet på at få Byg UDENFOR til at køre godt, og sikre, at de igangværende huse bygges færdigt inden for projektperioden. Vi beskriver Byg UDENFOR og Café UDENFOR i det følgende.

Byg UDENFOR og Café UDENFOR

Som beskrevet ovenfor oplever lederne, at medarbejderne i Aarhusdelen har fokus rettet mod at producere huse og at få Cafe UDENFOR til at køre fremfor at praktisere gadeplansarbejde. Implementeringen af især Byg UDENFOR beskrives dog som træg af brugere, Bruger-i-arbejde-medarbejderen, medarbejdere og ledere, eller med virkningsevalueringens terminologi, som en proces præget af implementeringsfejl. I Figur 4.7 illustrerer vi interviewpersonernes beskrivelse af implementeringsfejlene i implementeringsprocessen.

Figur 4.7 Illustration af, hvordan projektet beskrives af brugere, Bruger-i-arbejde-medarbejderne, medarbejdere og ledere



Da Projekt UDENFOR søgte fondsmidlerne, forventede de at få finansiering til byggematerialer, men det gjorde de ikke. Som beskrevet ovenfor havde medarbejderne fokus på at rekruttere brugere til Byg UDENFOR for at hjælpe brugerne ud af hjemløshed. Men da brugerne er rekrutteret, i forventningen om at bygge huse, kan de ikke komme i gang med at bygge, for der er ikke (tilstrækkeligt med) byggematerialer, fortæller interviewpersoner. De manglende byggematerialer skabte frustrationer hos både medarbejdere og brugere, fordi *de forventede*, at kunne komme i gang. I citatet herunder beskriver en bruger sine frustrationer.

Lovningen om, hvornår husene ville være færdige, har hele tiden rykket sig. Der har hele tiden været ventetid, og det har været hårdt, for man har hele tiden skullet henstille sit liv... man blev jo totalt overglad over at blive tildelt et hus, nu fik man chancen for at kunne etablere sig og få en grobund og noget, der er ens eget, som man har været med til at skabe... Mit liv stilles på standby. Det har været rigtig hårdt... (Bruger)

Lederne forklarer, at hvis gadeplans- og relationsarbejdet var blevet opfattet som et selvstændigt element af indsatsen, i stedet for som et middel til at rekruttere det rette antal byggere, ville det ikke have udgjort samme problem, at der ikke umiddelbart kunne bygges. Så ville medarbejderne have haft et andet meningsfuldt fokus for deres arbejde med brugerne, nemlig relationsdannelse med henblik på at kende og nå brugernes egne mål. Brugere ville heller ikke have haft samme ensidige forventning til samarbejdet med medarbejderne. Havde der været fokus på relationsdannelse, forklarer lederne, kunne netværket mellem brugerne være styrket yderligere, hvilket, de antager, senere hen kunne bibringe brugerne en øget ro og stabilitet, som kunne hjælpe dem til at kunne bo deres huse. Den interviewede brugers oplevelser synes også at afspejle dette ensidige fokus på at bygge og i mindre grad på relationsdannelsen, som citatet herunder illustrerer.

Os nybyggere herude – når vi var inde i det her projekt, så var det, som om projektet tænkte, at så var vores problemer løst. Og – det kan godt være, at det er en stor gave at skulle flytte i eget hus, og jeg er også meget bæret og taknemmelig, men det er ikke ensbetydende med, at der ikke er andre ting der skranter, og jeg har holdt en facade op, for at kunne være her. (Bruger)

Den interviewede bruger oplever dog også, at der er kommet fokus på relationsdannelse. Medarbejderne på Sylbækvej indtager en særlig rolle i hans liv, fordi de er blevet hans kontaktperson hos kommunen. Det er et eksempel på det følgeskab, der også praktiseres i Københavnerdelen. At medarbejderne indtager den rolle, er positivt, forklarer brugeren i citatet herunder.

Det er godt, fordi der kommer en samhørighed om, at de er med til at bibeholde os her. Det ville ikke fungere i sådan et projekt, hvis vi kun var arbejdskolleger og stemplede ud kl. 16 og ikke kendte hinandens liv. En ting er, at vi bygger huse, men det er lige så meget, hvordan den enkelte bruger bygges op personligt, med sociale færdigheder og får selvtilid og... en værdig hverdag at forholde sig til. Alene at få et hus hjælper jo ikke på årsagerne til, at du blev hjemløs. (Bruger)

Samtidig forklarer brugeren, at medarbejderne tilgår den sociale del af arbejdet på en dejlig fri måde – en måde, hvor han er fri for handleplaner og rapporter med delmål og slutmål, som han konstaterer at have haft alt for mange af i sit liv.

Set i lyset af, at Projekt UDENFOR havde forventet at få finansieringen til byggematerialer via FEAD-midlerne, og fordi gadeplansarbejdet ikke implementeres, som det var hensigten, skal den manglende finansiering anskues som en **implementeringsfejl**. Projektet stod ganske enkelt og manglede ressourcer (penge eller byggematerialer), og fordi gadeplansarbejdet ikke implementeres korrekt, opstår der en form for tomgang i projektet, indtil de ad anden vej finder finansieringen til byggematerialer.

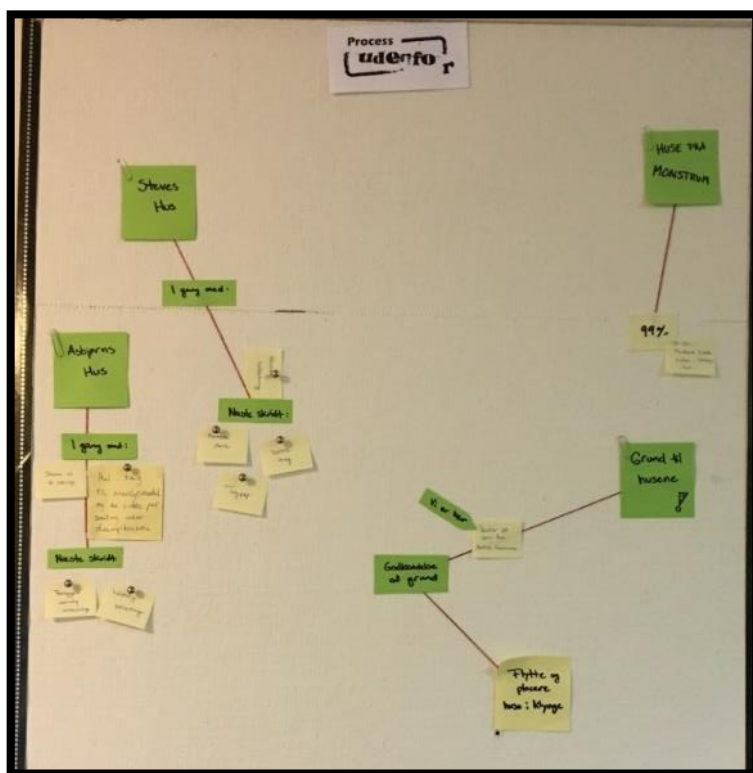
Da finansieringen af byggematerialer er i hus, bliver en anden udfordring synlig. Der mangler struktur og daglig ledelse. Det betød, at ingen traf de fornødne beslutninger, eller at beslutningsprocesserne var meget træge. Det medførte bl.a. lange ventetider på byggematerialer, fordi bestillingerne af dem strandede mellem medarbejdere, og at der var uklarhed om brugernes muligheder for at afvige fra arkitekternes tegninger og forme husene, som de selv ønskede. Det skete, fordi 'alle antog', at andre havde styr på opgaverne, forklarer interviewpersoner.

Den interviewede bruger beskriver denne periode som meget frustrerende. Før projektet modtog fondsmidler til byggematerialer, oplevede han kollektiv frustration over at have virketrang, men at der i det mindste var en håndgribelig årsag til, at de ikke kunne komme i gang: De manglede materialer. Nu hvor der var kollektiv vished om, at midlerne til byggematerialer var i hus, oplevede han det meningsløst, at der stadig ikke kom de nødvendige byggematerialer. Han genkalder sig desuden tiden som først en periode, hvor de ansatte var dårlige til at inddrage brugerne i diskussioner og beslutninger, og senere hen som en lang række 'snakkemøder', hvor de ansatte forsøgte at få kontrol over processen ved at tale og tale og 'akademisere' udviklingen af husene og byggeprocessen, i stedet for blot at bygge. Denne mangel på struktur og ledelse må også betegnes som en **implementeringsfejl**. Brugerens beskrivelser samt medarbejdernes refleksioner tyder på, at denne tomgang kan have haft negativ indvirkning på de kort- og langsigtede virkninger af tilbuddet for brugere.

Som nævnt tidligere blev der i udgangspunktet ansat to medarbejdere i Aarhusdelen. Undervejs i projektperioden tilknyttedes også en tømrer, men denne såvel som den ansatte i Café UDENFOR stopper i 2018, og i sommeren 2018 ansættes to nye medarbejdere i deres sted. De to profiler, der ansættes i denne runde, er henholdsvis en erfaren tømrer, der skal have fokus på at få byggeprojekterne til at køre, og den anden en form for all-rounder, som er kompetent til og har lyst til at skabe struktur og drive Café UDENFOR. De to medarbejdere tager selvstændigt initiativ og handler direkte på opgaver, i stedet for fx at afvente grønt lys fra ledelsen, når det er opgaver, de oplever falder inden for deres ansvarsområde, fortæller brugere, medarbejdere og ledere. De nye medarbejdere

skaber struktur, og gør den synlig for alle ved fx at skrive ugeplaner på tavler, eller som Figur 4.8 nedenfor viser, at give et overblik over tidslinjer i projektets fremtidige udvikling.

Figur 4.8 Fotografi af tavlen, der viser tidslinjerne for den forventede udvikling i forskellige projektdele



Strukturen og fremdriften mærkes på alle niveauer, hvor brugere, Bruger-i-arbejde-medarbejderen og ledere beskriver, at projektet har fået momentum.

Brugeren forklarer også, at et væsentligt karaktertræk ved den nuværende tømrer gør en markant forskel i tilbuddets evne til at være et arbejdsfællesskab og samtidig bygge brugerne op. Tømreren hviler i sig selv fagligt såvel som menneskeligt – dels smitter det, dels er det en ro, brugerne kan spejle sig i.

Når tømreren hviler i sin faglighed, prøver jeg også at gøre det. Og jeg ved, at siger jeg noget, der er forkert, så skal han nok sige, hvordan vi kan gøre det smartere. Men ellers er det lige så godt at gøre det på min måde. Det skal jo bare bygges! (...) Jeg er sådan lidt i overlevelsesmodus, så nogle gange kommer jeg her med frustrationer, hvor han så ikke lader sig rive med. Så dæmper han det lidt ned ved egentlig ikke at anerkende dem, men heller ikke ignorere mig, men fortæller, hvad vi skal, og så efter kort tid gasser jeg lidt af. Når han hviler i sig selv, lader han sig heller ikke rive med i en diskussion. Han er projektets redning set fra mit perspektiv. (Bruger)

Selvom Byg UDENFOR har været præget af stilstand, har der været mange aktiviteter. Byg UDENFOR har fx deltaget i byggefestivaler, hvor brugere og medarbejdere har været afsted sammen. Den interviewede bruger har deltaget i flere af disse og oplever dem som et positivt afbræk i hverdagen.

