



OPSAMLING FRA KKR HOVEDSTADENS TEMAMØDE OM FOREBYGGELSE, INKLUSION OG INDDRAGELSE AF CIVILSAMFUNDET DEN 28. MAJ 2013

J U N I 2 0 1 2

Den 28. maj inviterede KKR Hovedstadens embedsmandsudvalg for social og uddannelse til temamøde vedrørende forebyggelse, inklusion og inddragelse af civilsamfundet. Det afholdte temamøde var det første af to møder. Næste temamøde afholdes den 4. september og vil handle om recovery og rehabilitering – effektfokus og evidensbegrebet. Der er allerede åbent for tilmeldinger på hjemmesiden:

<http://www.rammeaftale-h.dk/news/temam%c3%b8de-om-recovery-og-rehabilitering-%e2%80%93-effektfokus-og-evidensbegrebet-4-spetmeber-2013/>

Efter de to temamøder vil der blive udarbejdet et samlet inspirationskatalog, med aktuel viden, inspiration og redskaber til, hvordan man i kommunerne kan arbejde med forebyggelse, inklusion, recovery og inddragelse af civilsamfundet. Denne skrivelse vil fungere som et foreløbigt materiale, så viden og inspiration fra temamødet kan give anledning til nytænkning og gode ideer umiddelbart, mens det er friskt i erindringen.

Til temadagen var følgende oplæg på programmet:

Forebyggelse og inklusion - hvad hæmmer og fremmer?

v/ Mette Lindgaard, partner i Deloitte Consulting

Inklusionsarbejdet på voksen- og børne- og ungeområdet

v/ Christian Quvang, Cand.Pæd.Psych., Lektor, Ph.D. & Videncenterkonsulent i
Nationalt Videncenter for Inklusion og Eksklusion

Inddragelse af frivillige i velfærdsløsningen v/ Anders Møller Jakobsen, koncerthoved i Social- og Integrationsministeriet

Paneldebat: Frivillige/civilsamfund ind i maskinrummet

- Henriette Øland, politisk rådgiver i Frivilligrådet
- Mette Lindgaard, partner i Deloitte Consulting
- Søren Riber, specialkonsulent i Horsens Kommune

På baggrund af de forskellige oplægsholderes præsentationer og den afsluttende debat er der udpeget 5 hovedtemaer fra mødet, som kan inspirere til hvor og hvordan, der med fordel kan sættes ind. De 5 hovedtemaer er følgende: 1) **Inklusion og forebyggelse hænger uløseligt sammen**, 2) **Vær kritisk og ambitiøs og husk at stoppe for at reflektere over indsatsen**. 3) **Nye former for organisering og tværfaglighed kan fremme inklusion**. 4) **Investering i kompetenceløft og god sagsbehandling**. 5) **Brug frivillige. Spring ud i det. Vær kreativ. Tænk ud af boksen**.



Efter gennemgangen af hovedtemaerne findes en liste over litteratur og konkrete værktøjer, der blev omtalt på temadagen

1. Inklusion og forebyggelse hænger uløseligt sammen

Inklusion handler om at minimere eksklusion og have inkluderende fællesskaber. Ligeledes handler forebyggelse om at minimere eksklusion fra normalsamfundet og om at kunne rumme folk i normale miljøer uanset deres særlige behov. Det er netop det, der binder inklusion og forebyggelse sammen, og derfor kan man tale om inklusion og forebyggelse som et samlet begreb.

Inklusion og eksklusion er to sider af samme sag. Man kan ikke tale om det ene, uden også at tale om det andet. Inklusion og eksklusion er den centrale opgave at forholde sig til for alle, der arbejder i velfærdsprofessionerne. I praksis handler det om at gøre det muligt for alle at deltage, og sørge for at der er plads til alle og plads til forskellighed

Det vigtigste er, at kommunerne ikke skal nøjes med at tale om inklusion, men at de skal foretage sig noget aktivt og gennemføre det på alle niveauer i praksis. Det handler om at gøre inklusion til en måde at tænke på, så det medtænkes i alle sammenhænge.

2. Vær kritisk og ambitiøs og husk at stoppe op for at reflektere over indsatsen

Overordnet er udfordringen, at vi skal sørge for gode og effektive tilbud til den enkelte borger og på den måde få mere for pengene. Det kræver at vi er kritiske, ambitiøse, konkrete og tager stilling.

Anvend tilbud til afgrænsede "behandlingsforløb" frem for varige anbringelser

Tilbud på det specialiserede socialområde har meget svingende kvalitet, og anbringelser kan have karakter af placering og opbevaring frem for behandling. Det er problematisk, fordi den enkelte borger vil udvikle sig hurtigere, hvis de oplever effektiv behandling af høj kvalitet. Desuden viser undersøgelser, at det vil være rentabelt på længere sigt for den enkelte kommune med en tidlig intensiv indsats.

Kommunerne må have en kritisk tilgang, når de eksempelvis benytter sig af anbringelsestilbud og botilbud. Man skal som kommune være indstillet på at afbryde samarbejdet med tilbud, som ikke leverer indsats af høj nok kvalitet, der har fokus på borgerens udvikling.

Desuden bør kommunerne løbende vurdere og følge op på, om et tilbud passer til den enkelte og eventuelt stoppe forløbet, hvis der ikke sker den ønskede udvikling. I Sverige anbringer man i måneder frem for år og tænker mere i behandling frem for placering.

Opfordringen er derfor at anvende tilbud til korte, intensive behandlingsforløb frem for tidsubestemte anbringelser. Behandlingsforløbene skal klæde borgeren på til at kunne blive en del af normalsamfundet og blive inkluderet på trods af sine udfordringer.

Opstil mål for den enkelte borger

Kommunerne vurderer ofte en indsats ud fra borgerens aktuelle trivsel, men tager ikke stilling til, om målet med indsatsen er nået. Det er problematisk, fordi det gør det vanskeligt at vurdere, hvorvidt den enkelte har udviklet sig, og om indsatsen er lykkedes. Ofte er kommunernes mål for de svageste mest ukonkrete, hvilket er tankevækkende, for netop dér bør man være ambitiøs.



Kommunerne skal derfor turde opstille mål for den enkelte borger med fokus på inklusion. Sørg for at målene er konkrete og tag stilling til, hvad udfordringen handler om for den enkelte borger. Undgå at opstille standardmål, som kan være ukonkrete og indholdsløse.

Tag udgangspunkt i den enkeltes ressourcer og stil krav til borgeren og pårørende

Der er tendens til at se på borgerens ressourcer for sent i forløbet og udrede dem for sent. Desuden har kommunerne svært ved at vurdere, hvor meget de kan tillade sig at forlange af borgeren og de pårørende.

Kommunerne skal derfor udrede borgeren tidligt i forløbet og tage udgangspunkt i den enkeltes ressourcer. Brug disse ressourcer aktivt i forbindelse med valg af indsats og tag den konkrete enkeltsituation alvorligt. Ved at fokusere på ressourcerne vil man også i højere grad få fokus på, hvilke muligheder borgeren har for deltagelse og inklusion. Når det er gjort, er det lettere at stille krav til borgeren og de pårørende, og det er kommunerne nødt til at gøre.

Det er vanskeligt at finde ud af, hvor meget kommunerne kan forlange og kommunerne har lidt berøringsangst for det, men en målrettet indsats kræver, at der stilles krav til borger og pårørende. Anvend en mere målrettet tildeling af ydelser, der er afhængig af at, borgeren og pårørende lever op til nogle krav. Eksempelvis skal forældre kunne vise, at de besidder visse ressourcer for at få familiebehandling, og personer med handicap skal tilsvarende have ressourcer for at få pædagogisk støtte.

3. Nye former for organisering og tværfaglighed kan fremme inklusion

Organisation, kultur og vaner kan blokere for inklusion og for en samlet indsats. Det kan blandt andet være, at kommunerne rent fysisk indretter sig på en måde, der gør det svært at samarbejde. Eksempelvis ved, at man i en kommune arbejder med forebyggelse i et kontor, som ligger langt fra socialforvaltningen. Det kan også være en incitamentsstruktur, der besværliggør samarbejde, fordi budgetterne peger i forskellige retninger. Desuden kan udfordringen bestå i en manglende fælles tilgang og manglende fælles sprog. Medarbejdere fra de forskellige fagområder taler forskellige sprog og kan have forskellig tilgang til og forståelse af inklusion og forebyggelse.

Anbefalingen er derfor at sørge for en fælles tilgang til udfordringerne og gøre det klart, hvad der menes, og hvilke mål kommunen forfølger, når det gælder inklusion og forebyggelse. Undgå at der er et modsætningsforhold mellem frontmedarbejderne og "dem på kommunen". Det kan styrke, hvis der er et fokus i organisationen, og mange steder ændres der i organisationsstrukturen for at styrke samarbejde og inklusion.