Vi er bare en gruppe afsted. Det er et afbræk fra hverdagen, hvor vi hører, hvad der ellers gøres inden for området med hjemløse. Det er lidt tørt... (...) vi får ikke en flok trøjer på og institutionen er på tur. (Bruger)

Med den sidste sætning i citatet, understreger han en vigtig pointe om Sylbækvej. Det er netop *ikke* en institution men en gruppe af kollegaer, der er afsted sammen.

Byg UDENFOR har også haft et samarbejde med den private virksomhed Monstrum, som har doneret dem fire huse, som brugere og medarbejdere fra Sylbækvej var i Brøndby for at bygge sammen med håndværkere fra Monstrum på Monstrums byggelads. Disse huse blev fragtet til Sylbækvej i oktober.

Med samarbejdet med Monstrum ændrer selve byggeprocessen karakter. Der er fart over byggeriet, og inden for tre til fire uger står de fire huse stort set færdige. Brugere og medarbejdere fra Aarhusdelen er hos Monstrum i en samlet periode over 14 dage, hvor de i fællesskab bygger på husene, hvorefter Monstrum i al overvejende grad står for at færdiggøre byggeriet. Brugerne er således ikke i samme grad med i at bygge husene som på Sylbækvej, fordi de mange professionelle kræfter trækker godt fra. Herved bliver praksis en grad af afvigelse fra antagelsen om, at det at bygge eget hus vil sikre et større ejerskab, og at det at være medbyggere på andres huse vil sikre et godt netværk mellem brugere, som alt sammen medfører, at brugerne i højere grad bliver i stand til at bebo deres huse. Her implementeres med andre ord et lidt andet tilbud end det, der var på tegnebrættet. Den interviewede bruger vurderer dog, at de brugere, der skal have disse huse, sagtens stadig kan opnå følelsen af ejerskab. Dels *har* de været med til at arbejde på husene, og dels har de været en del af andre aktiviteter i Sylbækvej-regi, fx Café UDENFOR og ture.

For nogle af brugene er det fint, at andre bygger for dem. De har jo været med i Brøndby, og har skruet nogle skruer i, og så har de lavet andre ting her på Sylbækvej, så de er jo en del af det. (Bruger)

Café UDENFOR fungerer på nuværende tidspunkt i projektet som den daglige fælles frokost, der serveres på Sylbækvej, og som et hus, hvor man kan komme ind og få en kop kaffe og en snak. Med fokus på at skabe struktur og fremdrift i Byg UDENFOR er aktiviteterne i Café UDENFOR begrænset til dette. Café UDENFOR – i denne version – beskrives som vigtig for at skabe sammenhæng i miljøet på byggepladsen. Det er et rart hus at komme i, og man sludrer om alt og ingenting – det, der nager, og røverhistorier, fortæller medarbejdere og brugeren.

Projektskaberne antog, at Café UDENFOR og Byg UDENFOR skulle virke til at etablere et stærkere netværk mellem brugerne, og det oplever den interviewede bruger også, at stedet gør. Brugeren konstaterer, at det sociale fællesskab sandsynligvis er stærkere end i andre arbejdsfællesskaber, om end det er svært at definere, hvilke relationer der skabes

Os nybyggere ved, vi skal have hinanden som naboer, og vi er fint bekendte, men det er ikke sådan, at vi er nære venner. Vi er forskellige aldre, forskellige steder i vores liv... Resten af folkene [der kommer på Sylbækvej, red.] og os er jo som en arbejdsgruppe... det er kollegaer og bekendte men ikke tætte venner. Men det kan sikkert godt opstå. Den, der skal have det grønne hus, snakker jeg godt med. Også en praktikant... Her snakker vi også om hverdagen og livet derhjemme... (Bruger)

Af citatet fremgår det, at der i nybyggergruppen, dvs. de brugere, der får huse, etableres en særlig relation ud af visheden om, at man bliver naboer. På den måde indtræder man ifølge brugeren i et

fællesskab, i det øjeblik man bliver nybygger. For at det udvikler sig til mere, skal der – for denne bruger – dog tid til, relationsdannelse til.

Fra Projekt UDENFORs side har de arbejdet med at etablere fællesskabet ved ikke at sondre mellem brugere, Bruger-i-arbejde-medarbejdere og ansatte i hverdagen. De har arbejdet med identitetsdannelsen ved, at alle kaldes Sylbækkere, i stedet for fx brugere, hjemløse, ansatte mv. Flere interviewpersoner beskriver dog udfordringer i dette. Brugeren bryder sig fx ikke om selve ordet Sylbækker, da han associerer ordet til asylsøger. Herudover oplever han såvel som den interviewede Bruger-i-arbejde-medarbejder, at begrebet er for udefinerbart, og betegner sig selv og de øvrige, der skal have et hus efter endt byggeri, som nybyggere, og ønsker også at der tages andre håndværksfaglige titler i brug. Bruger-i-arbejde-medarbejderen ønsker også, at de forskelliges roller skal markeres tydeligere, og fx at vide, hvem på Sylbækvej der er brugere, Bruger-i-arbejde-medarbejder og ansatte på andre vilkår, samt at der skal holdes personalemøder, hvor Brugere-i-arbejde deltager.

Hvis man vil, at fællesskabet skal have den flade struktur og bygge på værdien om ligeværdighed, så skal det praktiseres i alle dele af samværet, pointerer brugeren. Som tidligere nævnt oplevede brugeren, at brugerne i en periode ikke var blevet inddraget i relevante diskussioner på Sylbækvej.

I starten blev vi ikke involveret i bygge- og økonomisnakke. Man følte, der var lukkede døre, og vi kunne bare møde op og bygge, så der kom sådan en adskillelse. De prøvede sådan at skabe et fællesskab om det, vi er jo alle sylbækkere, men... (Bruger)

Dette ændrer sig senere i processen, og brugere har fx også deltaget i møder med kommunen. Det er dog til gengæld ikke ukompliceret, forklarer en leder. Det kan være svært at tale om brugernes udfordringer, når de er der, både internt i organisationen, såvel som når brugerne er med til møder ude af huset.

Det er også et clash, når man har brugere med til møder på rådhuset. De kan blive påvirket personligt, når noget ikke vil lykkes, og det kan være sværere at snakke om det, når der nu sidder en af dem... man snakker på en anden måde, når man snakker om nogen, end når en af dem sidder der. (Leder)

På den måde findes der stadig forskellige roller på Sylbækvej, og det kræver sit både at arbejde sig ind i rollerne, arbejde sig ud af dem og at finde balancen i, hvornår man skal tage dem på sig og lægge dem fra sig.

Husenes etablering

Der er på nuværende tidspunkt bygget seks huse, som står næsten helt færdige på byggepladsen på Sylbækvej. Projekt UDENFOR er i dialog med Aarhus Kommune om at finde en grund, hvor de kan stå, om ikke andet så midlertidigt, da husene netop er flytbare. Det er og har været en udfordrende proces at opnå en aftale med Aarhus Kommune om en grund, så længe husene ikke var færdige, og nu hvor de er færdige, står de så uden grund, og brugerne kan derfor ikke flytte ind i dem. De er dog fortrøstningsfulde, da de oplever ægte interesse fra kommunens side. Der er dog en risiko for, at brugerne kommer til at opleve det som endnu en meningsløs forsinkelse.

4.2.2.2 Aarhusdelen opsummeret igennem en virkningsevalueringslinse

Aarhusdelen er ikke blevet som forventet, hvilket i høj grad kan tilskrives, at projektet forstås anderledes og dermed udføres anderledes af projektmedarbejderne end af projektskaberne. Det er således en implementeringsfejl, der tager form allerede i den tidlige implementering, og på grund af

geografisk afstand mellem projektskabere og projektmedarbejdere opdages og handles der ikke på implementeringsfejlene i tide.

4.3 Brugere i tal i Københavnerdelen og Aarhusdelen

FEAD-projekterne har gennem projektperioden aflagt halvårslige statusrapporter, hvor de bl.a. har angivet antallet af brugere. I dette afsnit videreformidler vi først numeriske beskrivelser af brugerne, hvorefter der følger et afsnit omhandlende brugernes oplevede udbytte af projektet.

Projekt UDENFOR oplyser, at de fra projektstart til september 2018 har haft 65 unikke forløb⁸ i København. I Aarhusdelen noterer medarbejderne deres samarbejde med brugerne på to forskellige måder: Er der en veletableret relation og et samarbejde, har de udarbejdet journaler på brugerne. Har kontakten fx kun været sporadisk, har de noteret kontakten til brugeren i dagbogsnotater. Det summer op til, oplyser Projekt UDENFOR, at de har haft kontakt til (herunder også oprettet brugerjournal på) 77 unikke brugere gennem projektperioden.

I Tabel 4.1 ses, hvor mange brugere der har været *oprettet en brugerjournal* på gennem projektperioden. Når tallene summeres sammen, ses det således, at der for København i projektperioden har været et overlap af brugere fra halvår til halvår. For Aarhus ses det, at der har været kontakt til væsentligt flere brugere, end der er oprettet brugerjournaler på.

Tabel 4.1 Antal brugere med en brugerjournal i Projekt UDENFOR gennem projektperioden

Projekt	Lokalitet	Brugere 2. halvår 2016	Brugere 1. halvår 2017	Brugere 2. halvår 2017	Brugere 1. halvår 2018
Projekt UDENFOR	København	13	27	34	33
	Aarhus	11	20	15	20

Kilde: Projekt UDENFORs statusrapporter

Af tabellen ses det, at Projekt UDENFOR i København efter det første år har kontakt med et stabilt antal brugere (omkring 30 brugere), hvilket antageligt afspejler det antal brugere inden for målgruppen, som to medarbejdere kan overkomme at hjælpe ad gangen. Baseret på denne antagelse arbejdes der således med fuldt optag gennem projektperioden. I Aarhusdelen ligger antallet af brugere med en brugerjournal på, der kommer på Sylbækvej, mellem 15-20 efter projektets første halvår.

Antallet af brugere, som medarbejderne har kontakt med over en halvårsperiode, er således større end andelen, der oprettes en brugerjournal på. I første halvår af 2018 kom der 45 brugere på Sylbækvej (jf. stedets dagbogsnotater). I Københavnerdelen vurderer en medarbejder, at de set over et halvt år har kontakt til 10-12 potentielle brugere ud over dem, der er oprettet en brugerjournal på. Det er brugere, hvor relationen endnu ikke er så stærk, at de har kunnet oprette en brugerjournal, brugere de forsøger at etablere kontakt til, men som afviser dem, såvel som brugere der efter nærmere kontakt viser sig ikke at falde inden for FEAD-målgruppen.

I begge byer har langt størsteparten – ca. 83 % – af brugerne været mænd. Af projektperiodens samlede antal brugere (65) i København var således 53 mænd, 10 kvinder og 2 af anden kønsopfattelse. I Aarhus, hvor det samlede antal brugere over projektperioden var 77, var 64 mænd og 13 kvinder. I ingen af byerne har brugerne været under 15 år gamle. Brugere har i begge byer i al overvejende grad været mellem 15 og 65 år, og kun i Aarhus har to brugere været over 65 år.

⁸ Der er tale om 65 unikke forløb med 62 unikke brugere. Det vil sige, tre brugere har afsluttet et forløb og er efter en periode vendt tilbage og modtager tilbud fra Københavnerdelen

Samtlige brugere i København har været indvandrere, haft udenlandsk baggrund eller tilhørt en minoritet. I Aarhus ser billedet omvendt ud, for her har kun 5, svarende til 6 %, været indvandrere.

FEAD-midlerne må alene anvendes til brugere, der opholder sig lovligt i Danmark. Projekt UDENFOR har i projektperioden i kortere perioder uforvarende ydet hjælp til brugere, der ikke var på lovligt ophold i Danmark. Det har fundet sted i perioden, fra medarbejderne har kontaktet borgere med henblik på at yde dem hjælp, og indtil medarbejderne har fået vished om, hvorvidt brugerne opholdt sig lovligt i landet, eller hvis deres opholdstilladelse udløb, uden at medarbejderne var klar over det. Når medarbejderne blev klar over det, overdrog de samarbejdet med brugeren til en kollega finansieret af andre midler. Hertil kommer, at Projekt UDENFOR i projektperioden har været i dialog med Socialstyrelsen, om det var muligt at færdiggøre forløb påbegyndt i FEAD-regi, hvis forløbet var tæt på at være afsluttet, fx med Den gode hjemrejse, når brugerens lovlige ophold udløber. Det afviste Socialstyrelsen, og Projekt UDENFOR overdrager derfor også disse forløb til kollegaer, når opholdstilladelsen udløber.

De henholdsvis 65 og 77 unikke brugere er socialt udsatte på et eller flere parametre. I Tabel 4.2 nedenfor angiver vi andelen af brugere med forskellige problematikker. Det ses, at samtlige brugere er hjemløse mens de samarbejder med Projekt UDENFOR.

Tabel 4.2 Karakteristika for brugere i Projekt UDENFOR

Projekt	Lokalitet	Andel brugere, der er hjemløse		Andel personer med en psykisk lidelse		Andel personer med alkohol- eller stofmisbrug		Andel personer med funktionsnedsættelse	
Projekt UDENFOR	København	2016 (2)	100 %	2016 (2)	62 %	2016 (2)	-	2016 (2)	8 %
		2017 (1)	100 %	2017 (1)	19 %	2017 (1)	-	2017 (1)	0 %
		2017 (2)	100 %	2017 (2)	62 %	2017 (2)	-	2017 (2)	0 %
		2018 (1)	100 %	2018 (1)	63 %	2018 (1)	-	2018 (1)	0 %
	Aarhus	2016 (2)	100 %	2016 (2)	64 %	2016 (2)	-	2016 (2)	9 %
		2017 (1)	60 %*	2017 (1)	30 %	2017 (1)	-	2017 (1)	30 %
		2017 (2)	100 %	2017 (2)	47 %	2017 (2)	-	2017 (2)	7 %
		2018 (1)	100 %	2018 (1)	56 %	2018 (1)	82 %	2018 (1)	4 %

Note: *At der ikke er tale om 100 %, skyldes sandsynligvis en ændret opgørelsespraksis, hvori medarbejderne indregnede, om brugerne i perioden periodevist havde faste steder at opholde sig inden døre. Eksempelvis boede en bruger i en garage sammen med rotter, forklarer en medarbejder. I de efterfølgende perioder blev sådanne bovikår medregnet som værende hjemløse.

Kilde: Projekt UDENFORs statusrapport

Tabel 4.2 viser, at ud over hjemløsheden har langt størstedelen også mindst en anden alvorlig problematik i form af psykisk lidelse og alkohol- eller stofmisbrug (kun angivet for Aarhus i statusrapporten for 1. halvår 2018). I København er der således – med undtagelse 1. halvår 2017 – en fast andel omkring 62 % med psykiske lidelser, mens andelen svinger mere i Aarhus. Andelen bør desuden tolkes ud fra det forbehold, at der ikke har været en psykolog eller psykiater tilknyttet projektet, og vurderingerne af omfanget af psykisk sygdom vil sandsynligvis være behæftet med usikkerhed. Ledere og medarbejdere vurderer, at samtlige brugere i begge byer er psykisk syge/meget psykisk sårbare, og forklarer, at de har registreret ud fra, om de var bekendte med, at brugerne er diagnosticerede psykisk syge.

Projekt UDENFOR tilbyder, som beskrevet, tidligere en række forskellige tilbud til brugerne. I de følgende tabeller angiver vi, hvor mange der har deltaget i de forskellige tilbud i henholdsvis Københavnerdelen og Aarhusdelen.

Tabel 4.3 Andelen af brugere i Københavnerdelen, der har taget del i projektets forskellige dele

Aktivitet	2016 2. halvår	2017 1. halvår	2017 2. halvår	2018 1. halvår
Opsøgende og udgående gadeplansarbejde, herunder relationsarbejde	100 %	100 %	100 %	100 %
Fået skab i Locker Room	54 %	81%	53 %	42 %
Fællesskabende aktiviteter	En aktivitet, antal deltagere ikke angivet	Ikke afholdt	To aktiviteter, hvor henholdsvis 29 % og 24 % af brugerne deltog	En aktivitet, hvor 45 % af brugerne deltog
Den gode hjemrejse	38 %	22 %	15 %	18 %
Bruger-i-arbejde	8 %	4 %	0 %	3 %
Anden beskæftigelse	8 %	7 %	-	-

Kilde: Projekt UDENFORs statusrapporter

Tabellen ovenfor viser, at arbejdet i Københavnerdelen gennem hele projektperioden har været centreret om det opsøgende og udgående arbejde. Der synes at tegne sig en tendens til, at Locker Room anvendes i relationsarbejdet for ca. halvdelen af brugerne, om end andelen er markant højere i 1. halvår af 2017. Ligeledes anes der en tendens til, at der opnås at skabe en god hjemrejse for omtrent 20 % af brugerne over et halvår, eller cirka fem til seks hjemrejser.

Som det ses i Tabel 4.4 nedenfor, har afrapporteringen af brugernes deltagelse i de forskellige aktiviteter i Aarhusdelen ikke primært antaget en numerisk form, og det er derfor svært at vurdere projektets resultater i form af deltagelse.

Tabellen synes dog at give et indtryk af den bevægelse i projektet, som også interviewpersonerne beskriver, hvor fokus i sidste halvdel af projektet har været på Byg UDENFOR og Café UDENFOR og ikke det udgående og opsøgende gadeplansarbejde. Andelen af brugere i Café UDENFOR omfatter både nybyggere og brugere, der alene kommer i caféen, og aktiviteter såsom at spise med, deltage i madlavningen og at få rådgivende samtaler med medarbejdere i regi af Café UDENFOR.

Tabel 4.4 Andelen af brugere i Aarhusdelen, der har taget del i projektets forskellige dele

Aktivitet	2016 2. halvår	2017 1. halvår	2017 2. halvår	2018 1. halvår
Opsøgende og udgående gadeplansarbejde, herunder relationsarbejde	91 %	100 %	-	-
Byg UDENFOR	-	-	-	27 %
Café UDENFOR	-	100 %	-	Ca. 67 % pr. mdr.
Bruger-i-arbejde	-	-	-	4 %

Kilde: Projekt UDENFORs statusrapporter

De mest udsatte brugere har ofte både psykiske, fysiske og sociale problematikker, og kan have gavn af hjælp fra mange forskellige indsatser. I udgangspunktet var der opstillet et succesmål for, at mindst 35 % af brugerne gør brug af andre indsatser efter at have været en del af Projekt UDENFORs FEAD-finansierede tilbud. I Tabel 4.5 angiver vi andelen af brugere, der vurderes/vides at have været i kontakt med andre tilbud efterfølgende.

Tabel 4.5 Andelen af brugere, der anvendte andre indsatser før og efter deltagelsen i Projekt UDENFOR

	2016 2. halvår		2017 1. halvår		2017 2. halvår		2018 1. halvår	
København	46 %	92 %	59 %	100 %	56 %	68 %	61 %*	61 %*
Aarhus	50 %	-	50 %	75 %	100 %	100 %	Nær ved alle	Nær ved alle

Note: *Der er ikke tale om en overlappende andel af brugere, der har anvendt andre tilbud før og efter deltagelsen i Projekt UDENFOR

Kilde: Projekt UDENFOR s statusrapporter

Brugerne i København anvendte før deltagelsen i Projekt UDENFOR primært akutte sundheds- og psykiatritilbud samt andre lavtærskeltilbud. I statusrapporterne beskriver Københavnerdelen, at de gennem brobygning til relevante tilbud har sikret brugerne en relevant hjælp, fx hos udgående psykiatri- og sundhedsteams og psykiatriske sengeafsnit. De observerer således et forbrug af andre tilbud, der mere specifikt tager hånd om brugernes udfordringer.

Der ses i tabellen et væsentligt fald i andelen af brugere, der anvender andre tilbud mellem 1. og 2. halvår af 2017 for Københavnerdelen. For 2. halvår af 2017 samt 1. halvår af 2018 beskriver Projekt UDENFOR, at kontakten til en del brugere endnu er så skrøbelig, at de ikke har kunnet bygge bro mellem brugeren og andre relevante tilbud.

I Aarhusdelen opgøres det for de første to perioder som halvdelen, mens det i de sidste to opgøres som alle eller næsten alle, der anvender andre tilbud før samarbejdet med Projekt UDENFOR. Det kan tyde på, at der er en forskel i opgørelsesmetode, da Projekt UDENFOR for de to første perioder skriver, at brugerne har anvendt andre NGO'ers tilbud, mens de for de sidste to perioder også angiver, at de har anvendt offentlige tilbud, fx psykiatriens. I de to sidste perioder, hvor stort set alle brugere både før og efter deltagelsen i Projekt UDENFOR har anvendt andre tilbud, beskriver Projekt UDENFOR i statusrapporterne, at de har hjulpet brugerne til at genetablere kontakten til relevante tilbud eller til at øge samarbejdet med andre tilbud, og på den måde har de fået en udbygget kontakt til andre relevante tilbud.

4.4 Den mest betydningsfulde virkning

I dette afsnit beskriver vi, hvordan brugere beskriver, at henholdsvis Aarhusdelen og Københavnerdelen har gjort en forskel for dem.

Aarhusdelen

Brugeren fra Aarhusdelen fortæller om fire elementer, der former udbyttet af deltagelsen i tilbuddet. Elementerne kan stilles op som et kryds af to akser, hvor den ene akse spænder over den glæde, gejst og forventning, der lå i at få muligheden for at bygge sit eget hus, og den frustration det medførte at være i en (til tider) uforståeligt langsommelig proces. Den anden akse har som den ene pol dét at blive givet et ansvar og mødt med forventninger om at bygge og bidrage til det sociale liv på Sylbækvej, med modpolen også at være et skrøbeligt væsen i en yderst sårbar livssituation.