Kommunerne må gøre op med silotænkning og organisere sig på en måde, der fremmer samarbejde. Det kan være en god ide at samle folk, som har viden om et bestemt område, i teams, og på den måde blive mere kreative og helhedsorienterede i sine indsatser. Der er behov for samarbejde med og mellem professionerne for at skabe et fælles sprog samt sikre et tværfagligt blik.

4. Invester i kompetenceløft og god sagsbehandling

En undersøgelse blandt 6 projektkommuner viser, at både medarbejdere og ledere lægger vægt på inklusion og forebyggelse. Dog mener over halvdelen af medarbejderne ikke, at de er klædt på til arbejdet



og kun 4 procent af medarbejderne mener, at den inkluderende og forebyggende indsats er tilstrækkelig. Blandt lederne er oplevelsen den samme, idet der peges på, at der ikke er tilstrækkelig viden om muligheder og tilbud, samt en manglende fælles forståelse og tilgang på tværs af ledere. Både medarbejdere og ledere og peger således på, at de ikke er rustet godt nok. Der ligger derudover en udfordring i, at sagsbehandlingen kan være usystematisk og at for meget af myndighedsafgørelsen lægges ud til eksperter.

For at imødekomme disse udfordringer kan det være en fordel at investere i et kompetenceløft hos både medarbejdere og ledere, således at de føler sig rustede til arbejdet med inklusion og forebyggelse. Det kan eventuelt være ved at tilbyde efteruddannelse til kommunalt ansatte, der arbejder med inklusion og forebyggelse. En del af det består desuden i at omtænke sagsbehandlingen og investere i at gøre den bedre.

Det gælder om at sikre et socialfagligt blik og bruge vurderinger fra eksperter såsom læger og psykiatere, som nødvendige delelementer af beslutningsgrundlaget frem for, at deres vurderinger bliver eneste afgørende faktor i valget af indsats for den enkelte borger. Brug anerkendte metoder og systematiske tilgange, så medarbejderne opbygger et fælles sprog omkring udredning og finder de bedste løsninger. Eksempler på metoder er: ICS, VUM og DUBU.

Vær opmærksom på, at investeringer i kvalitetsforbedringer kan føre til besparelser på den lange bane. Det kan være, at der vælges en dyrere indsats, men hvis det kan dokumenteres, at det virker og eventuelt forkorter den periode borgeren har behov for hjælp, kan det betale sig. Se derfor på om en intensiv indsats af høj kvalitet fører til udvikling og positive effekter, der i sidste ende vil være til gavn for alle parter. I den forbindelse er det vigtigt at følge samlet op på indsats, økonomi og resultater.

5. Brug frivillige. Spring ud i det. Vær kreativ. Tænk ud af boksen.

Frivillige skal anvendes strategisk – også til at levere velfærdsydelser

I Danmark bruges frivillige mest til ekstraaktiviteter, men ikke til selve velfærdsydelsen. Man har således længe betragtet frivillige som "flødeskummet" og altså som supplement til kerneydelsen. Det er imidlertid begyndt at ændre sig, ikke mindst på grund af den aktuelle økonomiske situation.

Anvend den trængte økonomiske situation som et afsæt til at se vores velfærdssamfund på en ny måde, og udnyt det store potentiale der findes ved at anvende frivilligt arbejde. Se på muligheder frem for barrierer, og tænk på de frivillige som den deltagende part, ikke som noget ekstra.

Undgå bureaukrati, regler og mange møder

Mange borgere er i tvivl om, hvilke regler der gælder, når man er frivillig. Det kan afholde dem fra frivilligt arbejde, selvom det er noget de brænder for. Ofte er de bekymrede for, om de må være frivillige, når de modtager offentlige ydelser, og hvor mange timer om ugen de må have frivilligt arbejde.

Sørg derfor for at melde klart og tydeligt ud, hvilke regler der findes på området. På den måde sikres det, at potentialet for frivilligt arbejde udnyttes, og at der ikke er besvær med at finde, forstå og fortolke regler, der afholder nysgerrige og hjælpsomme borgere fra frivilligt arbejde. En løsning kan være at have en let og overskuelig guide til frivilligt arbejde på kommunens hjemmeside. Eventuelt hvor den enkelte



svarer på spørgsmål om dennes indkomstforhold samt andre relevante parametre, og dernæst præsenteres for de regler der passer til vedkommendes situation på en overskuelig og tilgængelig måde.