Figur 4.9 Illustration af, hvordan balancen mellem fire elementer former brugerens udbytte



For at kunne skabe den bedste, positive virkning skal tilbuddet formå at finde det rette balancepunkt i samarbejdet med brugeren. Det er positivt, at der stilles forventninger, og at man gives ansvar, forklarer brugeren – men man må som projekt ikke glemme, at brugerne er i en sårbar situation. Brugeren fortæller fx, at han har oplevet så store forventninger til sig, at han i perioder har taget en maske af overskud på for at kunne magte at komme på pladsen og forsøge at leve op til forventningerne. Det var ved at knække ham. Han har til gengæld også gjort erfaringer med at håndtere situationen ved at sige fra og stille forventninger tilbage til projektet og blive imødekommet i disse, som har styrket ham.

I forhold til den anden akse – frustrationer til gejst – udtrykker han forståelse for, at processer kan være omstændelige. Omstændeligheden skal dog minimeres og vigtigst af alt, så må projektet ikke give brugeren falske forventninger til, hvad der skal ske. Det forudsætter naturligvis, at projektet selv har den fornødne struktur til at kunne præsentere brugerne for de rette scenarier.

Det er dog også i dette krydspres, at brugeren har fået et væsentligt udbytte af at deltage i projektet, forklarer han. Det har været (for) hårdt i perioder, men at han faktisk er kommet igennem det, har styrket ham og vil ruste ham til at klare udfordrende processer og relationer fremover, antager han.

Københavnrdelen

I Københavnerdelen har Projekt UDENFOR interviewet den bruger, der varetager stillingen Bruger-i-arbejde i Locker Room, om, hvad i projektet, der har udgjort den mest betydningsfulde forandring for ham. Herunder videreformidler vi brugerens tanker.

Det at have fast arbejde har givet noget at stå op til og en væsentlig bedre økonomi. Han har således mere kontrol over sit liv, ikke mindst fordi han kan købe mad, når han er sulten, og betale for sit ophold på herberget, hvor han bor – og hvor han ikke ville kunne blive boende uden indtægten. Han har således opnået stabilitet i sit liv.

Han bruger cirka fem timer på sit værelse dagligt, ud over de timer, han sover der. Han forlader værelset om morgenen og tager på arbejde og kommer hjem ved aftenstid. Her bruger han tiden på at se TV og nyder, at han har et varmt sted at vende hjem til.

Projekt UDENFOR erfarede, at brugeren passer sit arbejde med stor omhu og er meget selvkørende, og har derfor givet ham et sæt nøgler til Locker Room, så han selv kan forvalte sin arbejdstid. Brugeren fortæller, at han er glad for selv at kunne administrere sin arbejdstid, og at han trives rigtig godt med at have et konkret ansvarsområde.

Andre positive følger af at have *et job og en adresse* er, at han har fået et sundhedskort. Det har givet ham adgang til sundhedssystemet, som han på intet tidspunkt har mødt, mens han har levet som hjemløs. Han er blevet behandlet hos læge og på hospitalet og blev positivt overrasket over, at hans adgang til hjælp nu blev givet *"bare ved at køre sundhedskortet igennem en scanner!"*. Med behandlingen er hans fysiske tilstand væsentlig forbedret.

Brugeren har således oplevet en række positive ting som følge af at få stillingen som Bruger-i-arbejde. For det første en større **kontrol** over eget liv, som han forvalter til at skabe større **stabilitet** i sit liv. Han tager nu vare på sine **basale behov** og får den mad og søvn, han har behov for. Hertil kommer, at han har opnået adgang til sundhedsvæsenet og har herved opnået en bedre sundhedstilstand. Endelig er der samarbejdet med arbejdsgiveren – Projekt UDENFOR – hvorfra han mødes med **tillid** – og muligheden for at forvalte egen arbejdstid, hvilket igen giver brugeren større kontrol over eget liv og sandsynligvis også et styrket **selvværd**.

I det kapitel 5 følger en kort sammenfatning af projekterne, før vi i kapitel 6 ser på tværs af projekterne samt kommer med anbefalinger til lignende fremtidige projekter.

5 Projekterne kort sammenfattet

5.1 Kirkens Korshærs projekt sammenfattet

Projektet, som det er i dag

Formålet med Kirkens Korshærs tilbud er at hjælpe de mest udsatte EU-migranter til at få et bedre socialt netværk, styrke dem i at forme deres egne livsvilkår, således at de matcher deres ønsker for livet, og at de slutter deres kaotiske livsstil og kommer ud af hjemløshed.

Kirkens Korshærs projekt tager form som tre tilbud:

1. **Kompasset** i Nordvest, som er et rådgivningssted såvel som en varmestue og et sted at soigne sig og hvile i dagtimerne
2. **Outreach**, som foretager et opsøgende og udgående gadeplansarbejde
3. **Natcaféen**, som er et visiteret overnatningssted, hvor brugere kan være sikret en seng for en kortere eller længere periode, mens de kommer til kræfter.

I **Kompasset** kan målgruppen opdeles i to underkategorier: 1) Arbejdsdygtige EU-migranter, der oplever en række strukturelle hindringer for at komme ind på det danske arbejdsmarked og ud af hjemløshed. 2) EU-migranter, der næppe kommer ind på det danske arbejdsmarked, fordi de mangler sproglige og faglige kompetencer. Hertil kommer, at mange af brugerne har psykiske problemer og misbrug at slås med.

Brugere hører om Kompasset fra fx andre gadesovere og i mindre omfang fra andre tilbud. Brugere samles uden for Kompassets port, når åbningstiden nærmer sig, og dagen igennem er Kompasset et hus i rolig bevægelse, hvor brugere gør dét, de har behov for, fx tager et bad, en kop kaffe, sludrer med andre brugere og medarbejdere, hviler sig og får rådgivning. Der er også aflåste skabe, hvor brugerne kan opbevare vigtige ejendele, og computere, hvorfra de kan søge job eller bestille rejsebilletter. Ud over at rådgive brugere i Kompasset giver medarbejderne også brugerne følgeskab i deres kontakt med systemet for at få adgang til det, de har ret til.

Når medarbejdere følger brugere i kontakten med systemet – offentlige og private organisationer, der agerer gatekeepere i forhold til ydelser, brugerne har ret til – er det deres erfaring, at det at mestre to bestemte sprog letter brugernes adgang betragteligt: Systemets sprog og dansk. Kompassets medarbejdere har udført et omfattende arbejde med at få systemet til at anerkende dets forpligtelse over for brugerne og etablere de arbejdsgange, der skal sikre brugerne adgang til dét, de har ret til. Det har ført til lettere adgang nogle steder i systemet, men adgangen er altoverskyggende præget af den konkrete sagsbehandler, brugerne møder, og herunder om denne er bekendt med brugernes rettigheder og systemets arbejdsgange.

I Kompasset arbejder en del – enten lønnet eller frivilligt – som er tilflyttere til Danmark, og det har en positiv peer-to-peer-effekt, for brugerne kan herved se, at andre har klaret at etablere sig godt i Danmark.

I **Outreach** er der tre ansatte, der to sammen foretager opsøgende og udgående gadeplansarbejde i indre by og på Vesterbro. Målgruppen i deres arbejde adskiller sig fra målgruppen i Kompasset ved at være overvejende stationær, dvs. brugerne flytter sig ikke gerne ud af disse områder, fordi de her har en fast indtægtskilde som fx flaskesamlere eller gadeoptrædende. Hertil kommer, at de primært arbejder med rumænske hjemløse, da en af medarbejderne taler flydende rumænsk, og de

har erfaret, at dét at dele sprog med brugerne letter tillidsopbygningen, relationsdannelsen og arbejdet med at hjælpe brugerne.

Det opsøgende arbejde sker ved, at medarbejderne er på gaden og reagerer på indikatorer, der peger på, at personer i gadebilledet er (rumænske) hjemløse EU-migranter, fx den karakteristiske pose til flasker. Herefter tager medarbejderen kontakt ved at adressere brugeren på rumænsk, hvilket etablerer en umiddelbar tillidsbaseret kontakt.

Selvom målgruppen adskiller sig fra Kompassets brugere i det, at de er stationære, oplever de samme udfordringer med systemet, som mange af Kompassets brugere. Derfor fylder rådgivende arbejde og følgeskab også meget i Outreachs arbejde, og hertil skadesreducerende arbejde i form af at tilbyde noget varm suppe eller informere brugerne om, hvor de kan få fx et måltid mad og overnatning.

I Outreach har de også erfaret, at følgeskabet af en dansktalende medarbejder, der også mestrer 'systemets sprog', letter brugerens adgang til systemet. Medarbejderne organiserer følgeskabet af brugerne ud fra disse sprogkompetencer.

Natcaféen er åben fra 22-7 alle ugens dage, hvor minimum ti meget udsatte EU-migranter for en kortere eller længere periode – et par uger til måneder – er sikret overnatningsmulighed, mens de kommer til kræfter. Målgruppen for Natcaféen adskiller sig fra de brugere, der kommer i henholdsvis Kompasset og Outreach, idet de er meget psykisk og/eller fysisk udsatte og har brug for nattehvile for at komme sig. Det er fx brugere, der er udskrevet fra hospitalet.

De interviewede brugere af de tre tilbud finder alle stor værdi i dem og opnår stabilitet, tryghed og troen på, at det kan blive bedre, hvilket er vigtige dele i en recovery-proces. Hertil kommer, at brugerne øger deres brug af andre tilbud efter kontakten til Kirkens Korshærs tilbud, hvilket er en proxy for, at de modtager mere hjælp og er i positiv udvikling.

Projektet nu, sammenlignet med versionen fra tegnebrættet

Kirkens Korshærs projekt implementeres ikke i den form, det var tænkt. Visionen var, at Kompasset skulle være et samlet hus for rådgivning, varmemstue, tilbud om mad og overnatning, og at Outreach skulle opsøge brugere og lede dem hen til Kompasset, hvor de skulle få gavn af, at tilbuddene er samlet i samme hus. Antagelsen var, at det at have alle tilbuddene samlet ét sted, ville virke til at skabe ro og stabilitet i brugernes liv, som igen ville give dem styrke og klarsyn til at træffe vigtige beslutninger om deres liv, som igen ville hjælpe dem ud af deres kaotiske livsførelse og hjemløshed.

Det lykkes ikke at implementere visionen af én væsentlig årsag: Kirkens Korshær mangler den kommunale tilladelse til at etablere overnatning i Kompasset. Da de søger om FEAD-midler, mener de at have mundtligt tilsagn om at måtte det, men de har endnu ikke fået tilladelsen.

Projektet går ikke i stå men former sig i stedet som de tre selvstændige tilbud, der er beskrevet ovenfor. Tilbuddene arbejder med hver deres målgruppe, og der opstår ikke en tæt kobling mellem dem. Det bliver derfor heller ikke det at have alle tilbuddene samlet ét sted, der skaber virkningerne for brugerne. Det bliver i stedet de tre beskrevne tilbud.

5.2 Projekt UDENFORs tilbud sammenfattet

Med FEAD-midlerne opretter Projekt UDENFOR tilbud i både København og Aarhus, henholdsvis Københavnerdelen og Aarhusdelen. Det overordnede formål for projektet er, at brugerne skal bryde ud af isolation, få ændrede livsvilkår og slutte en kaotisk livsstil samt komme ud af hjemløshed.

Københavnerdelen, som den er i dag

Arenaen for Københavnerdelens tilbud er gaden. Her skal to gadeplansmedarbejdere foretage et opsøgende og udgående arbejde med de mest udsatte hjemløse EU-borgere, for, at brugerne kan få en skadesreducerende indsats og/eller blive hjulpet på vej med det liv væk fra gaden, som de ønsker at leve.

Medarbejderne skal opnå dette gennem en række forskellige aktiviteter.

- Først og fremmest et opsøgende gadeplansarbejde, hvor de skal identificere potentielle brugere. Dette arbejde skal organiseres således, at gadeplansmedarbejderne er hyppigt (dagligt) tilstede i de samme områder, men også at de kommer der på forskellige tider af døgnet. På den måde opnår medarbejderne de bedste forudsætninger for at få øje på indikatorer på, at et menneske er en potentiel bruger. Indikatorerne er brugernes adfærdsmønstre, egenomsorg og sociale samt mentale situation.
- Når en potentiel bruger er identificeret, skal medarbejderne etablere kontakt til vedkommende. Dette arbejde skal gøres nænsomt og i respekt for den potentielle brugers sociale situation. Det indebærer at opsøge borgere i situationer, hvor de ikke kommer til at afsløre brugeren som værende socialt udsat over for andre mennesker. Hertil kommer, at kun én medarbejder opsøger brugeren, da flere medarbejdere sammen kan virke voldsomt for den potentielle bruger. Det er vigtigt at have god tid i det opsøgende arbejde, for det kan tage lang tid for brugeren at opnå tillid til medarbejderen. Som en del af det opsøgende arbejde er det en fordel at praktisere 'gulerodspædagogik', dvs. at tilbyde personen noget, der imødekommer et umiddelbart behov, fx mad, tøj, sovepose. Det sprog, der skal anvendes i det opsøgende arbejde, skal først og fremmest være et mellemmenneskeligt sprog, hvor man gennem eget kropssprog og en evne til at aflæse andres møder den potentielle bruger anerkendende og omsorgsfuldt.
- Når kontakten til brugeren er etableret, begynder arbejdet med at etablere en god relation til brugeren, at stabilisere vedkommende og arbejde hen i mod de mål, brugeren måtte have. Her fortsætter det skadesreducerende arbejde, såvel som medarbejderne arbejder med at opnå indsigt i brugerens ønsker i livet. Som en del af at komme disse nærmere arbejder de med at skabe Den gode hjemrejse for brugere, der ønsker at vende tilbage til deres hjemland, at hjælpe brugere i arbejde i Projekt UDENFOR og at skabe gode netværk mellem brugerne.

De væsentligste ressourcer, der skal anvendes i arbejdet, er tid. Denne ressource er – naturligvis – ikke ubegrænset. Samarbejdet med brugerne kan fx være udfordret af, at de FEAD-finansierede medarbejdere alene må arbejde med brugerne, når de opholder sig lovligt i Danmark. Fordi det tager tid at etablere en god relation og et godt samarbejde med meget sårbare mennesker, oplever medarbejderne, at brugernes lovlige ophold udløber, før de fx har hjulpet brugeren ud af hjemløshed eller tilbage til hjemlandet. Det strider imod organisationens værdier at opgive et velfungerende samarbejde med en bruger, og derfor overdrager de samarbejdet med brugerne til kollegaer, hvis lønninger er finansieret på anden vis. Det sker med risiko for, at arbejdet med at nå brugerens mål forsinkes, såvel som at samarbejdet kollapse.

En anden udfordring er, at det optager meget tid at varetage de administrative opgaver forbundet med dokumentationen af FEAD-tilbuddet. Omfanget af dette havde projektskaberne ikke forestillet sig ved ansøgningen om midler, og denne post har derfor været underfinansieret. Hertil kommer, at dele af dokumentationen ikke opleves som meningsfuld eller som givende et retvisende billede af indsatsen.

Det kan være en udfordring for den enkelte medarbejder at håndtere, at det opsøgende arbejde kan tage lang tid. En tid, man føler, man spilder, fordi man ikke gør en synlig forskel for brugeren. Det er en HR-udfordring, organisationen skal håndtere.

Der tegner sig et positivt billede af virkningen af tilbuddet for brugerne, om end vurderingen sker på et meget sparsomt datagrundlag. Projekt UDENFOR registrerer en markant fremgang i brugernes anvendelse af øvrige tilbud, herunder tilbud, der mere specifikt adresserer deres udfordringer, hvilket opfattes som en proxy for, at brugernes livsvilkår er ændrede med mindre isolation, kaos og hjemløshed til følge.

Brugeren, som Projekt UDENFOR har interviewet om, hvordan tilbuddet har påvirket hans liv, har oplevet, at det at blive Bruger-i-arbejde netop har haft den antagne stabiliserende virkning, hvor brugeren har opnået større kontrol i livet, imødekommer sine basale behov og ikke længere er gadesover. Hertil er det sandsynligt, at han også opnår et bedre selvværd.

Københavnrdelen, nu sammenlignet med versionen fra tegnebrættet

Københavnrdelen er et veltilrettelagt og velimplementeret tilbud. Medarbejderne beskriver, at de antagelser, de gjorde sig forud for implementeringen, holder, og tilbuddet er også implementeret som tænkt. Medarbejderne arbejder fast med et stabilt antal brugere på ca. 30, hvilket indikerer, at der er en fin balance mellem det opsøgende og udgående arbejde.

De udfordringer der har været, fx i forbindelse med, at brugernes opholdstilladelse udløber, har de løst i overensstemmelse med organisationens værdier, men for at kunne det, har de måttet hente ressourcer ind fra organisationens øvrige tilbud. Det har de også måttet i forhold til at varetage de administrative opgaver forbundet med FEAD-midlerne. Endelig er der også en potentiel ressource-mangel grundet balancen mellem antallet af medarbejdere, antallet af aktiviteter de skal tilbyde i samarbejdet med brugerne og de administrative opgaver. Der har med andre ord været for få ressourcer til stede i projektet.

Aarhusdelen, som den er i dag

Med FEAD-midlerne etablerer Projekt UDENFOR sig i Aarhus.

Aarhusdelen praktiseres i dag (stort set) på Sylbækvej, hvor der overordnet er to tilbud til brugerne: Byg UDENFOR og Café UDENFOR. Der arbejdes således med brugere, der er i stand til at opholde sig på en byggeplads, som Sylbækvej også er.

Café UDENFOR er i fælleshuset på Sylbækvej, og her kan brugerne komme ind og få en kop kaffe og en snak med caféens medarbejder (én person), såvel som alle andre, der måtte opholde sig der – brugere, Brugere-i-arbejde, virksomhedspraktikanter, og andre ansatte. Samtalerne tager form som alt fra røverhistorier, til at brugerne får vendt problemer eller fx frustrationer i forbindelse med arbejdet på byggepladsen. På den måde virker Café UDENFOR som et socialt bindemiddel på Sylbækvej, og det gør den også i form af den dagsrytme, den sikrer på byggepladsen.

Dagen på Sylbækvej begyndes i Café UDENFOR, hvor medarbejdere og brugere m.m. møder ind og over en kop kaffe, røverhistorier og planlægning af dagen bliver klar til at gå i gang. Var der

gnidninger mellem brugere eller brugere og medarbejdere dagen før, kan disse adresseres stille og roligt i denne stund. Herefter går de ud og bygger, indtil de har brug for en pause, eller indtil der serveres fællesfrokost i caféen. Frokosten er en måde at sikre brugerne et nærende måltid mad, dvs. en skadesreducerende indsats, såvel som at understøtte det sociale fællesskab. Det betyder noget at sætte sig, dele mad og snakke uformelt med hinanden. Når arbejdsdagen er slut på byggepladsen kan brugere og medarbejdere igen slutte dagen i fællesskab i caféen, og således afrunde dagen i stedet for blot at 'stemple ud' og gå hver til sit.

Medarbejderne på Sylbækvej varetager desuden kontaktpersonrollen for brugere af Sylbækvej og praktiserer herved et følgeskab med brugeren i dennes kontakt med systemet.

I Byg UDENFOR bygges der huse med og til mennesker, der lever i hjemløshed. Der er bygget seks huse i projektperioden, og de er bygget i et samarbejde mellem brugerne, der skal bebo husene, andre brugere, Brugere-i-arbejde, virksomhedspraktikanter og medarbejdere, samt virksomheden Monstrum, der har sponsoreret og været drivkraften i at bygge fire huse. Antagelsen er, at det at have bygget sit eget hus, vil skabe et særligt ejerskab til det, som vil øge sandsynligheden for, at brugerne kan bebo det, såvel som, at det netværk, der opstår i at være en del af det (arbejds)fællesskab, husene er skabt i, vil sikre det. Der arbejdes på at finde en grund, som de seks huse kan opstilles på.

Over projektperioden ses en stabil gruppe på ca. 20 brugere på Sylbækvej, som medarbejderne arbejder så nært med, at de har oprettet brugerjournaler på dem. Hertil kommer, at der er omtrent det dobbelte antal brugere, der frekventerer Sylbækvej. Aarhusdelen synes således også at have fundet et leje for, hvor mange brugere der kan arbejdes aktivt med.

Også i Aarhus tegner der sig et positivt billede af virkningen af tilbuddet for brugerne, om end vurderingen også her sker på et meget sparsomt datagrundlag. Næsten alle brugere anvender andre tilbud og får et mere målrettet forbrug af andre tilbud efter at være kommet på Sylbækvej. Den interviewede bruger bekræfter antagelserne om, at der etableres et særligt netværk mellem brugerne, og at det at have bygget sit hus selv, eller været medbygger af det, skaber en særlig tilknytning til det. Brugeren pointerer dog også, at det er vigtigt, at der tages højde for brugernes sårbarheder, både når tilbuddet stiller forventninger til brugerne, og når tilbuddet stiller brugerne muligheder i udsigt. Det er meget vigtigt, at hvad der stilles i udsigt, også realiseres.

Aarhusdelen, nu sammenlignet med versionen fra tegnebrættet

Sammenlignes det tilbud, Aarhusdelen skulle have været, med den måde, det fungerer på i dag, er det et projekt præget af implementeringsfejl såvel som fejl i de antagelser, projektet er funderet på. Fejlene knytter sig til det at etablere en afdeling i en anden by, hvor to medarbejdere uden tidligere tilknytning til organisationen ansættes til at implementere projektet.