Endeligt kan det være en fordel at undgå at inddrage frivillige i alt muligt, de ikke brænder for, eksempelvis møder og papirarbejde. Frivillige er ofte ikke interesserede i bureaukrati, blanketter osv. men brænder for mødet med den borger, de kan være til hjælp for. Fra topledelsen er det således vigtigt at sige "vi vil gerne frivillige" og så gøre det så let for de frivillige som muligt. Gør frivillighed enkelt, smidigt og tilgængeligt.

Se dig selv som kreativ facilitator

Årsagen til at det nogle steder ikke bliver til så meget med at benytte frivillige er, at man taler for meget om det uden at få igangsat noget samtidig med, at man fokuserer meget på barrierer. Dels kan kreativiteten være udfordret i forhold til at forestille sig, hvad frivillige kan, og dels kan man være bekymret for, hvordan arbejdet skal ledes, og om de frivilliges opgaver vil overlapse medarbejdernes arbejde.

Succesfuld anvendelse af frivilligt arbejde handler først og fremmest om, at der er enighed i organisationen om, at man vil frivilligt arbejde. Der skal være opbakning fra den administrative top og grønt lys fra den politiske ledelse, og så handler det ellers bare om at springe ud i det.

Man skal se sig selv som kommunal ansat på en ny måde: som facilitator mellem forskellige aktører, der ønsker at bidrage til og gøre noget for samfundet. Det handler om god ledelse og kreative løsninger. Om at kommunerne udfordrer sig selv, når de indretter arbejdet og forestiller sig, hvad frivillige egentlig kan. Prøv at viske tavlen rent og tænk ud af boksen.

Kortlæg frivillighedslandskabet i din kommune

Den frivillige verden er mangfoldig, og der findes mange typer af frivillige, som indeholder forskellige ressourcer og kan varetage forskellige opgaver.

Det er derfor vigtigt som kommune at skabe sig et overblik over, hvilke frivillighedsressourcer der er til stede i kommunen, herunder frivillige personer, lokale foreninger, selvejende institutioner og frivillige organisationer. På denne måde kan man sikre sig et bedre match til de opgaver man ønsker at inddrage de frivillige i.

Inddrag de frivillige tidligt om konkrete problemstillinger

Som kommune kan man have en tendens til selv at definere, hvilke opgaver de frivillige skal løse, og først derefter henvende sig til de frivillige med henblik på at få løst opgaven. Dette kan være uhensigtsmæssigt, da de frivillige ikke nødvendigvis kan eller ønsker at varetage opgaven samt, at de frivillige kan miste indsigt og ejerskab i opgaverne.

I stedet bør man som kommune inddrage de frivillige allerede, når problemet skal defineres, således de kan bidrage til løsninger på problemet, samt til hvilke opgaver de frivillige med fordel kan løse. På denne måde sikres det, at inddragelsen af frivillige skaber størst værdi, samt at de frivillige får ejerskab til projektet.



Det er vigtigt at matche problemstillingen i forhold til de typer af frivillige, der ønskes inddraget. Jo færre ressourcer, de frivillige besidder, jo mere konkret skal problemstillingen være. Eksempelvis kan problemstillingen over for en lokal forening være, hvordan man får aktiveret nogle konkrete utilpassede unge. Derimod kan man i højere grad inddrage en frivillig organisation i, hvordan man griber mere overordnede problemstillinger an, da de både kan besidde viden, erfaringer og ressourcer hertil.

Ledelse skal definere, hvad der er professionelt arbejde, og hvad der er frivilligt arbejde

God ledelse er centralt, og i den sammenhæng er det vigtigt at definere, hvad kerneopgaverne er, og hvad meningen er med det, man laver. Det skal ikke være med henvisning til loven, men ved at forholde sig rent praktisk til, hvad skal der gøres. På den måde er det lettere at inddrage frivillige, og der skabes klarhed over, hvad medarbejdere skal, og hvad frivillige skal. Når det er på plads og man samtidig sørger for et godt samarbejde mellem ledelse, medarbejdere og frivillige nedbringes utrygheden hos medarbejderne.

En fordel ved at benytte sig af frivillige er desuden, at det øger professionaliseringen af ledelsen, fordi man reflekterer mere over, hvad man laver og hvorfor. Hvis man er i stand til at arbejde med frivillige, siger det grundlæggende noget positivt om kvaliteten af det, man laver.