Der skulle have været praktiseret et opsøgende og udgående gadeplansarbejde lig det, der foretages i København, og for den samme målgruppe af brugere. Når medarbejderne så kendte brugernes ønsker for livet, skulle den del af brugerne, der havde interesse i at komme i Byg UDENFOR og Café UDENFOR inviteres ind i disse tilbud. Det vil sige, der skulle være foregået et vedvarende opsøgende og udgående gadeplansarbejde, såvel som der skulle samarbejdes med en mindre gruppe af brugere på Sylbækvej. Det opsøgende og udgående arbejde er stort set lukket ned i dag, og det må derfor også overvejes, om projektet reelt har levet op til at være baseret på opsøgende aktiviteter, der medvirker til, at de mest socialt udsatte borgere opnår en mere stabil og tryk tilværelse.

Det opsøgende og udgående gadeplansarbejde kom ikke til at fungere af to årsager: Dels fordi medarbejderne ikke observerede den gruppe af hjemløse borgere, som der arbejdes med i København, fordi forholdene i gadelivet er anderledes i Aarhus end København. Dels fordi medarbejderne ikke forstod formålet med det opsøgende og udgående arbejde som en selvstændig indsats for at hjælpe brugere på samme måde som projektskaberne. Medarbejderne praktiserede det som en rekruttering af brugere til Sylbækvej. Herved ændrede formålet med tilbuddet sig til alene at fokusere på aktiviteterne på Sylbækvej, og målgruppen ændrede sig til at være brugere, der kan begå sig på en byggeplads. Det er derfor også en vurderingssag, om målgruppen stadig falder inden for den målgruppe af de mest udsatte hjemløse borgere, fondsmidlerne er rettet imod.

Ledelsen var i en for lang periode blind for, at Aarhusdelen ikke tilgik arbejdet sådan, som det var tænkt, fordi de antog, at medarbejderne i Aarhus delte deres forståelse af formål og tilgang. At antage, at andre inden for organisationen deler opfattelser af, hvad der er meningsfulde tilgange, er en naturlig og ofte hensigtsmæssig tilstand for organisationer at være i, fordi det skaber stabilitet – blot er det ikke hensigtsmæssigt, når der etableres nye afdelinger, da det som i dette tilfælde kan betyde, at det nye ikke implementeres som tænkt.

Arbejdet på Sylbækvej var præget af manglende ledelse og struktur i den første lange periode, hvilket betød af byggeriet ikke kom i gang. Hertil kommer, at projektet etableres, selvom der manglede midler til at købe byggematerialer for, en ressource, projektskaberne forventede at få i hus sammen med FEAD-midlerne, men som ikke blev givet. Da både brugere og medarbejdere forventede at kunne arbejde med byggeriet, skabte det store frustrationer, som kan have hæmmet den positive udvikling hos brugerne. Havde medarbejderne prioriteret det opsøgende og udgående gadeplansarbejde, havde de kunnet arbejde med at hjælpe flere brugere, men med det ensidige fokus på Sylbækvej kommer projektet til at stå i stampe en periode. Sommeren 2018 udskiftes to medarbejdere (ud af tre), og på evalueringstidspunktet synes de at have bibragt tilbuddet den struktur og lokal ledelse, det mangler, og der er kommet liv i aktiviteterne.

Undervejs indgår de et samarbejde med virksomheden Monstrum, som sponsorerer fire huse, der bygges i et fællesskab mellem brugere og medarbejdere fra Sylbækvej og Monstrum, men samarbejdet går på kompromis med antagelsen om, at det vil gavne brugerne at have været med i hele byggeprocessen. Det er medarbejderne fra Monstrum, der står for hovedparten af byggeriet, og de færdiggør bl.a. husene.

6 Viden at tage med videre

I dette afsluttende kapitel samles der op på elementer, der går på tværs af projekterne, for at ud-
drage læring til gavn for fremtidige projekter af samme type og med lignende målgrupper.

6.1 De forskellige sprog

På tværs af projekterne træder tre forskellige sprog frem: det talte sprog, det mellemmenneskelige sprog og systemets sprog, som projekterne har gjort sig erfaringer med i arbejdet med målgruppen. Herunder sammenholder vi deres erfaringer, og udleder anbefalinger til fremtidige projekter.

Det talte sprog og det mellemmenneskelige sprog

Kirkens Korshær og Projekt UDENFORs Københavnrdel adskiller sig i forhold til, hvorvidt medarbejdere taler samme *talte* sprog som brugerne.

I Kirkens Korshærs arbejde opleves det som en stor fordel – næsten en forudsætning – da det fremmer en tillidsfuld relation mellem brugere og medarbejdere. Det gør det lettere at komme til at kende brugernes ønsker for livet, lettere planlægningen af, hvordan de kan hjælpe dem videre samt arbejdet med at etablere kontakt til hjemlandet. Ulempen er, at det også kan komme til at trække store vekslers på den medarbejder, der deler sprog med brugerne, da brugere såvel som personer, der (endnu) ikke er udsatte hjemløse i Danmark, tager kontakt for at få rådgivning.

I Projekt UDENFOR er erfaringen, at det talte sprog spiller en mindre rolle, fordi brugerne ikke er et sted i livet, hvor de er i stand til at lægge langsigtede planer. Det er i stedet det mellemmenneskelige sprog – herunder et empatisk kropssprog og en stærk evne til at aflæse andres signaler – der er det væsentligste. Det sprog anerkendes også af Kirkens Korshær som en forudsætning.

En forklaring på organisationernes forskellige erfaringer med det talte sprog kan være, at der er forskelle i målgrupperne. Projekt UDENFORs Københavnrdel vurderer, at de arbejder med brugere, der er mere udsatte end (en andel af) dem, Kirkens Korshærs tilbud arbejder med. Jo mere udsat brugerne er, des mindre betydning har et fælles talt sprog i denne antagelse, fordi det, der skal hjælpes med her og nu, i højere grad er generelle stabiliserende og skadesreducerende tiltag end individuelt tilrettelagte planer. Omvendt må man også antage, at man med et manglende fælles, talt sprog risikerer at tilbyde brugerne de stabiliserende tiltag, man selv antager, er de rette, men ikke nødvendigvis matcher brugernes ønsker.

Særlige sprogkompetencer på et hold former, hvilke målgrupper der nås. For Outreach, hvor der netop er en medarbejder, der taler rumænsk, betyder det fx, at de primært arbejder med rumænsktalende, mens medarbejderne i Projekt UDENFORs Københavnrdel har en mere forskelligartet brugerskare.

I fremtidig rekruttering til lignende projekter er det relevant at tage aktiv stilling til, om der skal være særlige sprogkompetencer på medarbejderholdet. I overvejelserne bør det indgå, hvordan det vil påvirke brugerskaren, om man fra organisationens side formår at sikre de rette rammer for samarbejdet mellem medarbejdere og brugere, dvs. sikrer at medarbejdere, der taler sproget, ikke overbebyrdes med kontakter samt overveje, hvilken fordel et fælles talt sprog, i netop det konkrete projekt man arbejder med, vil udgøre, eller om et godt mellemmenneskeligt sprog rækker.

Systemets sprog

Det tredje sprog, der nævnes, er *Systemets sprog*, og det omfatter at kunne aflæse og kommunikere konstruktivt med systemet, som omfatter offentlige såvel som private organisationer, som brugerne kommer/skal i kontakt med. En forudsætning for at tale det sprog er at tale flydende dansk, være tålmodig og vedholdende, kende de forskellige relevante instanser og vejene hen til dem samt at være godt inde i jura og retningslinjer. At der er personer, der mestrer dette sprog, er bl.a. en forudsætning, fordi – oplever projekterne – der er en grundlæggende mangel på viden om, hvad brugerne har ret til. Hvis der i lignende fremtidige projekter indgår rådgivning og følgeskab, bør det derfor sikres, at der er medarbejdere på holdet, der mestrer 'systemets sprog'.

6.2 Implementering, når man er fordelt over flere 'matrikler'

Begge projekter har gjort erfaringer med at være fordelt over flere matrikler, og begge projekter har tilføjet ekstra ledelse til matriklerne, der ligger længere væk, dvs. henholdsvis Outreach og Aarhusdelen.

Etableringen af Outreach og Aarhusdelen beskrives begge som tumultariske perioder, hvor praksis former sig ud af de erfaringer, man gør sig, og begge steder sker der en ændring i både målgruppe og aktiviteter. Det, der sker, er således, at i mangel på tæt, daglig sparring tager medarbejderne (delvist) over og former praksis efter, hvad de formår, og hvad der giver mening for dem.

Effektiviteten i den praksis, der etableres, varierer; i Aarhusdelens tilfælde bl.a., fordi der ikke etableres stærke arbejds- og ansvarsfordelinger i den første lange periode. I forhold til dette er rekrutteringen af de rette medarbejdere meget vigtig, særligt fordi antallet af medarbejdere i sådanne projekter er få. Det gør det endnu vigtigere, at medarbejderne formår at varetage de opgaver, der ligger i projektet, såvel som at de formår at supplere hinanden godt. Det bør overvejes grundigt, hvilke profiler der ansættes til at varetage opgaverne, og ligeledes bør der justeres på denne front så hurtigt som muligt, når det opdages, at teamet ikke får etableret de rette praksisser og arbejdsgange.

Når der ikke er tæt sparring i opstartsperioden, fx i form af kontakt til ledelsen, er der risiko for, at der etableres praksisser, der bliver en risiko for medarbejdernes trivsel. Dette er bl.a. tilfældet i Outreach, hvor den rumænsktalende medarbejder er overbebyrdet på grund af de mange kontakter, der tages til hende, både fra brugere og personer, der ikke hører til målgruppen. I Aarhusdelen var de træge kanaler til arbejds- og ansvarsfordelinger en udfordring for både medarbejdere og brugeres trivsel.

I lignende fremtidige projekter, der spreder sig geografisk, bør det derfor nøje tænkes igennem, hvordan der sikres en tæt kontakt mellem udførerne og de dele af organisationen, der kan understøtte, at projektet implementeres som tænkt, at det gøres effektivt, og endelig at medarbejderen og brugeres trivsel holdes for øje. Det kan fx være ved, at meget kompetente og kulturbærende medarbejdere er en del af hverdagen i det nye team og her yder sidemandsoplæring eller supervision, såvel som at der er tæt kontakt fra ledelsen til medarbejderne.

Der bør derfor også etableres en selv-evalueringspraksis, som sikrer, at ændringer i projektet opdages, såvel som at årsagerne til det lokaliseres. Det kan fx være ved at udarbejde en grundig logisk model allerede i projektets designfase og anvende denne i løbende selv-evaluering.