Udnyt derfor potentialet for frivillig arbejdskraft også til velfærdsydelser og tænk ikke i barrierer men i muligheder.

Til temamødet blev der henvist til følgende værktøjer og undersøgelser:

Værktøjer der kan anvendes i arbejdet med inklusion:

Social Inkluderende Praksis Analyse (SIPA):

Se Christian Quvangs præsentation: <http://www.rammeaftale-h.dk/news/temam%c3%b8de-om-udvikling-af-forebyggelses-og-inklusionsperspektivet-og-inddragelse-af-civilsamfundet/>

Og Nationalt Videncenter for Inklusion og Eksklusions hjemmeside:

<http://www.ucsyd.dk/videncentre/nvie-nationalt-videncenter-for-inklusion-og-eksklusion/>

Dilemmamodellen: Pedersen, Carsten, 2008, Kap. 1 "Dilemmaer og brudlinjer – At begribe samfundet i praksis" og kap 12 "Individ, institution og samfund" i Pedersen, Carsten og Schou, Carsten (Red): *Samfundet i pædagogisk arbejde*. Akademisk Forlag

Inklusionskompasset: Nationalt Videncenter for Inklusion og Eksklusion, NVIE og Skolelederforeningen: "Inklusion i folkeskolen 2013":

http://www.skolelederforeningen.org/images/Media/Nye_tiltag/Ledelsesvarktøj/18729_Inklusionsvejledning_Pjece_.pdf

Dansk materiale om frivillig-området:

Center for frivilligt socialt arbejde, 2003-2006, "Frivillighedsundersøgelsen i Danmark":

<http://www.frivillighed.dk/Webnodes/da/Web/Public/Viden+&+information/Frivillighedsunders%F8gelse>

Horsens Kommune, 2011, "Frivillighedspolitik 2011-2014 på det sociale område",

http://www.horsenssundby.dk/app/doc/materiale_56968324.pdf



Social- og Integrationsministeriet, 2011, "*Projekt Kommunen og Civilsamfundet*",
<http://www.sm.dk/Publikationer/Sider/VisPublikation.aspx?Publication=512>

Social- og Integrationsministeriet, 2012, "*Barriere- og løsningskatalog for frivillig-området*",
http://www.sm.dk/Temaer/sociale-omraader/Udsatte-voksne/politik/Det-faelles-ansvar-II/Documents/Deloitte_Frivilligomr%C3%A5det%20Katalog%20afsluttende%20afrapportering_Juni%202012_final.pdf

Læs om fornyelsen om frivillighedscharteret på: www.frivilligcharter.dk/
Siden indeholder blandt andet fire høringsrapporter, hvor bl.a. frivillige organisationer, foreninger, kommuner, råd og institutioner giver deres bidrag til fornyelsen af charteret.

Internationale undersøgelser om frivillig-området:

Projektet "Johns Hopkins Comparative Nonprofit Sector Project" har siden 1990 kortlagt inddragelsen af frivillige i 40 forskellige lande. Der er blandt andet lavet følgende rapport: "*The State of Global Civil Society and Volunteering: Latest findings from the implementation of the UN Nonprofit Handbook*":
<http://ccss.jhu.edu/publications-findings?did=393>

I forbindelse med projektet er der desuden udarbejdet en selvstændig rapport om Danmark fra 2005: "*Denmark: Defining the Nonprofit Sector* ": <http://ccss.jhu.edu/publications-findings?did=50>

Anden relevant litteratur om frivilligt arbejde i Danmark, hvor der sammenlignes med andre lande:

Boje, Thomas, 2008, "*Den danske frivillige nonprofit sektor i komparativt perspektiv*", I: Bjarne Ibsen, Thomas Boje og Torben Fridberg (red): *Det Frivillige Danmark*. Syddansk Universitetsforlag.

Boje, Thomas. og Ibsen, Bjarne, 2006, "*Frivillighed og nonprofit i Danmark – omfang, organisation, økonomi og beskæftigelse*" København: Socialforskningsinstituttet, rapport 06:18:
http://www.frivillighed.dk/Webnodes/da/Web/Public/Publikationer/Bestil+publikationer/1701/Publikation/filecache/394/1158308368/0618_frivillighed_og_nonprofit.pdf

Sivesind, Henrik, 2008, "*Nonprofit organisasjoner på velferdsfeltet i Norden*", I: Bjarne Ibsen, Thomas Boje og Torben Fridberg (red): *Det Frivillige Danmark*. Syddansk Universitetsforlag.