6.3 Implementeringen af meget nyt på kort tid!

Aarhusdelen skulle etableres som både et opsøgende og udgående gadeplansarbejde, som et byggeprojekt og et café-projekt. Projektskaberne reflekterer selv over, at for mange elementer blev implementeret på én gang af et team, der ikke forstod den bevægelse i projektet, som projektskaberne tog for givet. De påpeger også selv, at en anden tidsdimension i projektet havde været gavnlige, hvor de først havde etableret praksis i dét, de anså for fundamentet i hele Aarhusdelen – det opsøgende og udgående gadeplansarbejde – og først efter 1½ år havde koblet Byg UDENFOR og Café UDENFOR på. Dette havde sandsynligvis sikret en meget bedre implementering – men ville selvsagt have været en udfordring i forhold til at nå at afvikle projektet inden for projektperioden. Pointen – som også projektskaberne selv peger på – synes nærmere at være at begrænse, hvor meget der skal implementeres. Anskuet på denne måde havde det været mere hensigtsmæssigt at implementere Byg UDENFOR og Café UDENFOR i København, hvor gadeplansarbejdet allerede er velkørende.

I lignende fremtidige projekter bør det derfor overvejes nøje, hvor meget man kan nå at implementere over projektperioden, om visse dele er en forudsætning for de øvrige, og hvilken indsats og tidshorisont det har at sikre en solid implementering af de dele og først derefter koble de øvrige dele på. Ud fra sådanne overvejelser skal projektet skaleres. Som en del af de overvejelser skal det også indgå, hvilke ressourcer (herunder medarbejderkompetencer, tid, penge) der skal være til rådighed hvornår for at sikre en succesfuld implementering.

6.4 Tilgangen til arbejdet med brugerne

Projekterne beskriver forskellige adfærdsmønstre hos brugerne og forskellige måder at etablere et samarbejde med dem. Eksempler er, at psykisk syge brugere kan have en tendens til at gemme sig og vægre sig for kontakt. Andre er meget åbne over for hjælp og opsøger den selv eller tager godt imod i det øjeblik, de opsøges på gaden på den rette måde – fx på modersmålet. Dette illustrerer, at der er meget viden gemt hos praktikerne om, hvordan arbejdet tilgås på en hensigtsfuld måde, og det kan være en fordel at etablere erfa-grupper på tværs af fremtidige projekter og gerne, hvor erfarne projektskabere og -medarbejdere rådgiver nye.

Begge organisationer har forankret deres indsats i, at det er brugeren, der skal sætte retningen for samarbejdet. Det forudsætter tålmodighed at arbejde med, at brugerne sætter retningen for samarbejdet, da udviklingen kan ske langsomt, såvel som det kan ske, at samarbejdet afbrydes, fordi brugeren forsvinder (for en periode). Da medarbejdere i sådanne stillinger ofte lægger hjerteblod i deres arbejde, er de også i større risiko for at brænde ud. Derfor kan de have brug for støtte til at rumme det langsomme tempo og 'tabet' af en bruger, de samarbejdede med. Derfor bør organisationer, der vil arbejde med lignende projekter, tænke organiseringen af en formel medarbejderstøtte ind såvel som udviklingen af en organisationskultur, hvor medarbejderne støtter hinanden i hverdagen.

Det er en forudsætning for arbejdet med brugerne at have tid til rådighed og samtidig er tid en begrænset ressource, fx når der arbejdes under en ramme, hvor brugerne skal have lovligt ophold i Danmark. Fremtidige organisationer, der vil arbejde med samme målgruppe under en lignende ramme, bør derfor tænke ind, hvordan de vil organisere arbejdet, hvis det ikke længere er muligt at arbejde med brugeren for de konkrete fondsmidler. Begge projekter i denne evaluering har løst udfordringen ved at overdrage brugerne til kollegaer, som arbejder for midler, der må anvendes på brugere med de konkrete karakteristika. Fremtidige organisationer bør også overveje hvordan de vil udføre en evt. overdragelse således, at processen bliver bedst mulig for brugeren.

Begge projekter har erfaring med, at selve det at kunne tilbyde brugeren noget – det der af kommunale medarbejdere drillende kaldes gulerodspædagogik – er en stor fordel i det kontaktskabende og relationsopbyggende arbejde, bl.a. fordi det opbygger tillid og køber tid sammen med brugeren. Det er således en ressource og en praktik, fremtidige projekter bør medtænke i et projektdesign.

De to projekter ser forskelligt på, om det opsøgende gadeplansarbejde varetages bedst af én eller to medarbejdere sammen. Uanset antal er det uligheden i magt mellem brugere og medarbejdere, som fremtidige organisationer skal formå at minimere for at fremme etableringen af kontakt til brugere.

For brugerne er det af stor betydning at føle sig velkomne i tilbuddene, og et væsentligt element i dette er, at de faktisk er velkomne. Tilbuddene kan arbejde med at give brugerne følelsen på forskellig vis, men særligt det mellemmenneskelige sprog spiller en væsentlig rolle, som fx at vise omsorg og smile til hinanden. Derfor bør fremtidige tiltag arbejde aktivt med at etablere en imødekommende kultur.

Målgruppen lider under at have rettigheder, som systemet selv tilsyneladende ikke kender til og/eller ikke har arbejdsgange, der sikrer, at brugernes rettigheder faktisk imødekommes. Organisationerne beskriver et ressourcetungt arbejde med at rådgive brugerne og give dem følgeskab i kontakten med systemet, og organisationer, der vil arbejde med dette fremover, bør tænke sproglige kompetencer, medarbejdertid, medarbejderkompetencer m.m. ind i projektdesignet for at kunne varetage disse opgaver.

6.5 Rammerne for projekterne

Der er (mindst) to former for rammer, der er vigtige for projekterne – og vigtige at medtænke, når deres implementering og virkning evalueres. Den ene er de lovmæssige rammer, den anden den ramme, som fondsmidlerne udgør.

Lovrammen ændrer sig i projektperioden med indførelse af lejrloven og tiggerloven. Det gør arbejdet med brugerne vanskeligere og dermed indirekte brugerne mere udsatte. Projekterne skal nu foretage deres opsøgende og udgående arbejde anderledes for ikke at risikere, at deres råd bliver årsag til fx udvisning. Her tænkes fx på, at rådet om, at brugere skal sove sammen for at mindske risikoen for overfald, kommer til at virke kontraproduktivt – samtidig med at risikoen ved at sove alene står uforandret. Dette kan virke som eksempel på, at organisationer, der ønsker at arbejde med målgruppen, skal være agile i udviklingen af egen praksis, og at der skal tænkes arbejdsgange ind, der understøtter dette, fx kollegial sparring, kurser, ledelsesopbakning.

Myndighedernes ageren over for brugerne har stor indvirkning på brugernes muligheder, og det påvirker også organisationernes samarbejde med myndighederne. Tidligere har vi beskrevet, hvordan organisationerne påtager sig at 'oplære' systemet i, hvilke rettigheder brugerne har, og at sikre, at systemets arbejde tilrettelægges således, at brugernes rettigheder imødekommes. Det paradoksale i dette er, at organisationerne på denne måde kommer til at anvende fondsmidler på at vejlede og agere vagthund over for en række offentlige organisationer – fremfor 'blot' at kunne fokusere på at hjælpe brugerne, *assisteret* af systemet. Det har bl.a. stor betydning for, hvordan der skal allokeres ressourcer til at gennemføre projekter for målgruppen, og hvor store forventninger der kan stilles til de forandringer, der skabes for brugerne til de givne ressourcer.

Denne ramme for organisationernes arbejde sætter også fokus på projekternes aktualitet. Den opgave, organisationerne varetager, er dobbelt og gør dem som sådan dobbelt relevante. Dels hjælper

de en gruppe mennesker, der har et stort behov for skadesreducerende indsatser såvel som rådgivende hjælp. Dels hjælper de en gruppe mennesker, *fordi* systemet (ifølge organisationerne) forsømmer at indfri sine forpligtelser over for dem. I dette lys fremstår indsatserne for målgruppen essentielle, men samtidig er det også tydeligt, at der næppe kommer nogen stor udvikling med så simple greb som mindre projekter, der skal implementeres for forholdsvist få ressourcer og på kort tid.

6.6 Evaluering i lignende fremtidige projekter

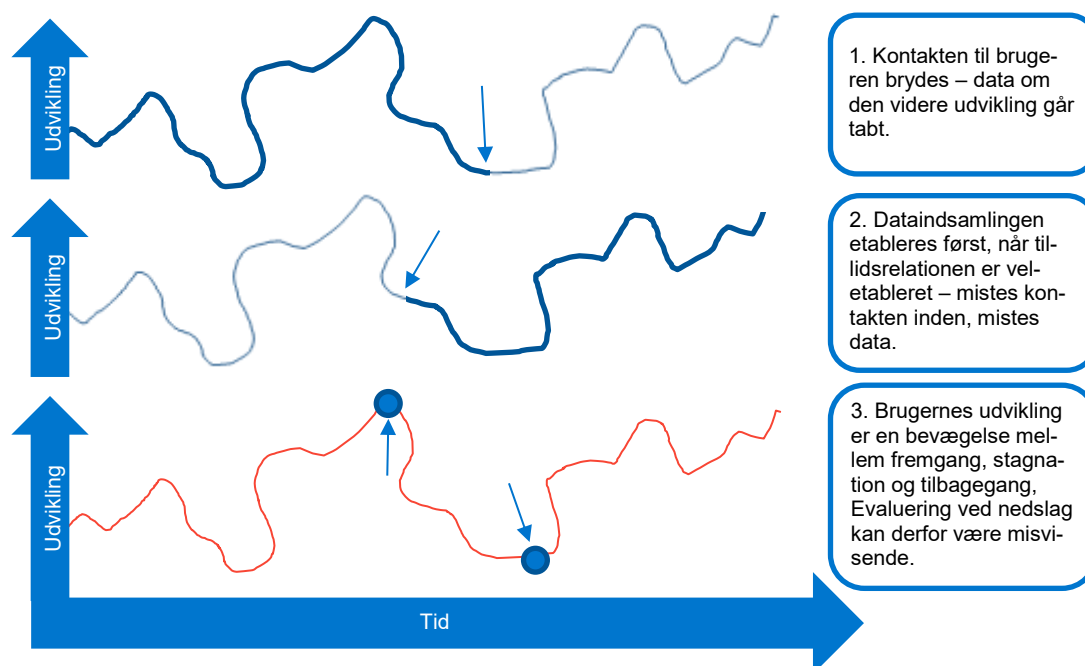
Mens denne evaluering giver solid indsigt i projekternes design, implementering, praktisering og udvikling, har den ikke nogen solid effekt- eller virkningsvurdering, da data ganske enkelt ikke kan bære dette. Det kan den ikke af flere væsentlige årsager.

Statusrapporterne viser, at organisationernes dokumentationspraksis har varieret gennem projektperioden. Det betyder, at der ikke er optimal gennemsigtighed i datas validitet. Årsagerne til, at praksis har varieret gennem projektperioden, er flere. Organisationerne har ikke oplevet det skema, de har modtaget fra Socialstyrelsen, som tilpasset deres projekter og har heller ikke (fra begyndelsen) forstået, om de reelt havde ret til at udarbejde et skema tilpasset de data, de kunne indsamle. De har derfor oplevet dokumentationskravene i forbindelse med FEAD-midlerne som delvist meningsløse og tidskrævende.

Hertil kommer, at det er en meget svær målgruppe at undersøge virkninger for, bl.a. fordi langt de fleste brugere ikke har et CPR-nr., og man derfor ikke kan følge deres brug af ydelser i 'systemet'. Brugere er desuden meget udsatte, og mange har adfærdsmønstre, som betyder, at projekterne mister kontakten med dem uden at vide det på forhånd – og uden CPR-nr. mister man derfor alle muligheder for at vide, hvordan det går dem, hvis kontakten til dem brydes.

Når en fremtidig dokumentationspraksis i lignende projekter skal overvejes, er det derfor værd at medtænke tre væsentlige forhold, der påvirker, hvilke data der indsamles. Vi illustrerer dem i Figur 6.1. De røde streger/cirkler illustrerer den periode, hvor der indsamles data om brugeren, de blå streger illustrerer den tid, hvor der ingen dataindsamling finder sted. Pilene illustrerer, at der sker en betydningsfuld hændelse i dataindsamlingen.

Figur 6.1 Illustration af tre forhold, der bør medtænkes, når dokumentationspraksis for lignende fremtidige projekter skal besluttes



1. Det første scenarie illustrerer det forhold, at kontakten til brugerne kan være flygtig. Brugerens kontakt med projekterne brydes fx brat, hvis brugeren udsendes af landet eller frivilligt afbryder kontakten, hvilket både kan skyldes, at brugerens situation forværres, eller at der har vist sig muligheder, som brugeren har taget imod. Det betyder, at det ikke er muligt at få valide data om, hvordan det går disse brugere efterfølgende. Det er således muligt at opnå data for en periode, men projektet har ikke kontrol over afslutningen af dataindsamlingen.
2. Det andet scenarie illustrerer det forhold, at der for en del brugere vil gå en rum tid, førend medarbejderne kan indsamle anden data end om brugsmønstre. Det skyldes, at en del brugere har dårlige erfaringer med samarbejdet med myndigheder og organisationer og derfor har en indbygget skepsis over for registreringer. Det betyder, at indsamlingen af data om deres situation og udvikling først kan påbegyndes, når en tillidsrelation er veletableret. Hermed går data tabt om den gruppe af brugere, medarbejderne mister kontakten med, førend dataindsamlingen påbegyndes, ligesom det for de brugere, hvor medarbejderne opnår en relation, ikke er muligt at følge brugernes udvikling tæt i den første periode af kontakten.
3. Det tredje scenarie illustrerer, at socialt og psykisk sårbare menneskers udvikling sjældent er en entydigt fremadskridende udvikling mod det bedre. Tværtimod beskrives den ofte som noget lig en 'to skridt frem og et – eller tre – tilbage'-proces. Det betyder, at der kan være perioder med fremskridt, og perioder, hvor udviklingen står i stampe eller endda synes at gå tilbage. Mange forhold påvirker også en recoveryproces, hvoraf indvirkningen fra et projekt kun er et aspekt. Det betyder, at måletidspunktet snarere end udviklingen hos brugeren kan blive afgørende for den dom, der fældes over projektet, hvis der måles ved nedslag over tid, og det betyder, at med mindre man har et meget stort sample, så vil tilfældige variationer kunne give et misvisende billede af virkningen af tilbuddet.

Dataindsamlingen og -anvendelsen bør i lignende typer af projekter tage højde for de ovenstående vilkår. VIVE foreslår, at der arbejdes med at måle virkning på følgende måder:

- Der arbejdes med at registrere omfanget og formen af kontakt til brugere. Formålet med dette er at opnå indblik i omfanget af unikke brugere såvel som i hyppigheden af kontakten til de enkelte brugere, samt hvad de efterspørger i kontakten.
 - Det er vigtigt, at registreringen drøftes med det enkelte projekt inden opstart, således at der bliver en gensidig enighed om praksis. Hertil vil det være en fordel at hjælpe det enkelte projekt med at udarbejde registreringsskemaer, der fremmer, at data registreres korrekt. Det er desuden en klar fordel, at registreringen opleves overkommelig og meningsfuld, da den så bedre integreres korrekt i daglig praksis med mere valide data til følge.
- Når der er etableret en tillidsfuld kontakt til en bruger, arbejdes der i forholdsvist faste intervaller med brugeren om fx at se tre måneder tilbage over tid. På den måde udvælges en subgruppe af brugere, der følges tættere. Medarbejderen taler med brugeren om, hvad der er sket i perioden, hvordan brugeren har anvendt projektets tilbud, og hvilken forandring brugeren har oplevet i perioden – både som følge af projektet og af andre årsager. I forbindelse med denne samtale kan medarbejderen også indsamle data om, hvilke øvrige tilbud brugeren nævner, at have anvendt.
 - Netop denne form for data anser VIVE det for sandsynligt, at et projekt vil finde anvendeligt i dets egen videre udvikling og dermed meningsfuld at praktisere.
 - Er der tale om mange brugere i projektet, aftales det at følge et vist antal brugere over tid.
- Dokumentation kan også gå tættere på, *hvad* medarbejderne har gjort i samarbejdet med brugerne. En sådan dokumentation vil sandsynligvis kunne tjene to formål, hvis den tilrettelægges hensigtsmæssigt. Dels vil den kunne give et godt indblik i, hvad medarbejderne gør, og hvad, de oplever, har en virkning i samarbejdet med brugerne. Det er vigtigt i evalueringssøjemed. Dels vil dokumentationen kunne bruges i medarbejderplejen, fordi den netop gør det synligt, hvad der er gjort. Det kan både bidrage til at udvikle praksis gennem intern sparring, såvel som det kan gøre det synligt for medarbejderen selv, at han eller hun faktisk foretager mange aktiviteter – også i de perioder, hvor der endnu ikke er opnået en god kontakt eller relation til brugeren, som i evalueringen beskrives som sårbare perioder for medarbejderne.

Forslagene ovenfor skal forstås som et kompromis mellem at sikre anvendelige data, hvor indsamlingen er meningsfuld og overkommelig for de konkrete projekter. Der kan nævnes flere ulemper ved at indsamle data på denne måde. Data vil naturligvis være et (aggregeret) udtryk for brugernes subjektive oplevelser, der indsamles, til forskel fra fx objektive registreringer af udvikling. Hertil kommer, at alle de brugere, der vælger/må vælge tilbuddet fra, førend medarbejderne påbegynder en dataindsamling, alene indgår i registreringen af omfanget af kontakt til brugere. Brugere, der holdes samtaler med, vil stadig pludseligt kunne forsvinde, uden at det vides, om det skyldes en positiv eller negativ udvikling (qua projektet).

Litteratur

Davies, R. & Dart, J. 2005, *The 'Most Significant Change' Technique. A guide to its use. Version 1.00*, [The authors], [Cambridge UK & Hastings Australia].

Eriksen, M. 2008, *Den logiske model - et værktøj til at planlægge, gennemføre og evaluere sociale indsatser*, KREVI, Aarhus.

Kastanje, M. & Hoff, N.M. 2017, *Uregistrerede hjemløse udlændinge i København - En erfaringsopsamling fra Kirkens Korshær 2017*, Kirkens Korshær Kompasset, København.

Bilag 1 Oversigt over væsentlige fund i Kirkens Korshærs *most significant change*-fortællinger

Bilagstabel: Oversigt over væsentlige fund i Kirkens Korshærs *Most significant change*-fortællinger

Bruger	Mest betydningsfulde udvikling i perioden	Største udfordring/barriere	Vigtigste tilbud hos Kirkens Korshær	Hvad tilbuddet bibringer	Følelse, det skaber
1	Volden på gaden om natten. At politiet kan anholde gadesovere for at være gadesovere.	Bolig/overnatningsmulighed. Frygten for at blive overfaldet eller arresteret, når man sover udendørs. Når natten tilbringes udenfor, når det er koldt, går mange penge til varme drikke og muligheden for at være i butikken, mens den drikkes.	Nat-herberg Kompassets hviletilbud Outreach	Frygt for overgreb og arrestation mindskes, når man kan sove inde. Bruger ikke alle pengene på varme drikke – giver adgang til butik. En varm kop suppe eller kaffe.	Tryghed
2	Ingen egentlig udvikling – leder stadig efter job	Fortsat ikke at have fundet job – og i den forbindelse ikke at tale dansk.	Kompasset	Hjælp til jobsøgning	Troen på, at det vil lykkes at få et job, og at han ikke bliver nødt til at stjæle og ende i fængsel.
3	Har fået job, CPR-nummer, bankkonto, bolig og c/o-adresse hos Kompasset, da han ikke kan registreres på adressen, hvor han bor.	At det koster mange penge at leje bolig, fordi depositummet er så højt.	Kompasset	Hjælp til at klage over ikke at kunne få et CPR-nummer. C/o adresse Mulighed for at dyrke hobby med at ordne cykler.	
4	Fået job på kontrakt, det gule sundhedskort samt skattekort. Er i gang med at lære dansk.	Det var meget svært at blive registreret i Danmark.	Kompasset	Hjælp til at opnå rettigheder i kontakten med systemet. Hjælp til at få job. Danskundervisning Mulighed for at soigne sig og hvile sig, drikke en kop kaffe og få en god snak. C/o adresse	Er mere afslappet og kan mærke livet som mere afslappet.
5	Ingen udvikling	Sproget og at finde et job, når man ikke har en bolig. Kontakten med systemet og oplevelsen af ikke at få hjælp, når man kontakter systemet.	Skabene hos Kompasset	Sikker opbevaring	En grund til at blive i DK
6	Har fået amputeret et ben pga. skader fra kombinationen at leve ude i frostvejr med diabetes => fik ophold i Natcaféen. Er begyndt at sælge et hjemløsemagasin. Har fået zoneforbud af politiet og skulle betale en bøde.	Sit fysiske helbred Zoneforbud	Følgeskab til hospitalet fra Kompasset Rådgivning i regi af Kompasset Outreach	Varetog kommunikationen med sygeplejerskerne, opklarede uklarheder Rådgivning i forhold til at få medicin Tilladelse til at sælge hjemløsemagasinet Hjælp til CV Hjælp til at arrangere hjemrejse Skabte kontakt til gratis advokatbistand Overnatning	

Bruger	Mest betydningsfulde udvikling i perioden	Største udfordring/barriere	Vigtigste tilbud hos Kirkens Korshær	Hvad tilbuddet bringer	Følelse, det skaber
			Nat-herberg		
7	Føler sig mere hjemme i Danmark Er blevet bedre til dansk	At systemet laver cherry-picking i deres tilgang til at assistere mennesker. Oplevelsen er, at systemet udvælger få, der kan få adgang, mens mange er ekskluderede og får ikke samme svar eller støtte.	Kompasset	Rådgivning til at navigere i systemet – til at forstå reglerne, og ændringer i dem. Kompasset tilbyder altid følgeskab, men jeg klarer det meste alene. Danskundervisning Socialitet	At føle sig mere hjemme At være en del af et fællesskab

Kilde: Kirkens Korshærs indsamlede *most significant change-fortællinger*

**VIDEN I
VELFÆRD**

DET NATIONALE FORSKNINGS-
OG ANALYSECENTER FOR VELFÆRD